



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Capacitación del personal y su influencia en la calidad de  
atención a los contribuyentes en la Municipalidad de La  
Victoria, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Lopez Peña, Wiliam Andres ([orcid.org/0000-0002-6239-3052](https://orcid.org/0000-0002-6239-3052))

**ASESORA:**

Mgtr. Reyes Linares, Angela Elsa ([orcid.org/0000-0003-3416-038X](https://orcid.org/0000-0003-3416-038X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su amor ha estado conmigo hasta el día de hoy. Mis padres Irineo y Jobina, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me alentaron a llegar a cumplir con esta meta, gracias por inculcarme el esfuerzo y valentía.

A mi Tía porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompaña en todo lo que me propongo.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todos mis amigos, por apoyarme cuando más las necesité, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, siempre las llevo en mi corazón

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres, mi tía y amigos por su apoyo incondicional que tuvieron conmigo, a mi asesor y a la Universidad por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo académico como parte de mi carrera universitaria

## Índice de contenidos

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 .....	4
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN .....	33
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Cálculo de la confiabilidad .....	18
Tabla 3. Nivel de capacitación del personal .....	20
Tabla 4. Nivel de preparación técnica .....	21
Tabla 5. Nivel de eficiencia del desempeño .....	22
Tabla 6. Nivel de resultados de alta calidad .....	23
Tabla 7. Nivel de calidad de atención.....	24
Tabla 8. Nivel en la atención de necesidades .....	25
Tabla 9. Nivel en la percepción del servicio .....	26
Tabla 10. Nivel de satisfacción de los contribuyentes .....	27
Tabla 11. Prueba de normalidad de datos .....	28
Tabla 12. Correlación entre capacitación del personal y calidad de atención .....	29
Tabla 13. Influencia de la capacitación del personal en la calidad de atención ...	29
Tabla 14. Correlación entre capacitación del personal y atención de las necesidades .....	30
Tabla 15. Influencia de la capacitación del personal en la atención de las necesidades .....	30
Tabla 16. Correlación entre capacitación del personal y percepción del servicio.	31
Tabla 17. Influencia de la capacitación del personal en la percepción del servicio .....	31
Tabla 18. Correlación entre capacitación del personal y satisfacción de los contribuyentes .....	32
Tabla 19. Influencia de la capacitación del personal en la satisfacción de los contribuyentes .....	32

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de capacitación del personal.....	20
Figura 2. Nivel de preparación técnica .....	21
Figura 3. Nivel de eficiencia del desempeño .....	22
Figura 4. Nivel de resultados de alta calidad.....	23
Figura 5. Nivel de calidad de atención .....	24
Figura 6. Nivel en la atención de las necesidades .....	25
Figura 7. Nivel en la percepción del servicio .....	26
Figura 8. Nivel de satisfacción de los contribuyentes.....	27

## Resumen

En el siguiente estudio se precisó como principal objetivo determinar la influencia de la capacitación del personal en la calidad de atención a los contribuyentes de la Municipalidad de La Victoria, 2022, motivo por el cual se desarrolló una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y con diseño no experimental – transversal. En ese sentido, se tomó en cuenta como población al total de usuarios de la Municipalidad de La Victoria, del área de atención al contribuyente, siendo una cifra indeterminada, por lo que la muestra fue calculada en 385 contribuyentes de dicha institución, a quienes se les administró dos cuestionarios en escala ordinal. Como resultados se obtuvo que el nivel de capacitación del personal es regular de acuerdo al 46,8 %; al igual que el nivel de atención al contribuyente con un nivel regular de acuerdo al 53,2%. Concluyendo en que sí existe influencia de la capacitación del personal en la calidad de atención a los contribuyentes de la Municipalidad de La Victoria, 2022, por lo que los niveles de atención al contribuyente se le atribuye a la falta de capacitación del personal.

**Palabras clave:** Capacitación, atención, municipalidad

## **Abstract**

The main objective of the following study was to determine the influence of staff training on the quality of service to taxpayers in the Municipality of La Victoria, 2022, which is why an applied type of research was developed, with a quantitative approach, correlational level and non-experimental - cross-sectional design. In this sense, the population was taken into account as the total number of users of the Municipality of La Victoria, in the area of taxpayer service, being an undetermined figure, so the sample was calculated in 385 taxpayers of that institution, who were administered two questionnaires on an ordinal scale. The results showed that the level of staff training is regular according to 46.8%, as well as the level of taxpayer service with a regular level according to 53.2%. In conclusion, there is an influence of staff training on the quality of attention to taxpayers in the Municipality of La Victoria, 2022, so that the levels of attention to taxpayers are attributed to the lack of staff training.

**Keywords:** Training, care, municipality

## I. INTRODUCCIÓN

Son muchas las instituciones privadas y organizaciones públicas que actualmente destinan mayor inversión a la capacitación de su personal, la cual se define, de acuerdo a Dessler y Varela (2018), como los métodos utilizados para brindar, a los nuevos trabajadores o existentes, las destrezas que necesitan para el desarrollo de sus funciones. Y es que ello ha traído buenos resultados a varios líderes empresariales y gestores institucionales, gracias a que ello genera una apertura al crecimiento y formación de los colaboradores, mejor calidad de atención, imagen y otros beneficios a nivel organizacional (Bonilla et al., 2018).

Al respecto, parte de la importancia destacada en cuanto a ello, son los beneficios que genera en cuanto a la calidad de atención dentro de la parte institucional, tal es el caso de Honores et al. (2020) y Cionza et al. (2019), quienes manifiestan que ello tiene influencia directa en el desempeño, productividad, calidad de las funciones desarrolladas, así como en su rendimiento (Katidjan et al., 2018), además de ser un elemento relevante en las decisiones empresariales y la autosuficiencia de los trabajadores (Sandjojo et al., 2018).

Dentro del contexto internacional, el no capacitar al personal en las organizaciones trae consecuencias desafortunadas dado que no se cuenta con elementos ni conocimientos a la vanguardia de los nuevos contextos (Bohórquez et al., 2017; Codina, 2018; Lara et al., 2020).

En el ámbito público, la capacitación del personal administrativo dentro del contexto nacional, es también un punto fundamental del cual muchas instituciones vienen tomando acciones, dado que de ello depende la agilidad, el trato a los usuarios, el conocimiento de sus funciones, la flexibilidad con la que solucionan problemas, entre otros, y es que desde el órgano central se suele destinar grandes cantidades de inversión para capacitar a los trabajadores en el uso de sistemas administrativos, gestión documental, ofimática y otros de materia particular (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2020).

Es así que, dentro del ámbito local se encuentra una institución municipal de carácter en Lima, siendo una de las más importantes en esta ciudad,

brindando servicios a la comunidad correspondiente a su jurisdicción. Uno de estos servicios es la atención al contribuyente, la cual, en los últimos años, dado el actual contexto, no ha sido del todo buena, puesto que ha tenido varias falencias que han conllevado a generar una mala atención a ello y por ende parte de insatisfacción. A pesar que la institución ha venido implementando estrategias a través de la virtualidad para que los usuarios puedan gestionar sus trámites, lamentablemente se ha visto afectada por algunos procesos no previstos que han terminado por generar este malestar en la población.

Complementariamente, es muy sabido que en cada nueva gestión entran a laborar nuevos colaboradores, por lo que muchos de ellos ignoran los procedimientos o les cuesta mayor trabajo familiarizarse con esta labor. Ante ello, se tiene a bien saber si existe alguna asociación de las capacitaciones del personal y la atención que se brinda, por lo que al ser corroborado ello se podrían formular nuevas recomendaciones en función de tener más capacitado al personal para que pueda reforzar los conocimientos referentes a sus funciones y así tener una mejora atención del contribuyente.

Es así que, se formuló como problema general: ¿Cómo influye la capacitación del personal en la calidad de atención a los contribuyentes de la Municipalidad de La Victoria, 2022?, Problemas específicos: ¿Cómo influye la capacitación del personal en la atención de necesidades en la Municipalidad de La Victoria, 2022?; ¿Cómo influye la capacitación del personal en la percepción del servicio en la Municipalidad de La Victoria, 2022?; ¿Cómo influye la capacitación del personal en la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de La Victoria, 2022?

La investigación tuvo como justificación teórica, porque se investigó minuciosamente tanto la capacitación del personal como la calidad de atención a los contribuyentes; asimismo, se buscó la relación entre ambas variables; también se propusieron hipótesis para futuras investigaciones. Desde el punto de vista metodológico, permite identificar definiciones y conceptos de varios autores referente al capacitación del personal y la calidad de atención a los contribuyentes al emplear metodologías comprobadas para la recolección de los datos siguiendo el proceso de una investigación coherente; asimismo se formuló

un instrumento que podría utilizarse en futuras investigaciones. Del punto de vista práctico, se propusieron procedimientos reales para el contexto estudiado.

Por su parte, la importancia práctica radica directamente en el beneficio de este estudio para la Municipalidad Distrital de La Victoria, ya que, al ser aplicado en esta organización, se tienen nociones reales en cuanto a estas variables, que permiten tomar mejores decisiones en cuanto al desarrollo de capacitaciones al personal para brindar una mejor calidad de atención.

Para ello, se estableció como objetivo general: Determinar la influencia de la capacitación del personal en la calidad de atención a los contribuyentes de la Municipalidad de La Victoria, 2022, Objetivos específicos: Determinar la influencia de la capacitación del personal en la atención de necesidades en la Municipalidad de La Victoria, 2022; Determinar la influencia de la capacitación del personal en la percepción del servicio en la Municipalidad de La Victoria, 2022; Determinar la influencia de la capacitación del personal en la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de La Victoria, 2022.

Es así que, se formuló como hipótesis general: Existe influencia de la capacitación del personal en la calidad de atención a los contribuyentes de la Municipalidad de La Victoria, 2022, siendo la hipótesis nula la negación de la misma.

## II. MARCO TEÓRICO

### ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Los siguientes antecedentes se fundamentan en estudios publicados en revistas académicas y libros de alto impacto con información directamente relacionada a las variables. Silva et al. (2021), desde México, con su artículo tuvo como propósito determinar el vínculo entre el servicio, satisfacción del cliente y lealtad. La metodología utilizada se caracterizó por ser investigación aplicada, de nivel descriptivo y correlacional, haciendo uso de la encuesta a una muestra representativa de 516 consumidores. Los datos fueron procesados mediante SPSS utilizando el estadígrafo Rho de Spearman, logrando concluir en que hay una relación reveladora entre los elementos estudiados.

Cueva et al. (2021), desarrollaron un artículo científico, en Venezuela, con el propósito de verificar cuán efectivo resulta ser el programa de capacitación para servidores públicos en relación a la forma de atención de clientes con discapacidad auditiva y de habla. Para ello, se basó en una metodología explicativa bajo un diseño pre-experimental, haciendo uso del pretest y posttest, con grupo de control cuya muestra fue de 30 servidores públicos. Obteniendo como resultados, la efectividad del programa pues se observa mejoras en la atención de dichos públicos.

Asimismo, Agudelo (2019), en su artículo científico publicado en la Revista Entramado, estableció como objetivo determinar la manera cómo se desarrollan los procedimientos formativos en la gestión de personas en veinticinco organizaciones de Cauca, así como su vínculo con los parámetros estratégicos de la empresa. Para ello desarrolló una investigación descriptiva. La muestra estuvo conformada por veinticinco empresas de dicha localidad, empleándose la escala como instrumento de recolección de datos. Los resultados muestran que aquellas variables vinculadas a los procedimientos en la gestión humana presentan una relación positiva con las estrategias organizacionales. Concluyendo que las empresas que han participado no únicamente desarrollan programas de líderes sino también centran su atención en el fortalecimiento de capacidades de dirección. Aportando al planteamiento estratégico de las

organizaciones.

Así también, Ganga et al. (2019), cuyo propósito fue mostrar los resultados de la calidad del servicio medido en el Juzgado de Garantía a través del modelo Servqual, empleando un tipo de estudio de enfoque cuantitativo y nivel eminentemente descriptivo, por lo que se aplicó este cuestionario considerando sus cinco dimensiones a 107 personas, mayores de 18 años. A nivel global, los distintos niveles de calidad de servicio no fueron favorables pues en su mayoría no se llegó a superar las expectativas de los usuarios. Mientras que, a nivel de dimensiones, los rangos más elevados se centraron en torno a la confiabilidad, seguridad y aspectos tangibles.

La investigación de Tristán et al. (2018), con su tema desarrollado en México, tuvo como objetivo realizar un análisis sobre la incidencia de las capacitaciones en la mejora. Desarrollando una investigación descriptiva, cuantitativa y correlacional, considerando como muestra a 24 funcionarios públicos empleando como instrumento el modelo SERVQUAL. Los resultados mostraron que la capacitación y la variable confianza presentan una correlación de 71.2 %; identificándose que la amabilidad presenta una dependencia de 77.2 % de la capacitación. Por lo que se concluye que éstas dos últimas resultan ser factores de gran valor para los usuarios.

Palma (2018), desarrolló un artículo en Colombia, buscando analizar la gestión de personas bajo el enfoque de la capacitación del personal y rendimiento laboral en una sociedad. Para ello empleó un estudio descriptivo y una muestra poblacional de 35 trabajadores. Como resultados, se evidencia la ausencia de mecanismos para la medición del rendimiento laboral dentro de la organización, sumado a ello no cuentan con normativas que establezcan niveles productivos, asimismo no se brindan capacitaciones. Por lo tanto, se concluye que, la organización no presenta apertura a la nueva formación o retroalimentación de conocimientos de sus empleados.

Cota y Rivera (2017), en su artículo publicado en la Revista Técnica Administrativa de Argentina, se propuso como objetivo detectar las necesidades de capacitación en una tienda, empleando un estudio de tipo descriptivo. La

muestra estuvo conformada por 1 supervisor, 5 gerentes y 35 colaboradores, empleando el cuestionario. En cuanto a resultados, se evidencia que la mayor capacitación que requieren los trabajadores se centra en el servicio de calidad brindado a los clientes, ello a causa de que no se cuenta con una preparación adecuada para dar atención a la gran demanda de consumidores que tiene la empresa. Se concluye que las capacitaciones favorecen la preparación y formación del capital humano que pertenece a la empresa, además de permitir que se brinde un mejor servicio al cliente.

## **ANTECEDENTES NACIONALES**

Por otro lado, en un ámbito nacional, se cita el trabajo de Morales et al. (2021), teniendo como finalidad calcular el nivel de relación entre las variables intervinientes. La investigación fue de diseño correlacional. La población estuvo en representación de 559 docentes, de donde se obtuvo una muestra no probabilística de 436 participantes. La técnica fue la encuesta, la misma que arrojó como resultados que el nivel de calidad de servicio fue bueno según el 69%. Asimismo, el nivel de satisfacción de los usuarios fue del 76%. Concluyendo en que ambas se encuentran vinculadas de manera positiva.

Calle (2021), desarrolló un artículo ejecutado en Lima cuyo propósito fue determinar la relación entre el talento humano y la atención de sus habitantes. En ese sentido, se empleó un estudio de diseño no experimental, correlacional y tipo descriptivo. Además, considero una muestra de trescientos cuarenta y tres trabajadores y se utilizó un cuestionario como instrumento. Como resultados, se obtuvo que las variables de estudio se correlacionan de manera positiva (0.57). Por tanto, se concluye que la baja motivación del personal conlleva a una mala atención de sus contribuyentes.

Vilca (2018), desarrolló una investigación en Puno, con la finalidad de determinar la influencia de la capacitación de sus integrantes en el servicio a los habitantes de un municipio. Para ello empleó una metodología de diseño no experimental y de nivel correlacional causal. La muestra estuvo conformada por 24 proveedores fijos y 24 colaboradores de la municipalidad y su instrumento fue un cuestionario. Como resultados, con un coeficiente de Pearson  $r=0,979$ , se

obtuvo que existe una influencia positiva entre las variables de estudio. Por lo que se concluye que la primera de las variables influye favorablemente en la calidad de servicio de la municipalidad.

Bonifaz (2016), ejecutó una investigación con el propósito de analizar la Gestión del Talento Humano en una organización pública. En ese sentido, el estudio fue de diseño no experimental y de nivel descriptivo. En cuanto a la muestra, estuvo conformada por 385 personas y empleó un cuestionario como instrumento. Los resultados muestran que el treinta y seis de las personas evaluadas se encuentran satisfechas con la atención y el cincuenta y cuatro puntos cinco porcentual de los interrogados manifestaron que están casi insatisfechos, motivo por el cual también se concluyó que la capacitación del personal en el manejo del recurso humano incide en la atención del contribuyente.

## **TEORIAS RELACIONADAS**

**Teoría Humanista:** La teoría científica que sustenta el presente estudio en cuanto a la capacitación del personal es la Teoría Humanista, desarrollada por Mayo (1945), quien luego de un experimento en la compañía Hawthorne, sostiene que la parte humana en las organizaciones es el elemento más trascendental, y que una persona se siente más formado y mejor desde el lado del bienestar, es aquel que se encuentra satisfecho con su entorno, por lo que es necesario valorar sus pensamientos, comportamiento, emociones, aprendizaje, entre otros aspectos personales.

Así también, se complementa con los aportes de Peter Senge, quien señala que gracias aprendizaje en las organizaciones es que se llegan a cumplir los objetivos, generar conocimientos, fomentar la innovación e interrelacionarse con los cambios tecnológicos (Garzón y Fisher, 2008).

Para Bermúdez (2015), se enfoca en la preparación técnica de los trabajadores para que puedan desempeñar con eficacia las funciones asignadas, lograr resultados de alta calidad, brindar un excelente servicio a los clientes y prevenir y resolver proactivamente los posibles problemas en su centro de labores.

La capacitación trata de asegurar que sus integrantes logren desempeñar sus funciones de manera eficiente, independientemente del ámbito donde trabajen (Orozco, 2017). Asimismo, este proceso debe realizarse de acuerdo a los requisitos requeridos para desempeñar la función de un puesto en particular y en consonancia con los objetivos de la organización (Ascencio y Navarro, 2015).

Salgado et al. (2017), enfatiza que este proceso no debe ser caótico, sin dirección alguna, ya que esto generaría confusión y desorganización; por lo que es necesario planificarlo, organizarlo y controlarlo en base al logro de los resultados esperados. Por último, Mejía (2017), expresa que las empresas necesitan capacitar a sus empleados tanto para el aprendizaje de sus tareas como para su especialización y desarrollo en el sector que operen.

Al tanto de los objetivos que se pretenden alcanzar con una mejora calidad de atención, Barrientos et al. (2018), expresan que el propósito de la capacitación es garantizar que el trabajo realizado por los empleados se lleve a cabo de manera efectiva para alcanzar los objetivos trazados y el éxito organizacional. Asimismo, brinda a los colaboradores información necesaria y útil que les permita identificar necesidades, corregir errores o proponer algún cambio en la empresa.

En cuanto a las características de esta variable, de acuerdo con Barrial (2017), algunas de las características básicas que distinguen el contenido del término capacitación de otros conceptos, son: es un proceso que se desarrolla desde el lugar de trabajo, es una respuesta a los desafíos y requerimientos actuales del sistema profesional, busca resolver los problemas actuales o futuros de la organización, se desarrolla en el transcurso de las actividades profesionales, por lo que tiene un carácter formativo, sistémico, permanente, flexible, contextualizado, orientado y diferenciado, pretende desarrollar métodos conductuales. Y, su finalidad es desarrollar, profundizar y actualizar los conocimientos, habilidades y valores del talento humano.

Respecto a las formas de capacitación, Medina et al. (2021) mencionan que el proceso de capacitación puede desarrollarse mediante el uso de recursos

internos, las cuales se dan por medio de los supervisores o jefes dentro un horario de trabajo establecido por la empresa o a través de recursos externos, contratando personas especializadas en temas que la empresa necesita resolver o mejorar. Estas consultas se pueden realizar con proveedores, asociaciones empresariales o universidades que cuenten con personal debidamente calificado para una adecuada formación.

Su importancia destaca porque la capacitación representa un aspecto estratégico que las organizaciones modernas deben abordar de forma sistemática y continua para que las personas puedan generar los conocimientos y habilidades necesarios para desarrollarse en la empresa, para aumentar la aceptación de los clientes externos y satisfacer las necesidades de los clientes internos en el sentido de mayor competitividad y productividad (Parra y Rodríguez, 2016).

Del mismo modo, Honores et al. (2020), expresan que esta es muy importante para la mejora continua porque puede crear un ambiente de trabajo agradable que es relevante para mejorar y/o aumentar su desempeño. Además, esta acción de mejora complementará la enseñanza formal y mejorará los niveles de desempeño en beneficio de la organización (Soto y Egas, 2016). Además, Bonilla et al. (2018) mencionan que la capacitación permite que un colaborador realice sus actividades de manera más efectiva, por lo que el conocimiento se institucionaliza (educación formal) y se certifica por un organismo profesional o educativo para aumentar la productividad.

Esta variable presenta tres dimensiones de acuerdo a la definición de la misma; Preparación técnica, eficiencia del desempeño y resultados de alta calidad (Bermúdez, 2015).

En cuanto a la preparación técnica, López y Sarabia (2016), expresan que es una herramienta que se puede utilizar para detectar las necesidades, enfocada en el cumplimiento de funciones en el puesto y las habilidades para el logro de resultados. Abarca (2017), afirma que esta etapa tiene en cuenta las necesidades de la empresa y de los empleados en cuanto a la formación que les permita desempeñar funciones más complejas ahora o en el futuro. Labrador

et al. (2019), manifiesta que la identificación de estas necesidades comienza con el análisis real de cada empresa, por lo que se evaluará los conocimientos, habilidades y capacidades de los gerentes y subordinados.

Respecto a la *eficiencia del desempeño*, según López y Sarabia (2016), consiste en pautas para diseñar planes y programas de aprendizaje que ayuden a brindar satisfacción en el servicio, a partir de la solución de problemas referidos al servicio y en consecuencia el logro de metas. En esta etapa se definen claramente los objetivos generales y específicos a alcanzar en este proceso. Labrador et al. (2019), agrega que se identificará las formas organizativas del proceso de capacitación (seminarios, cursos, adiestramiento y eventos), así como el recurso humano, financiero y físico que asegure la eficacia de este proceso para lograr las metas planteadas y analizar el impacto económico, social, cultural y ecológico del proceso de formación.

Los *resultados de alta calidad*, según López y Sarabia (2016), manifiestan que esta fase está dirigida a comprender y evaluar los efectos obtenidos durante el proceso de capacitación, enmarcados en la mejora continua de los servicios al ciudadano, superación de expectativas del servicio y la atención oportuna. Su finalidad es medir el desempeño y desarrollar competencias para mejorar la formación de los colaboradores en la empresa. Abarca (2017), sostiene que en esta dimensión se evalúan los resultados del programa de capacitación, por ello la importancia de esta fase radica monitorear el proceso y determinar si los resultados alcanzados coinciden con los resultados esperados para mejorar o modificar algunos aspectos del programa. Para Labrador et al. (2019), está relacionado con un sistema de retroalimentación que evalúa y guía las actividades de la capacitación continua, por lo que es necesario contar con un sistema de indicadores para evaluar el impacto de la capacitación, en este caso, los gerentes también deben considerar su capacidad de liderazgo, resultados de la gestión empresarial, pronósticos y estrategias de la empresa, capacidad competitiva, nivel de eficiencia y eficacia, responsabilidad social corporativa, compromiso con la protección del medio ambiente, contribución al desarrollo social y otros factores.

El modelo científico que respalda esta variable es la **Teoría de la calidad**

total, establecida por Deming (1989), luego de haber realizado un estudio en Japón, la cual hace hincapié en el mercado y la satisfacción de las necesidades del consumidor, reconocimiento el deseo de superación de cualquier elemento clave.

En ese sentido, la calidad de atención, según Najul (2011), el servicio al cliente es una actividad que aumenta la productividad y competitividad de una empresa mediante la satisfacción de las necesidades de los clientes. Gutiérrez et al. (2019), expresan que la base de la atención de calidad es brindar un servicio o producto que supere las expectativas y satisfaga las necesidades del usuario. Asimismo, para enfrentar los desafíos de la calidad de la atención se requiere un compromiso institucional, multidisciplinario, interdisciplinario e individual tanto de los proveedores como de los usuarios que reciben la atención (Moreno, 2013).

Fernández (2015), expresa que la calidad de los servicios públicos es intangible y se percibe al momento de recibirlos, por lo que implica atención, cortesía, amabilidad, puntualidad, eficiencia, eficacia, exactitud y rapidez. Además, Fariño et al. (2021), menciona que la calidad del servicio se basa en la percepción de cada persona sobre el servicio que recibe y su satisfacción con sus necesidades, preferencias, hábitos y nivel educativo.

El objetivo de la calidad de atención según Shagui et al. (2022), menciona que es cumplir con todos los requerimientos del cliente para sus satisfacer sus necesidades a través de las actividades de la organización.

Por su parte, Miranda et al. (2007), afirma que la calidad se puede asegurar de las siguientes maneras: Prevenir errores, pues es menos costoso evitar errores que corregirlos. Control total de calidad: toda la empresa es responsable de la calidad y no solo el área de producción. Por ello, es fundamental desarrollar un sistema que se pueda aplicar en todos los campos. Énfasis en el diseño del producto: debe centrarse en mejorar el producto para que funcione durante su vida útil. Uniformidad y consistencia de procesos y productos: si se realizan de acuerdo con las especificaciones de fabricación establecidas y el proceso se implementa de manera uniforme, se reducirá el número de defectos o errores.

Compromiso del personal: los empleados son los principales responsables del proceso de mejora de la calidad, si están motivados y cuentan con las herramientas y la formación adecuada, se reducirá el número de defectos en el producto final.

Su importancia destaca en que, según García y Gálvez (2016), manifiestan que esto se traduce en satisfacción y reconocimiento de la empresa, siempre y cuando los servicios solicitados por el usuario cumplan sus expectativas, sean óptimos y oportunos y no impliquen pérdida de tiempo.

Además, Guadalupe et al. (2019), indican que “una mejor calidad de servicio puede aumentar la satisfacción del cliente” (p.163). Asimismo, Escudero (2011), afirma una empresa que no tiene como objetivo mejorar el servicio al cliente será desplazada por una competencia cada vez feroz por atraer y retener clientes.

Es trascendental también señalar el aporte de Gutiérrez y Rubio (2009), quienes mencionan que la falta o ausencia de calidad de servicio se debe a cinco tipos de deficiencias: la diferencia entre las expectativas del usuario y lo que los gerentes consideran que son las expectativas de los mismos.

En cuanto a los beneficios de la calidad en la atención al cliente, Gil (2020), expresa que la atención al cliente presenta un valor diferencial frente a la competencia del mismo sector productivo, ya que aporta una serie de beneficios tales como: mayor fidelidad de los consumidores o clientes, aumento de ventas y utilidad, recurrencia en las compras, campañas de marketing más efectivas, disminución de quejas y reclamos, reputación e imagen corporativa favorable, mejor posicionamiento y diferenciación de marca y mejora en el entorno y clima laboral, reducción de ausentismo y rotación laboral.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

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

La investigación fue de finalidad aplicada puesto que se buscó trasladar la problemática a una institución gubernamental, para dar respuesta al planteamiento inicial, ello tiene sustento en Hernández et al. (2014), dado que definen a la investigación aplicada como aquella que tiene el propósito de resolución de problemas.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

No experimental dado que no se realizó experimentos ni se obtuvieron datos en reiteradas oportunidades; por el contrario, la idea fue obtener la información en un único momento sin realizar manipulación de la variable. Sustentado en Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), que definen a este diseño como aquel que se realiza sin manipulación de variable alguna y en los que solo se vislumbran los fenómenos en su estado natural. Además, fue transversal o transaccional (Hernández et al, 2014).

##### **3.1.3. Enfoque**

Tuvo un enfoque cuantitativo lo que se encuentra sustentado por Hernández et al. (2014), quienes definen al enfoque cuantitativo como aquel donde el tratamiento de los datos se realiza con una medición numérica.

##### **3.1.4. Nivel**

Fue correlacional, de acuerdo a Bernal (2010), este nivel se centra en dar respuesta a la relación entre ambas variables. Adicionalmente, la investigación correlacional, para muchos expertos es el ideal para determinar alguna posible asociación entre diversos componentes, la cual tiene como fundamento la prueba de hipótesis.

### 3.1.5. Método

Hipotético – deductivo, puesto que a partir de los hallazgos se pudo generalizar al total de la población, partiendo de la comprobación de las hipótesis. El metodólogo García (2016), afirma que este parte de unas afirmaciones a priori para luego aceptar o discriminar tales afirmaciones.

## 3.2. Variables y operacionalización

### 3.2.1 Capacitación del personal

Es la preparación técnica del talento humano que la organización realiza para que puedan desempeñar con eficacia las funciones asignadas, lograr resultados de alta calidad, brindar un excelente servicio a los clientes y prevenir y resolver proactivamente los posibles problemas que surjan (Bermúdez, 2015).

**Dimensión Preparación técnica**, López y Sarabia (2016), expresan que son los métodos y técnicas que se pueden utilizar para detectar las necesidades, enfocada en el cumplimiento de funciones en el puesto, el desarrollo de actividades con eficiencia y las habilidades para el logro de resultados.

**Indicadores:** (1) Cumplimiento de funciones en el puesto, (2) Desarrollo de actividades con eficiencia, (3) Habilidades para el logro de resultados

**Dimensión Eficiencia del desempeño**, según López y Sarabia (2016), consiste en pautas para diseñar planes y programas de aprendizaje que ayuden a brindar satisfacción en el servicio, a partir de la solución de problemas referidos al servicio y en consecuencia el logro de metas.

**Indicadores:** (1) Satisfacción del servicio, (2) Solución de problemas referidos al servicio, (3) Logro de metas.

**Dimensión Resultados de alta calidad**, según López y Sarabia (2016), manifiestan que esta fase está dirigida a comprender y evaluar los efectos obtenidos durante el proceso de capacitación, enmarcados en la mejora

continua de los servicios al ciudadano, superación de expectativas del servicio y la atención oportuna.

**Indicadores:** (1) Mejora continua de los servicios al ciudadano, (2) Superación de expectativas del servicio, (3) Atención oportuna

### **3.2.2 Calidad de atención**

Es la percepción de cada persona sobre el servicio que recibe y su satisfacción con sus necesidades, preferencias, hábitos y nivel educativo (Fariño et al., 2021)

**Dimensión Atención de necesidades**, de acuerdo con Jara (2017), es la capacidad que tiene una organización para brindar el servicio prometido a los clientes de manera segura y adecuada, en ese sentido se toma en cuenta los procedimientos para la atención de necesidades, el tiempo de atención y si el costo de los servicios está de acuerdo a sus expectativas.

**Indicadores:** (1) Procedimientos para la atención de las necesidades, (2) tiempo de atención, (3) costo de los servicios de acuerdo a las expectativas

**Dimensión Percepción**, según Jara (2017), se enfoca en cómo los contribuyentes observan los diversos aspectos que se desarrollan en la institución, muchas veces los recursos materiales como “equipos tecnológicos, personal, materiales de comunicación dentro de la empresa” (p.17). Por lo que, considera el cumplimiento de procedimientos, si cuenta por personal idóneo para el puesto y si se cumple la normativa interna.

**Indicadores:** (1) Cumplimiento de procedimientos, (2) personal idóneo, (3) Normatividad interna (TUPA)

**Dimensión Satisfacción**, está determinado por cuán complacido se siente la persona al ser atendido, en gran medida por la acción y la voluntad de ayudar a los clientes con rapidez (Jara, 2017). En ese sentido, considera el respecto y cordialidad, la comprensión y satisfacción de las necesidades, así como la superación de las expectativas.

**Indicadores:** (1) Respeto y cordialidad, (2) comprensión y satisfacción de necesidades, (3) superación de expectativas

### **3.2.3 Matriz de operacionalización de variable**

Se encuentra detallada en el Anexo 1.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

La población estuvo accedida por el total de usuarios de la Municipalidad de La Victoria, del área de atención al contribuyente. Se calcula en promedio superan los 10 000 usuarios por lo que se denomina una población indeterminada. Según Carrasco (2019), la población es el total de los individuos, procesos o elementos con características similares, también denominada universo.

#### **Criterios de inclusión**

Participaron aquellos usuarios que realizaron algún trámite en esta institución durante el año 2022, emplearon alguna de las plataformas de atención en el municipio de La Victoria y quienes desearon participar de la investigación libremente.

#### **Criterios de exclusión**

No se consideraron a aquellos usuarios que realizan otro tipo de trámites en la Municipalidad de La Victoria, distintos al área de atención al contribuyente. Tampoco se tomó en cuenta a aquellos que ejecutaron algún trámite durante otro año distinto al 2022, o a quienes no desearon participar de la investigación.

### **3.3.2. Muestra**

Como muestra se consideró a 385 usuarios, lo cual se calculó mediante la fórmula para poblaciones indeterminadas. Según Carrasco (2019), esta es una parte representativa de la población, por lo que puede ser calculada a través de

una fórmula, previamente delimitando se trata de un universo conocido o indeterminado.

### **3.3.3. Muestreo**

Como muestreo se empleó el de tipo probabilístico aleatorio simple. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la aplicación del muestreo probabilístico es más confiable dado que se elige a una población representativa mediante la aleatoriedad de los participantes, de manera que no se vaya sesgando la información únicamente en un determinado grupo de participantes.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Contribuyente del área de atención en la Municipalidad de La Victoria.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas**

La técnica fue la encuesta, según Bernal (2010), quien define que las encuestas permiten obtener datos mediante un cuestionario con un conjunto de preguntas. Se aplicó la encuesta para obtener los datos, sustentado por los metodólogos Arias y Covinos (2021), como aquella técnica que ayudan a obtener datos mediante el instrumento cuestionario.

### **3.4.2. Instrumentos**

Se utilizó el cuestionario, fundamentado por Bernal (2010), como el listado de preguntas con el propósito de obtener los datos esperados.

Es preciso señalar que los cuestionarios a utilizar fueron validados mediante juicio de expertos [Anexo 2] y continuarán con dichas validaciones antes de su aplicación.

Por su parte, el cálculo de la confiabilidad, se realizó luego de ejecutar la prueba piloto a 15 personas, considerando el siguiente índice:

Tabla 1.

*Cálculo de la confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	18

Se aprecia que el Alfa de Cronbach obtenido al integrar las preguntas del cuestionario fue de 0,967, por lo que cumplió con una confiabilidad de nivel excelente.

### **3.5. Procedimientos**

#### **3.5.1. Planeamiento y preparación de material para la obtención de datos**

Se procedió a imprimir los cuestionarios y se tuvo a la mano los lapiceros como materiales principales para su posterior ejecución, considerando el total de la muestra delimitada.

#### **3.5.2. Autorización para recoger los datos**

Se realizó la coordinación con Municipalidad de La Victoria, a través de uno de los funcionarios de área de atención al contribuyente. Asimismo, se confirmó la fecha y hora de aplicación de cada uno de los instrumentos, tratando de no afectar el desarrollo de las funciones, por medio de su autorización.

#### **3.5.3. Recojo de datos**

Se recabó mediante el cuestionario, en lo posible se pidió el apoyo de unos compañeros de trabajo para poder llegar de manera más directa a los usuarios luego de ser atendidos hasta lograr completar el total de la muestra. Una vez obtenidos los datos, estos fueron digitalizados en una hoja de cálculo en Excel y ordenados de acuerdo a las variables para su posterior procesamiento y análisis en un software especializado en ello.

### **3.6. Método de análisis de datos**

#### **3.6.1. Análisis descriptivo**

Consistió en obtener tablas gráficas de frecuencia debidamente demostradas. Aquella afirmación tiene como sustento el libro de Estadística descriptiva para trabajos de investigación de Sucasaire (2021), define que ello consiste en mencionar los hechos observados o la descripción de características de un conjunto de datos.

#### **3.6.2. Análisis inferencial**

Se utilizó para la comprobación de la hipótesis general y específicas de acuerdo a los estadísticos correspondientes mediante el programa SPSS; la misma que se sustenta en el libro de Metodología de la investigación científica de Hernández et. al (2014).

### **3.7. Aspectos éticos**

Se utilizaron los criterios éticos a nivel nacional e internacional para avalar la calidad ética mediante los principios de no maleficencia, libertad, autonomía y justicia. El primero de ellos referido a no transgredir o generar daño de manera intencional, el segundo a favor de la libre participación en la investigación, el tercero respecto a la deliberación de las personas para actuar bajo sus nociones y decisiones y la justicia para ser tratadas con igual consideración.

Asimismo, se fundamentó en la honestidad y confidencialidad de los datos, así como el respeto por la propiedad intelectual, citando y referenciando cada uno de los aportes consignados.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

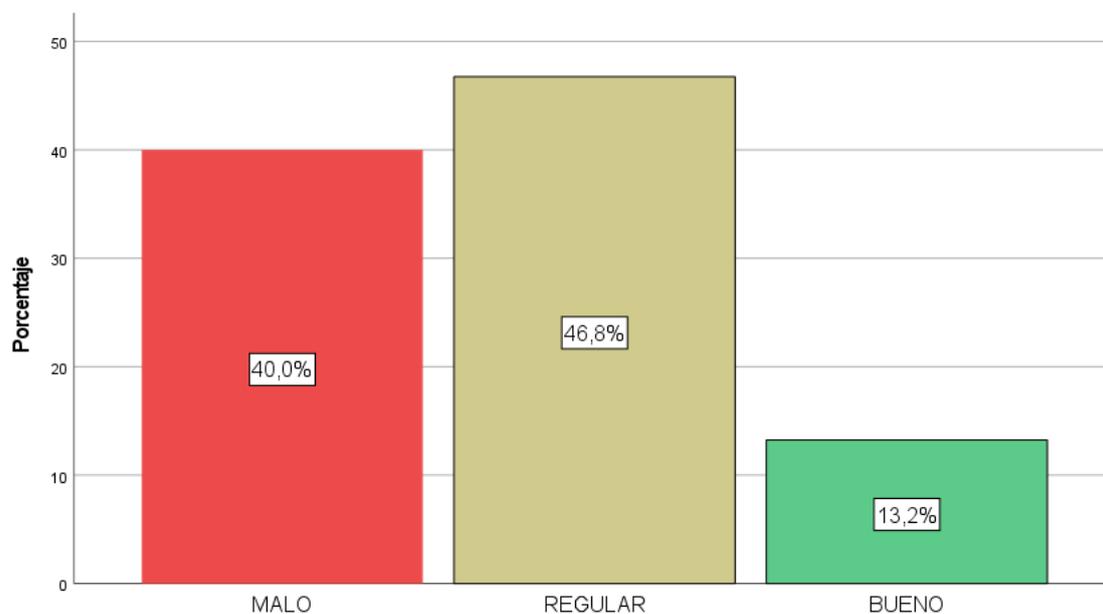
**Tabla 2.**

*Nivel de capacitación del personal*

Nivel	Frecuencia	%	% agrupado
Malo	154	40,0	40,0
Regular	180	46,8	86,8
Bueno	51	13,2	100,0
Total	385	100,0	

**Figura 1.**

*Nivel de capacitación del personal*



**Interpretación.** Se aprecia que el 46,8% de los contribuyentes encuestados de la Municipalidad de la Victoria considera que el nivel de capacitación de los trabajadores de dicha municipalidad es regular, seguido de un 40% que indica que es malo, mientras que, un 13,2% considera que el nivel de capacitación que reciben los colaboradores es bueno.

**Tabla 3.**

*Nivel de preparación técnica*

Nivel	Frecuencia	%	% agrupado
Malo	103	26,8	26,8
Regular	205	53,2	80,0
Bueno	77	20,0	100,0
Total	385	100,0	

**Figura 2.**

*Nivel de preparación técnica*



Interpretación. Se aprecia que el 53,2% de los contribuyentes encuestados de la Municipalidad de la Victoria considera que el nivel de la preparación técnica de los trabajadores de dicha municipalidad es regular, seguido de un 26,6% que indica que es malo, mientras que, el 20% considera que la preparación técnica es buena.

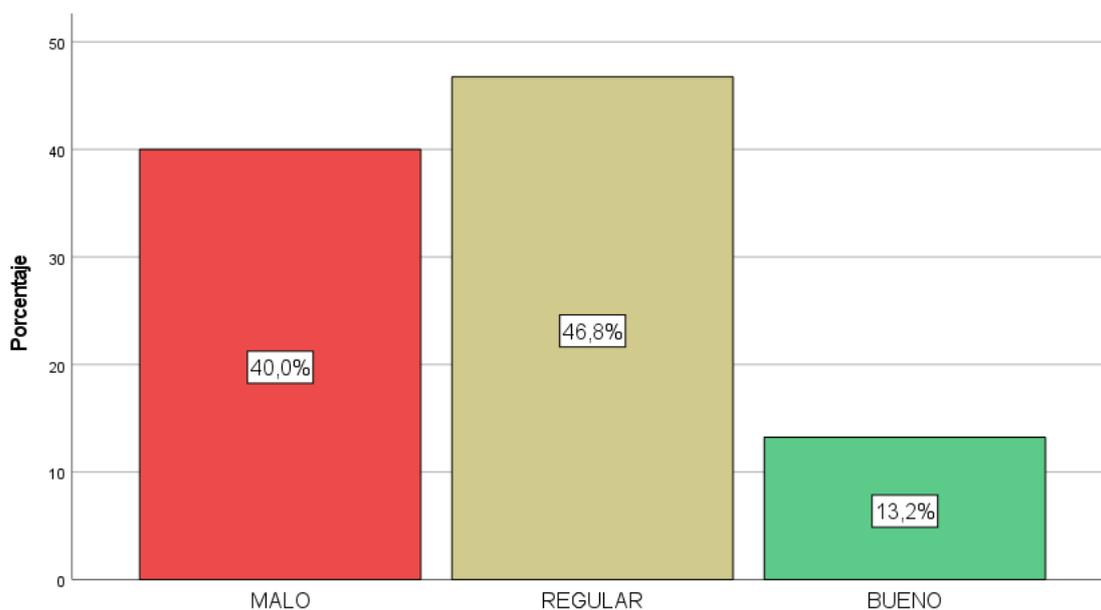
**Tabla 4.**

*Nivel de eficiencia del desempeño*

Nivel	Frecuencia	%	% agrupado
Malo	154	40,0	40,0
Regular	180	46,8	86,8
Bueno	51	13,2	100,0
Total	385	100,0	

**Figura 3.**

*Nivel de eficiencia del desempeño*



Interpretación. Se aprecia que el 46,8% de los contribuyentes encuestados de la Municipalidad de la Victoria considera que la eficiencia del desempeño de los trabajadores de dicha municipalidad es regular, seguido de un 40% que indica que es mala, mientras que el 13,2% considera que la eficiencia del desempeño es buena.

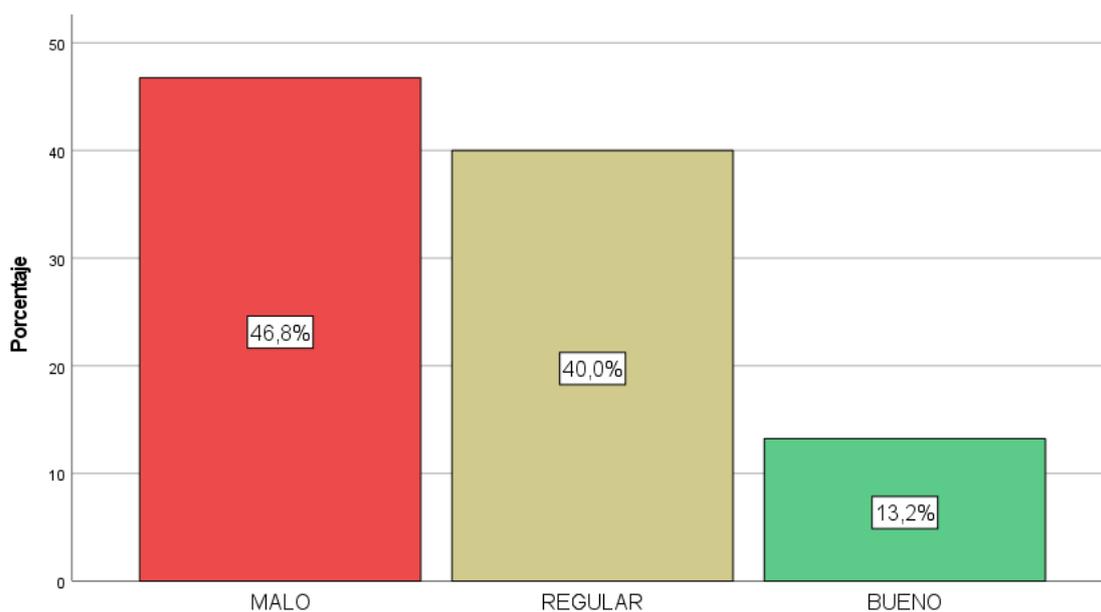
**Tabla 5.**

*Nivel de resultados de alta calidad*

Nivel	Frecuencia	%	% agrupado
Malo	180	46,8	46,8
Regular	154	40,0	86,8
Bueno	51	13,2	100,0
Total	385	100,0	

**Figura 4.**

*Nivel de resultados de alta calidad*



Interpretación. Se aprecia que el 46,8% de los contribuyentes encuestados de la Municipalidad de la Victoria considera que los resultados de alta calidad por parte de los trabajadores presentan un nivel malo, seguido de un 40% que indica que es regular, mientras que el 13,2% considera que el nivel es bueno.

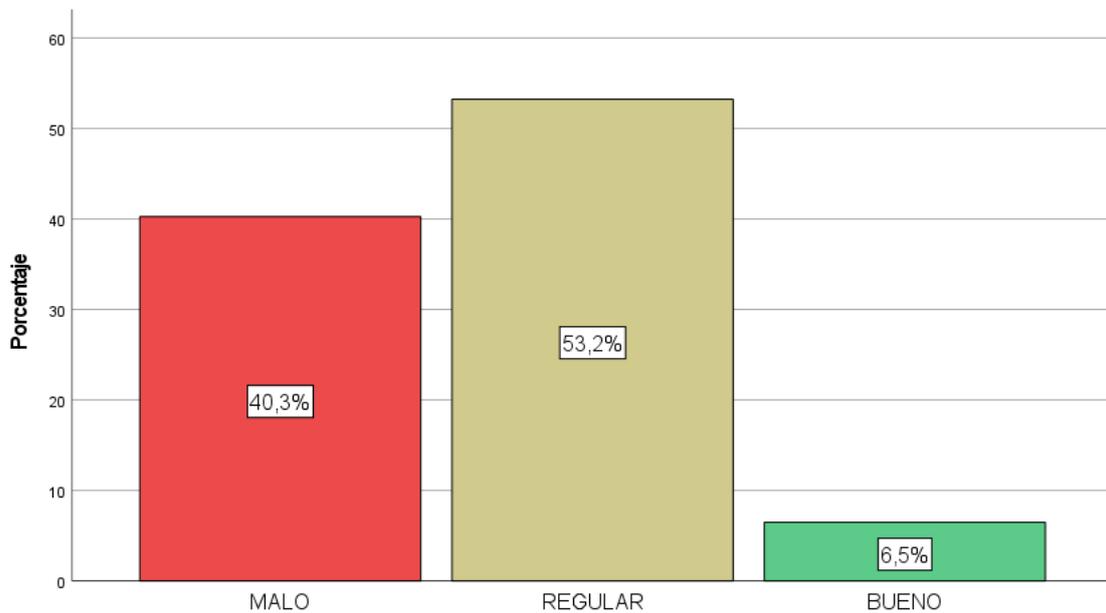
**Tabla 6.**

*Nivel de calidad de atención*

Nivel	Frecuencia	%	% agrupado
Malo	155	40,3	40,3
Regular	205	53,2	93,5
Bueno	25	6,5	100,0
Total	385	100,0	

**Figura 5.**

*Nivel de calidad de atención*



Interpretación. Se puede observar que el 53,2% de los contribuyentes encuestados de la Municipalidad de la Victoria considera que la calidad de atención brindada por parte de los trabajadores de dicha municipalidad es regular, seguido de un 40,3% que indica que presenta un nivel malo, mientras que, un 6,5% considera que la calidad de atención es buena.

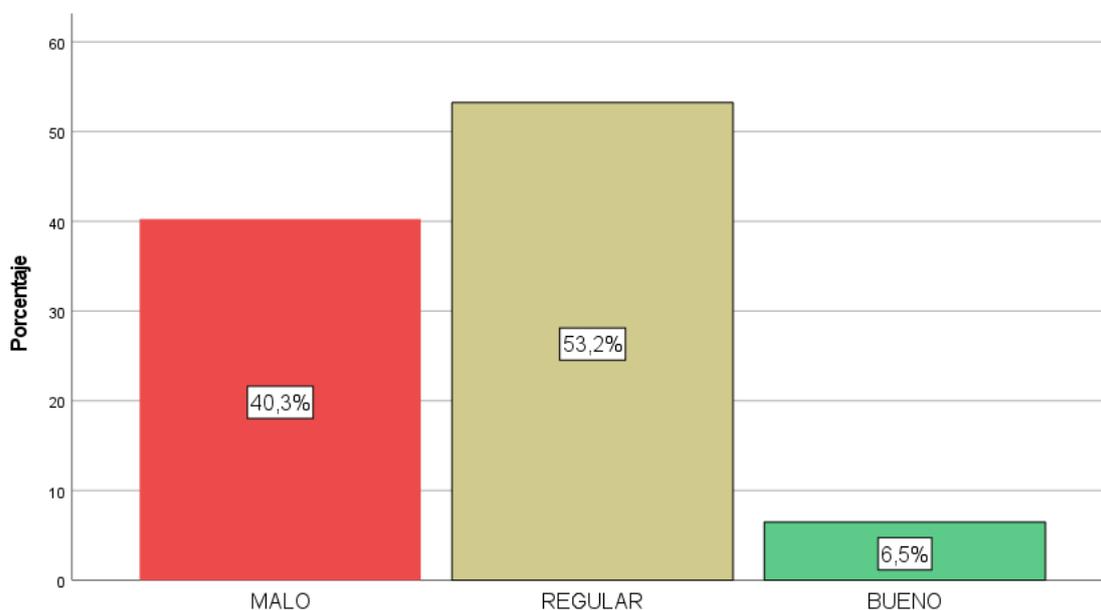
**Tabla 7.**

*Nivel en la atención de necesidades*

Nivel	Frecuencia	%	% agrupado
Malo	155	40,3	40,3
Regular	205	53,2	93,5
Bueno	25	6,5	100,0
Total	385	100,0	

**Figura 6.**

*Nivel en la atención de las necesidades*



Interpretación. Se puede observar que el 53,2% de los contribuyentes encuestados de la Municipalidad de la Victoria considera que el nivel en la atención de las necesidades es regular, seguido de un 40,3% que indica que presenta un nivel malo, mientras que, un 6,5% considera que el nivel es bueno.

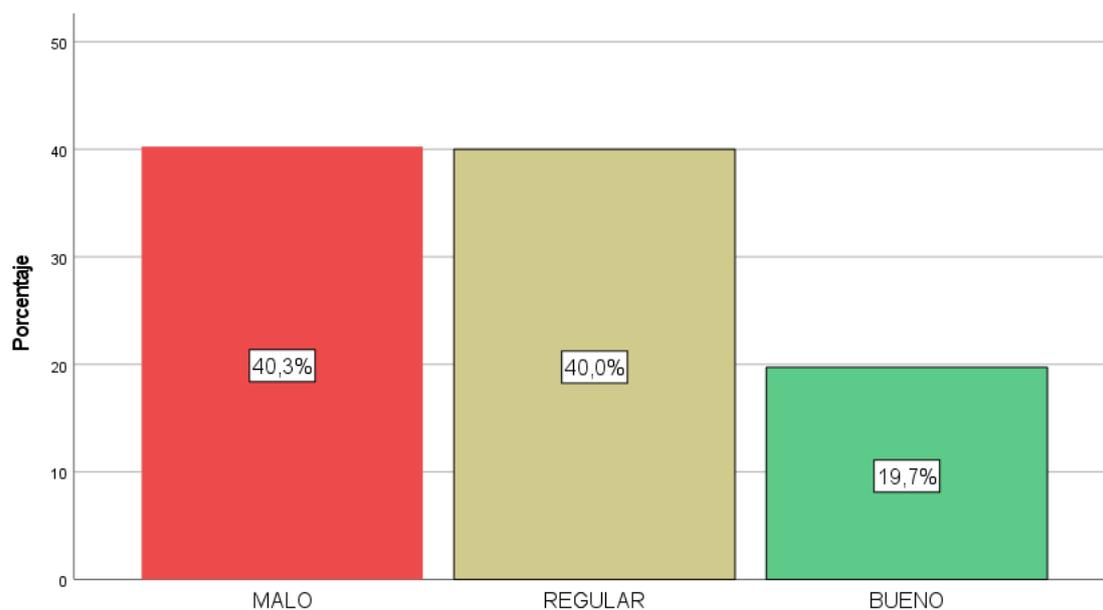
**Tabla 8.**

*Nivel en la percepción del servicio*

Nivel	Frecuencia	%	% agrupado
Malo	155	40,3	40,3
Regular	154	40,0	80,3
Bueno	76	19,7	100,0
Total	385	100,0	

**Figura 7.**

*Nivel en la percepción del servicio*



Interpretación. Se puede observar que el 40,3% de los contribuyentes encuestados de la Municipalidad de la Victoria considera que el nivel en la percepción del servicio es malo, seguido de un 40,0% que indica un nivel regular, mientras que, el 19,7% considera que el nivel es bueno.

**Tabla 9.**

*Nivel de satisfacción de los contribuyentes*

Nivel	Frecuencia	%	% agrupado
Malo	78	20,3	20,3
Regular	230	59,7	80,0
Bueno	77	20,0	100,0
Total	385	100,0	

**Figura 8.**

*Nivel de satisfacción de los contribuyentes*



Interpretación. Se puede observar que el 59,7% de los contribuyentes encuestados de la Municipalidad de la Victoria considera su nivel de satisfacción en regular, seguido de un 20,3% que indica un nivel malo y de un 20% que considera que un nivel bueno de satisfacción.

## 4.2. Estadística inferencial

$H_i$ : Los datos no presentan una distribución normal.

$H_0$ : Los datos presentan una distribución normal

**Tabla 10.**

*Prueba de normalidad de datos*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Capacitación del personal	,259	385	,000
Necesidades	,312	385	,000
Percepción	,259	385	,000
Satisfacción	,299	385	,000
Calidad de atención	,312	385	,000

Según esta prueba se evidencia que la distribución de datos es no paramétrica dado que la significancia obtenida es menor a 0,05, por lo que se acepta  $H_i$ ; es decir que los datos no presentan una distribución igual, tanto en cuanto a variables como dimensiones. Es así que se empleó la Rho de Spearman para conocer la posible relación entre variables y el Test exacto de Fisher como prueba no paramétrica para comprobar la influencia.

#### 4.2.1 Estadística Inferencial

##### Prueba de hipótesis general:

**H<sub>i</sub>:** Existe influencia de la capacitación del personal en la calidad de atención a los contribuyentes de la Municipalidad de La Victoria, 2022.

**H<sub>0</sub>:** No existe influencia de la capacitación del personal en la calidad de atención a los contribuyentes de la Municipalidad de La Victoria, 2022

##### Tabla 11.

*Correlación entre capacitación del personal y calidad de atención*

		Calidad de atención	
Capacitación del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,761
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	385	385

En la tabla 12, se considera que el nivel de significancia es 0,000, menor al margen de error del 5% establecido, por tanto, se demuestra que existe una relación significativa, siendo positiva considerable (coef.:0,761).

##### Tabla 12.

*Influencia de la capacitación del personal en la calidad de atención*

	Valor	Significación exacta (bilateral)
Prueba exacta de Fisher	308,898	,000
N de casos válidos	385	

Adicionalmente, en la tabla 13, mediante el Test exacto de Fisher se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>i</sub>, corroborando que existe influencia de la capacitación del personal en la calidad de atención a los contribuyentes de la Municipalidad de La Victoria, 2022.

#### 4.2.2 Prueba de hipótesis específica 1:

**H<sub>i</sub>:** Existe influencia la capacitación del personal en la atención de necesidades de los contribuyentes en la Municipalidad de La Victoria, 2022

**H<sub>0</sub>:** No existe influencia la capacitación del personal en la atención de necesidades de los contribuyentes en la Municipalidad de La Victoria, 2022

**Tabla 13.**

*Correlación entre capacitación del personal y atención de las necesidades*

		Necesidades	
Capacitación del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,761
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	385	385

En la tabla 14, se considera que el nivel de significancia es 0,000, menor al margen de error del 5% establecido, es decir, existe relación entre la capacitación del personal y la atención de las necesidades. Dicha relación es positiva considerable (coef.:0,761).

**Tabla 14.**

*Influencia de la capacitación del personal en la atención de las necesidades*

	Valor	Significación exacta (bilateral)
Prueba exacta de Fisher	308,898	,000
N de casos válidos	385	

Adicionalmente, en la tabla 15, mediante el Test exacto de Fisher se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>i</sub>, corroborando que existe influencia de la capacitación del personal en la atención de las necesidades de los contribuyentes de la Municipalidad de La Victoria, 2022.

### 4.2.3 Prueba de hipótesis específica 2:

**H<sub>i</sub>:** Existe influencia de la capacitación del personal en la percepción del servicio en la Municipalidad de La Victoria, 2022

**H<sub>0</sub>:** No existe influencia de la capacitación del personal en la percepción del servicio en la Municipalidad de La Victoria, 2022

**Tabla 15.**

*Correlación entre capacitación del personal y percepción del servicio*

		Percepción	
Capacitación del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,714
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	385	385

En la tabla 16, se considera que el nivel de significancia es 0,000, menor al margen de error del 5% establecido, por tanto, existe relación entre la capacitación del personal y la percepción del servicio. Dicha relación es positiva considerable (coef.:0,714).

**Tabla 16.**

*Influencia de la capacitación del personal en la percepción del servicio*

	Valor	Significación exacta (bilateral)
Prueba exacta de Fisher	249,941	,000
N de casos válidos	385	

Adicionalmente, en la tabla 17, mediante el Test exacto de Fisher se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>i</sub>, corroborando que existe influencia de la capacitación del personal en la percepción del servicio en la Municipalidad de La Victoria, 2022.

#### 4.2.4 Prueba de hipótesis específica 3:

**H<sub>i</sub>:** Existe influencia de la capacitación del personal en la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de La Victoria, 2022.

**H<sub>0</sub>:** No existe influencia de la capacitación del personal en la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de La Victoria, 2022.

**Tabla 17.**

*Correlación entre capacitación del personal y satisfacción de los contribuyentes*

		Satisfacción	
Capacitación del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,641
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	385	385

En la tabla 18, se considera que el nivel de significancia es 0,000, menor al margen de error del 5% establecido, por tanto, existe relación entre la capacitación del personal y la satisfacción de los contribuyentes. Dicha relación es positiva medio (coef.:0,641).

**Tabla 18.**

*Influencia de la capacitación del personal en la satisfacción de los contribuyentes*

	Valor	Significación exacta (bilateral)
Prueba exacta de Fisher	220,472	,000
N de casos válidos	385	

Adicionalmente, en la tabla 19, mediante el Test exacto de Fisher se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>i</sub>, corroborando que existe influencia de la capacitación del personal en la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad de La Victoria, 2022.

## V. DISCUSIÓN

Esta investigación ha propuesto como principal objetivo determinar la influencia de la capacitación del personal en la calidad de atención a los contribuyentes de la Municipalidad de La Victoria, 2022, bajo un contexto donde los servicios de atención al contribuyente en la institución no han sido percibidos del todo bien presentando varias falencias que han conllevado a generar una mala atención a ello y por ende parte de insatisfacción, dado que a pesar que la institución ha venido implementando estrategias a través de la virtualidad para que los usuarios puedan gestionar sus trámites, lamentablemente se ha visto afectada por algunos procesos no previstos que han terminado por generar este malestar en la población, muchos de ellos por falta de capacitación del personal. Es así que, a nivel particular se estableció el mismo procedimiento, pero por cada una de las dimensiones de la calidad de atención (atención de necesidades, percepción del servicio y satisfacción del contribuyente).

Los resultados alcanzados a nivel integral, dado repuesta al planteamiento inicial, permitieron aceptar la prueba de hipótesis general de la investigación, no sin antes contrastar ello a través de la estadística inferencial, sustentando bajo la Teoría Humanista dado que se sostiene que la parte humana en las organizaciones es el elemento más trascendental, por lo que es necesario valorar sus pensamientos, comportamiento, emociones, aprendizaje, entre otros aspectos personales a partir del reforzamiento de sus aprendizajes para cumplir los objetivos y la Teoría de la Calidad en referencia a la segunda variable, en donde se hace hincapié en el mercado y la satisfacción de las necesidades del consumidor, reconocimiento el deseo de superación de cualquier elemento clave. Es así que, se evaluó la posible relación entre variables, determinando que existe una relación significativa ( $p$ \_valor menor a ,05), siendo positiva considerable (coef.:0,641); es decir que, a mayor capacitación del personal de la Municipalidad de la Victoria, mejor será la calidad de atención de los contribuyentes. Asimismo, mediante el Test exacto de Fisher se rechazó  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$  dado que se obtuvo un  $p$ \_valor de ,000, corroborando que sí existe influencia de estos componentes en los contribuyentes de la Municipalidad de La Victoria, 2022 o, dicho de otra manera; efectivamente los niveles de calidad

de atención se encuentran explicadas o influenciadas por la falta de capacitación del personal de esta institución.

La mayoría de trabajos académicos considerados en esta investigación, tales como Morales et al. (2021), obtuvieron resultados semejantes en cuanto a la contrastación de la hipótesis general dado que tuvieron como finalidad calcular el nivel de relación entre las variables intervinientes y concluyendo que existe relación alta entre las variables, con un coeficiente de Pearson de valor 0,715 que indicó una correlación positiva alta y el p\_valor bilateral es igual 0,000. Asimismo, presenta resultados similares a los alcanzados por Cueva et al. (2021) debido a que también, desarrollaron un artículo científico dentro del ámbito internacional, con el propósito de verificar cuan efectivo resulta ser el programa de capacitación para servidores públicos en relación a la forma de atención de clientes con discapacidad auditiva y de habla, concluyendo en la efectividad del programa, observando mejoras en la atención de dichos públicos, por lo que se demuestra también la influencia de la capacitación en la atención.

Respecto a los resultados inferenciales, como parte del primer objetivo específico planteado, se comprobó de igual manera la influencia de la capacitación del personal en la dimensión atención de las necesidades, donde se obtuvo previamente un p\_valor de ,000 menor al margen de error del 5% establecido, es decir, existe relación entre la capacitación del personal y la atención de las necesidades con un grado considerable (coef.:0,761), en función a su coeficiente de correlación. Mientras que, mediante el Test exacto de Fisher se rechazó  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$ , corroborando que existe influencia de la capacitación del personal en la atención de las necesidades de los contribuyentes de la Municipalidad de La Victoria, 2022. Estos resultados permiten afirmar que los niveles de atención de las necesidades se encuentran explicadas o influenciadas por la capacitación del personal de esta institución.

Estos resultados se asemejan a los alcanzados por Vilca (2018), quien desarrolló una investigación con la misma finalidad en un municipio de Puno, obteniendo un coeficiente de ,979 y demostrando que existe una influencia directa y significativa entre las variables de estudio. Por lo que se concluye que la capacitación del personal influye favorablemente en la calidad de servicio de

la municipalidad, al igual que con cada una de sus dimensiones inmersas.

En cuanto al segundo objetivo específico, contemplando la dimensión percepción del servicio, se obtuvo un p\_valor de ,000, menor al margen de error del 5% establecido, en la prueba de correlación, es decir que sí existe relación entre la capacitación del personal y la percepción del servicio con un grado considerable (coef.:0,714). En tanto, al obtener una significancia de ,000 en la prueba estadística para evaluar influencia, se rechazó  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$ , corroborando que existe influencia de estos componentes en la Municipalidad de La Victoria, 2022. Estos resultados permiten afirmar que los niveles de atención de la percepción del servicio que tienen los contribuyentes de esta organización se encuentran explicadas o influenciadas por la capacitación del personal de esta institución.

Estos resultados se asemejan a los alcanzados por Cota y Rivera (2017), quienes en su artículo publicado en Argentina concluyeron que la mayor capacitación que requieren los trabajadores se centra en el servicio de calidad brindado a los clientes, ello a causa de que no se cuenta con una preparación adecuada para dar atención a la gran demanda de consumidores que tiene la organización, por lo que las capacitaciones favorecen la preparación y formación del capital humano, además de permitir que se brinde un mejor servicio al cliente y por ende se tenga una mejor percepción de ello.

De igual manera, respecto al tercer objetivo específico, se determinó la influencia de la capacitación del personal en la dimensión satisfacción de los contribuyentes, obteniendo un p\_valor de ,000 en la prueba de correlación, por lo que se afirmó que existe relación entre ambas con un grado medio (coef.:0,641), en función a su coeficiente de correlación. Mientras que, mediante el Test exacto de Fisher se rechazó  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$ , corroborando que existe influencia de la capacitación del personal en la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de La Victoria, 2022. Estos resultados permiten afirmar que los niveles de satisfacción de los contribuyentes se encuentran explicadas o influenciadas por la capacitación del personal de esta institución.

Estos resultados condicen con los alcanzados por Bonifaz (2016), quien

ejecutó una investigación con el propósito de analizar dichas variables en una organización pública encontrado que el 36,3% de los usuarios declararon estar satisfechos con la atención y un 54,5% de ellos están poco satisfechos, concluyendo que ello se encuentra atribuido a una débil gestión del talento humano, donde se incluye a la falta de capacitación, por lo que incide en la calidad de atención al cliente y sus dimensiones como la satisfacción del usuario.

Complementariamente, como parte de la estadística descriptiva, se analizó cada una de las variables de manera independiente para conocer la situación actual referente a ellas y sus dimensiones. Es así que, en cuanto a la capacitación del personal se logró identificar que presenta un nivel regular de acuerdo al 46,8% de los contribuyentes encuestados, pero existe un 40% que percibe que los colaboradores encargados de dichas funciones no se encuentran capacitados para atender al contribuyente. Además, de manera más detallada, un 26,6% que indica que nivel de la preparación técnica de los trabajadores de dicha municipalidad es malo, el 40,0% considera que la eficiencia del desempeño de los trabajadores de dicha municipalidad es mala y un 46,8% afirma que no logran alcanzar los resultados esperados por parte de los trabajadores.

Al respecto, estos resultados se asemejan a los obtenidos por Tristán et al. (2018), con su investigación desarrollada en México, mostrando que la capacitación y la variable confianza presentan una correlación de 71.2%; identificándose que la amabilidad presenta una dependencia de 77.2% de la capacitación. Por lo que se concluye que éstas dos últimas resultan ser factores de gran valor para los usuarios al momento de adquirir el servicio. Al igual que Palma (2018), quien agrega que la usencia de mecanismos para la medición del rendimiento laboral dentro de la organización, sumado a ello no cuentan con normativas que establezcan niveles productivos, asimismo no se brindan capacitaciones, por lo que la organización no presenta apertura a la nueva formación o retroalimentación de conocimientos de sus empleados.

Por su parte, los resultados descriptivos de la segunda variable afirman que la calidad de atención presenta un nivel regular según el 53,2%, no obstante, existe un alto porcentaje que lo cataloga como una atención mala de acuerdo al

40,3%. Asimismo, un 40,3% de los contribuyentes encuestados de la Municipalidad de la Victoria considera que el nivel en la atención de las necesidades es malo, el mismo porcentaje tiene una mala percepción del servicio y existe un 20,3% de insatisfacción respecto a ello.

Es así que, los resultados presentan semejanza con los obtenidos por Ganga et al. (2019), quien en su investigación tuvo como propósito mostrar los resultados de la calidad del servicio medido en una institución gubernamental, demostrando que los niveles de calidad de servicio no fueron favorables pues en su mayoría no se llegó a superar las expectativas de los usuarios. Mientras que, a nivel de dimensiones, los rangos más elevados se centraron en torno a la confiabilidad, seguridad y aspectos tangibles.

## VI. CONCLUSIONES

En línea con los objetivos establecidos, se llegó a los siguientes conclusiones:

1. Al determinar la influencia de la capacitación del personal en la calidad de atención a los contribuyentes de la Municipalidad de La Victoria, 2022, se comprobó a nivel general que sí existe dicha influencia positiva de grado considerable (sig.:,000; coef.:,761), aceptando la hipótesis de investigación, por lo que se confirma que la calidad de atención a los contribuyentes se encuentra explicado por la capacitación que recibe el personal de la institución.
2. Se comprobó de igual manera la influencia de la capacitación del personal en la dimensión necesidades del servicio, donde se obtuvo previamente un p\_valor de ,000 menor al ,05 establecido, es decir, sí existe dicha influencia, alcanzando un grado considerable (coef.:0,761). Es así que, la atención de las necesidades de los contribuyentes de la institución es atribuible en gran medida a la capacitación del personal.
3. La capacitación del personal influye de manera positiva en la dimensión percepción del servicio, alcanzando un p\_valor de ,000 menor al ,05 establecido, es decir, sí existe esta influencia de la capacitación del personal en la satisfacción de los contribuyentes con un grado considerable (coef.:0,714). Es así que, la percepción del servicio se explica principalmente por la capacitación del personal.
4. Del mismo modo, se concluye en que la capacitación del personal influye de manera positiva en la dimensión satisfacción de los contribuyentes, alcanzando un p\_valor de ,000 menor al ,05 establecido, es decir, sí existe relación entre la capacitación del personal y la satisfacción de los contribuyentes con un grado medio (coef.:0,641). Es así que, la satisfacción de los contribuyentes de la institución se da en gran parte gracias a la capacitación del personal.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A partir de las deficiencias identificadas, se sugiere poner en práctica lo siguiente:

1. A la jefatura correspondiente al área de atención al contribuyente, se le sugiere considerar estos resultados obtenidos en el estudio desarrollado en la Municipalidad de La Victoria, donde se obtuvieron datos actualizado en función a la problemática de la capacitación del personal y la calidad de atención de los contribuyentes, precisamente mediante un programa de capacitación para brindar una mejor atención, dado que se ha demostrado tal influencia.
2. Medir el desempeño de cada colaborador de acuerdo a las labores encomendadas, con la finalidad de poder identificar los pormenores y así tomar medidas correctivas a fin de capacitar en temas específicos para brindar un mejor servicio al contribuyente.
3. A los colaboradores y/o funcionario de la Municipalidad de La Victoria se les recomienda participar de las capacitaciones programadas por el área de atención al contribuyente, así como exigir una capacitación frecuente en caso no tengan iniciativa propia, proponiendo el reforzamiento de ciertos temas identificados en la labor diaria de cara al contribuyente.
4. Evaluar los niveles de satisfacción del contribuyente, para tener una mayor retroalimentación en cuanto a sus demandas respecto a la calidad de atención, de esta manera se podrán hacerle consultas y plantear alternativas de solución

## REFERENCIAS

- Abarca, Y. (2017). Procesos de capacitación ayudados por TIC en el ámbito laboral | Revista de Lenguas Modernas. *Revista de lenguas modernas*, 25. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/rlm/article/view/27710>
- Agudelo, B. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Entramado*, 15(1), 116-137. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5383>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Ascencio, E., & Navarro, J. (2015). Importancia de la capacitación y el desarrollo del talento humano en el Ecuador. *Eumednet*, 207, 1-12.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020, marzo 6). Casi 23 millones invirtió el Estado en capacitaciones a trabajadores. *Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional – SERVIR*. <https://www.servir.gob.pe/casi-23-millones-invirtio-el-estado-en-capacitaciones-a-trabajadores/>
- Barboza, E., y Miranda, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos pedagógicos*, 13(1), 71-106. <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10645>
- Barrial, M. (2017). La capacitación en gestión documental para gestores y técnicos de archivos de las instituciones municipales. *Mendive. Revista de Educación*, 15(2), 226-241.
- Barrientos, V., Díaz, L., Ledesma, M., & Huamani, E. (2018). Capacitación de personal: Gestión de atención en Call Center de EsSalud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(84). <https://www.redalyc.org/journal/290/29058776014/>

- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *InterSedes*, 16(33), 01-25.
- Bohórquez, L., Caro, A., & David, N. (2017). Impact of training employees on enterprise productivity: Case hypermarket. *Impact of Training Employees on Enterprise Productivity*, 15(1), 89-102. <https://doi.org/10.15665/rde.v15i1.868>
- Bonifaz, R. (2016). *La Gestión del Talento Humano en el Distrito Chambo Riobamba 06D01 – Salud y su incidencia en la calidad de atención al cliente periodo 2015* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/2790>
- Bonilla, D. M., Macero, R. M., & Mora, E. R. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Conrado*, 14(63), 268-273.
- Bonilla, D., Macero, R., & Mora, E. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Conrado*, 14(63), 268-273.
- Calle, M. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 24(2). <https://www.redalyc.org/journal/816/81669876010/>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos. [http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica\\_45761](http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761)
- Castillo, R. (2019). Rol de la disposición a la tecnología en la valoración de elementos tangibles y no tangibles de servicios posventa. *Tec Empresarial*, 13(2), 3-18. <https://doi.org/10.18845/te.v13i2.4491>
- Cionza, E., Davis, D., & Labrador, O. (2019). Procedure for the management of human resources training with a learning approach. *Cooperativismo y*

*Desarrollo*, 7(2), 195-211.

Codina, A. (2018). Experiences in the training of managers, in the XXX Anniversary of the Center of Studies of Management Techniques. *Folletos Gerenciales*, 22(1), 35-44.

Cota, J., & Rivera, J. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *Técnica administrativa*, 16(70), 3.

Cueva, M. C., Romero-Palacios, A.-J., Salguero-Barba, N. G., & Palma-Corrales, E. N. (2021). Capacitación dirigida a servidores públicos para la atención al cliente de personas con discapacidad. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 59-69.  
<https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1162>

Crosby, P. (1990). *Hablemos de calidad: 96 preguntas que desea usted plantear a Phil B. Crosby*. McGraw-Hill.  
<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=7846>

Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.

Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano* (5°). Pearson.

Escudero, J. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Paraninfo.

Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M., & Saldarriaga, D. (2021). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista Ecuatoriana de Ciencia Tecnología e Innovación en Salud Pública*, 2(2), 1-25.

Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública* [Tesis de licenciatura, Universidad Fasta].  
<http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/handle/123456789/852>

- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para Administradores* (21 Ed.). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-para-adm-Joaquin-Garcia-Dlhigo.pdf>
- García, R., & Gálvez, N. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA– ESSALUD, Chongoyape—Perú. *Revista Científica Tzhoecoen*, 8(2), 1-10.
- Garzón, M., & Fisher, A. (2008). Modelo teórico de aprendizaje organizacional. *Pensamiento & Gestión*, 24, 195-224.
- Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning S.L.
- Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G., & Yancha, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Gutiérrez, S., & Rubio, M. (2009). El factor humano en los sistemas de gestión de calidad del servicio: Un cambio de cultura en las empresas turísticas. *Cuadernos de Turismo*, 23, 129-148.
- Gutiérrez, Z., Lorenzo, M., & Berríos, A. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Científica «“Conecta Libertad”» ISSN 2661-6904*, 3(1), 1-11.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* | RUDICS. Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020a). Importancia y capacitación personal: Aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(1), 398-409.
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020b). Importancia y capacitación personal: Aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(Extra 6-1), 398-409.
- Jara, K. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción al cliente de la tienda de bicicletas Trek, Lima – 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/670>
- Katidjan, P., Pawirosumarto, S., & Yuliani, T. (2018). The effect of competence, training, and compensation to employment performance. *European Research Studies Journal*, 21(3), 280-292. Scopus. <https://doi.org/10.35808/ersj/1060>
- Labrador, O., Bustio, A., Reyes, J., & Cionza, E. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(1), 64-73.
- Lara, F., Padilla, D., & Espinosa, E. (2020). Estrategias de Inducción y capacitación de personal operativo para contribuir a la productividad de empresas de servicios MiPYMEs del corredor industrial de Toluca Edo. De México. *RILCO DS: Revista de Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 5(2), 1-11.
- López, J. L., & Sarabia, L. (2016). Sistematización de un modelo de capacitación del personal administrativo de apoyo de la Universidad Centroccidental «Lisandro Alvarado» (UCLA). *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 9(19), 55-70.
- Mayo, E. (1945). *The social problems of an industrial civilization*. Harvard University Press. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512010000300018](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512010000300018)

- Medina, B., Palacios, W., & Vergel, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Boletín Redipe*, 10(6), 305-317.
- Mejía, M. (2017). Integración, gestión y capacitación del recurso humano en las MIPYMES turísticas en la ciudad de Guanajuato. *El periplo sustentable*, 32, 1-18.
- Meléndez, B. (2017). La teoría del capital humano llevada a la práctica en las ciudades de aprendizaje. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales*, 26(51), 45-56. <https://doi.org/10.20983/noesis.2017.1.3>
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de Calidad*. Delta.
- Moreno, M. (2013). Calidad y seguridad de la atención. *Ciencia y enfermería*, 19(1), 7-9. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532013000100001>
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 23-35.
- Orozco, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. Editorial Digital UNID.
- Palma, A. (2018). Gestión del talento humano desde la perspectiva de capacitación del personal y rendimiento laboral. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 3(7), 52-69. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i7.92>
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas*. 6(2), 131-143.
- Salgado, M., Carvajal, D., & Gómez, O. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingeniería Industrial*, XXXVIII(2), 154-160.
- Sandjojo, J., Zedlitz, A., Gebhardt, W., Hoekman, J., Dusseldorp, E., den Haan, J., & Evers, A. (2018). Training staff to promote self-management in

people  
with  
intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 31(5), 840-850. Scopus. <https://doi.org/10.1111/jar.12440>

Shagui, J., Ruiz, M., & Villavicencio, M. (2022). Influencia de la calidad del servicio en la fidelización e imagen de marca de las principales cadenas de moda textil. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(2), 159-173.

Soto, J., & Egas, P. (2016). Importancia de la capacitación especializada del personal administrativo en el desarrollo de la gestión empresarial. *Yachana Revista Científica*, 1(1), 109-113. <https://doi.org/10.1234/yach.v1i1.183>

Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.

Sucasaire, J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación: Presentación e interpretación de los resultados*. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2241>

Tristán, B., Terrones, M., & Gómez, S. (2018). La capacitación como un factor clave de mejora en el servicio público. *Universidad Autónoma de San Luis Potosí*, 285-295.

Vilca, R. (2018). *Influencia de la capacitación de personal de la Sub Gerencia de Administración y Finanzas en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, Año 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Andina Nestor Cáceres Velasquez]. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1411>

Zanabria, E., & Castillo, F. (2016). *El marketing público en la mejora de la calidad de atención a los usuarios del Gobierno Regional de Huancavelica— Periodo 2013* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica]. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1133>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

MATRIZ OPERACIONAL DE VARIABLES						
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TIPO DE ESCALA
<b>Variable independiente: Capacitación del personal</b>	Para Bermúdez (2015) es la preparación técnica del talento humano que la organización realiza para que puedan desempeñar con eficacia las funciones asignadas, lograr resultados de alta calidad, brindar un excelente servicio a los clientes y prevenir y resolver proactivamente los posibles problemas que surjan.	La variable capacitación del personal se medirá mediante un cuestionario en escala ordinal tipo Likert, evaluadas a partir de las dimensiones: identificación de las necesidades, programa de capacitación, ejecución de la capacitación y evaluación de los resultados.	<b>Preparación técnica</b>	Cumplimiento de funciones en el puesto  Desarrollo de actividades con eficiencia  Habilidades para el logro de resultados	1.- Los trabajadores de la municipalidad cumplen con sus funciones  2.- Los trabajadores de la municipalidad desarrollan sus actividades con eficiencia  3.- Los trabajadores de la municipalidad demuestran conocimientos suficientes para la buena atención de los contribuyentes y así lograr los resultados	<b>Ordinal: Escala de Likert</b> 1. Totalmente desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. Acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			<b>Eficiencia del desempeño</b>	Satisfacción del servicio  Solución de problemas referidos al servicio  Logro de metas	4.- Siente usted satisfacción por los servicios recibidos de la municipalidad  5.- Si usted tiene algún inconveniente en el trámite de sus servicios el personal resuelve oportunamente  6.- La municipalidad cumple con los compromisos ofrecidos a los contribuyentes	
			<b>Resultados de alta calidad</b>			

				Mejora continua de los servicios al ciudadano	7.- La municipalidad se preocupa por mejorar continuamente los servicios que ofrece al ciudadano	
				Superar las expectativas del servicio	8.- Considera que la municipalidad supera las expectativas en cuanto a los servicios que ofrece	
				Atención oportuna	9.- La municipalidad brinda una atención oportuna	
<b>Variable 02: Calidad de atención a los contribuyentes</b>	Fariño et al. (2021) menciona que la calidad de atención se basa en la percepción de cada persona sobre el servicio que recibe y su satisfacción con sus necesidades, preferencias, hábitos y nivel educativo.	La variable calidad de atención a los contribuyentes se medirá mediante la metodología Servqual, evaluadas a partir de sus dimensiones	<b>Necesidades</b>	Procedimientos para la atención de necesidades	10.- La institución tiene los procedimientos para atender las necesidades de servicio de los contribuyentes	<b>Ordinal: Escala de Likert</b> 1. Totalmente desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. Acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Tiempo de atención	11.- El tiempo de atención de servicio que requiere el contribuyente está de acuerdo a sus necesidades	
			El costo de los servicios están de acuerdo a sus expectativas	12.- El costo de los servicios están de acuerdo a sus expectativas		
			<b>Percepción</b>	Cumplimiento de procedimientos	13.- La municipalidad cumple con los procedimientos establecidos	
				Personal idóneo	14.- La municipalidad cuenta con el personal idóneo para atención de los servicios	
				Normatividad interna (TUPA)	15.- El tiempo de atención de los servicios está de acuerdo a lo establecido en la normatividad interna (TUPA)	

			<p><b>Satisfacción</b></p>	<p>Respeto y cordialidad</p> <p>Comprensión y satisfacción de necesidades</p> <p>Superación de expectativas</p>	<p>16.- El Personal que atiende en los servicios en la municipalidad son respetuosos y cordiales</p> <p>17.- El personal que atiende en la municipalidad se preocupa por comprender y satisfacer las necesidades los usuarios</p> <p>18.- Los servicios que atiende la municipalidad superan sus expectativas</p>	
--	--	--	----------------------------	---	---	--

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A ADMINISTRADOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA

Estimado(a) contribuyente: El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada “Capacitación del personal y su influencia en la calidad de atención a los contribuyentes en la Municipalidad de La Victoria, 2022” por ello se le solicita responder con veracidad los siguientes enunciados.

**Está Ud. de acuerdo con llenar el formulario SI ( ) No ( )**

**INSTRUCCIONES:** Si está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá marcar con una **X** de acuerdo a su criterio o lo que considere conveniente.

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Totalmente En Desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	Preguntas	5	4	3	2	1
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b> <b>DIMENSIÓN: PREPARACIÓN TÉCNICA</b>					
1	Los trabajadores de la municipalidad cumplen con sus funciones					
2	Los trabajadores de la municipalidad desarrollan sus actividades con eficiencia					
3	Los trabajadores de la municipalidad demuestran conocimientos suficientes para la buena atención de los contribuyentes y así lograr los resultados					

N°	Preguntas	5	4	3	2	1
<b>DIMENSIÓN: EFICIENCIA DEL DESEMPEÑO</b>						
4	Siente usted satisfacción por los servicios recibidos de la municipalidad					
5	Si usted tiene algún inconveniente en el trámite de sus servicios el personal resuelve oportunamente					
6	La municipalidad cumple con los compromisos ofrecidos a los contribuyentes					
<b>DIMENSIÓN: RESULTADOS DE ALTA CALIDAD</b>						
7	La municipalidad se preocupa por mejorar continuamente los servicios que ofrece al ciudadano					
8	Considera que la municipalidad supera las expectativas en cuanto a los servicios que ofrece					
9	La municipalidad brinda una atención oportuna					
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>						
<b>DIMENSIÓN: NECESIDADES</b>						
10	La institución tiene los procedimientos para atender las necesidades de servicio de los contribuyentes					
11	El tiempo de atención de servicio que requiere el contribuyente está de acuerdo a sus necesidades					
12	El costo de los servicios están de acuerdo a sus expectativas					
<b>DIMENSIÓN: PERCEPCIÓN</b>						

N°	Preguntas	5	4	3	2	1
13	La municipalidad cumple con los procedimientos establecidos					
14	La municipalidad cuenta con el personal idóneo para atención de los servicios					
15	El tiempo de atención de los servicios está de acuerdo a lo establecido en la normatividad interna (TUPA)					
<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN</b>						
16	El Personal que atiende en los servicios en la municipalidad son respetuosos y cordiales					
17	El personal que atiende en la municipalidad se preocupa por comprender y satisfacer las necesidades los usuarios					
18	Los servicios que atiende la municipalidad superan sus expectativas					

## Digitalización del cuestionario



# CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES

Estimado(a) contribuyente: El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada "Capacitación del personal y su influencia en la calidad de atención a los contribuyentes en la Municipalidad de La Victoria, 2022" por ello se le solicita responder con veracidad los siguientes enunciados.

 Borrador guardado

**\*Obligatorio**

¿Está Ud. de acuerdo con llenar el formulario? \*

Los trabajadores de la municipalidad cumplen con sus funciones \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Hipervínculo: <https://forms.gle/zpJQafPKtDdnc77a7>

### Anexo 3. Validez de los instrumentos

Título de la investigación: "Capacitación del personal y su influencia en la calidad de atención a los contribuyentes en la Municipalidad de La Victoria, 2022"							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>Preparación técnica</b>	Cumplimiento de funciones en el puesto	1.- Los trabajadores de la municipalidad cumplen con sus funciones		x		
		Desarrollo de actividades con eficiencia	2.- Los trabajadores de la municipalidad desarrollan sus actividades con eficiencia		x		
		Habilidades para el logro de resultados	3.- Los trabajadores de la municipalidad demuestran conocimientos suficientes para la buena atención de los contribuyentes y así lograr los resultados		x		
	<b>Eficiencia del desempeño</b>	Satisfacción del servicio	4.- Siente usted satisfacción por los servicios recibidos de la municipalidad		x		
		Solución de problemas referidos al servicio	5.- Si usted tiene algún inconveniente en el trámite de sus servicios el personal resuelve oportunamente		x		
		Logro de metas	6.- La municipalidad cumple con los compromisos ofrecidos a los contribuyentes		x		
	<b>Resultados de alta calidad</b>	Mejora continua de los servicios al ciudadano	7.- La municipalidad se preocupa por mejorar continuamente los servicios que ofrece al ciudadano		x		
		Superar las expectativas del servicio	8.- Considera que la municipalidad supera las expectativas en cuanto a los servicios que ofrece		x		
		Atención oportuna	9.- La municipalidad brinda una atención oportuna		x		
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>Necesidades</b>	Procedimientos para la atención de necesidades	10.- La institución tiene los procedimientos para atender las necesidades de servicio de los contribuyentes		x		
		Tiempo de atención	11.- El tiempo de atención de servicio que requiere el contribuyente está de acuerdo a sus necesidades		x		
		El costo de los servicios están de acuerdo a	12.- El costo de los servicios están de acuerdo a sus expectativas		x		

		sus expectativas					
	<b>Percepción</b>	Cumplimiento de procedimientos	13.- La municipalidad cumple con los procedimientos establecidos		x		
		Personal idóneo	14.- La municipalidad cuenta con el personal idóneo para atención de los servicios		x		
		Normatividad interna (TUPA)	15.- El tiempo de atención de los servicios está de acuerdo a lo establecido en la normatividad interna (TUPA)		x		
	<b>Satisfacción</b>	Respeto y cordialidad	16.- El Personal que atiende en los servicios en la municipalidad son respetuosos y cordiales		x		
		Comprensión y satisfacción de necesidades	17.- El personal que atiende en la municipalidad se preocupa por comprender y satisfacer las necesidades los usuarios		x		
		Superación de expectativas	18.- Los servicios que atiende la municipalidad superan sus expectativas		x		
	<b>Firma del experto:</b> 			<b>Fecha</b> <u>28 / 05 / 2022</u>	<b>Resultado:</b> <input checked="" type="checkbox"/> *Aplicable <input type="checkbox"/> *No Aplicable		

**Nota.** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Título de la investigación: "Capacitación del personal y su influencia en la calidad de atención a los contribuyentes en la Municipalidad de La Victoria, 2022"							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Carranza Estela Teodoro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>Preparación técnica</b>	Cumplimiento de funciones en el puesto	1.- Los trabajadores de la municipalidad cumplen con sus funciones		x		
		Desarrollo de actividades con eficiencia	2.- Los trabajadores de la municipalidad desarrollan sus actividades con eficiencia		x		
		Habilidades para el logro de resultados	3.- Los trabajadores de la municipalidad demuestran conocimientos suficientes para la buena atención de los contribuyentes y así lograr los resultados		x		
	<b>Eficiencia del desempeño</b>	Satisfacción del servicio	4.- Siente usted satisfacción por los servicios recibidos de la municipalidad		x		
		Solución de problemas referidos al servicio	5.- Si usted tiene algún inconveniente en el trámite de sus servicios el personal resuelve oportunamente		x		
		Logro de metas	6.- La municipalidad cumple con los compromisos ofrecidos a los contribuyentes		x		
	<b>Resultados de alta calidad</b>	Mejora continua de los servicios al ciudadano	7.- La municipalidad se preocupa por mejorar continuamente los servicios que ofrece al ciudadano		x		
		Superar las expectativas del servicio	8.- Considera que la municipalidad supera las expectativas en cuanto a los servicios que ofrece		x		
		Atención oportuna	9.- La municipalidad brinda una atención oportuna		x		
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>Necesidades</b>	Procedimientos para la atención de necesidades	10.- La institución tiene los procedimientos para atender las necesidades de servicio de los contribuyentes		x		
		Tiempo de atención	11.- El tiempo de atención de servicio que requiere el contribuyente está de acuerdo a sus necesidades		x		
		El costo de los servicios están de acuerdo a sus expectativas	12.- El costo de los servicios están de acuerdo a sus expectativas		x		
	<b>Percepción</b>	Cumplimiento de procedimientos	13.- La municipalidad cumple con los procedimientos establecidos		x		

		Personal idóneo	14.- La municipalidad cuenta con el personal idóneo para atención de los servicios		x		
		Normatividad interna (TUPA)	15.- El tiempo de atención de los servicios está de acuerdo a lo establecido en la normatividad interna (TUPA)		x		
	Satisfacción	Respeto y cordialidad	16.- El Personal que atiende en los servicios en la municipalidad son respetuosos y cordiales		x		
		Comprensión y satisfacción de necesidades	17.- El personal que atiende en la municipalidad se preocupa por comprender y satisfacer las necesidades los usuarios		x		
		Superación de expectativas	18.- Los servicios que atiende la municipalidad superan sus expectativas		x		
<b>Firma del experto:</b>   DR. TEODORO CARRANZA ESTELA IIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD 08171			<b>Fecha</b> <u>02 / 06 / 2022</u>	<b>Resultado:</b> <input checked="" type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> *Aplicable      *No Aplicable			

**Nota.** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**Título de la investigación:** "Capacitación del personal y su influencia en la calidad de atención a los contribuyentes en la Municipalidad de La Victoria, 2022"

**Apellidos y nombres del experto:** Dr. Cárdenas Saavedra Abraham

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>Preparación técnica</b>	Cumplimiento de funciones en el puesto	1.- Los trabajadores de la municipalidad cumplen con sus funciones		√		
		Desarrollo de actividades con eficiencia	2.- Los trabajadores de la municipalidad desarrollan sus actividades con eficiencia		√		
		Habilidades para el logro de resultados	3.- Los trabajadores de la municipalidad demuestran conocimientos suficientes para la buena atención de los contribuyentes y así lograr los resultados		√		
	<b>Eficiencia del desempeño</b>	Satisfacción del servicio	4.- Siente usted satisfacción por los servicios recibidos de la municipalidad		√		
		Solución de problemas referidos al servicio	5.- Si usted tiene algún inconveniente en el trámite de sus servicios el personal resuelve oportunamente		√		
		Logro de metas	6.- La municipalidad cumple con los compromisos ofrecidos a los contribuyentes		√		
	<b>Resultados de alta calidad</b>	Mejora continua de los servicios al ciudadano	7.- La municipalidad se preocupa por mejorar continuamente los servicios que ofrece al ciudadano		√		
		Superar las expectativas del servicio	8.- Considera que la municipalidad supera las expectativas en cuanto a los servicios que ofrece		√		
		Atención oportuna	9.- La municipalidad brinda una atención oportuna		√		
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>Necesidades</b>	Procedimientos para la atención de necesidades	10.- La institución tiene los procedimientos para atender las necesidades de servicio de los contribuyentes		√	

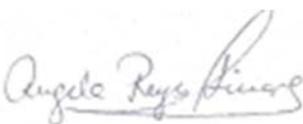
		Tiempo de atención	11.- El tiempo de atención de servicio que requiere el contribuyente está de acuerdo a sus necesidades		√			
		El costo de los servicios están de acuerdo a sus expectativas	12.- El costo de los servicios están de acuerdo a sus expectativas		√			
	Percepción	Cumplimiento de procedimientos	13.- La municipalidad cumple con los procedimientos establecidos		√			
		Personal idóneo	14.- La municipalidad cuenta con el personal idóneo para atención de los servicios		√			
		Normatividad interna (TUPA)	15.- El tiempo de atención de los servicios está de acuerdo a lo establecido en la normatividad interna (TUPA)		√			
	Satisfacción	Respeto y cordialidad	16.- El Personal que atiende en los servicios en la municipalidad son respetuosos y cordiales		√			
		Comprensión y satisfacción de necesidades	17.- El personal que atiende en la municipalidad se preocupa por comprender y satisfacer las necesidades los usuarios		√			
		Superación de expectativas	18.- Los servicios que atiende la municipalidad superan sus expectativas		√			
	Firma del experto:							
				Fecha <u>28 / 05 / 2022</u>	<b>Resultado:</b> <input checked="" type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> *Aplicable      *No Aplicable			

**Nota.** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**Título de la investigación:** "Capacitación del personal y su influencia en la calidad de atención a los contribuyentes en la Municipalidad de La Victoria, 2022"

**Apellidos y nombres del experto:** Mgtr. Angela Elsa Reyes Linares

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>Preparación técnica</b>	Cumplimiento de funciones en el puesto	1.- Los trabajadores de la municipalidad cumplen con sus funciones		√		
		Desarrollo de actividades con eficiencia	2.- Los trabajadores de la municipalidad desarrollan sus actividades con eficiencia		√		
		Habilidades para el logro de resultados	3.- Los trabajadores de la municipalidad demuestran conocimientos suficientes para la buena atención de los contribuyentes y así lograr los resultados		√		
	<b>Eficiencia del desempeño</b>	Satisfacción del servicio	4.- Siente usted satisfacción por los servicios recibidos de la municipalidad		√		
		Solución de problemas referidos al servicio	5.- Si usted tiene algún inconveniente en el trámite de sus servicios el personal resuelve oportunamente		√		
		Logro de metas	6.- La municipalidad cumple con los compromisos ofrecidos a los contribuyentes		√		
	<b>Resultados de alta calidad</b>	Mejora continua de los servicios al ciudadano	7.- La municipalidad se preocupa por mejorar continuamente los servicios que ofrece al ciudadano		√		
		Superar las expectativas del servicio	8.- Considera que la municipalidad supera las expectativas en cuanto a los servicios que ofrece		√		
		Atención oportuna	9.- La municipalidad brinda una atención oportuna		√		
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>Necesidades</b>	Procedimientos para la atención de necesidades	10.- La institución tiene los procedimientos para atender las necesidades de servicio de los contribuyentes		√	

		<p>Tiempo de atención</p> <p>El costo de los servicios están de acuerdo a sus expectativas</p>	<p>11.- El tiempo de atención de servicio que requiere el contribuyente está de acuerdo a sus necesidades</p> <p>12.- El costo de los servicios están de acuerdo a sus expectativas</p>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<p><b>Percepción</b></p>	<p>Cumplimiento de procedimientos</p>	<p>13.- La municipalidad cumple con los procedimientos establecidos</p>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	<p>Personal idóneo</p>		<p>14.- La municipalidad cuenta con el personal idóneo para atención de los servicios</p>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	<p>Normatividad interna (TUPA)</p>		<p>15.- El tiempo de atención de los servicios está de acuerdo a lo establecido en la normatividad interna (TUPA)</p>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	<p><b>Satisfacción</b></p>	<p>Respeto y cordialidad</p>	<p>16.- El Personal que atiende en los servicios en la municipalidad son respetuosos y cordiales</p>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<p>Comprensión y satisfacción de necesidades</p>	<p>17.- El personal que atiende en la municipalidad se preocupa por comprender y satisfacer las necesidades los usuarios</p>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<p>Superación de expectativas</p>	<p>18.- Los servicios que atiende la municipalidad superan sus expectativas</p>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	<p>Firma del experto:</p> 			<p>Fecha <u>07 / 10 / 2022</u></p>	<p><b>Resultado:</b></p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> *Aplicable           <input type="checkbox"/> *No Aplicable         </p>		

**Nota.** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	9

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	9

## Anexo 5. Directiva de investigación



### Anexo N.º 3 - DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

<b>Nombre de la Organización:</b> MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA	<b>RUC:</b> 20131368071
Nombre del Titular o Representante legal: ENITH MONTEZ GONZALEZ	
Nombres y Apellidos: WILIAM ANDRES LOPEZ PEÑA	DNI: 45608510

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [ ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
CAPACITACION DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CONTROBUYENTES EN MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
ADMINISTRACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos : WILIAM ANDRES LOPEZ PEÑA	DNI: 45608510

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser conferenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Municipalidad De La Victoria, Lima

Firma:   
Abog. Enith Montez Gonzalez  
**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 6. Consentimiento informado

### MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Estimado participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratado de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por lo tanto, en forma voluntaria SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación de que tiene por objetivo: **Determinar la influencia de la capacitación del personal en la calidad de atención a los contribuyentes de la Municipalidad de La Victoria, 2022.** Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: [wlopez.p07@gmail.com](mailto:wlopez.p07@gmail.com)

Firma

Firma:   
MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA  
Abog. Enith Montes Gonzales  
(Titular o Representante legal de la Institución)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, REYES LINARES ANGELA ELSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Capacitación del personal y su influencia en la calidad de atención a los contribuyentes en la Municipalidad de La Victoria, 2022", cuyo autor es LOPEZ PEÑA WILIAM ANDRES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
REYES LINARES ANGELA ELSA <b>DNI:</b> 40170331 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3416-038X	Firmado electrónicamente por: ANGELAREYESL el 29-11-2022 18:24:29

Código documento Trilce: TRI - 0441904