

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



**DESEMPEÑO LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DEL
CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN
ROMÁN, 2022**

Erika Condori Apaza

**Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe



Juliaca - Perú, 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



DESEMPEÑO LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DEL
CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN
ROMÁN, 2022

Erika Condori Apaza

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe



Juliaca - Perú, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



DESEMPEÑO LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DEL
CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN
ROMÁN, 2022

Erika Condori Apaza

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

Juliaca - Perú, 2024

Condori-Apaza, E. (2024). *Desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Condori Apaza, Erika.

TÍTULO: Desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2024

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (130 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000092-05/C74

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

PALABRAS CLAVE:

Calidad de servicio, contribuyente, desempeño laboral, gerencia, satisfacción del usuario.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“DESEMPEÑO LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2022”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Erika Condori Apaza

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa
PRESIDENTE DE JURADO



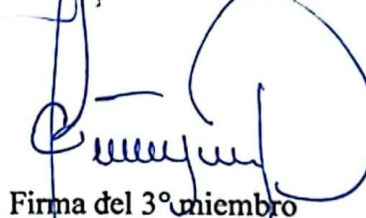
Firma del presidente

M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca
JURADO



Firma del 2do miembro

M.Sc. Carmen Eliza Zela Pacori
JURADO



Firma del 3º miembro

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe
ASESOR



Firma del asesor

NOMBRE DEL TRABAJO

DESEMPEÑO LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2022

AUTOR

ERIKA CONDORI APAZA

RECUENTO DE PALABRAS

20175 Words

RECUENTO DE CARACTERES

109605 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

74 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.3MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 14, 2024 10:41 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 14, 2024 10:42 AM GMT-5



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Dra. Mayra Yakira Flores Quispe
DOCENTE

● 6% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

DEDICATORIA

A Dios, quien me ha guiado, me ha brindado fortaleza, sabiduría, entendimiento y conocimiento, y por brindarme una familia maravillosa, quienes siempre me han apoyado y creído en mí.

A mi querido padre Raúl Condori Mamani y mi querida madre Sonia Apaza Romero, por haberme dado la vida y quienes han sido un apoyo incondicional a diario a lo largo de mi vida, por educarme, protegerme y creer en mí.

Por último, a mi querido hermano Bruno por la motivación, tiempo, y comprensión que comparte conmigo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de todo corazón a la Dra. Mayda Yanira Flores Quispe, por brindarme confianza, comprensión, paciencia y guía en todo el proceso de mi investigación.

A los profesionales expertos, a la Dra. Ingrid Rossana Rodríguez Chokewanca, al Cpc. Miguel Angel Quispe Bellido y al Mg. Vitaliano Enriquez Mamani, quienes me ayudaron con la validación de los instrumentos.

A la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca por la colaboración para el desarrollo de mi investigación.

Agradezco a todos los contribuyentes que colaboraron en la recolección de datos durante el proceso de mi investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	9
Índice de figuras	11
Índice de anexos	12
Resumen	13
Abstract	14
Introducción	15
Capítulo I	
Planteamiento del problema	17
1.1 Problema de investigación	17
1.2 Preguntas de investigación	17
1.2.1 Pregunta general	19
1.2.2 Preguntas específicas	19
1.3 Objetivos de investigación	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación	20
Capítulo II	
Revisión de literatura	23
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Antecedentes internacionales	23
2.1.2 Antecedentes nacionales	25
2.1.3 Antecedentes locales	29
2.2 Marco teórico	31
2.2.1 Desempeño laboral	32
2.2.2 Dimensiones del desempeño laboral	32
2.2.3 Evaluación del desempeño laboral	33
2.2.4 Evaluación 360 grados o evaluación integral	34
2.2.5 Beneficios de la evaluación del desempeño laboral	36
2.2.6 Satisfacción del contribuyente	36
	6

2.2.7	Dimensiones de la satisfacción del usuario	37
2.2.8	Niveles de satisfacción del usuario	39
2.2.9	Beneficios de lograr la satisfacción del cliente	39
2.3	Marco conceptual	39
2.4	Hipótesis de investigación	40
2.4.1	Hipótesis general	43
2.4.2	Hipótesis específicas	43
2.5	Variables de investigación	44
Capítulo III		
Materiales y métodos		46
3.1	Diseño de investigación	46
3.1.1	Enfoque de investigación	46
3.1.2	Alcance de investigación	46
3.1.3	Diseño de investigación	47
3.2	Ámbito de estudio	47
3.3	Población y muestra	47
3.3.1	Población	47
3.3.2	Muestra	47
3.4	Recolección de datos	48
3.4.1	Técnica	49
3.4.2	Instrumento	49
3.4.3	Validez del instrumento	50
3.4.4	Confiabilidad del instrumento	51
3.5	Análisis de datos	52
3.5.1	Prueba de normalidad	53
Capítulo IV		
Resultados y discusión		56
4.1	Resultados	56
4.1.1	Datos generales	56
4.1.2	Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román	56
4.1.3	Nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román	58
4.1.4	Dimensión conocimiento	60

4.1.5	Dimensión motivación	61
4.1.6	Dimensión iniciativa	63
4.1.7	Nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román	64
4.1.8	Dimensión rendimiento percibido	66
4.1.9	Dimensión enfoque hacia el contribuyente	67
4.1.10	Dimensión infraestructura	69
4.2	Discusión	71
	Conclusiones	77
	Recomendaciones	78
	Referencias	79
	Anexos	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de operacionalización de variables	43
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral	44
Tabla 3	Operacionalización de la variable satisfacción del contribuyente	45
Tabla 4	Escala Likert de los instrumentos desempeño laboral y satisfacción del contribuyente	50
Tabla 5	Escala de valoración utilizado para los cuestionarios desempeño laboral y satisfacción del contribuyente	50
Tabla 6	Validación del instrumento desempeño laboral por juicio de expertos	51
Tabla 7	Validación del instrumento satisfacción del contribuyente por juicio de expertos	51
Tabla 8	Estadísticos de confiabilidad de los instrumentos	52
Tabla 9	Prueba de normalidad de las variables	54
Tabla 10	Grado de relación según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman	55
Tabla 11	Género de los contribuyentes de la Gerencia de Administración Tributaria	56
Tabla 12	Correlación entre las variables desempeño laboral y satisfacción del contribuyente	57
Tabla 13	Nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria	58
Tabla 14	Distribución de ítems de la dimensión de conocimiento	60
Tabla 15	Nivel de conocimiento en la Gerencia de Administración Tributaria	60
Tabla 16	Distribución de ítems de la dimensión. de motivación	61
Tabla 17	Nivel de motivación en la Gerencia de Administración Tributaria	62
Tabla 18	Distribución de ítems de la dimensión de iniciativa	63
Tabla 19	Nivel de iniciativa en la Gerencia de Administración Tributaria	63
Tabla 20	Nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria	64
Tabla 21	Distribución de ítems de la dimensión de rendimiento percibido	66
Tabla 22	Nivel de rendimiento percibido en la Gerencia de Administración Tributaria	66

Tabla 23	Distribución de ítems de la dimensión de enfoque hacia el contribuyente	67
Tabla 24	Nivel de enfoque hacia el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria	68
Tabla 25	Distribución de ítems de la dimensión de infraestructura	69
Tabla 26	Nivel de infraestructura en la Gerencia de Administración Tributaria	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Dispersión entre las variables desempeño laboral y satisfacción del contribuyente	58
Figura 2	Nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria	59
Figura 3	Nivel de conocimiento en la Gerencia de Administración Tributaria	61
Figura 4	Nivel de motivación en la Gerencia de Administración Tributaria	62
Figura 5	Nivel de iniciativa en la Gerencia de Administración Tributaria	64
Figura 6	Nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria	65
Figura 7	Nivel de rendimiento percibido en la Gerencia de Administración Tributaria	67
Figura 8	Nivel de enfoque hacia el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria	69
Figura 9	Nivel de infraestructura en la Gerencia de Administración Tributaria	70

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Marco normativo	86
Anexo 2	Matriz de consistencia	88
Anexo 3	Prueba de hipótesis general	90
Anexo 4	Prueba de hipótesis específica 1	92
Anexo 5	Prueba de hipótesis específica 2	94
Anexo 6	Instrumentos de recolección de datos	96
Anexo 7	Solicitud de validación de instrumento presentada al experto N° 1	99
Anexo 8	Validación de instrumentos por el experto N° 1	100
Anexo 9	Solicitud de validación de instrumento presentada al experto N° 2	104
Anexo 10	Validación de instrumentos por el experto N° 2	105
Anexo 11	Solicitud de validación de instrumento presentada al experto N° 3	109
Anexo 12	Validación de instrumentos por el experto N° 3	110
Anexo 13	Base de datos en el programa Microsoft Excel	114
Anexo 14	Vaciado de datos y análisis de resultados en el programa SPSS versión 25	119
Anexo 15	Panel fotográfico	121
Anexo 16	Propuesta de plan de capacitación	123

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. La población de investigación estuvo conformada por un total de 77,206 contribuyentes, del cual se optó a utilizar una fórmula estadística, determinada mediante el muestreo probabilístico obteniéndose como tamaño de muestra a 383 contribuyentes. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento dos cuestionarios con escala Likert, los instrumentos fueron adaptados y validados por juicio de expertos y su confiabilidad se analizó a través del Alfa de Cronbach. Los resultados de la investigación demostraron una correlación positiva moderada de $r=0.674$ en la escala de valoración Rho de Spearman; por otro lado, el 81.2% de los encuestados manifestaron que el nivel de desempeño laboral es regular, de igual modo, el 75.5% indicó que el nivel de satisfacción es regular. Llegando a la conclusión que existe una relación significativa positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, lo que nos muestra que en la medida que se mejore el nivel de desempeño laboral de los trabajadores se aumenta el nivel de satisfacción del contribuyente.

Palabras clave: calidad de servicio, contribuyente, desempeño laboral, gerencia, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between work performance and taxpayer satisfaction in the Tax Administration Department of the Provincial Municipality of San Roman, 2022. The methodology applied was quantitative, descriptive-correlational in scope and non-experimental cross-sectional design. The research population consisted of a total of 77,206 taxpayers, from which it was decided to use a statistical formula, determined by means of probabilistic sampling, obtaining a sample size of 383 taxpayers. For data collection, the survey technique was used and two Likert scale questionnaires were used as instruments; the instruments were adapted and validated by expert judgment and their reliability was analyzed through Cronbach's Alpha. The results of the research showed a moderate positive correlation of $r=0.674$ in Spearman's Rho rating scale; on the other hand, 81.2% of the respondents stated that the level of job performance is regular, and 75.5% indicated that the level of satisfaction is regular. We conclude that there is a significant positive relationship between labor performance and taxpayer satisfaction in the Tax Administration Department of the Provincial Municipality of San Roman, which shows that as the level of labor performance of workers improves, the level of taxpayer satisfaction increases.

Key words: service quality, taxpayer, job performance, management, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el elemento que diferencia a las organizaciones lo constituyen los individuos que la componen, considerando sus habilidades, conocimientos y propios valores laborales que se orienten al cumplimiento de objetivos, dado que toda acción de las personas que constituyen una organización influye e impacta en la satisfacción de los que reciben su servicio o atención, por ello, el desempeño laboral que estos realizan es fundamental para la satisfacción de los usuarios.

Las instituciones públicas tienen como finalidad garantizar los servicios públicos a sus ciudadanos, de modo que, deben ser eficientes y comprometidos para que la satisfacción del usuario defina la calidad de servicio que ofrecen los trabajadores. Por ese motivo, el desempeño laboral se sitúa al cumplimiento de funciones y responsabilidades ya tipificadas dentro de un marco establecido por la autoridad competente, la misma que está orientada a un buen desarrollo de los servicios al ciudadano. Por ende, la gestión de recursos humanos es considerado un elemento esencial en el servicio institucional.

La satisfacción del usuario nos permite percibir el servicio que brindan las diferentes instituciones sean estas públicas como privadas. Es muy importante que las instituciones puedan evaluar el desempeño laboral, porque permite conocer el nivel alcanzado por el trabajador después de realizar un grado de esfuerzo en su lugar de trabajo. Depende no solo del esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles del individuo (Pedraza et al., 2010).

Por tal motivo, la investigación buscó determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022. Para ello la investigación se estructura en los siguientes capítulos:

En el Capítulo I denominado planteamiento del problema, se plantean los principales aspectos que fundamentan el problema de la investigación, como: la pregunta general y las preguntas específicas, así como también el objetivo general y los específicos, y por último la justificación de la investigación.

En el Capítulo II llamado revisión de la literatura donde encontraremos los antecedentes de investigación, el marco teórico de las variables, como también el marco conceptual, marco legal, así mismo las hipótesis planteadas y variables.

En el Capítulo III denominado materiales y métodos, se detalla el diseño de investigación, ámbito de estudio, población y muestra, recolección de datos mediante la aplicación de instrumentos, y finalmente el análisis de datos.

En el Capítulo IV se muestran los resultados y discusión, además se hace la interpretación de tablas y figuras para después realizar una comparación de los resultados.

Y finalmente, se exponen las conclusiones en apoyo a los objetivos planteados y las recomendaciones que surgen de las mismas. También se presenta las referencias bibliográficas y anexos concernientes a la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad, existe una gran diferencia entre las instituciones del sector privado y del sector público, las instituciones del sector privado buscan la maximización de sus utilidades y para ello mejoran los servicios que brindan, mientras que en las instituciones públicas no buscan generar utilidades sino tienen como finalidad priorizar que la atención al usuario sea de calidad (López et al., 2018).

A nivel mundial, Terán et al. (2021) mencionan que la calidad de servicio que se da en la administración de las organizaciones de Latinoamérica cada vez más se viene innovando, debido a que depende de ello se mejora la productividad y se logra la satisfacción de los usuarios. Para QServus (2023) el servicio al cliente desempeña un papel muy importante en la percepción que tienen los clientes sobre la organización, asimismo, brindar experiencias positivas a los clientes ayuda a fortalecer la imagen de la organización.

Además, Rodríguez y Castillo (2016) indican que uno de los problemas que muchas veces se presenta en una organización es no poseer programas de incentivos y capacitación a los trabajadores, y esto suele afectar al trabajador porque este se puede sentir menos importante en su entorno laboral, por consiguiente, puede llegar a brindar una mala atención al usuario lo cual provocaría experiencias desagradables al usuario y mala imagen a la organización.

A nivel nacional, hay organizaciones que muchas veces no priorizan la satisfacción de los usuarios, de igual modo, varias entidades públicas ponen en evidencia la poca empatía en sus trabajadores al brindar información y solucionar problemas de los ciudadanos (Huamaní et al., 2022). Por otro lado, la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado específicamente en el artículo 4º menciona que el proceso de modernización de la gestión del estado tiene como finalidad primordial lograr mayores niveles de eficiencia del estado, a fin de lograr una mejor atención a la ciudadanía, por otro lado dentro de esta Ley Marco se hace mención a las obligaciones tanto de los trabajadores y funcionarios debido a que estos mediante sus funciones deben satisfacer las necesidades de los usuarios de manera

oportuna, confiable e imparcial (Diario Oficial El Peruano, 2002).

Una de las estrategias planteadas por muchas de las organizaciones para lograr una excelente calidad en sus servicios que ofrece es la capacitación de manera constante a sus trabajadores ya sea en las diferentes áreas con el objetivo fundamental de mejorar cada vez en el servicio que se le brinda al usuario (Ruiz, 2019).

A nivel regional, la mejora de los servicios públicos de los gobiernos locales depende mucho del compromiso e involucramiento de los diferentes órganos de dirección y de apoyo; cada uno de ellos debe aplicar la calidad de servicio como una práctica sistemática e integral, para la mejora de una gestión municipal y con ello se consiga el éxito en la organización municipal (Mamani, 2019).

El lugar de trabajo es considerado como el segundo hogar de los trabajadores, debido a que invierten aproximadamente ocho horas diarias en convivencia con los compañeros de trabajo, además, es sumamente importante que el ambiente de trabajo sea agradable puesto que los trabajadores son de gran ayuda para lograr con el cumplimiento de metas y objetivos de un organización, como también se evidencia en la satisfacción del usuario (Pacheco, 2018).

A nivel local, las distintas áreas que conforman la estructura organizacional de la Municipalidad Provincial de San Román tienen como objetivo brindar servicios públicos de calidad beneficiando al ciudadano. Para Pocco (2019) las distintas entidades del sector público tienen como objetivo primordial mejorar en la atención al usuario para que las necesidades de estas puedan ser satisfechas y cumplan con sus expectativas. Los distintos profesionales entre administrativos, servicios y asistenciales son los que trabajan de manera directa con el público y se ven expuestos a recibir y afrontar las distintas respuestas de los usuarios en relación a su satisfacción después de una atención recibida.

La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román no está ajeno al tema, tomando en cuenta que, como órgano de línea de la municipalidad debe cumplir la función pública orientada a la satisfacción de las necesidades de los contribuyentes. Pueden existir muchos factores por el cual el trabajador no brinde un buen

servicio al contribuyente, una de las cuales puede ser la falta de motivación, falta de capacitación, falta de comunicación, entre otros, provocando que el grado de satisfacción del contribuyente sea regular, sea esta por la demora en los distintos trámites administrativos, por la espera del tiempo para ser atendido por parte de los trabajadores, por la manera en la que el trabajador atiende y se comunica con los contribuyentes. Un desempeño laboral insuficiente podría ocasionar insatisfacción y descontento al ciudadano. Por ello es sumamente importante conocer la satisfacción del contribuyente debido a que este es un indicador para medir la calidad de servicio, el desempeño laboral del trabajador, ya que permite además mejorar las falencias y reafirmar las fortalezas de la institución.

Para Lejarreta (2018) el desempeño laboral puede ser medido desde la percepción de los usuarios, porque existe una interacción al momento de la atención; esta investigación se basó en la percepción de los contribuyentes respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia. Es a partir de esta situación, la necesidad de desarrollar esta investigación, de tal modo determinar si el desempeño laboral se relaciona con la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román. Con ese fin, se plantean las siguientes interrogantes:

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta general

¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022?

1.2.2 Preguntas específicas

- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022.
- Identificar el nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La calidad de servicio que se ofrece en las diferentes entidades del sector público es determinante en la satisfacción de un usuario, para ello es importante trabajar en la mejora del desempeño laboral debido a que éste se refleja en la satisfacción. Por ello es muy necesario solucionar las dificultades que se presentan en el desempeño laboral de los trabajadores para optar alternativas que conlleven a mejorar la satisfacción del usuario.

Desde lo teórico, esta investigación contribuye al fundamento de conocimientos en temas de desempeño laboral y satisfacción del contribuyente, asimismo, la relación que existe entre ambas variables, siendo una necesidad prioritaria para las instituciones del sector público identificar el desempeño laboral de sus trabajadores como también la satisfacción de sus usuarios y a partir de ello tomar decisiones que ayuden a mejorar las deficiencias. Del mismo modo, es un aporte teórico que servirá como referente para realizar más investigaciones en el tema.

Desde lo práctico, esta investigación contribuye con aportes de conocimientos y datos empíricos, que permitieron generar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral que serán de utilidad para la Gerencia de Administración Tributaria y demás áreas

de la municipalidad, para buscar una constante mejoría en el desempeño laboral de sus trabajadores, asimismo, que los trabajadores puedan poner empeño en solucionar sus debilidades al momento de brindar un servicio, debido a que la prestación de servicios a los usuarios es sumamente importante porque es reflejado en su nivel de satisfacción al recibir el servicio de atención.

Desde lo metodológico, coadyuva con el fortalecimiento del instrumento para el análisis del desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en forma ordenada y conveniente, los instrumentos son herramientas que tienen validez y confiabilidad que permitirán realizar un análisis más profundo y completo en posteriores estudios, asimismo, nos ayuda a conocer las percepciones de los contribuyentes acerca del desempeño laboral de los trabajadores.

Desde lo social, es un aporte que contribuye con evidencia empírica, resultados y datos descriptivos obtenidos, recomendaciones y una propuesta de mejora con un plan de trabajo que favorece a los trabajadores de las instituciones del sector público, donde la mejora del desempeño laboral es sumamente importante porque se evidencia en la satisfacción del usuario y en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Desde lo económico, la información de la investigación contribuye a generar mejoras estratégicas en el uso óptimo de los recursos, esencialmente los recursos humanos tomando en consideración que la municipalidad invierte recursos económicos del estado peruano, cuyo cumplimiento de los objetivos institucionales debe traducirse en un buen desempeño laboral y la satisfacción de los contribuyentes promoviendo la interacción entre el municipio y la ciudadanía, logrando mejoras graduales en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la gerencia, siendo el cobro de los impuestos prediales un objetivo para la municipalidad para contar con mejores servicios, mayores infraestructuras, mejorar la calidad de los servicios públicos, barrido de calles, entre otros.

Desde lo legal, esta investigación contribuye a motivar al contribuyente conocer el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Municipalidad Provincial de San Román, asimismo, a los trabajadores aplicar la normativa vigente en relación a los procedimientos administrativos como es la Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444, conjuntamente, con la Ley Marco de la Modernización de la Gestión del

Estado Ley N° 27658, sin embargo, se debe afianzar en aspectos vinculados a la participación ciudadana en planes de sensibilización y capacitación que organiza la Municipalidad Provincial de San Román.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes internacionales

Galarza (2022) en su tesis titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Colta” cuyo objetivo general es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. El enfoque de investigación fue cuantitativo, de diseño descriptivo y correlacional. La población fue de 238 empleados y su muestra de 144 empleados. Para la recolección de información se utilizó un cuestionario estructurado. Entre sus resultados obtuvo que existe una relación causa-efecto positiva moderada entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.51. Llegó a concluir que a medida que la percepción del clima organizacional sea positiva, el desempeño laboral también será positiva.

Asimismo, Paz (2022) en su tesis titulada “El desempeño laboral y su influencia en la calidad de servicio de los empleados del Municipio del Cantón Pueblo Viejo, Los Ríos”. Donde su objetivo fue determinar la manera en que el desempeño laboral influye en la calidad de servicio. La metodología de investigación es de enfoque aplicativo y propositivo, de diseño descriptivo-explicativo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores que pertenecen al municipio. La técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario en escala Likert. Obteniendo como resultado que la variable desempeño laboral tiene influencia significativa en la variable calidad de servicio con una correlación de Rho de Spearman de 0.584. Concluyendo que el desempeño laboral si influye en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios que acuden al Municipio del Cantón Pueblo Viejo.

Noboa (2021) en su investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas”. Donde uno de sus objetivos específicos es evaluar la satisfacción de los usuarios externos que acuden al área de

emergencia. La investigación es de enfoque mixto, corte transversal y método descriptivo. Respecto a la muestra estuvo conformada por 400 usuarios entre ellos miembros de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta estructurada con escala de tipo Likert de cinco niveles donde 1 era el valor más bajo y el 5 el más alto. Los resultados obtenidos evidenciaron que se tiene un nivel alto de satisfacción con relación a la dimensión de validez, mientras que la dimensión de lealtad reflejó resultados bajos y en cuanto a la calidad de atención se obtuvieron un menor porcentaje, llegando así a la conclusión de que el nivel de calidad de servicio que brinda el área de emergencia es regular, sin embargo, existen algunas dimensiones que son pilares fuertes como la seguridad y empatía.

Silva et al. (2021) en su estudio de investigación titulado “La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México” donde busca identificar la relación entre la variable calidad en el servicio y las variables satisfacción del cliente y lealtad del cliente. La metodología de investigación fue un estudio de caso con enfoque exploratoria y descriptiva y alcance correlacional. La población estuvo conformada por 516 clientes. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario conformado por 34 ítems. Asimismo, para el análisis estadístico de los datos se hizo el uso del coeficiente de Spearman, la cual permite identificar la asociación entre las variables de estudio. Los resultados fueron que existe una correlación altamente significativa y positiva entre la variable calidad en el servicio y las variables satisfacción del cliente y lealtad del cliente con valores de r de 0.820 y 0.803. Llegando a la conclusión de que la calidad en el servicio se asocia de manera positiva con las variables de satisfacción del cliente y lealtad del cliente.

Por otro lado, Vera y Suárez (2018) en su publicación de artículo científico titulada “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad” tuvo como objetivo socializar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral y el servicio al cliente de los funcionarios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del cantón La Libertad. La metodología utilizada fue de tipo científico con sustentación basadas en teorías. Además, se utilizó técnicas cuantitativas y cualitativas para el respectivo análisis del estudio. Llegando a la conclusión que el 80% de los trabajadores indicaron estar desmotivados y que no se les

reconoce el esfuerzo que realizan; además el desempeño laboral es insuficiente, esto incide a que el rendimiento en función a las metas y resultados no se alcancen y se tenga baja productividad. Así mismo concluyó que la empresa no evalúa a los trabajadores.

Así mismo, Parra et al. (2018) en su publicación titulada “La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico” se menciona que la satisfacción o insatisfacción de los trabajadores se debe al resultado de la relación con su empleo y de sus actitudes frente al mismo. Donde metodológicamente, se considera un ejemplo de medición para lo cual se realizaron entrevistas frente a frente con personas de sexo femenino y masculino y de diferentes edades, teniéndose un cuestionario que pide evaluar el servicio que se recibió la última vez, el cuestionario sirvió para conocer la percepción del servicio dentro de una escala de siete puntos de Likert, la escala número 1 se refería a “Estoy totalmente en desacuerdo” mientras que el número 7 se refería a “Estoy totalmente de acuerdo”. Así mismo, este autor indica que la calidad del servicio que se brinda incrementa la satisfacción del cliente; por lo que llegan a la conclusión de que las organizaciones deben de considerar a sus trabajadores como clientes internos a quienes tienen que motivar a través de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Rodriguez y Castillo (2016) realizaron una investigación titulada “Desempeño del personal en atención al cliente del Súper “Las Segovias” de la ciudad de Estelí-Nicaragua en el año 2016” donde tuvieron como objetivo analizar el desempeño del personal en atención al cliente. Con respecto a la metodología, la investigación fue de carácter cualitativo, aplicándose entrevistas semiestructuradas a los empleados y clientes. Concluyendo que, el Super “Las Segovias” no cuenta con personal capacitado y no se encuentran lo suficientemente motivados para que puedan realizar sus labores, por lo que los usuarios consideran que es muy necesario mejorar la calidad en el servicio de atención al cliente, brindándose capacitaciones a los empleados y lograr así la satisfacción del empleado y del cliente.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Chavez (2022) en su investigación “El desempeño laboral y la satisfacción al usuario de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021”. Tuvo como objetivo principal determinar la relación

que existe entre el desempeño del personal y la satisfacción a los usuarios. Dicha investigación fue de diseño no experimental correlacional. La muestra estuvo conformada por 15 trabajadores y 359 usuarios. La técnica de investigación utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, siendo su instrumento un cuestionario por variable. Obteniéndose que el valor de Rho de Spearman era igual a 0,637 y se llegó a la conclusión de que existe una relación positiva moderada entre las variables desempeño laboral y satisfacción de los usuarios, esto indica que a medida que el desempeño laboral mejore también la satisfacción del usuario mejorará.

Asimismo, Marin (2021) en su tesis titulada “Desempeño laboral del personal y satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui 2020”, donde el propósito de su investigación es determinar la relación del desempeño laboral y la satisfacción del usuario. La investigación fue de tipo descriptivo no experimental, transeccional y de corte transversal. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue mediante la encuesta estructurado por cuestionarios que fueron aplicados a trabajadores y usuarios. Llegando a la conclusión de que existe una relación directa entre el desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios, donde la satisfacción de los usuarios va desde medianamente satisfechos hasta totalmente satisfechos. El cual indicaría que el desempeño laboral del personal es eficaz y eficiente.

Por otro lado, Valdera (2020) en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción del usuario en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe 2019”, donde tiene como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del usuario. El tipo de investigación usado fue el enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Su población estuvo conformada por 2221 usuarios y su muestra por 87 usuarios de la municipalidad del distrito. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta mediante el cuestionario. Los resultados que se obtuvo en la investigación es que el nivel de satisfacción del usuario es medio con un 51.7% del total de usuarios encuestados. Llegando a la conclusión que el nivel medio de satisfacción del usuario, no garantiza ninguna efectividad ni cubre las expectativas del usuario dentro de la municipalidad, debido a distintos factores determinantes como es el tiempo de demora en dar respuesta a los problemas de los usuarios y otros.

Torres (2020) en su investigación que lleva por título “Calidad de servicio y satisfacción del

usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020”, donde tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo, con una muestra de 80 usuarios. Llegándose a la conclusión de que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .700**).

López (2019) en su estudio titulado “Desempeño del personal y satisfacción del Usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017” donde busca determinar cómo el desempeño laboral del personal del área de Registro Civil influye satisfactoriamente en la atención y satisfacción del usuario. Con respecto a la metodología, la investigación fue de enfoque cuantitativo, no experimental y diseño transversal-correlacional. Se aplicó un instrumento a 16 colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa y 92 usuarios, que consistió de 9 ítems para medir el desempeño del personal y 36 ítems para medir la satisfacción del cliente, teniéndose 4 opciones de respuesta para cada uno de los ítems. Los principales resultados fueron: que el desempeño laboral se da de manera regular en el área de Registro Civil; la satisfacción del usuario tiene influencia con el desempeño laboral debido a distintos factores como el buen trato, mejor cordialidad, etc. Concluyendo que, el desempeño de los colaboradores y la satisfacción del usuario tienen una correlación.

Así mismo, Riega y Valencia (2019) en su indagación titulada “Desempeño laboral que se refleja en la atención al cliente en la Empresa Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. Sede Camaná, 2017” cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre el desempeño laboral y la atención al cliente. La metodología utilizada fue de nivel correlacional, diseño no experimental, relacional y trasversal. Así mismo vale mencionar que la muestra estuvo constituida por 250 clientes y 10 colaboradores de la empresa. Se utilizó la técnica de la encuesta, con dos cuestionarios definidos para cada variable. Los principales resultados fueron que: el nivel de desempeño laboral de la empresa es medio; el cliente de la empresa se encuentra satisfecho con un 72.8%. Llegando a la conclusión de que, existe relación entre el desempeño laboral y la atención del cliente en la empresa Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. Sede Camaná, 2017, ya que un adecuado desempeño laboral refleja una atención del usuario buena.

Vilcabana (2019) en su estudio de investigación titulado “El desempeño laboral y satisfacción de la calidad de la atención de los usuarios. UGEL de Ferreñafe. Noviembre 2018” cuyo objetivo principal es determinar el desempeño laboral y la satisfacción de la calidad de la atención de los usuarios. La metodología de investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo observacional y con diseño descriptivo. La muestra estuvo conformada por 27 trabajadores de la UGEL y 100 usuarios. El instrumento utilizado fue el test SERVQUAL el cual fue validado por sus respectivos autores. Concluyendo que el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe es aceptado por el 63.5% y la satisfacción de los usuarios es aceptado por el 63.5%.

Ruiz (2019) realizó una investigación titulada “Relación entre el desempeño laboral y la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio de la Empresa San Lorenzo Asociados S.R.L.” donde se plantea como objetivo determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio. En su metodología, la investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. La muestra utilizada fue de 20 clientes que fueron atendidos en la empresa. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL. Los resultados obtenidos mostraron que existe una significancia débil entre el desempeño laboral de los trabajadores y la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio con una correlación de Pearson de -0.145, asimismo, se obtuvo como resultado que los clientes tienen un nivel de percepción alto del desempeño laboral, pero la percepción del servicio es baja. Llegando a la conclusión de que la variable desempeño laboral no es determinante para la variable percepción del cliente acerca de la calidad del servicio de la empresa San Lorenzo Asociados S.R.L.

Por otro lado, Ramírez (2018) en su investigación titulada “Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018” donde busca determinar la satisfacción de los usuarios y su relación con el desempeño laboral del personal. La metodología utilizada en la investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño transversal y correlacional. Así mismo, contó con una muestra de 230 trabajadores y usuarios de la Administración Local. Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos, una para medir la variable de satisfacción de los usuarios y la otra para el desempeño laboral; el primer instrumento constaba de 10 ítems y la segunda de 21 ítems.

Llegando a los resultados donde se muestran que la satisfacción de los usuarios tiene una relación correlacional positiva y moderada con el desempeño laboral del personal.

2.1.3 Antecedentes locales

Tito (2023) en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané – 2021” busca determinar la calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Huancané. La metodología de investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de tipo transversal, descriptivo y correlacional. La población está conformada por 400 personas y la muestra por 133 personas. La técnica utilizada en la investigación es la encuesta y como instrumento un cuestionario, asimismo, para analizar los datos se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Teniendo como resultado que, del total de usuarios encuestados, el 66.2% manifiestan que los servidores públicos que laboran en la municipalidad brindan una atención de calidad de servicio a nivel regular, y que el 67.7% de usuarios manifiestan que su nivel de satisfacción obtenida al momento de ser atendido es regular. Llegando a la conclusión, de que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios con una correlación de Rho de Spearman de 0.805 que concierne a una correlación positiva muy fuerte.

Calderon (2021) realizó su trabajo de investigación denominado “Calidad del servicio administrativo y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Puno, 2019”, donde la investigación tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio administrativo y su influencia en la satisfacción del usuario. La investigación se alineó dentro del enfoque cuantitativo, de diseño no experimental-transversal y de tipo correlacional-causal. Teniendo como población a 442 usuarios que reciben atención administrativa y como muestra a 201 usuarios a quienes se aplicó el cuestionario y entrevista. Llegando a la conclusión de que la calidad del servicio administrativo influye en una medida significativa en la satisfacción del usuario con una correlación de Pearson igual a 0.934 indicando una correlación fuerte positiva entre las variables de estudio, asimismo, las dimensiones más significativas de la calidad de servicio son la efectividad y la comunicación interpersonal siendo estos los que impactan de manera significativa a la satisfacción del usuario.

Zela et al. (2021) realizaron una investigación titulada “Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú” donde se tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de tres municipalidades provinciales. La investigación metodológicamente fue relacional, tuvo dos muestras no probabilísticas. Se aplicó un cuestionario IWTQ conformado por 18 ítems ($\alpha=0,801$) a los empleados de tres municipalidades provinciales: San Román, Puno y Azángaro para medir el nivel de desempeño laboral, además, se tuvo la participación de los usuarios también de las tres municipalidades quienes respondieron a la escala SERVQUAL de percepción de la calidad de servicio compuesto de 22 ítems ($\alpha=0,898$). Los principales resultados indicaron que los trabajadores de las tres municipalidades presentan regular desempeño laboral y, por otro lado, el nivel de calidad de servicio que fue percibido por los usuarios indicó que en la M.P de San Román es regular (80,3%), así como en la M.P de Azángaro (56,0%), mientras que los usuarios de la M.P de Puno perciben alta calidad de servicio (68,8%). Por ende, se llegó a la conclusión de que existe una correlación positiva entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en las tres municipalidades provinciales.

Mamani (2019) en su investigación titulada “Relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción Percibido por los Usuarios en la Municipalidad Provincial de Sandía, 2017” cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción percibido por los usuarios. Su investigación fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental. Así mismo, se trabajó con una muestra probabilística estratificado de 381 usuarios beneficiarios. El instrumento utilizado fue un cuestionario para cada una de las variables, para la variable de calidad de servicio se tomó 22 ítems y 15 ítems para la satisfacción percibida. Llegando a la conclusión que la calidad de servicio tiene una relación de manera significativa con la satisfacción percibida por los usuarios y que los usuarios calificaron como regular a los servicios que reciben de la municipalidad.

Pocco (2019) en su trabajo de investigación titulada “Influencia del clima laboral en la satisfacción del cliente de la Clínica Americana de Juliaca en el 2018” cuyo objetivo principal fue determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción del cliente. La metodología utilizada para la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo correlacional-descriptivo. La población estuvo conformada por un total de 260 trabajadores y 27752 personas atendidas, determinándose como muestra a la totalidad

de trabajadores para la variable clima laboral y 376 personas para la variable satisfacción del cliente. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario, una para la variable de clima organizacional que constó de 55 ítems y otra para la variable de satisfacción del cliente de 44 ítems. Llegando a la conclusión que, si existe una influencia directa del clima laboral en la satisfacción del cliente con un valor de correlación de Pearson de 0.728, es decir, que a un buen clima laboral la satisfacción del cliente será adecuada.

Pacheco (2018) en su estudio “Clima organizacional y desempeño laboral para la satisfacción de trabajadores y clientes – Banco de Crédito del Perú Agencia Puno – 2015”. El cual tuvo como objetivo principal analizar y describir el clima organizacional y desempeño laboral para la satisfacción de trabajadores y clientes. La metodología utilizada en su estudio fue descriptiva debido a que se evaluó y recolecto datos sobre el clima organizacional y desempeño laboral. Los principales resultados fueron que existe insatisfacción por parte de los trabajadores debido a la falta de motivación, escasa comunicación y ausencia de liderazgo; se determinó que un 47% de clientes está insatisfecho con la atención recibida. Concluyendo que, existe un déficit en el clima organizacional lo cual influye en el desempeño laboral y conlleva a que el usuario se sienta insatisfecho con la atención brindada.

Por otro lado, tenemos a Huancollo (2018) en su investigación titulada “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017”. Teniéndose como objetivo principal demostrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco. El tipo de investigación es aplicada, y el diseño fue no experimental transeccional correlacional causal y muestra conformada por 374 usuarios. Además, se tuvo como resultados que 94.39% de los encuestados alcanzaron un nivel medio de la calidad y un 95.19% de los usuarios están en el nivel medio. Concluyéndose que se rechaza la hipótesis nula afirmando que existe una influencia positiva media del 0.654 muy significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Taraco – Huancané – Puno.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Desempeño laboral

Para Hernández (2023) el desempeño laboral es un conjunto de actividades, tareas o responsabilidades que son asignadas al trabajador donde el resultado debe ser reflejado en los objetivos y metas, incluyendo calidad, cantidad y oportunidad; el personal debe contribuir con cultura y clima organizacional generando un bienestar social organizacional.

Según Chiavenato (2011) el desempeño laboral es un conjunto de acciones, actitudes o comportamientos que se perciben en los trabajadores, y estos pueden ser relevantes en el cumplimiento de objetivos de la organización. Por otra parte, el desempeño laboral es un comportamiento de la persona evaluada en la búsqueda de los objetivos trazados, además, es parte de una estrategia individual para lograr los objetivos deseados (Pedraza et al., 2010, p. 5).

El desempeño laboral de los trabajadores se ve reflejado en las actividades que ejercen en sus áreas de trabajo, sin embargo, esto depende mucho de qué tan comprometidos estén los trabajadores con la organización, además la motivación juega un rol importante en los trabajadores permitiendo así un buen rendimiento en ellos y siendo beneficio para la organización (Mamani, 2019).

Para Newstrom (2011) el desempeño laboral es un conjunto de conductas que asume y se responsabiliza el trabajador en su entorno laboral. Las conductas del trabajador podrán permitirle adaptarse con facilidad al trabajo, comprender y asimilar los procedimientos.

2.2.2 Dimensiones del desempeño laboral

Newstrom (2011) expresa que el desempeño laboral está compuesto por distintos elementos como son: el conocimiento, la motivación y la iniciativa. Estos elementos son aptitudes que permiten al trabajador poder realizar su trabajo de manera que logre los objetivos y obtenga resultados de forma óptima.

a. Conocimiento

Chiavenato (2011) indica que el trabajador hace uso del conocimiento adquirido en su desempeño de sus responsabilidades, es decir, el trabajo que realiza el empleado debe estar enmarcado en la eficacia, eficiencia y efectividad en todas sus labores o actividades asignadas. Para ello, la organización debe brindar capacitaciones a su personal de manera periódica, siendo esta una inversión sobresaliente en recursos humanos.

Para López (2019) las capacitaciones dentro de una entidad ayuda al personal en la toma de decisiones, asimismo a la solución de problemas, mantiene la confianza, contribuye de manera positiva en el manejo de conflictos, permite la creación de más líderes, progresa la comunicación, aumenta el nivel de satisfacción laboral, permite el cumplimiento y logro de metas individuales y elimina los temores a la incompetencia.

b. Motivación

Las organizaciones deben tener la capacidad de estimular positivamente a sus trabajadores con el fin de incrementar el estado emocional y moral, para así de esa manera lograr el cumplimiento de sus funciones laborales. La remuneración es parte también de una motivación para que el trabajador sienta que su desempeño es fundamental en el funcionamiento de la organización. Una motivación eficaz puede llegar a crear un trabajo productivo, donde el trabajador se sienta identificado, comprometido, se sienta cómodo con el ambiente de trabajo, se sienta con la capacidad de ser un líder y tenga el interés de permanecer dentro de la organización.

La motivación es importante para que los trabajadores se sientan satisfechos con el desempeño de sus actividades laborales, ya que ayuda a la mejora de la productividad de la organización (Betancourt & Caballero, 2010). La motivación es el entusiasmo, el compromiso, el nivel de energía y la creatividad que mueve al trabajador a la realización de sus tareas dentro de la organización.

c. Iniciativa

La iniciativa de los trabajadores involucra responder de manera efectiva y disciplinada a las actividades laborales asignadas con ideas o sugerencias para mejorar el desempeño del

trabajo y la productividad. Es el grado en que la organización puede depositar confianza en su trabajador, en el sentido de que esto ayudará en asignarle sus actividades y también un seguimiento correspondiente (Dessler & Valera, 2011, p. 13).

La gran mayoría de las organizaciones busca que sus trabajadores sean cooperativos, tengan el empeño en aprender tareas nuevas y que brinden una buena calidad de atención a los usuarios. La percepción del usuario parte de sus expectativas y la calidad de servicio recibido.

Trabajar en equipo es esencial para una organización, porque permite que los trabajadores cooperen para lograr un solo resultado general, donde cada individuo se integra con los demás realizando así una sola fuerza, fomentando lealtad, seguridad y autoestima en ellos.

2.2.3 Evaluación del desempeño laboral

Según Mendoza y Arriola (2022) la evaluación de desempeño laboral es un implemento muy fundamental de la Gestión del Talento Humano que desafortunadamente no está siendo utilizada en el sector público de manera constante, la evaluación beneficiaría a diseñar estrategias y procesos que permitan mejorar la productividad, del mismo modo agregar valor a la administración del personal.

Es necesario realizar la evaluación de desempeño laboral para que una organización conozca los resultados del trabajo que realiza cada uno de sus trabajadores, pero no es una labor sencilla, debido a que en muchas ocasiones esta evaluación puede dejar mucho que desear en la práctica misma (Pérez, 2009).

Para Angeles y Tocto (2018) medir el desempeño laboral implica dar un valor o una calificación al desempeño del trabajador en relación a los estándares establecidos por la organización con la finalidad de retroalimentar a los mismos y así actuar de acuerdo a los resultados, ya sea mediante la motivación o brindar incentivos.

Según López (2019) la evaluación del desempeño laboral verifica dos situaciones: una de ellas es la capacidad que tiene el trabajador para ocupar el cargo, y la otra de reunir con las

condiciones necesarias para el desarrollo del puesto. La evaluación ayuda a identificar la existencia de obstáculos, carencias y problemas del trabajador.

Por otro lado, evaluar el desempeño permite conocer el grado de contribución del trabajador ajustándose a los objetivos. Además, ayuda a detectar algunos problemas de productividad y para ello es necesario conocer a los responsables, y a continuación de detalla algunos:

- a. Gerente:** Es el representante que tiene la obligación de asumir el desempeño laboral de sus trabajadores y así como de la respectiva evaluación (Chiavenato, 2000). Es el encargado de conducir la organización y asegurarse de que los objetivos sean cumplidos de la mejor manera.
- b. La propia persona:** El mismo trabajador es el responsable de su desempeño, así como de su evaluación (Chiavenato, 2000). El trabajador realiza las funciones encomendadas de acuerdo a su cargo y estas son remuneradas.
- c. El equipo de trabajo:** El equipo de trabajo permite la existencia de una competencia sana, debido a que cada uno de los trabajadores toma acciones necesarias para ir superando cada vez más los aspectos en el que considera que hay falencias (Chiavenato, 2000). Cada trabajador posee habilidades y destrezas que permiten alcanzar el objetivo de la organización.
- d. El área de recursos humanos:** Esta área es el encargado del talento humano dentro de una organización (Chiavenato, 2000). Se aseguran de que los trabajadores se adapten a su puesto de trabajo y estén capacitados para desempeñar sus responsabilidades.

2.2.4 Evaluación 360 grados o evaluación integral

Para Lejarreta (2018) la evaluación de 360 grados o evaluación integral es un instrumento que permite ver el desarrollo de competencias, fortalezas y debilidades de las personas. Se centra en recopilar puntos de vista de personas que son parte del entorno laboral del individuo a evaluar. Esto con el propósito de tomar las medidas correspondientes para mejorar el desempeño de los individuos evaluados, así también, aportar con información

necesaria en la toma de decisiones en el futuro.

La evaluación 360 grados incluye elementos como son:

- a. Evaluación del jefe:** El jefe inmediato de la organización es capaz de evaluar al trabajador porque conoce en que consiste el trabajo de la persona evaluada, del cómo debe realizar sus actividades y cuáles son los objetivos.
- b. Evaluación de los compañeros de trabajo:** Los compañeros de trabajo son capaces de evaluar al trabajador como parte del equipo, porque son ellos quienes conviven día a día en su centro laboral.
- c. Evaluación de los usuarios:** Los usuarios están en la capacidad de brindar su opinión sobre el desempeño laboral del trabajador, porque son ellos quienes interactúan con el trabajador al momento de recibir una atención. Esto permite a la organización conocer si los usuarios están satisfechos con el trato recibido por parte del trabajador.
- d. Autoevaluación:** El trabajador es capaz de realizar una valoración sobre su propio desempeño en la organización.

2.2.5 Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

Según Chiavenato (2000) el beneficio de aplicar la evaluación del desempeño laboral permite tener en consideración la organización y coordinación para el desarrollo de las distintas tareas que conllevan al logro de objetivos. Realizar la evaluación de desempeño proporciona resultados favorables, sean estas a un corto, mediano o largo plazo:

- a. Beneficios de la evaluación para el gerente:** Enterarse del potencial de los trabajadores, que ayudaran a cumplir las metas y los objetivos trazados por la organización.
- b. Beneficios de la evaluación para el trabajador:** Conocer algunos aspectos en relación al procedimiento de los demás trabajadores, lo que genera mayor motivación a superarse. Además, la evaluación de desempeño le ayuda a conocer las expectativas que tienen sus

superiores.

2.2.6 Satisfacción del contribuyente

Según Kotler (2001) la satisfacción es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Por otro lado, la satisfacción de un usuario o cliente es el nivel de conformidad cuando recibe algún producto o servicio (Setó, 2004).

Para Rey (2000) la satisfacción del usuario nos proporciona una valoración sobre la visión que tienen los usuarios acerca de la atención, esta valoración puede ser calificada como malo, deficiente o insatisfactorio. El trato adecuado es un factor decisivo de la satisfacción del usuario, porque el usuario satisfecho se ve más motivado para buscar atención cuando la requiere, asimismo, de solicitar servicios a la misma unidad de atención (Gogeochea et al., 2009).

La satisfacción del usuario es la percepción al momento de recibir el servicio, donde puede cumplir o exceder las expectativas del usuario, es decir, si el servicio que percibe el usuario es igual o mejor que el servicio que espera, entonces, estará satisfecho. Un usuario insatisfecho dará como resultado una mala referencia del servicio recibido.

Thompson (2006) en su estudio “Lograr la plena satisfacción del cliente” manifiesta que la satisfacción es un requisito fundamental para ganarse un lugar en el pensamiento del cliente. Por ello, la finalidad es mantener satisfecho a cada uno de los clientes; la organización conjuntamente con los trabajadores debe enfocarse en lograr la complacencia del cliente, conocer el rendimiento percibido por el cliente, brindar comodidad al cliente en el área de atención. Por lo tanto, es importante que los trabajadores estén capacitados y puedan coadyuvar de manera activa con las actividades que permitan la anhelada satisfacción del cliente.

De acuerdo a Shiffman y Lazar (2010) la percepción es una característica que poseen los usuarios antes de adquirir algún producto o solicitar un servicio. La percepción suele ser algo subjetivo, es decir, una imagen inconsciente que crea el usuario sobre un determinado

producto o servicio.

Para Pocco (2019) hoy en día es muy difícil lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, pues las entidades públicas no se preocupan por la calidad de servicio que brindan, siendo una razón por el cual se cometen muchas deficiencias que generan insatisfacción del usuario.

2.2.7 Dimensiones de la satisfacción del usuario

Thompson (2006) indica que la satisfacción del usuario se basa en tres elementos:

- a. **Rendimiento percibido:** Es aquel resultado que el usuario obtiene al momento de recibir el producto o servicio. Es determinado desde la percepción del usuario, más no de la organización, el usuario es quien da los resultados después de haber obtenido el producto o servicio tomando ciertos aspectos como la apariencia, las promesas y la rapidez, en ocasiones las opiniones de otros usuarios pueden influir en la persona y la percepción del usuario puede llegar a depender del estado de ánimo en el que se encuentre.
- b. **Enfoque hacia el cliente:** Es de suma importancia comprender e identificar las necesidades que motivan a los usuarios acudir a la organización, y cuál es el objetivo al que se quiere llegar, es decir, obtener la satisfacción de los usuarios. Para lograr ello es necesario brindar una atención de calidad, brindar información de forma clara y precisa que ayude al usuario a comprender, asimismo, tener una buena comunicación porque permitirá responder a las necesidades del usuario.

Bohlander, Snell, y Morris (2018) expresan que hoy en día los usuarios no solo buscan productos o servicios de buena calidad, si no también buscan recibir un buen trato por parte del personal.

- c. **Infraestructura:** Los usuarios deben tener la accesibilidad a la ubicación, a las horas de funcionamiento, al sistema de la organización de tal manera que se le facilita acceder al servicio o a los productos. Además, de la seguridad de recibir la atención al igual o

mayor que sus expectativas.

2.2.8 Niveles de satisfacción del usuario

Para Kotler (2003) después de que el usuario reciba el producto o servicio, puede percibir cualquiera de estos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción, se da en el momento en que las expectativas del usuario no son alcanzadas al recibir el producto o servicio.

Satisfacción, se da cuando el rendimiento percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del usuario.

Complacencia, que se produce cuando el rendimiento percibido supera a las expectativas del usuario al recibir el producto o servicio.

Basándose en el nivel de satisfacción del usuario, es posible inferir el nivel de concurrencia hacia la organización, por ejemplo: Un usuario insatisfecho verá las maneras de hacer llegar su molestia, ya sea mediante el libro de reclamaciones, u opinará a otras personas sobre la mala atención que recibió, provocando que las demás personas ya no quieran acudir a la organización. Por otro lado, el usuario satisfecho no tendrá problemas en volver a concurrir nuevamente a la organización. Por su parte, el usuario complacido no dudará en recomendar a las demás personas a acudir a la organización (Thompson, 2006).

2.2.9 Beneficios de lograr la satisfacción del cliente

Para Thompson (2006) existen distintos beneficios que toda organización puede conseguir al lograr la satisfacción del cliente, los cuales pueden resumirse en tres beneficios que llegan a aclarar lo fundamental que es lograr la satisfacción del cliente:

- a. Primer beneficio:** Cuando el cliente se encuentra satisfecho, por lo general, vuelve a adquirir el producto o servicio. Por ende, la organización obtiene lealtad por parte del cliente.

- b. Segundo beneficio:** El cliente satisfecho transmite a otros sus experiencias positivas, en consecuencia, la organización consigue como beneficio una publicidad de manera gratuita.
- c. Tercer beneficio:** Cuando el cliente está satisfecho deja de lado a la competencia, lo cual significa que la organización tiene un cliente fijo y una determinada participación en el mercado.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Desempeño: Es producto de la dedicación, esfuerzo y capacidad de una persona al cumplir con sus actividades laborales asignadas. Para Chiavenato (2000) el desempeño son las acciones o comportamientos que se observan en los trabajadores siendo estos relevantes para el logro de los objetivos de la organización.

Eficacia laboral: De acuerdo con el Diccionario de la lengua española (DLE) es la capacidad de conseguir el resultado que se desea o se espera. Da Silva (2002) menciona que la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (p. 20).

Eficiencia laboral: Es una "expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos" (Fernández & Sánchez, 1997).

Cumplimiento: Es un "proceso de análisis periódico, tasado en medidas objetivas, que le permiten determinar la eficiencia con la cual los trabajadores realizan sus funciones en la organización (Tugores & Carrasco, 2007).

Productividad: Es un aumento de la producción a partir del desarrollo de la capacidad productiva del trabajo sin variar el uso de la fuerza de trabajo (Marx, 1980). Asimismo, refleja la relación entre los resultados de una actividad, el tiempo que se ha invertido en ella y los recursos que se ha utilizado para llevarla a cabo.

Clima organizacional: Es el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización (Chiavenato, 2007). El clima organizacional es la personalidad de una organización y es percibida por los integrantes de la misma.

Liderazgo: “Es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas” (Gómez, 2002).

Cooperación: El Programa SCORE Perú (2014) mediante su Manual de formación para gerentes y trabajadores define la cooperación como “el proceso donde los trabajadores conjuntamente con la gerencia participan y debaten sobre la resolución de temas de interés común”.

Disciplina: Es un conjunto de acciones direccionado a lograr el acatamiento del código de conductas de la organización por parte de todos sus integrantes, asegurando que el comportamiento y desempeño de los trabajadores se ajusten a los lineamientos conductuales de la organización (Sanabria, 2012).

Calidad de servicio: Es el grado en que una organización atiende la necesidad de sus usuarios y satisface o sobrepasa las expectativas del usuario. Es el nivel en que la realización del servicio complace o cumple las necesidades que el usuario tienen respecto al servicio otorgado (López, 2019).

Satisfacción del usuario: Es la opinión que brinda el usuario con respecto a la calidad de servicio recibido, el nivel de satisfacción del usuario ayuda a conocer las falencias como también las fortalezas que una organización puede tener.

Apariencia: Es la presentación personal del trabajador dentro de la organización, puede ser vista desde su manera de vestir (prendas, accesorios), su manera de peinar (en caso de las mujeres, su manera de maquillarse). La imagen personal es lo primero que el otro ve.

Promesa: Según el Diccionario de la lengua española (2022) una promesa es la expresión de la voluntad de dar a alguien o hacer por él algo.

Rapidez: Es la velocidad con que la organización lleva a cabo sus actividades.

Atención: Es un conjunto de acciones orientadas a mejorar la experiencia de un usuario.

Información: Es un conjunto de datos que poseen un significado, que ayudan a resolver las dudas del usuario.

Comunicación: Es la interacción que ocurre entre el trabajador y el usuario, permite garantizar un servicio de atención de calidad.

Seguridad: Es un conjunto de recursos (servicios, instalaciones, equipamiento y otros) que brindan comodidad al usuario dentro de la organización.

Orden: Es una responsabilidad de todos los miembros de una organización que permite mantener

Accesibilidad: Es la capacidad que tiene un usuario para acceder a la información necesaria.

Contribuyente: Según el MEF (2021) es aquella persona que realiza, o del cual se origina el hecho generador de la obligación tributaria.

Contribución: Para el MEF (2021) la contribución es un tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de las obras públicas como también de actividades estatales.

Administración tributaria: Es aquella que proporciona facilidades al ciudadano sobre el cumplimiento de sus obligaciones, en marco de la transparencia y buenas prácticas en gestión pública y cuenta con un equipo de personal comprometido.

Gerencia de Administración Tributaria (GAT): Es un órgano de línea, responsable de dirigir, ejecutar, controlar y supervisar las acciones relacionadas con la recaudación y captación de tributos; así como la obtención de rentas municipales (Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2018).

Mejora de la atención a la ciudadanía: El PCM-SGP (2015) en su Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública señala: “Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano”(p. 11).

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022.

2.4.2 Hipótesis específicas

- El nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022 es regular.
- El nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022 es regular.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Desempeño laboral	Según Palací (2005) el desempeño laboral es aquel valor esperado para la organización, en relación a los aspectos conductuales del trabajador que realiza en un determinado tiempo.	Conocimiento	Eficacia laboral
			Eficiencia laboral
			Cumplimiento
		Motivación	Productividad
			Clima organizacional
			Liderazgo
Iniciativa	Cooperación		
	Disciplina		
			Calidad de servicio

Satisfacción del contribuyente	Kotler & Keller (2012) manifiestan que la satisfacción del usuario es aquella experiencia, sensación de placer o disgusto al momento de recibir la atención por un servicio o por la compra de un producto.	Rendimiento percibido	Apariencia Promesas Rapidez
		Enfoque hacia el contribuyente	Atención Información Comunicación
		Infraestructura	Seguridad Orden Accesibilidad

Nota. Elaboración propia en base a Newstrom (2011), Thompson (2006) y Chiavenato (2011).

2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable 01: Desempeño laboral

Variable 02: Satisfacción del contribuyente

Tabla 2

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Variable	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rango
Desempeño laboral	Eficacia laboral	1,2		Bajo (18-41)
	Eficiencia laboral	3,4		
	Cumplimiento	5,6	1=Nunca	
	Productividad	7,8	2=Casi nunca	Regular (42-65)
	Clima organizacional	9,10	3=A veces	
	Liderazgo	11,12	4=Casi siempre	
	Cooperación	13,14	5=Siempre	Alto (66-90)
	Disciplina	15,16		
	Calidad de servicio	17,18		

Nota. Elaboración propia en base al cuestionario de desempeño laboral, 2022.

Tabla 3*Operacionalización de la variable satisfacción del contribuyente*

Variable	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rango
Satisfacción del contribuyente	Apariencia	1,2		Bajo
	Promesas	3,4		(18-41)
	Rapidez	5,6	1=Nunca	
	Atención	7,8	2=Casi nunca	Regular
	Información	9,10	3=A veces	(42-65)
	Comunicación	11,12	4=Casi siempre	
	Seguridad	13,14	5=Siempre	Alto
	Orden	15,16		(66-90)
	Accesibilidad	17,18		

Nota. Elaboración propia en base al cuestionario de satisfacción del contribuyente, 2022.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación es el cuantitativo, debido a que el investigador plantea el problema de investigación de manera delimitada y concreta, donde la recolección de datos se sustenta en la medición de variables y estas se representan en números, para finalmente ser parte del análisis con métodos estadísticos (Hernández et al., 2014).

3.1.2 Alcance de investigación

El alcance de la investigación es el descriptivo – correlacional. Descriptivo debido a que se busca detallar algunas características que son sometidas a un análisis. Hernández et al. (2014) menciona que este alcance tiene como objetivo la indagación de una o más variables en una cierta población. Y el correlacional, porque se quiere conocer si existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román.

A continuación, se presenta el esquema del alcance de investigación:

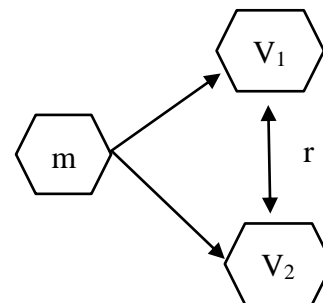
Donde:

m = muestra

V₁ = variable 1 (desempeño laboral)

V₂ = variable 2 (satisfacción del contribuyente)

r = relación de las variables



3.1.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación es de tipo no experimental de corte transversal, ya que no se manipula ninguna de las dos variables (Hernández et al., 2014). Además, este diseño permite observar a los fenómenos tal y como se dan para luego ser analizados.

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

El espacio donde se desarrolló este estudio fue en el distrito de Juliaca, provincia de San Román del departamento de Puno. Por el norte limita con la provincia de Lampa y Azángaro, por el sur con la provincia de Puno, por el este con la provincia de Huancané y Azángaro, y por el oeste con la región de Arequipa y Moquegua (Municipalidad Provincial de San Román, 2015).

El estudio se realizó en la Gerencia de Administración Tributaria (GAT), dicha gerencia pertenece a la Municipalidad Provincial de San Román y queda ubicada en la avenida Nueva Zelandia S/N (Complejo la Capilla Juliaca) frente a la puerta principal del Campo Ferial. El lugar de estudio fue muy indispensable debido a que día a día acuden contribuyentes para cumplir con sus obligaciones tributarias, asimismo, este hecho nos ayudó a concretar con los objetivos de la investigación.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Según Hernández et al. (2014) la población es un cúmulo de casos que coinciden con ciertas características. La población de estudio está conformada por un número variable de personas con ciertos rasgos en común.

La población de estudio estuvo conformada por un total de 77,206 contribuyentes inscritos en el sistema MAGIC de la Gerencia de Administración Tributaria (Sub Gerencia de Operaciones y Orientación Tributaria, 2021).

3.3.2 Muestra

La muestra es un subgrupo de la población, una pequeña cantidad, una porción que representa a la totalidad de una población (Hernández et al., 2014).

En la investigación se empleó el tipo de muestreo probabilístico. En esta muestra todos los elementos de la población están en la posibilidad de ser elegidos. Con esa finalidad, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N= Tamaño de la población

n= Tamaño de la muestra

p= Probabilidad de éxito 50%

q= Probabilidad de fracaso 50%

e= Nivel de precisión o error 5%

z= Límite de confianza 1.96

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 77206}{0.05^2(77206 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 383$$

Por consiguiente, se obtuvo como resultado una muestra conformada por 383 contribuyentes de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román.

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnica

Para la recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta. Según Pardinás (1991) la encuesta es un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos para una investigación. Este tipo de técnica nos permite obtener información directa de la muestra.

La encuesta fue aplicada a un total de 383 contribuyentes de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, la misma que estaba conformada por 18 ítems para medir la variable desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente.

3.4.2 Instrumento

El instrumento aplicado en la investigación fue el cuestionario para cada una de las variables, estos fueron adaptados, tomando en referencia a (Ruiz, 2019), estructurados y validados a juicio de expertos, asimismo, se hizo la aplicación del alfa de Cronbach para medir el grado de confiabilidad. El cuestionario es un instrumento que se utiliza para recoger de manera organizada la información permitiendo dar cuenta de las variables que son de interés, asimismo está compuesto por un conjunto de preguntas (Casas et al., 2003).

El desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente fueron medidos por 02 instrumentos:

Instrumento 1

Se aplicó el cuestionario “Desempeño laboral” con 18 ítems, el cual estuvo estructurado en tres dimensiones, siendo estos: el conocimiento, la motivación y la iniciativa cada una de ellas con 6 ítems en escala Likert con las siguientes alternativas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Asimismo, la escala de valoración o baremo que se consideró para esta variable son: el nivel bajo, el nivel regular y el nivel alto.

Instrumento 2

De igual manera, el cuestionario “Satisfacción del contribuyente” distribuido en tres dimensiones, los cuales son: el rendimiento percibido, el enfoque hacia el contribuyente y la infraestructura, cada dimensión consta de 6 ítems, haciendo un total de 18 ítems en escala Likert con las siguientes alternativas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. La escala de valoración o baremo que se consideró para esta variable son: el nivel bajo, el nivel regular y el nivel alto.

Tabla 4

Escala Likert de los instrumentos desempeño laboral y satisfacción del contribuyente

Categorías de la escala	Calificación
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nota. Elaboración propia en base a los instrumentos, 2022.

Tabla 5

Escala de valoración utilizado para los cuestionarios desempeño laboral y satisfacción del contribuyente

Niveles	Valor/rango
Bajo	De 18 a 41
Regular	De 42 a 65
Alto	De 66 a 90

Nota. Elaboración propia en base a la puntuación de cada variable, 2022.

3.4.3 Validez del instrumento

Según Hernández et al. (2014) la validez del instrumento es el grado en el que un instrumento realmente mide la variable que se desea medir. Los instrumentos fueron sometidos a juicios de expertos y/o crítica de jueces quienes se encargaron de verificar la pertinencia de las

variables, así como también de sus dimensiones e indicadores.

Los instrumentos de las variables desempeño laboral y satisfacción del contribuyente han sido analizados y validados por 3 expertos en la materia, tal como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla 6

Validación del instrumento desempeño laboral por juicio de expertos

N°	Nombres y apellidos del experto	Calificación porcentual
01	Dra. Ingrid Rossana Rodríguez Chokewanca	90 %
02	Cpc. Miguel Angel Quispe Bellido	97 %
03	Mg. Vitaliano Enriquez Mamani	86 %
Total promedio		91 %

Nota. Elaboración propia en base a la ficha para evaluación de instrumento 2022.

Tabla 7

Validación del instrumento satisfacción del contribuyente por juicio de expertos

N°	Nombre del experto	Calificación porcentual
01	Dra. Ingrid Rossana Rodríguez Chokewanca	100 %
02	Cpc. Miguel Angel Quispe Bellido	100 %
03	Mg. Vitaliano Enriquez Mamani	93 %
Total promedio		98 %

Nota. Elaboración propia en base a la ficha para evaluación de instrumento 2022.

De acuerdo a la tabla 6 y 7, la validación del instrumento desempeño laboral obtuvo una calificación porcentual promedio de 91 % y el instrumento satisfacción del contribuyente un 98 %, por consiguiente, los instrumentos fueron considerados aplicables para la ejecución de la investigación.

3.4.4 Confiabilidad del instrumento

Según Quero (2010) la confiabilidad o fiabilidad es la consistencia o estabilidad de una medida, es decir, es la ausencia de errores de medición en un instrumento. La confiabilidad

puede tomar distintas formas o expresiones: coeficientes de precisión, concordancia, homogeneidad o consistencia interna, siendo un denominador común que todos están expresados como diversos coeficientes de correlación, siendo el más distinguido el coeficiente de alfa de Cronbach.

La confiabilidad de los instrumentos: desempeño laboral y satisfacción del contribuyente fueron medidos por el estadístico Alfa de Cronbach.

Tabla 8

Estadísticos de confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Desempeño laboral	0.886	18
Satisfacción del contribuyente	0.915	18

Nota. Elaboración propia en base a los resultados de confiabilidad, 2022.

En la tabla 8, se observa que para el cuestionario de desempeño laboral el valor de alfa de Cronbach es de 0.886, el cual indica que existe una consistencia interna por ende el instrumento de medición es bueno, asimismo, para el cuestionario de satisfacción del contribuyente el valor de alfa es de 0.915, el cual significa que existe una coherencia interna por lo tanto el instrumento es excelente.

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos permite conocer e interpretar la información obtenida con la finalidad de sacar conclusiones. Por ello, para la investigación se realizó el siguiente proceso:

- a. Una vez concluida con la aplicación de los instrumentos, los datos obtenidos mediante los cuestionarios fueron vaciados y codificados a una hoja de cálculo de Excel para poder almacenar de manera sistemática. La hoja de cálculo de Microsoft Excel nos ayuda a trabajar con datos y números debido a su gran variedad de funciones que tiene este programa.
- b. Inmediatamente después de haber terminado el vaciado de datos en la hoja de cálculo,

se procede a utilizar el programa Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 25, este programa contiene diferentes análisis estadísticos que nos facilitó la interpretación de los datos plasmados en tablas, gráficos y porcentajes el mismo que nos dio la confiabilidad en los resultados que se obtenga.

- c. Finalmente, para determinar la relación entre las variables, y probar la hipótesis planteada se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.5.1 Prueba de normalidad

Los resultados de la prueba de normalidad ayudan a conocer si debemos rechazar o no rechazar la hipótesis nula de los datos que previenen de una población, además calcula la correlación entre las variables. La distribución normal puede ser comprobada analítica o gráficamente, las pruebas analíticas para comprobar la distribución normal de los datos son la prueba de Kolmogórov-Smirnov, la prueba de Shapiro-Wilk.

Por ello, se realizó dicha prueba en la investigación, tal como se muestra a continuación:

a. Planteamiento de hipótesis

Ho: Los datos siguen una distribución normal.

Ha: Los datos no siguen una distribución normal.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

c. Prueba estadística

Tabla 9*Prueba de normalidad de las variables*

Variable	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	0,052	383	0,013	0,988	383	0,004
Satisfacción del contribuyente	0,088	383	0,000	0,984	383	0,000

Nota. Elaboración propia del investigador, 2022.

d. Reglas de decisión

Si $p < \alpha$, entonces se acepta la H_a .

Si $p > \alpha$, entonces se acepta la H_o .

Debido a que nuestra muestra es mayor a 50 datos, se toma en cuenta el valor del nivel de significancia de Kolmogorov. Por tanto, según la tabla 9:

- Para la variable desempeño laboral se observa que el valor de $p = 0.013 < \alpha = 0.05$, siendo así se acepta la H_a , lo que quiere decir que los datos no siguen una distribución normal; por lo que se procede a utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.
- Asimismo, para la variable satisfacción del contribuyente se observa que el valor de $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces se acepta la H_a , lo cual quiere decir que los datos no siguen una distribución normal; por ende, se procede a utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es una prueba no paramétrica cuando se desea medir la relación entre dos variables y es utilizado principalmente para el análisis de datos (Barreto, 2011).

Tabla 10*Grado de relación según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman*

Significado	Valor de Rho
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-0.9 a -0.99
Correlación negativa alta	-0.7 a -0.89
Correlación negativa moderada	-0.4 a -0.69
Correlación negativa baja	-0.2 a -0.39
Correlación negativa muy baja	-0.01 a -0.19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	0.01 a 0.19
Correlación positiva baja	0.2 a 0.39
Correlación positiva moderada	0.4 a 0.69
Correlación positiva alta	0.7 a 0.89
Correlación positiva muy alta	0.9 a 0.99
Correlación positiva grande y perfecta	1

Nota. Elaborado en base a Martínez & Campos (2015).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

En esta sección, se realiza la presentación de los resultados que fueron obtenidos a través de la aplicación de instrumentos a los contribuyentes de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, con el fin de determinar e identificar de acuerdo a los objetivos planteados.

4.1.1 Datos generales

Tabla 11

Género de los contribuyentes de la Gerencia de Administración Tributaria

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	160	41.8%
Femenino	223	58.2%
Total	383	100.0%

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

En la tabla 11, se observa que del 100% de contribuyentes encuestados, el 58.2% son del género masculino conformado por un total de 160 varones mientras que el 41.8% son del género femenino conformado por 223 mujeres, habiendo una diferencia del 16.4% entre ambos géneros. Lo que indica que en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román existe una mayor participación de mujeres, asimismo la mayor participación en las encuestas realizadas por el investigador.

4.1.2 Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román

Tabla 12*Correlación entre las variables desempeño laboral y satisfacción del contribuyente*

			Desempeño laboral	Satisfacción del contribuyente
Rho de	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1.000	0.674**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	383	383
Spearman	Satisfacción del contribuyente	Coeficiente de correlación	0.674**	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	383	383

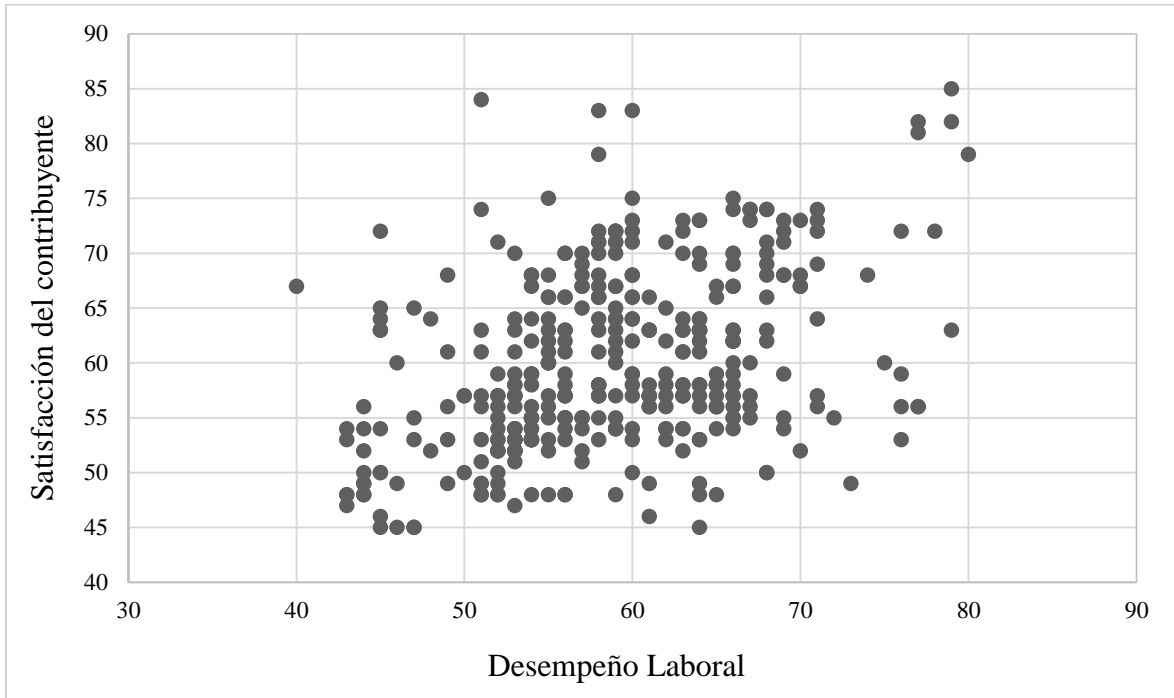
(**) La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

En la tabla 12, se puede apreciar que la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman $p=0.000$ es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, es decir, existe una correlación positiva moderada de 0.674; este resultado indica que el desempeño laboral tiene una correlación positiva significativa moderada con la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, en resumen, cuando el nivel de desempeño laboral incrementa o mejora, el nivel de satisfacción del contribuyente será mucho mejor. La entidad pública debe brindar una buena calidad de servicio mediante el personal que labora en ella para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios (ver Figura 1 y Anexo 2).

Figura 1

Dispersión entre las variables desempeño laboral y satisfacción del contribuyente



Nota. Elaborado en base a los resultados del cuestionario, 2022.

4.1.3 Nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román

Tabla 13

Nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	311	81.2%
Alto	72	18.8%
Total	383	100.0%

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

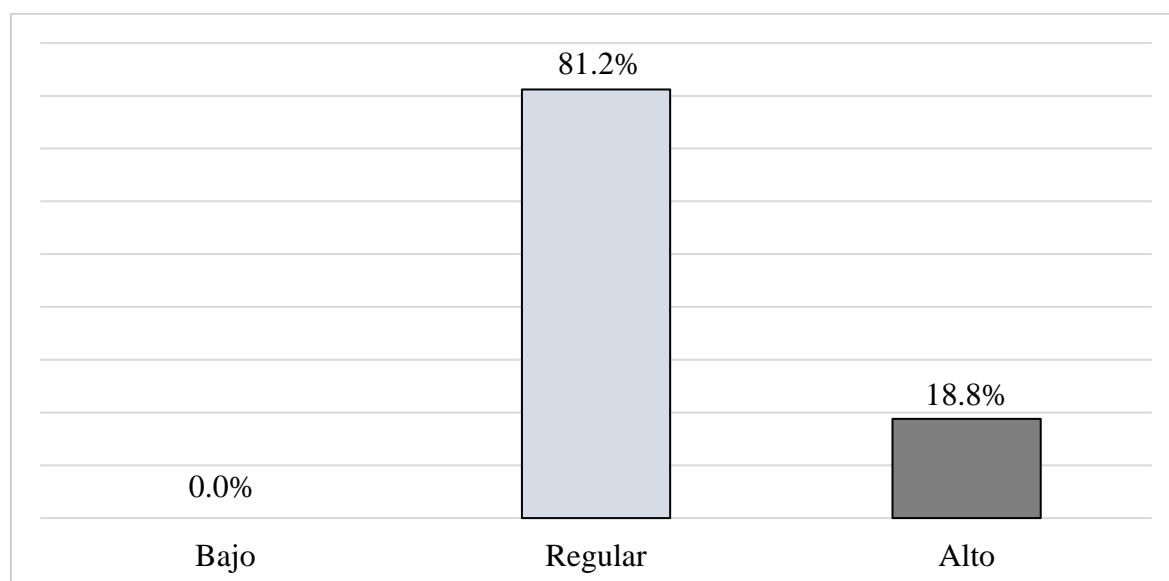
Teniendo en cuenta que el desempeño laboral del personal de las entidades públicas es fundamental para el cumplimiento de metas del Estado; en la tabla 13, se puede visualizar el nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, que, de un total de 383 contribuyentes encuestados, el 81.2%

indica que el nivel de desempeño laboral es regular, ya que muchos consideran que los trabajadores de la Gerencia no siempre se encuentran dispuestos a brindar respuesta rápida a las solicitudes de los contribuyentes, existe la posibilidad de que no atiendan en el menor tiempo las necesidades, y en ocasiones no tienen la capacidad de solucionar problemas sin necesidad de consultar a su superior, lo cual provoca que los contribuyentes se encuentren regularmente satisfechos; y por último el 18.8% de contribuyentes encuestados indicó que el nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria es alto porque consideran que los trabajadores conocen sus funciones, mantienen un orden dentro del trabajo, se comportan de manera adecuada, se encuentran dispuestos a brindar ayuda y resolver las dudas de los contribuyentes.

El resultado más predominante del nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria es el 81.2% que representan a los contribuyentes encuestados que indicaron que el nivel de desempeño laboral es regular, es decir, que la gran parte de encuestados da a entender que es necesario trabajar en la dimensión de motivación, siendo el aspecto más observado por los mismos. Trabajar en la motivación de los trabajadores es fundamental porque permite mejorar la productividad y lograr los objetivos de la entidad (ver Figura 2 y Anexo 3).

Figura 2

Nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria



Nota. Elaborado en base a los resultados del cuestionario, 2022.

Seguidamente se presentan los resultados correspondientes a las dimensiones de la variable desempeño laboral, siendo las siguientes:

4.1.4 Dimensión conocimiento

Tabla 14

Distribución de ítems de la dimensión de conocimiento

N°	Ítems de la dimensión
P1	Los trabajadores suelen realizar más trabajo que el asignado.
P2	Los trabajadores están en la disponibilidad para atender tiempo extra sin problemas.
P3	Los trabajadores responden a tiempo las demandas de los contribuyentes.
P4	Los trabajadores poseen suficiente conocimiento para desarrollar bien su trabajo.
P5	Los trabajadores cumplen con sus funciones asignadas.
P6	Los trabajadores cumplen con los horarios de atención establecidos.

Nota. Elaborado en base al instrumento de desempeño laboral, 2022.

Tabla 15

Nivel de conocimiento en la Gerencia de Administración Tributaria

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	3.1%
Regular	281	73.4%
Alto	90	23.5%
Total	383	100%

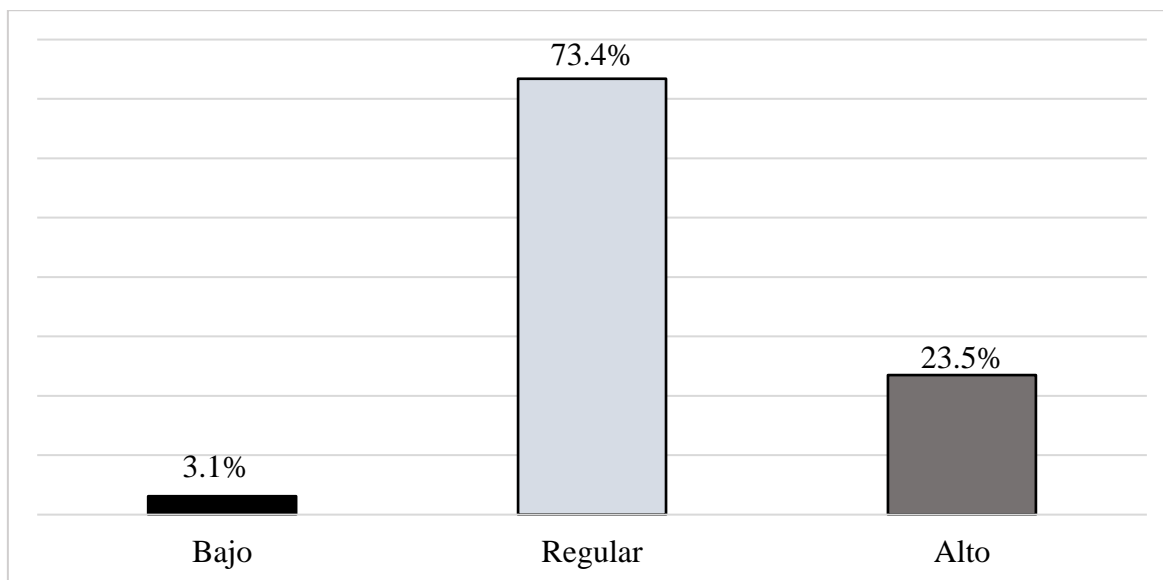
Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

Considerando la tabla 15, se alcanza a observar que del 100% de contribuyentes encuestados, el 73.4% indica que el nivel de conocimiento de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria es regular, mientras que el 23.5% manifiesta que el nivel de conocimiento es alto y por último el 3.1% considera que el nivel de conocimiento es bajo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que la gran parte de los contribuyentes encuestados manifiesta que el nivel de conocimiento en la Gerencia de Administración Tributaria es regular, lo cual implica que la Gerencia debe enfocarse y procurar que sus trabajadores conozcan sus funciones para desarrollar de manera adecuada

su trabajo asimismo estén preparados para atender las necesidades de los contribuyentes (ver Figura 3).

Figura 3

Nivel de conocimiento en la Gerencia de Administración Tributaria



Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

4.1.5 Dimensión motivación

Tabla 16

Distribución de ítems de la dimensión de motivación

N°	Ítems de la dimensión
P7	Los trabajadores están dispuestos a brindar respuesta rápida a las solicitudes de los contribuyentes.
P8	Los trabajadores hacen lo posible para atender en el menor tiempo las solicitudes del contribuyente.
P9	Los trabajadores muestran una buena relación entre ellos.
P10	Los trabajadores muestran buena actitud para solucionar problemas.
P11	Los trabajadores tienen la capacidad de solucionar problemas sin necesidad de consultar a un superior.
P12	Los trabajadores resuelven las dudas del contribuyente.

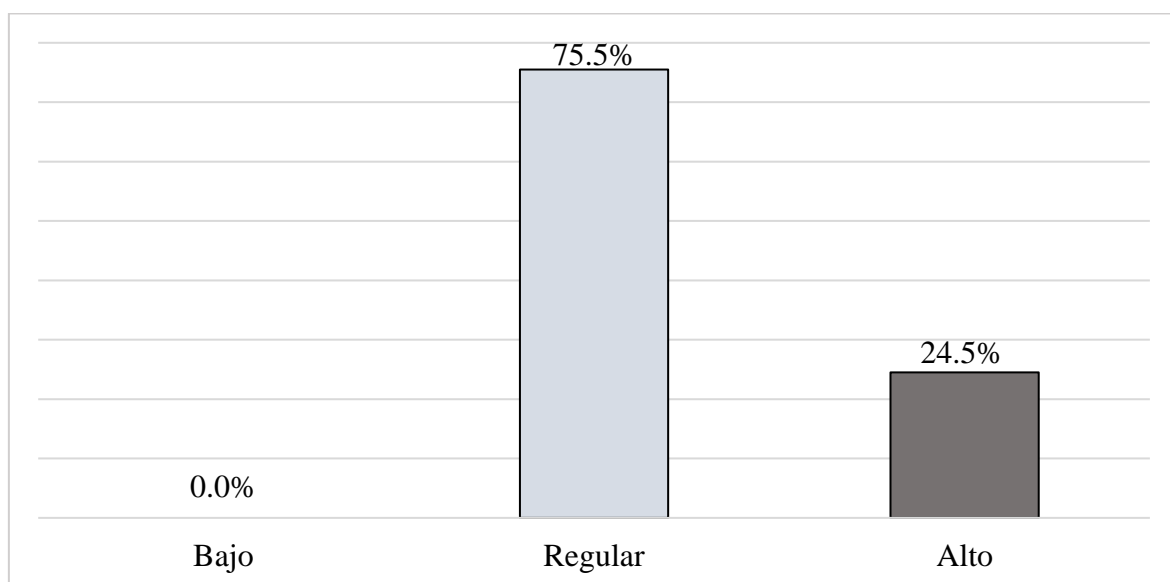
Nota. Elaborado en base al instrumento de desempeño laboral, 2022.

Tabla 17*Nivel de motivación en la Gerencia de Administración Tributaria*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	289	75.5%
Alto	94	24.5%
Total	383	100%

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

Según la tabla 17, se logra apreciar que del total de contribuyentes encuestados, el 75.5% indica que el nivel de motivación de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria es regular y el 24.5% considera que el nivel de motivación es alto. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que la gran parte de los contribuyentes encuestados manifiesta que el nivel de motivación en la Gerencia de Administración Tributaria es regular, lo cual implica que la Gerencia debe preocuparse por el bienestar de los trabajadores, mejorar el compromiso con ellos para asimismo lograr los objetivos de la entidad (ver Figura 4).

Figura 4*Nivel de motivación en la Gerencia de Administración Tributaria*

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

4.1.6 Dimensión iniciativa

Tabla 18

Distribución de ítems de la dimensión de iniciativa

N°	Ítems de la dimensión
P13	Los trabajadores se comprometen con la solución de problemas de los contribuyentes.
P14	Los trabajadores se encuentran dispuestos a ayudar a los contribuyentes.
P15	Los trabajadores mantienen un orden en el trabajo.
P16	Los trabajadores se comportan de manera adecuada en el trabajo.
P17	Los trabajadores brindan un buen trato al momento de atender a los contribuyentes.
P18	Los trabajadores conocen bien su trabajo.

Nota. Elaborado en base al instrumento de desempeño laboral, 2022.

Tabla 19

Nivel de iniciativa en la Gerencia de Administración Tributaria

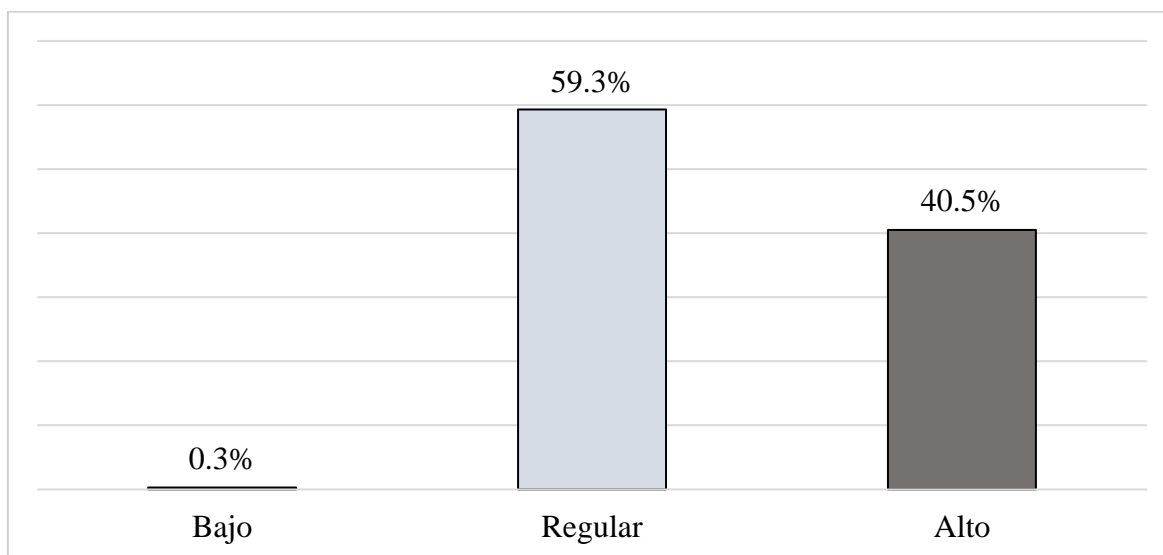
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.3%
Regular	227	59.3%
Alto	155	40.5%
Total	383	100%

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

De acuerdo a la tabla 19, se muestra que del total de contribuyentes encuestados, el 59.3% indica que el nivel de iniciativa de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria es regular, mientras que el 40.5% manifiesta que el nivel de iniciativa es alto y por último el 0.3% considera que el nivel de iniciativa es bajo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que la gran parte de los contribuyentes encuestados manifiesta que el nivel de iniciativa en la Gerencia de Administración Tributaria es regular, lo cual implica que la Gerencia debe fomentar la iniciativa en sus trabajadores para que estos se encuentren en la disposición de brindar ayuda a los contribuyentes, y por ende brindar una buena calidad de servicio, asimismo se vea la cooperación de trabajar en equipo ante problemas inesperados (ver Figura 5).

Figura 5

Nivel de iniciativa en la Gerencia de Administración Tributaria



Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

4.1.7 Nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román

Tabla 20

Nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	289	75.5%
Alto	94	24.5%
Total	383	100.0%

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

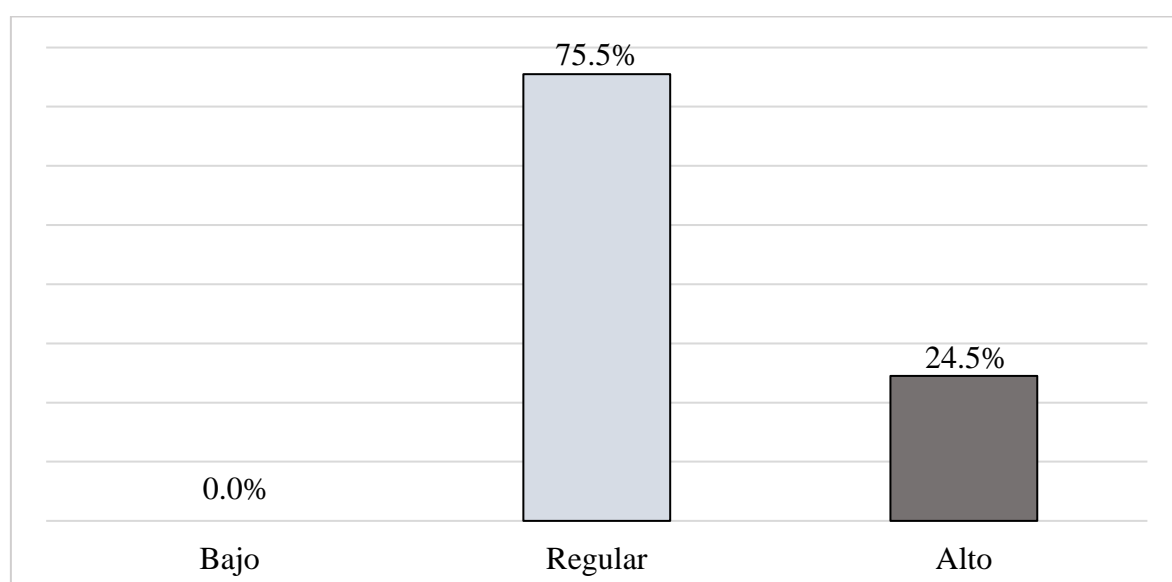
Considerando que la satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención brindada en la prestación de servicios que permite conocer cuan satisfecho esta un usuario; en la tabla 20, se logra visualizar el nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, que, de un total de 383 contribuyentes encuestados, el 75.5% indica que el nivel de satisfacción del contribuyente es regular, ya que muchos consideran que los trabajadores de la Gerencia no siempre resuelven a tiempo los trámites realizados, los servicios de atención no son

realizados en un tiempo prudente, en ocasiones los requisitos para los distintos trámites no son de fácil acceso, muchas veces las explicaciones de los trabajadores no son entendibles lo cual provoca que los contribuyentes se encuentren regularmente satisfechos; y por último el 24.5% de contribuyentes encuestados indicó que el nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria es alto porque consideran que los trabajadores tienen una buena presentación personal, muestran una conducta adecuada en el desempeño de sus funciones, transmiten confianza y amabilidad además de que la gerencia cuenta con instalaciones físicas apropiadas por lo que los contribuyentes se quedan satisfechos con la atención recibida.

El resultado más predominante del nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria es el 75.5% que representa a los contribuyentes encuestados que indicaron que su nivel de satisfacción es regular, es decir, que la gran parte de encuestados da a entender que es necesario trabajar en la dimensión del enfoque hacia el contribuyente, siendo el aspecto más observado por los mismos. Trabajar en esta dimensión permite brindar una mejor experiencia al usuario, por ende, mejorar la satisfacción del usuario (ver Figura 6 y Anexo 4).

Figura 6

Nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria



Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

Asimismo, se presentan los resultados correspondientes a las dimensiones de la variable

satisfacción del contribuyente. Siendo 3, el rendimiento percibido, el enfoque hacia el contribuyente y por último la infraestructura, que se detallan cada una de ellas a continuación:

4.1.8 Dimensión rendimiento percibido

Tabla 21

Distribución de ítems de la dimensión de rendimiento percibido

N°	Ítems de la dimensión
P1	Los trabajadores tienen buena presentación personal para el trabajo.
P2	Los trabajadores se muestran amables y serviciales en el desempeño de sus funciones.
P3	Cumplen con la fecha establecida cuando se comprometen con la atención de su trámite.
P4	Se queda satisfecho con la atención recibida por el trabajador.
P5	El trámite realizado es resuelto a tiempo.
P6	El servicio de atención es realizado en un tiempo prudente.

Nota. Elaborado en base al instrumento de satisfacción del contribuyente, 2022.

Tabla 22

Nivel de rendimiento percibido en la Gerencia de Administración Tributaria

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.3%
Regular	275	71.8%
Alto	107	27.9%
Total	383	100%

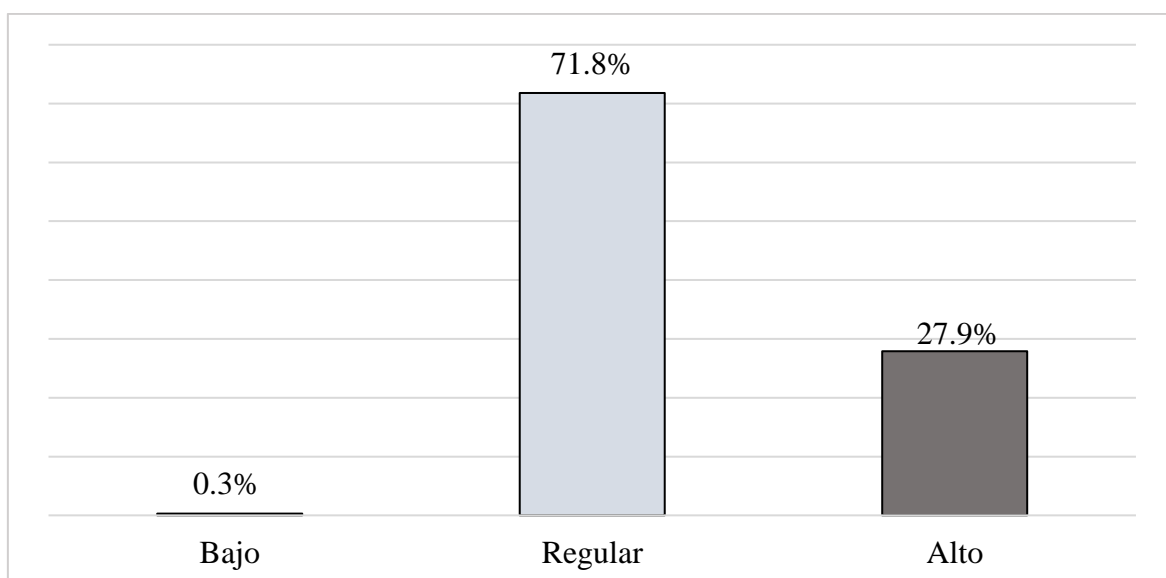
Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

Conforme a la tabla 22, se muestra que de la totalidad de contribuyentes encuestados, el 71.8% indica que el nivel de rendimiento percibido en la Gerencia de Administración Tributaria es regular, mientras que el 27.9% manifiesta que el nivel de rendimiento percibido es alto y por último el 0.3% considera que el nivel es bajo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que la mayoría de los contribuyentes encuestados manifiesta

que el nivel de rendimiento percibido en la Gerencia de Administración Tributaria es regular, lo cual implica que la Gerencia mediante sus trabajadores deben procurar resolver a tiempo los trámites realizados por los contribuyentes, asimismo el servicio de atención debe realizarse en un tiempo prudente para que la satisfacción del contribuyente sea alta (ver Figura 7).

Figura 7

Nivel de rendimiento percibido en la Gerencia de Administración Tributaria



Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

4.1.9 Dimensión enfoque hacia el contribuyente

Tabla 23

Distribución de ítems de la dimensión de enfoque hacia el contribuyente

N°	Ítems de la dimensión
P7	Los trabajadores brindan tiempo y apoyo necesario a los contribuyentes ante sus dudas o reclamos.
P8	Los trabajadores transmiten confianza al momento de ser atendido.
P9	Existe profesionalismo por el trabajador al momento de solicitar información.
P10	Los trabajadores brindan información completa y minuciosa.
P11	Existe una comunicación fluida y clara entre el trabajador de la gerencia y los contribuyentes.

P12 Es entendible las explicaciones que le ha dado el trabajador.

Nota. Elaborado en base al instrumento de satisfacción del contribuyente, 2022.

Tabla 24

Nivel de enfoque hacia el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria

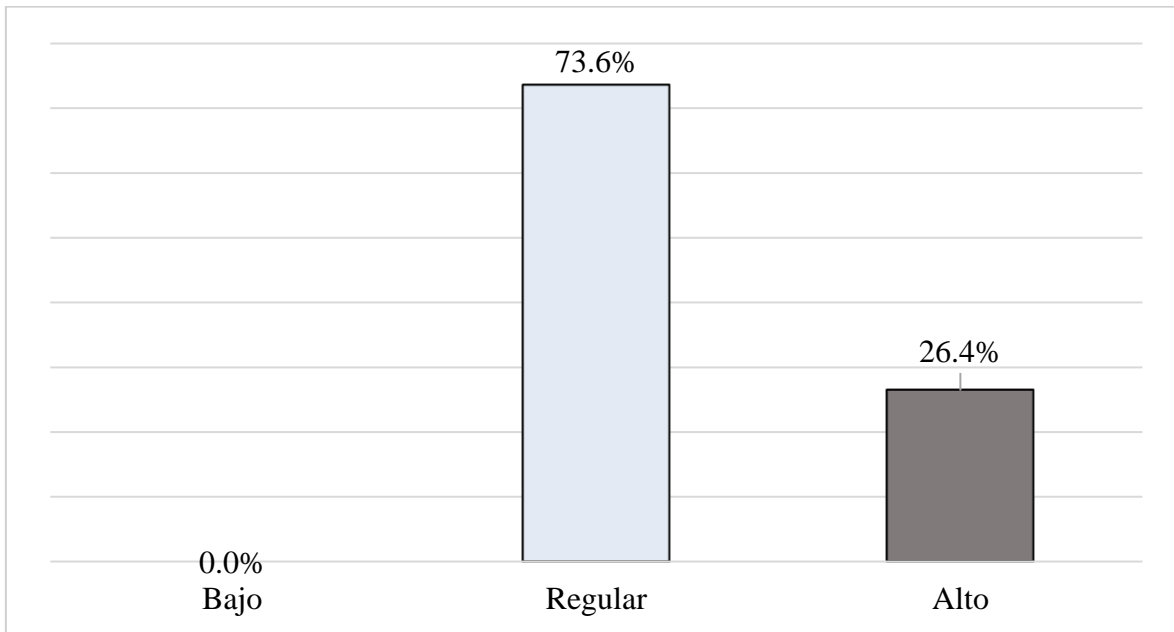
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	282	73.6%
Alto	101	26.4%
Total	383	100%

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

Según la tabla 24, se logra observar que del 100% de contribuyentes encuestados, el 73.6% indica que el nivel de enfoque hacia el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria es regular, mientras que el 26.4% manifiesta que el nivel de enfoque hacia el contribuyente es alto. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que la mayoría de los contribuyentes encuestados manifiesta que el nivel de enfoque hacia el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria es regular, lo cual implica que muchas veces las explicaciones de los trabajadores no son entendibles, asimismo existe un nivel medio de profesionalismo del trabajador al momento de solicitar información, por tanto, la Gerencia debe buscar brindar una experiencia satisfactoria en la atención que se da a los contribuyentes mediante sus trabajadores (ver Figura 8).

Figura 8

Nivel de enfoque hacia el contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria



Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

4.1.10 Dimensión infraestructura

Tabla 25

Distribución de ítems de la dimensión de infraestructura

N°	Ítems de la dimensión
P13	Las oficinas cuentan con equipos modernos y necesarios para la atención.
P14	Se cuenta con instalaciones físicas apropiadas, asimismo, con carteles o flechas de orientación en la gerencia.
P15	Se cumplen con los horarios establecidos para la atención.
P16	Se respeta el orden de llegada para la atención del contribuyente.
P17	Se cuenta en la gerencia con un registro de control de los trámites realizados por los contribuyentes.
P18	Es de fácil acceso a los requisitos para los distintos trámites.

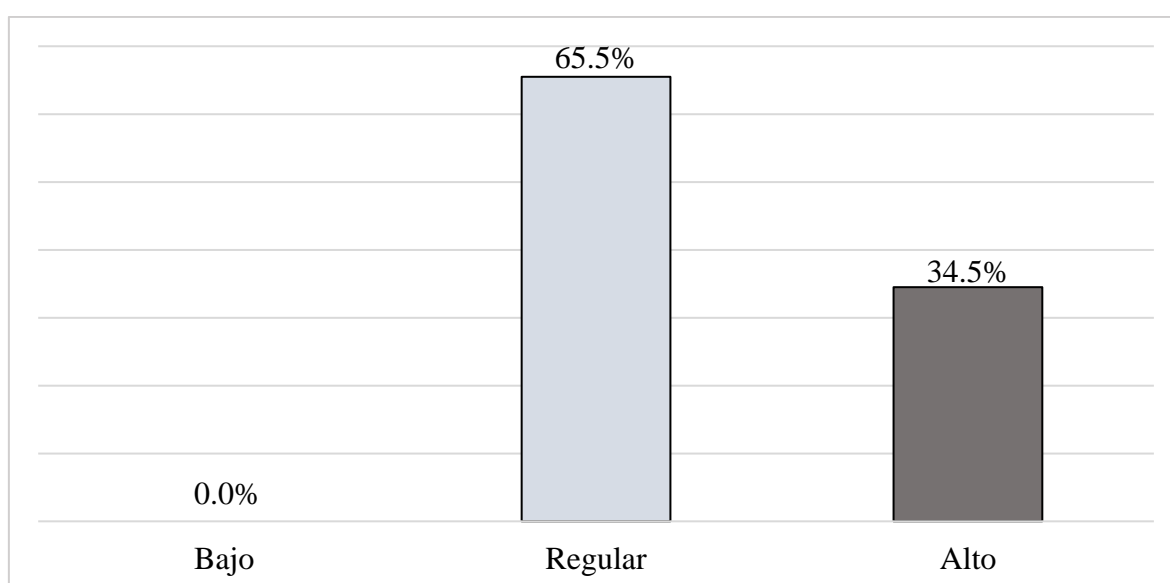
Nota. Elaborado en base al instrumento de satisfacción del contribuyente, 2022.

Tabla 26*Nivel de infraestructura en la Gerencia de Administración Tributaria*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	251	65.5%
Alto	132	34.5%
Total	383	100%

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

Teniendo en cuenta la tabla 26, se logra observar que del 100% de contribuyentes encuestados, el 65.5% indica que el nivel de infraestructura en la Gerencia de Administración Tributaria es regular, mientras que el 34.5% manifiesta que el nivel de infraestructura es alto. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que la mayoría de los contribuyentes encuestados manifiesta que el nivel de infraestructura en la Gerencia de Administración Tributaria es regular, lo que implica que la Gerencia no cuenta con equipos modernos y algunos requisitos para los distintos trámites no son de fácil acceso, por tanto la Gerencia debe priorizar que los equipos tecnológicos de las oficinas estén en completa operatividad para que los trabajadores puedan realizar de manera eficiente su trabajo y así la satisfacción del contribuyente sea mayor (ver Figura 9).

Figura 9*Nivel de infraestructura en la Gerencia de Administración Tributaria*

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

4.2 DISCUSIÓN

Después de haber realizado el procesamiento de datos y obtener los resultados con respecto al objetivo general que fue determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román 2022, cuya hipótesis fue: Existe una relación significativa positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, donde el análisis determinó un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = 0.674$, con un nivel de significancia de $p=0.000$ siendo menor a 0.05, teniendo como resultado una correlación positiva moderada, esto implica que un mejor desempeño laboral genera también mejores niveles de satisfacción.

Este resultado se corrobora con el trabajo de Chavez (2022), en su tesis titulada “El desempeño laboral y la satisfacción al usuario de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021” donde concluye que existe una correlación positiva moderada entre las variables desempeño laboral y satisfacción de los usuarios con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.637; asimismo, Torres (2020), en su trabajo de investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya – Ancash 2020” concluye que sus variables tienen una relación positiva moderada determinada por el estadístico Spearman de 0.700; a su vez, Ramírez (2018) señala en su tesis titulada “Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local de Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018” que existe una correlación positiva moderada entre sus variables satisfacción de los usuarios y desempeño laboral, esto nos indica que los estudios mencionados son similares. Por otra parte, los estudios de Calderon (2021), López (2019), Riega y Valencia (2019) y Mamani (2019) refuerzan los resultados obtenidos indicando que existe relación entre ambas variables, es decir, mientras se dé un adecuado desempeño laboral en la organización este generará una mejor satisfacción al usuario.

En referencia a los resultados alcanzados para el objetivo específico 1, que fue identificar el nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román 2022, cuya hipótesis fue: el nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román es

regular, donde se aplicó la escala de valoración o baremo, obteniéndose que el 81.2% de los contribuyentes encuestados indicó que el nivel de desempeño laboral es regular, y el 18.8% manifestó que es alto. Estos resultados se encuentran relacionados con Ramírez (2018) que indica en su estudio, que el 85% de los trabajadores tienen un desempeño medio alto mientras que el 15% un desempeño alto y que ningún trabajador tiene un desempeño medio bajo, siendo esto un reflejo de la empresa que implementa permanentemente capacitaciones, actividades y difusión de valores para mejorar la comunicación entre los trabajadores; asimismo, López (2019), quien manifiesta en su tesis titulada “Desempeño del personal y satisfacción del usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017” que el desempeño laboral se da de manera regular manteniéndose entre los márgenes del 40% al 50% debido a que aún faltan corregir algunas deficiencias en la Municipalidad; de igual modo, Zela et al. (2021) en su estudio titulado “Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú” indican que el 78.4% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román poseen un regular desempeño laboral y el 21.6% un alto desempeño, del mismo modo, el 55.2% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno poseen un regular desempeño laboral y el 44.8% un alto desempeño, por último el 63.8% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Azángaro poseen un regular desempeño y el 36.1% un alto desempeño, llegando a la conclusión que el desempeño laboral de los trabajadores es regular en las tres municipalidades. Sin embargo, estos resultados son contrarios a Vilcabana (2019) y Ruiz (2019) que llegaron a la conclusión que el nivel de desempeño laboral es percibido como alto y aceptable.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos con respecto a las dimensiones del desempeño laboral que son el conocimiento, motivación e iniciativa, se encontró que estas indican un nivel regular. En la dimensión conocimiento, el 73.4% de encuestados indicó que el nivel de conocimiento de los trabajadores es regular, a esto Riega & Valencia (2019) menciona que el conocimiento en los trabajadores es muy importante para resolver los problemas que se presenten y así poder resolver de manera profesional, también es fundamental actualizarse en conocimiento para cumplir y desarrollar las actividades encomendadas en el puesto de trabajo; del mismo modo, en la dimensión motivación, el 75.5% de encuestados indicó que el nivel de motivación de los trabajadores es regular, a ello Ramírez (2018) indica que la motivación es un componente vital para el desempeño laboral y esta intervenido por distintos

factores como reconocimientos, ascensos, logros y recompensas; por último, en la dimensión iniciativa, el 59.3% de encuestados indicaron que el nivel de iniciativa de los trabajadores es regular, la iniciativa se relaciona con la participación de los trabajadores en las distintas actividades que son de su cargo generando un impacto positivo en la organización. Estos resultados son similares al estudio realizado por Huancollo (2018) titulada “Calidad de servicio y desempeño laboral en la empresa Banco de Crédito del Perú V.M.T. 2018” donde concluye que los porcentajes más preponderantes en cada dimensión son los siguientes: en los niveles de la dimensión conocimiento el 48.3% de los trabajadores indican que hay un nivel regular, en los niveles de la dimensión motivación el 44.8% de los trabajadores manifiestan que hay un nivel regular y por último en los niveles de la dimensión iniciativa el 51.7% de los trabajadores manifestaron que hay un nivel regular.

Fortaleciendo teóricamente los resultados del objetivo específico 1, Vera & Suárez (2018) nos señalan que las organizaciones del Estado buscan el progreso continuo del ambiente institucional, es decir, que los trabajadores se sientan cómodos en su área laboral para que posteriormente se genere una interacción idónea entre el usuario y el trabajador referente a la prestación de un servicio. Un desempeño laboral insuficiente, incide en la ineficiencia de las actividades, productividad y calidad de servicio por parte de la organización. Por su parte, Rodríguez & Castillo (2016) mencionan que, para obtener un mejor rendimiento y desempeño de los trabajadores hacia los clientes, se diseñen estrategias que permitan mejorar el ambiente laboral; asimismo, Pacheco (2018) expresa que en algunas organizaciones no se promueven la participación activa de los trabajadores por parte de la gerencia, para poder recoger opiniones e insatisfacciones de los clientes, dado que los trabajadores son los indicados para proponer algunas mejoras en el servicio debido a que son ellos quienes lidian a diario con los clientes.

Finalmente, para el objetivo específico 2, que fue identificar el nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román 2022, cuya hipótesis fue: el nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román es regular, donde después de obtener los resultados se observó que el 75.5% de los contribuyentes encuestados indica que el nivel de satisfacción es regular, y el 24.5% manifestó que el nivel de satisfacción es alto. Estos resultados son cotejados con el autor

Ramírez (2018) que llega a la conclusión de que el 60% de usuarios se encuentran satisfechos, el 35% de ellos se encuentran completamente satisfechos y 5% restante no se encuentra satisfecho con la atención que reciben, esto indica que aún falta esfuerzos a realizar por los trabajadores para lograr una satisfacción alta en los usuarios; igualmente, con el autor Tito (2023) en su tesis de investigación llega a la conclusión de que el 67.7% de usuarios encuestados manifestó que su nivel de satisfacción obtenida al momento de ser atendidos es regular; asimismo, con Valdera (2020) que en su investigación llega a la conclusión de que el nivel de satisfacción del usuario es medio, representado por el 51.7% de usuarios esto debido a que la municipalidad no garantiza ninguna efectividad ni cubre las expectativas de los usuarios. Por otra parte, Riega & Valencia (2019) concluye en su investigación que el 72.8% de clientes están satisfechos y el 27.2% no están satisfechos; al igual que, Marin (2021) en su tesis titulada “Desempeño laboral del personal y satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui 2020” concluye que la satisfacción de los usuarios va desde medianamente satisfechos hasta totalmente satisfechos debido a que el desempeño laboral es eficaz y eficiente.

Considerando los resultados alcanzados con respecto a las dimensiones de la satisfacción del contribuyente que son el rendimiento percibido, enfoque hacia el contribuyente e infraestructura, se halló que estas indican un nivel regular. En la dimensión rendimiento percibido, el 71.8% de contribuyentes encuestados indicó que el nivel de rendimiento percibido en la Gerencia de Administración Tributaria es regular, a esto Mamani (2019) menciona que el rendimiento percibido es el resultado que el usuario considera haber recibido al momento de la atención ; del mismo modo, en la dimensión enfoque hacia el contribuyente, el 73.6% de encuestados indicó que el nivel de enfoque hacia el contribuyente es regular, a ello Huancollo (2018) expresa que las organizaciones deben entender y determinar las necesidades de los usuarios y los objetivos que se desea alcanzar a partir de ella; por último, en la dimensión infraestructura, el 65.5% de contribuyentes encuestados indicaron que el nivel de infraestructura es regular, para López (2019) en una organización se debe contar con una adecuada infraestructura que permita fortalecer la calidad de servicios que ofrecen y así aumentar la satisfacción del usuario y por ende se genere una buena imagen institucional. Estos resultados son contrarios al estudio realizado por Huancollo (2018) titulada “Calidad de servicio y desempeño laboral en la empresa Banco de Crédito del Perú V.M.T. 2018” donde el 41.4% de encuestados que indican que el nivel de la dimensión

enfoque hacia el cliente es malo, el 34.5% es bueno y el 24.1% es regular, asimismo, en la dimensión infraestructura el 37.9% de encuestados manifiesta que el nivel de la dimensión infraestructura es malo, el 37.9% es regular y el 24.1% es bueno.

Teóricamente estos resultados se apoyan en Noboa (2021) quien manifiesta que los usuarios son quienes juzgan la calidad de servicio que brindan las organizaciones, además, conocer la satisfacción del usuario es sumamente importante porque un usuario satisfecho está en la disposición de volver para ser atendido. Asimismo, Parra et al. (2018) expresan que, si los trabajadores no se encuentran motivados lo suficiente y con actitud positiva al momento de realizar sus actividades que fueron asignadas, transfieren esa sensación de inconformidad al servicio prestado, lo que implica a una insatisfacción del cliente, la finalidad como organización debe ser mantener trabajadores y clientes felices.

La investigación se centra en la percepción de los contribuyentes acerca del desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria, a diferencia de las investigaciones tomadas como antecedentes Chavez (2022), Paz (2022), Marin (2021), López (2019), Riega & Valencia (2019), Vilcabana (2019) y Ramírez (2018) donde la variable desempeño laboral es medido por un cuestionario que ha sido aplicado a los trabajadores, donde el trabajador es quien opina acerca de su propio desempeño. Todos los trabajadores del sector público deben ser conscientes que su desempeño, las decisiones que toman y las acciones que realizan impactan en la ciudadanía, así mismo, en la valoración que estas hacen al momento de brindar su opinión sobre el desempeño. En el sector público los usuarios no pueden recurrir a otras opciones u otros servicios de mejor calidad, es decir, se convierten en clientes cautivos al ser el único lugar donde pueden hacer trámite de los servicios. A diferencia del sector privado, los usuarios tienen diferentes opciones de elegir en cuanto a los servicios que brindan, es decir, si un usuario hace uso del servicio y este no le resulta satisfactorio puede optar por acudir a otra organización que preste el mismo servicio, por ello es que muchas organizaciones privadas priorizan brindar una atención enfocada al usuario.

En relación a las limitaciones en la investigación, se tuvo como limitante el acceso a la cantidad de contribuyentes activos de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, asimismo, la obtención de información y la

recolección de datos a los contribuyentes debido al escaso tiempo de los mismos, teniendo que recurrir a los incentivos con el fin de lograr los objetivos de la investigación.

CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe una relación significativa positiva moderada entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.674 teniéndose como $p = 0.000$ es menor $\alpha = 0.005$, comprobándose la hipótesis planteada al comienzo de la investigación. Este resultado alcanzado nos muestra que en la medida que se mejore el nivel de desempeño laboral de los trabajadores se aumenta el nivel de satisfacción del contribuyente.

Segunda: El nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022, es regular, reflejándose con un 81.2%, asimismo, en sus dimensiones tales como: el conocimiento, el 73.4% indicó que es regular, en su dimensión motivación, el 75.5% de encuestados indicó que el nivel es regular y, por último, en su dimensión iniciativa el 59.3% manifestó que es regular. Estos resultados nos indican que los trabajadores no siempre se encuentran dispuestos a brindar respuesta rápida a las solicitudes de los contribuyentes, no hacen lo posible para atender en el menor tiempo las necesidades de los contribuyentes, en ocasiones no tienen la capacidad de solucionar problemas sin necesidad de consultar a su superior, y no están preparados para atender horas extras, pero sin embargo, cumplen con sus funciones, muestran buena relación entre ellos y mantienen un orden en el trabajo.

Tercera: El nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022, es regular, reflejándose con un 75.5%, de igual modo, en su dimensión rendimiento percibido el 71.8% manifestó que el nivel es regular, en su dimensión enfoque hacia el contribuyente el 73.6% indicaron que es regular, al igual que en la dimensión infraestructura con un 65.5%. Con estos resultados se llega a la conclusión de que los diferentes trámites realizados por los contribuyentes no siempre son resueltos a tiempo, y muchas veces las explicaciones de los trabajadores no son entendibles, no obstante, se rescata que los trabajadores tienen una buena presentación personal, brindan apoyo a los contribuyentes ante dudas, existe amabilidad, las oficinas de la gerencia son apropiadas y se respeta el orden de llegada para la atención. Por todo ello, el contribuyente manifiesta que su satisfacción es regular.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Municipalidad Provincial de San Román mediante el área de recursos humanos realizar capacitaciones a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en temas relacionados a atención al usuario, manejo de quejas, toma de decisiones, gestión del tiempo, proactividad y otros, dado que, permitirá mejorar las aptitudes, habilidades, competencias, rendimiento respecto a la realización de sus actividades laborales. La capacitación a los trabajadores es sumamente importante para el logro de los objetivos institucionales.

Segunda: A la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román a realizar de forma periódica una encuesta a los contribuyentes para conocer su percepción con respecto al desempeño de los trabajadores de la gerencia, debido a que las opiniones van cambiando con el tiempo y el conocerlas permitirán plantear estrategias y un plan de capacitación, asimismo, que la gerencia implemente actividades motivacionales dirigidas a los trabajadores permitiendo mejorar el desempeño laboral del trabajador, por tanto, lograr una mejor calidad en los servicios y brindar una buena atención al contribuyente. También es necesario que la gerencia verifique que los equipos tecnológicos estén operativos e implemente equipos modernos.

Tercera: A los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria tener en cuenta que la satisfacción de los contribuyentes es muy importante, para ello deben brindar un excelente trato al contribuyente implementando acciones que mejoren la comunicación, tomando en cuenta la orientación permanente frente a las dudas o consultas del contribuyente, brindando una atención en un tiempo prudente, brindando explicaciones entendibles, creando boletines informativos, de tal modo, se obtenga buenos resultados del trabajo desarrollado; cabe resaltar que es imprescindible la responsabilidad que deben de asumir los contribuyentes y la ciudadanía en general sobre el cumplimiento de la normativa en relación al compromiso de ser partícipes de forma activa en los planes de sensibilización, planes de orientación y charlas promovidos por la municipalidad pudiendo manifestar sus intereses y solicitudes, además de influir en la toma de decisiones de la municipalidad.

REFERENCIAS

- Angeles, R. P., & Tocto, G. G. (2018). *Nivel de desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario interno . Hospital de Especialidades Básicas La Noria , Trujillo , 2017* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37530/angeles_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barreto, C. (2011). *Introducción a la Estadística no paramétrica (Parte II). Prueba de correlación de Spearman*. Universidad Los Ángeles de Chimbote.
<https://www.scientific-european-federation-osteopaths.org/wp-content/uploads/2019/01/Coeficiente-de-correlación-de-Spearman-.pdf>
- Betancourt Vichot, A., & Caballero Graverán, A. (2010). La función de los Recursos Humanos y su aporte a la empresa actual. *Revista Digital Sociedad de La Información*. <http://www.sociedadelainformacion.com/21/recursos.pdf>
- Bohlander, G. W., Snell, S. A., & Morris, S. S. (2018). *Administración de Recursos Humanos* (17a Edició). Cengage Learning Editores.
https://issuu.com/cengagelatam/docs/bohlander_issuu_2017
- Calderon, J. C. (2021). Calidad del servicio administrativo y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Puno, 2019 [Universidad Nacional del Altiplano]. In *Tesis*.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casas, J., Repullo, J. R., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)
- Chavez, K. L. (2022). *El desempeño laboral y la satisfacción al usuario de la EPS SEDACUSCO S.A en el 2021* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86502/Chavez_OKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Solano Arévalo (ed.); 5ta Edició). McGRAW-HILL Interamericana, S.A. <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. McGRAW-HILL /

- Iinteramerica Editores, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano en las organizaciones* (Novena Edi). McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Da Silva, R. S. (2002). *Teorías de la Administración*. International Thomson Editores.
- Dessler, G., & Valera Juárez, R. (2011). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*. Pearson Educación.
[http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3229/3/Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano.pdf](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3229/3/Administración_de_recursos_humanos._Enfoque_latinoamericano.pdf)
- Diario Oficial El Peruano. (2002). *Ley N°7658 Ley marco de la modernización de la gestión del Estado*.
- Diccionario de la lengua española. (2022). *Promesa*. <https://dle.rae.es/promesa?m=form>
- Fernández, M., & Sánchez, J. C. (1997). *Eficacia organizacional*. Díaz de Santos.
- Galarza, M. V. (2022). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Colta* [Universidad Técnica de Ambato]. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35281/1/45 ADP.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35281/1/45_AD.PDF)
- Gogiascochea, M. del C., Pavón, P., Blázquez, S., Blázquez, C., & Rabatte, I. (2009). Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario. *Revista Médica de La Universidad Veracruzana*, 9(1), 5–10. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=27852>
- Gómez, C. (2002). Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 2, 61–77.
- Hernández-Gracia, T. J. (2023). Editorial: Desempeño laboral y bienestar social en las organizaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 8–9.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.1>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta edición). McGRAW-HILL / Iinteramerica Editores, S.A. DE C.V.
- Huamaní, J., León, J. L., Huayapa, M., Marcilla, V. H., & Huamaní, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2184–2198.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674

- Huancollo, J. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia: Análisis, Planeación, Implementación Y Control* (8va Edición). LIMA:Pearson Educación.
<https://anafuenmayorsite.files.wordpress.com/2017/08/libro-kotler.pdf>
- Kotler, P. (2003). *Fundamentos de Marketing* (6ª ED). Pearson Educación de México.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (14º Edición). Pearson Education.
<http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Lejarreta, I. (2018). *Evaluación 360º del Trabajo Cooperativo* [Universidad Internacional de la Rioja]. [https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/7208/LEJARRETA%20ERRASTI%20IRATXE.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=2.1 Historia de la Evaluación 360º,-La evaluación 360&text=Uno de los pioneros en,el nivel de su rendimiento.](https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/7208/LEJARRETA%20ERRASTI%20IRATXE.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=2.1%20Historia%20de%20la%20Evaluaci%C3%B3n%20360%C2%B0,-La%20evaluaci%C3%B3n%20360&text=Uno%20de%20los%20pioneros%20en%20el%20nivel%20de%20su%20rendimiento.)
- López, J. C. (2019). *Desempeño del Personal y Satisfacción del Usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017*. Universidad San Pedro.
- López, L. J., Olivera, S. J., & Tinoco, D. A. (2018). Satisfacción del usuario en el marco de la relación Estado-Ciudadanos: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria [Universidad Esan]. In *Tesis*.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2012.03.001>
- Mamani, C. D. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019* [Universidad Peruana Unión].
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3384/Elibet_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mamani, N. (2019). Relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción Percibido por los Usuarios en la Municipalidad Provincial de Sandia, 2017 [Universidad Peruana Unión]. In *UPeU*. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2671>
- Marin, S. A. (2021). *Desempeño laboral del personal y satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui 2020*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- Martínez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social

- Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 36(3), 177–188.
<https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Marx, K. (1980). *El Capital*. Tomo I/ Vol. 2, Cap. XV: Siglo XXI editores.
- MEF. (2021). *Glosario de términos tributarios*. Defensoría Del Contribuyente y Usuario Aduanero. https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/glosario_tributario.pdf
- Mendoza Huilla, J. S., & Arriola Tuni, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057–6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Municipalidad Provincial de San Román. (2015, December 30). *Plan Estratégico Institucional 2015-2018*. http://munisanroman.gob.pe/portal/sites/default/files/PDFs-2020/PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL PEI - 2015 A 2018_0_0.pdf
- Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca. (2018). *Reglamento de Organización y Funciones (ROF)*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3467720/Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca.pdf?v=1659559550>
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13° Edició). Mc Graw-Hill. https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
- Noboa, C. J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Pacheco, S. W. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral para la satisfacción de trabajadores y clientes – Banco de Crédito del Perú agencia Puno - 2015. In *Tesis*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Palací Descals, F. J. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall.
<http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>
- Pardinas, F. (1991). *Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales* (32a. Edici). Editorial Siglo XXI.
- Parra, R. J., Arce, M. F., & Guerrero, M. A. (2018). La Satisfacción laboral y su efecto en la Satisfacción del Cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 157–

162. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Paz, L. (2022). *El desempeño laboral y su influencia en la calidad de servicio de los empleados del Municipio del Cantón Pueblo Viejo, Los Ríos* [Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/14656/C-UTB-CEPOS-MAP-000004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- PCM-SGP. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XVI(3), 493–505. <https://doi.org/10.31876/rcs.v16i3.25519>
- Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *Academia: Accelerating the World's Research*.
- Pocco, K. (2019). *Influencia del clima laboral en la satisfacción del cliente de la clínica Americana de Juliaca en el 2018*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Programa SCORE Perú. (2014). *Módulo 1. La cooperación en el lugar de trabajo. La base del éxito empresarial. Manual de formación para gerentes y trabajadores*. https://www.cooperacionsuiza.pe/wp-content/uploads/2019/06/m_formacion_1.pdf
- QServus. (2023). *La experiencia del cliente en América Latina*. <https://blog.qservus.com/la-experiencia-del-cliente-en-america-latina/>
- Quero Virla, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 2(2), 248–252. <https://doi.org/10.1109/igarss.2004.1370608>
- Ramírez, T. M. (2018). *Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018*. Universidad César Vallejo.
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139–153. <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Riega, L. J., & Valencia, Y. C. (2019). *Desempeño laboral que se refleja en atención al cliente en la Empresa Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.* Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Rodríguez, Y., & Castillo, B. (2016). *Desempeño del personal en atención al cliente del Súper “Las Segovias” de la ciudad de Estelí en el año 2016*. Universidad Nacional

- Autónoma de Nicaragua.
- Ruiz, W. M. (2019). *Relación entre el desempeño laboral y la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio de la empresa San Lorenzo asociados S.R.L.* Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Sanabria, Y. (2012). *Disciplina laboral*. <http://yulisanabria.blogspot.com/>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* (Primera Ed). ESIC Editorial.
<https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Shiffman, L., & Lazar, L. (2010). *Comportamiento del Consumidor* (10th ed.). Pearson Educación.
<https://psicologadelconsumidor.files.wordpress.com/2016/04/comportamiento-del-consumidor-schiffman-10edi.pdf>
- Silva, J. G., Macías, B. A., Tello, E., & Delgado, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 85–101.
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Sub Gerencia de Operaciones y Orientación Tributaria. (2021). *Carta N° 073-2021-2021-MPSRJ/GPP/SGRTIE/ATI. Número de contribuyentes inscritos en el sistema MAGIC.*
- Terán, N. T., Gonzáles, J., & Ramirez, R. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente*.
[https://www.procace.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacción al Cliente.pdf](https://www.procace.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacción%20al%20Cliente.pdf)
- Tito, F. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané-2021* [Universidad Nacional de Juliaca].
http://repositorio.unaj.edu.pe/bitstream/handle/UNAJ/249/TESIS_Tito_Mamani_Fredy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020*. Universidad César Vallejo.
- Tugores, J., & Carrasco, C. (2007). *Introducción a la macroeconomía*.
- Valdera, F. L. (2020). *Satisfacción del usuario en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe 2019* [Universidad Señor de Sipán].

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6737/Fanny Luz Valdera Chunga.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6737/Fanny_Luz_Valdera_Chunga.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vera, N., & Suárez, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180–186.

Vilcabana, B. (2019). El desempeño laboral y satisfacción de la calidad de la atención de los usuarios. UGEL de Ferreñafe. Noviembre 2018 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40889>

Zela, C. E., Calsina, S. C., Castillo, J. E., & Campos, J. L. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *Dominio de Las Ciencias*, 7(4), 415–426. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i6.2346>

ANEXOS

Anexo 1. Marco normativo

- **Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado – Ley N° 27658**

Esta ley declara al Estado Peruano en proceso de modernización, donde específicamente en su artículo 4 se menciona sobre la finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado, haciendo referencia a que se busca lograr una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, con transparencia en su gestión y servidores públicos calificados.

- **Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM**

La Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), en su calidad de ente rector del sistema administrativo de Modernización de la Gestión Pública, ha formulado y aprobado el manual denominado “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública”, que tiene la finalidad de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública y por tanto, mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos.

- **Ley de Tributación Municipal – Decreto Legislativo N° 776**

En su artículo 3, se menciona que las diferentes municipalidades perciben ingresos tributarios por distintas fuentes como los impuestos prediales, contribuciones, tasas, y entre otros. Con esta ley se busca simplificar la administración de los tributos.

- **Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444**

Esta Ley contiene normas para las actuaciones de la función administrativa del Estado y, regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades. En su artículo 131, menciona que toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su

cargo, asimismo, que es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.

- **Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Municipalidad Provincial de San Román**

Es un documento de gestión pública, que contiene los procedimientos administrativos y servicios exclusivos que brinda la Municipalidad Provincial de San Román. El TUPA brinda claridad sobre los requisitos para realizar los distintos trámites ante la municipalidad.

El TUPA de la Municipalidad Provincial de San Román contiene los requisitos, el derecho de pago y el plazo establecido para la atención de los siguientes procedimientos administrativos que se realiza en la Gerencia de Administración Tributaria (GAT):

- ✓ Certificado de Propiedad Única
- ✓ Búsqueda de documentos por pago de tributos municipales
- ✓ Certificación y/o reducción de área de construcción en la Declaración Jurada de Autováluo
- ✓ Deducción del 50 UIT de la base imponible del impuesto predial (Pensionistas)
- ✓ Duplicado de formatos sistematizados
- ✓ Fraccionamiento de deuda administrativa o tributaria
- ✓ Inscripción de nuevos contribuyentes

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022?	Objetivo General Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022.	Hipótesis General Existe una relación significativa positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022.	Variable 1 Desempeño laboral	Conocimiento Motivación Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia laboral • Eficiencia laboral • Cumplimiento • Productividad • Clima organizacional • Liderazgo • Cooperación • Disciplina • Calidad de servicio 	Enfoque Cuantitativo Alcance Descriptivo - correlacional Diseño No experimental de corte transversal Población 77,206 contribuyentes Muestra 383 contribuyentes Técnica Encuesta Instrumento

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2	
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022?	Identificar el nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022.	El nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022 es regular.	Satisfacción del contribuyente	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia • Promesas • Rapidez
¿Cuál es el nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022?	Identificar el nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022.	El nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022 es regular.	Enfoque hacia el contribuyente	<ul style="list-style-type: none"> • Atención • Información • Comunicación
			Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Orden • Accesibilidad

Nota. Elaboración propia, tomando de referencia a Hernández Sampieri et al. (2014).

Anexo 3. Prueba de hipótesis general

Objetivo general. Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022.

a. Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe una relación significativa positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022.

Ha: Existe una relación significativa positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

c. Prueba estadística

Tabla 12

Correlación entre las variables desempeño laboral y satisfacción del contribuyente

			Desempeño laboral	Satisfacción del contribuyente
Rho de	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1.000	0.674**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	383	383
Spearman	Satisfacción del contribuyente	Coeficiente de correlación	0.674**	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	383	383

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

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

d. Reglas de decisión

- Si $p < \alpha$, entonces se acepta la H_a .

- Si $p > \alpha$, entonces se acepta la H_o .

En la tabla 12, se aprecia que $p = 0.000$ es $< \alpha = 0.005$, entonces se acepta la H_a , es decir, que existe una relación significativa positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022, el cual se demostró con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.674.

Anexo 4. Prueba de hipótesis específica 1

Objetivo específico 1. Identificar el nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022.

a. Planteamiento de hipótesis

Ho: El nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022 es diferente de regular.

Ha: El nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022 es regular.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

c. Prueba estadística

Tabla 27

Prueba estadística del nivel de desempeño laboral

Valor de prueba = 65						
95% de intervalo de confianza de la diferencia						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
Desempeño laboral	-14,958	382	,000	-5,517	-6,24	-4,79

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

d. Reglas de decisión

- Si $p < \alpha$, se acepta la Ha.

- Si $p > \alpha$, se acepta la H_0 .

En la tabla 27, se aprecia que $p= 0.000$ es $< \alpha =0.005$, entonces se acepta la H_a y se rechaza la H_0 , lo cual quiere decir que, el nivel de desempeño laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022 es regular.

Anexo 5. Prueba de hipótesis específica 2

Objetivo específico 2. Identificar el nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022.

a. Planteamiento de hipótesis

Ho: El nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022 es diferente de regular.

Ha: El nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022 es regular.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

c. Prueba estadística

Tabla 28

Prueba estadística del nivel de satisfacción del contribuyente

	Valor de prueba = 65				95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
Satisfacción del contribuyente	-12,487	382	,000	-4,762	-5,51	-4,01

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

d. Reglas de decisión

- Si $p < \alpha$, se acepta la Ha.

- Si $p > \alpha$, se acepta la H_0 .

En la tabla 28, se aprecia que $p = 0.000$ es $< \alpha = 0.005$, entonces se acepta la H_a y se rechaza la H_0 , lo cual quiere decir que, el nivel de satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022 es regular.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y
SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE

Objetivo: El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines de investigación.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Instrucciones: Lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente para usted, seleccionando del 1 al 5. Se le solicita responder con sinceridad y veracidad las preguntas que a continuación se mostraran, se le agradece de antemano su participación.

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

a) Cuestionario para medir el desempeño laboral

N°	Indicador	Ítems	1	2	3	4	5
<i>DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO</i>							
01	Eficacia laboral	Los trabajadores suelen realizar más trabajo que el asignado.					
02		Los trabajadores están en la disponibilidad para atender tiempo extra sin problemas.					
03	Eficiencia laboral	Los trabajadores responden a tiempo las demandas de los contribuyentes.					
04		Los trabajadores poseen suficiente conocimiento para desarrollar bien su trabajo.					
05	Cumplimiento	Los trabajadores cumplen con sus funciones asignadas.					
06		Los trabajadores cumplen con los horarios de atención establecidos.					
<i>DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN</i>							
07	Productividad	Los trabajadores están dispuestos a brindar respuesta rápida a las solicitudes de los contribuyentes.					
08		Los trabajadores hacen lo posible para atender en el					

		menor tiempo las solicitudes del contribuyente.						
09	Clima organizacional	Los trabajadores muestran una buena relación entre ellos.						
10		Los trabajadores muestran buena actitud para solucionar problemas.						
11	Liderazgo	Los trabajadores tienen la capacidad de solucionar problemas sin necesidad de consultar a un superior.						
12		Los trabajadores resuelven las dudas del contribuyente.						
DIMENSIÓN: INICIATIVA								
13	Cooperación	Los trabajadores se comprometen con la solución de problemas de los contribuyentes.						
14		Los trabajadores se encuentran dispuestos a ayudar a los contribuyentes.						
15	Disciplina	Los trabajadores mantienen un orden en el trabajo.						
16		Los trabajadores se comportan de manera adecuada en el trabajo.						
17	Calidad de servicio	Los trabajadores brindan un buen trato al momento de atender a los contribuyentes.						
18		Los trabajadores conocen bien su trabajo.						

b) Cuestionario para medir la satisfacción del contribuyente

N°	Indicador	Ítems	1	2	3	4	5	
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO PERCIBIDO								
01	Apariencia	Los trabajadores tienen buena presentación personal para el trabajo.						
02		Los trabajadores se muestran amables y serviciales en el desempeño de sus funciones.						
03	Promesas	Cumplen con la fecha establecida cuando se comprometen con la atención de su trámite.						
04		Se queda satisfecho con la atención recibida por el trabajador.						
05	Rapidez	El trámite realizado es resuelto a tiempo.						
06		El servicio de atención es realizado en un tiempo prudente.						
DIMENSIÓN: ENFOQUE HACIA EL CONTRIBUYENTE								
07	Atención	Los trabajadores brindan tiempo y apoyo necesario a los contribuyentes ante sus dudas o reclamos.						
08		Los trabajadores transmiten confianza al momento de ser atendido.						
09	Información	Existe profesionalismo por el trabajador al momento de solicitar información.						
10		Los trabajadores brindan información completa y minuciosa.						

11	Comunicación	Existe una comunicación fluida y clara entre el trabajador de la gerencia y los contribuyentes.					
12		Es entendible las explicaciones que le ha dado el trabajador.					
<i>DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA</i>							
13	Seguridad	Las oficinas cuentan con equipos modernos y necesarios para la atención.					
14		Se cuenta con instalaciones físicas apropiadas, asimismo, con carteles o flechas de orientación en la gerencia.					
15	Orden	Se cumplen con los horarios establecidos para la atención.					
16		Se respeta el orden de llegada para la atención del contribuyente.					
17	Accesibilidad	Se cuenta en la gerencia con un registro de control de los trámites realizados por los contribuyentes.					
18		Es de fácil acceso a los requisitos para los distintos trámites.					

!!!Gracias!!!

Anexo 7. Solicitud de validación de instrumento presentada al experto N° 1

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SOLICITO: Validación de instrumento

Doctor/a. Ingrid Rossana Rodríguez Chokewanca

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Yo, Erika Condori Apaza identificada con Código Universitario N° 7271501842, y DNI N° 71501842 estudiante de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, con domicilio en Av. Los Geranios Mz D1 Lte 7B Urbanización San Julián distrito de Juliaca, Provincia de San Román, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo necesario contar con la validación de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria que me permiten contrastar la hipótesis propuesto en mi investigación titulado: **"Desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022"**. Solicito a usted su colaboración en el proceso de validación como juez experto en las variables **Desempeño laboral y satisfacción del contribuyente**, para ello adjunto los siguientes documentos:

- Matriz de consistencia.
- Cuestionario sobre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente.
- Ficha para evaluación de instrumento de acopio de datos: juicio de experto.

POR LO EXPUESTO

Le expreso mi más profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación y agradezco anticipadamente a usted por la atención a la presente solicitud.

Juliaca, 19 de abril del 2022

Cordialmente:


Erika Condori Apaza
Tesisista de la UNAJ
E-mail: e.condoria@unaj.edu.pe
Cel. 974425333


19/04/22

Anexo 8. Validación de instrumentos por el experto N° 1

**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE
ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO**

**TÍTULO: Desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la
Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de
San Román, 2022**

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO: *Agil Rosana Rodriguez de Kuson a*
 1.2. ESPECIALIDAD: *Administración*
 1.3. CARGO ACTUAL: *Docente*
 1.4. GRADO ACADÉMICO: *Doctor a*

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

Señor (a) especialista se le agradece por la colaboración en la validación del cuestionario cuyo objetivo es determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román. Su participación fundamentalmente consiste en valorar la pertinencia y claridad de los ítems y nos dé sus criterios y recomendaciones a fin de mantener, eliminar o modificar los diferentes elementos que conforman los instrumentos y con su ayuda llegar a mejorarlo.

Marque con una equis según la valoración que le dé, según la siguiente escala:

ESCALA				
1=Muy inaceptable	2=Inaceptable	3=Regularmente aceptable	4=Aceptable	5=Muy aceptable

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	Indicador	Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO							
1	Eficacia laboral	Los trabajadores suelen realizar más trabajo que el asignado.				X	
2		Los trabajadores están en la disponibilidad para atender tiempo extra sin problemas.				X	
3	Eficiencia laboral	Los trabajadores responden a tiempo las demandas de los contribuyentes.				X	
4		Los trabajadores poseen suficiente conocimiento para desarrollar bien su trabajo.				X	
5	Cumplimiento	Los trabajadores cumplen con sus funciones asignadas.				X	
6		Los trabajadores cumplen con los horarios de atención establecidos.				X	
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN							
7	Productividad	Los trabajadores están dispuestos a brindar respuesta rápida a las solicitudes de los contribuyentes.				X	

**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE
ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO**

**TÍTULO: Desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la
Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de
San Román, 2022**

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO: *Pepe d. Rivasara, Rodríguez, De la Huancsa*.....
 1.2. ESPECIALIDAD: *Administración*.....
 1.3. CARGO ACTUAL: *Docente*.....
 1.4. GRADO ACADÉMICO: *Doctor*.....

II. ASPECTO DE VALIDACION

Señor (a) especialista se le agradece por la colaboración en la validación del cuestionario cuyo objetivo es determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román. Su participación fundamentalmente consiste en valorar la pertinencia y claridad de los ítems y nos dé sus criterios y recomendaciones a fin de mantener, eliminar o modificar los diferentes elementos que conforman los instrumentos y con su ayuda llegar a mejorarlo.

Marque con una equis según la valoración que le dé, según la siguiente escala:

ESCALA				
1=Muy inaceptable	2=Inaceptable	3=Regularmente aceptable	4=Acceptable	5=Muy aceptable

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE

Nº	Indicador	Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO PERCIBIDO							
1	Apariencia	Los trabajadores tienen buena presentación personal para el trabajo.					2
2		Los trabajadores se muestran amables y serviciales en el desempeño de sus funciones.					2
3	Promesas	Cumplen con la fecha establecida cuando se comprometen con la atención de su trámite.					2
4		Se queda satisfecho con la atención recibida por el trabajador.					2
5	Rapidez	El trámite realizado es resuelto a tiempo.					2
6		El servicio de atención es realizado en un tiempo prudente.					2
DIMENSIÓN: ENFOQUE HACIA EL CONTRIBUYENTE							
7	Atención	Los trabajadores brindan tiempo y apoyo necesario a los contribuyentes ante sus dudas o reclamos.					2
8		Los trabajadores transmiten confianza al					2

		momento de ser atendido.					
9	Información	Existe profesionalismo por el trabajador al momento de solicitar información.					0
10		Los trabajadores brindan información completa y minuciosa.					0
11	Comunicación	Existe una comunicación fluida y clara entre el trabajador de la gerencia y los contribuyentes.					0
12		Es entendible las explicaciones que le ha dado el trabajador.					0
DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA							
13	Seguridad	Las oficinas cuentan con equipos modernos y necesarios para la atención.					0
14		Se cuenta con instalaciones físicas apropiadas, asimismo, con carteles o flechas de orientación en la gerencia.					0
15	Orden	Se cumplen con los horarios establecidos para la atención.					0
16		Se respeta el orden de llegada para la atención del contribuyente.					0
17	Accesibilidad	Se cuenta en la gerencia con un registro de control de los trámites realizados por los contribuyentes.					0
18		Es de fácil acceso a los requisitos para los distintos trámites.					0
SUB TOTAL							0
TOTAL							0

Coefficiente de valorización porcentual, C = 100%

I. RECOMENDACIONES

.....

II. RESOLUCIÓN

Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
 Desaprobado (C < 75% = 0.75)

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

.....


 Sello y firma del experto
 CLAD N° 799

Anexo 9. Solicitud de validación de instrumento presentada al experto N° 2

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SOLICITO: Validación de instrumento

CPC. Miguel Ángel Quispe Bellido

SUB GERENTE DE OPERACIONES Y ORIENTACIÓN TRIBUTARIA

Yo, Erika Condori Apaza identificada con Código Universitario N° 7271501842, y DNI N° 71501842 estudiante de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, con domicilio en Av. Los Geranios Mz D1 Lte 7B Urbanización San Julián distrito de Juliaca, Provincia de San Román, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo necesario contar con la validación de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria que me permiten contrastar la hipótesis propuesto en mi investigación titulado: **"Desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022"**. Solicito a usted su colaboración en el proceso de validación como juez experto en las variables **Desempeño laboral y satisfacción del contribuyente**, para ello adjunto los siguientes documentos:

- Matriz de consistencia.
- Cuestionario sobre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente.
- Ficha para evaluación de instrumento de acopio de datos: juicio de experto.

POR LO EXPUESTO

Le expreso mi más profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación y agradezco anticipadamente a usted por la atención a la presente solicitud.

Juliaca, 29 de abril del 2022

Cordialmente:


Erika Condori Apaza
Tesisista de la UNAJ
E-mail: e.condoria@unaj.edu.pe
Cel. 974425333



Anexo 10. Validación de instrumentos por el experto N° 2

**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE
ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO**

**TÍTULO: Desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la
Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de
San Román, 2022**

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO: MIGUEL ANGEL QUISPE TELLIDO
 1.2. ESPECIALIDAD: CONTADOR PUBLICO
 1.3. CARGO ACTUAL: SUP. GERENTE DE OPERACIONES, ORIENTACION T.
 1.4. GRADO ACADÉMICO: SUPERIOR

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

Señor (a) especialista se le agradece por la colaboración en la validación del cuestionario cuyo objetivo es determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román. Su participación fundamentalmente consiste en valorar la pertinencia y claridad de los ítems y nos dé sus criterios y recomendaciones a fin de mantener, eliminar o modificar los diferentes elementos que conforman los instrumentos y con su ayuda llegar a mejorarlo.

Marque con una equis según la valoración que le dé, según la siguiente escala:

ESCALA				
1=Muy inaceptable	2=Inaceptable	3=Regularmente aceptable	4=Aceptable	5=Muy aceptable

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	Indicador	Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO							
1	Eficacia laboral	Los trabajadores suelen realizar más trabajo que el asignado.					X
2		Los trabajadores están en la disponibilidad para atender tiempo extra sin problemas.					X
3	Eficiencia laboral	Los trabajadores responden a tiempo las demandas de los contribuyentes.					X
4		Los trabajadores poseen suficiente conocimiento para desarrollar bien su trabajo.					X
5	Cumplimiento	Los trabajadores cumplen con sus funciones asignadas.					X
6		Los trabajadores cumplen con los horarios de atención establecidos.					X
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN							
7	Productividad	Los trabajadores están dispuestos a brindar respuesta rápida a las solicitudes de los contribuyentes.				X	

8		Los trabajadores hacen lo posible para atender en el menor tiempo las solicitudes del contribuyente.					X	
9	Clima organizacional	Los trabajadores muestran una buena relación entre ellos.					X	
10		Los trabajadores muestran buena actitud para solucionar problemas.					X	
11	Liderazgo	Los trabajadores tienen la capacidad de solucionar problemas sin necesidad de consultar a un superior.					X	
12		Los trabajadores resuelven las dudas del contribuyente.					X	
DIMENSIÓN: INICIATIVA								
13	Cooperación	Los trabajadores se comprometen con la solución de problemas de los contribuyentes.					X	
14		Los trabajadores se encuentran dispuestos a ayudar a los contribuyentes.					X	
15	Disciplina	Los trabajadores mantienen un orden en el trabajo.				X		
16		Los trabajadores se comportan de manera adecuada en el trabajo.				X		
17	Calidad de servicio	Los trabajadores brindan un buen trato al momento de atender a los contribuyentes.					X	
18		Los trabajadores conocen bien su trabajo.					X	
SUB TOTAL							12	75
TOTAL							87	

Coefficiente de valorización porcentual, C = 97%

III. RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
 Desaprobado (C < 75% = 0.75)



CPC. MIGUEL ÁNGEL OUSPÉ BELLIDO
 SUB GERENTE DE OPERACIONES
 Y ORIENTACIÓN TRIBUTARIA
 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
 MUNICIPIO PROVINCIAL DE SAN ROMÁN

.....
 Sello y firma del experto

**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE
ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO**

**TÍTULO: Desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la
Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de
San Román, 2022**

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO: MIGUEL ANGEL QUISPE BELLIDO
 1.2. ESPECIALIDAD: CONTADOR PUBLICO
 1.3. CARGO ACTUAL: SUB GERENTE DE OPERACIONES Y ORIENTACION T.
 1.4. GRADO ACADÉMICO: SUPERIOR

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

Señor (a) especialista se le agradece por la colaboración en la validación del cuestionario cuyo objetivo es determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román. Su participación fundamentalmente consiste en valorar la pertinencia y claridad de los ítems y nos dé sus criterios y recomendaciones a fin de mantener, eliminar o modificar los diferentes elementos que conforman los instrumentos y con su ayuda llegar a mejorarlo.

Marque con una equis según la valoración que le dé, según la siguiente escala:

ESCALA				
1=Muy inaceptable	2=Inaceptable	3=Regularmente aceptable	4=Aceptable	5=Muy aceptable

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE

Nº	Indicador	Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO PERCIBIDO							
1	Apariencia	Los trabajadores tienen buena presentación personal para el trabajo.					X
2		Los trabajadores se muestran amables y serviciales en el desempeño de sus funciones.					X
3	Promesas	Cumplen con la fecha establecida cuando se comprometen con la atención de su trámite.					X
4		Se queda satisfecho con la atención recibida por el trabajador.					X
5	Rapidez	El trámite realizado es resuelto a tiempo.					X
6		El servicio de atención es realizado en un tiempo prudente.					X
DIMENSIÓN: ENFOQUE HACIA EL CONTRIBUYENTE							
7	Atención	Los trabajadores brindan tiempo y apoyo necesario a los contribuyentes ante sus dudas o reclamos.					X
8		Los trabajadores transmiten confianza al					

		momento de ser atendido.						X
9	Información	Existe profesionalismo por el trabajador al momento de solicitar información.						X
10		Los trabajadores brindan información completa y minuciosa.						X
11	Comunicación	Existe una comunicación fluida y clara entre el trabajador de la gerencia y los contribuyentes.						X
12		Es entendible las explicaciones que le ha dado el trabajador.						X
DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA								
13	Seguridad	Las oficinas cuentan con equipos modernos y necesarios para la atención.						X
14		Se cuenta con instalaciones físicas apropiadas, asimismo, con carteles o flechas de orientación en la gerencia.						X
15	Orden	Se cumplen con los horarios establecidos para la atención.						X
16		Se respeta el orden de llegada para la atención del contribuyente.						X
17	Accesibilidad	Se cuenta en la gerencia con un registro de control de los trámites realizados por los contribuyentes.						X
18		Es de fácil acceso a los requisitos para los distintos trámites.						X
SUB TOTAL								90
TOTAL								90

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \dots\dots\dots 100\%$

I. RECOMENDACIONES

.....

II. RESOLUCIÓN

Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
 Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)




 CPC MIGUEL ANGEL QUISPE BELLIDO
 SUB GERENTE DE OPERACIONES
 Y GERENCIA DE TALENTO HUMANO
 GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA
 MUNICIPALIDAD PROVISIONAL DE SAN ROMÁN

.....
 Sello y firma del experto

Anexo 11. Solicitud de validación de instrumento presentada al experto N° 3

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

SOLICITO: Validación de instrumento

Mg. Vitaliano Enriquez Mamani

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Yo, Erika Condori Apaza identificada con Código Universitario N° 7271501842, y DNI N° 71501842 estudiante de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, con domicilio en Av. Los Geranios Mz D1 Lte 7B Urbanización San Julián distrito de Juliaca, Provincia de San Román, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo necesario contar con la validación de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria que me permiten contrastar la hipótesis propuesto en mi investigación titulado: **“Desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022”**. Solicito a usted su colaboración en el proceso de validación como juez experto en las variables **Desempeño laboral y satisfacción del contribuyente**, para ello adjunto los siguientes documentos:

- Matriz de consistencia.
- Cuestionario sobre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente.
- Ficha para evaluación de instrumento de acopio de datos: juicio de experto.


POR LO EXPUESTO

Le expreso mi más profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación y agradezco anticipadamente a usted por la atención a la presente solicitud.

Juliaca, 11 de mayo del 2022

Cordialmente:


Erika Condori Apaza
Tesisista de la UNAJ
E-mail: e.condoria@unaj.edu.pe
Cel. 974425333


Recibo
Mg. Vitaliano Enriquez Mamani
11/05/22
16:41 H

Anexo 12. Validación de instrumentos por el experto N° 3

**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE
ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO**

**TÍTULO: Desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la
Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de
San Róman, 2022**

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO: VITALIANO ENRIQUEZ MARIN
 1.2. ESPECIALIDAD: CENTADOR PUBLICO
 1.3. CARGO ACTUAL: DOCENTE UNAJ
 1.4. GRADO ACADÉMICO: MAGISTER

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

Señor (a) especialista se le agradece por la colaboración en la validación del cuestionario cuyo objetivo es determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román. Su participación fundamentalmente consiste en valorar la pertinencia y claridad de los ítems y nos dé sus criterios y recomendaciones a fin de mantener, eliminar o modificar los diferentes elementos que conforman los instrumentos y con su ayuda llegar a mejorarlo.

Marque con una equis según la valoración que le dé, según la siguiente escala:

ESCALA				
1=Muy inaceptable	2=Inaceptable	3=Regularmente aceptable	4=Acceptable	5=Muy aceptable

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	Indicador	Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO							
1	Eficacia laboral	Los trabajadores suelen realizar más trabajo que el asignado.				X	
2		Los trabajadores están en la disponibilidad para atender tiempo extra sin problemas.				X	
3	Eficiencia laboral	Los trabajadores responden a tiempo las demandas de los contribuyentes.				X	
4		Los trabajadores poseen suficiente conocimiento para desarrollar bien su trabajo.				X	
5	Cumplimiento	Los trabajadores cumplen con sus funciones asignadas.					X
6		Los trabajadores cumplen con los horarios de atención establecidos.					X
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN							
7	Productividad	Los trabajadores están dispuestos a brindar respuesta rápida a las solicitudes de los contribuyentes.				X	

8		Los trabajadores hacen lo posible para atender en el menor tiempo las solicitudes del contribuyente.				X	
9	Clima organizacional	Los trabajadores muestran una buena relación entre ellos.				X	
10		Los trabajadores muestran buena actitud para solucionar problemas.				X	
11	Liderazgo	Los trabajadores tienen la capacidad de solucionar problemas sin necesidad de consultar a un superior.				X	
12		Los trabajadores resuelven las dudas del contribuyente.				X	
DIMENSIÓN: INICIATIVA							
13	Cooperación	Los trabajadores se comprometen con la solución de problemas de los contribuyentes.				X	
14		Los trabajadores se encuentran dispuestos a ayudar a los contribuyentes.					X
15	Disciplina	Los trabajadores mantienen un orden en el trabajo.					X
16		Los trabajadores se comportan de manera adecuada en el trabajo.				X	
17	Calidad de servicio	Los trabajadores brindan un buen trato al momento de atender a los contribuyentes.				X	
18		Los trabajadores conocen bien su trabajo.					X
SUB TOTAL						32	26
TOTAL							77

Coefficiente de valorización porcentual, C = 86%

III. RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
 Desaprobado (C < 75% = 0.75)


 Sello y firma del experto
 Vitaliano Enriquez Mamani
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. 1300

**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE
ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO**

TÍTULO: Desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO: *Vitaliano Encisoza Mamani*
 1.2. ESPECIALIDAD: *Contador Público*
 1.3. CARGO ACTUAL: *Docente UNAT*
 1.4. GRADO ACADÉMICO: *Maestría*

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

Señor (a) especialista se le agradece por la colaboración en la validación del cuestionario cuyo objetivo es determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román. Su participación fundamentalmente consiste en valorar la pertinencia y claridad de los ítems y nos dé sus criterios y recomendaciones a fin de mantener, eliminar o modificar los diferentes elementos que conforman los instrumentos y con su ayuda llegar a mejorarlo.

Marque con una equis según la valoración que le dé, según la siguiente escala:

ESCALA				
1=Muy inaceptable	2=Inaceptable	3=Regularmente aceptable	4=Aceptable	5=Muy aceptable

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE

Nº	Indicador	Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO PERCIBIDO							
1	Apariencia	Los trabajadores tienen buena presentación personal para el trabajo.					X
2		Los trabajadores se muestran amables y serviciales en el desempeño de sus funciones.					X
3	Promesas	Cumplen con la fecha establecida cuando se comprometen con la atención de su trámite.					X
4		Se queda satisfecho con la atención recibida por el trabajador.					X
5	Rapidez	El trámite realizado es resuelto a tiempo.					X
6		El servicio de atención es realizado en un tiempo prudente.				X	
DIMENSIÓN: ENFOQUE HACIA EL CONTRIBUYENTE							
7	Atención	Los trabajadores brindan tiempo y apoyo necesario a los contribuyentes ante sus dudas o reclamos.				X	
8		Los trabajadores transmiten confianza al					

		momento de ser atendido.						X	
9	Información	Existe profesionalismo por el trabajador al momento de solicitar información.						X	
10		Los trabajadores brindan información completa y minuciosa.							X
11	Comunicación	Existe una comunicación fluida y clara entre el trabajador de la gerencia y los contribuyentes.							X
12		Es entendible las explicaciones que le ha dado el trabajador.							X
DIMENSION: INFRAESTRUCTURA									
13	Seguridad	Las oficinas cuentan con equipos modernos y necesarios para la atención.							X
14		Se cuenta con instalaciones físicas apropiadas, asimismo, con carteles o flechas de orientación en la gerencia.							X
15	Orden	Se cumplen con los horarios establecidos para la atención.							X
16		Se respeta el orden de llegada para la atención del contribuyente.							X
17	Accesibilidad	Se cuenta en la gerencia con un registro de control de los trámites realizados por los contribuyentes.						X	
18		Es de fácil acceso a los requisitos para los distintos trámites.						X	
SUB TOTAL								24	60
TOTAL									84

Coefficiente de valorización porcentual, C = 93 %.....

I. RECOMENDACIONES

.....

II. RESOLUCIÓN

Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

Desaprobado (C < 75% = 0.75)



.....
 Sello y firma del experto

Vitaliano Estévez Mariani
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT 1300

Anexo 13. Base de datos en el programa Microsoft Excel

Nº	SEXO	DESEMPEÑO LABORAL																SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE																				
		Conocimiento						Motivación						Iniciativa				Rendimiento percibido				Enfoque hacia el contribuyente				Infraestructura												
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	
1	M	3	4	4	2	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
2	M	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	
3	F	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
4	M	4	3	3	4	3	5	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	
5	F	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	
6	M	3	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
7	M	4	4	4	1	4	2	4	3	3	4	4	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
8	F	3	4	3	2	4	3	1	2	2	2	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	
9	F	4	4	3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	4	2	
10	F	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
11	M	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	
12	F	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	
13	M	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	5	4	5	4	
14	M	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	
15	F	2	1	1	1	3	2	5	4	3	4	2	3	4	3	3	2	5	2	3	2	3	3	5	2	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	2	4	
16	F	4	4	4	2	4	5	3	3	2	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	
17	F	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	5	2	4	4	3	5	2	3	3	2	5	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	
18	F	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	
19	M	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	
20	M	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	
21	F	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
22	M	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	
23	F	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	4	4	3	
24	M	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	5	4	
25	F	2	3	1	1	4	4	3	1	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	
26	F	3	3	4	1	4	5	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4		
27	M	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3		
28	F	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	
29	F	3	3	3	2	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
30	F	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	
31	F	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3		
32	M	2	3	2	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	
33	F	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4		
34	F	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	
35	M	2	3	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	4	4	
36	M	1	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1	3	4	4	4	3	4	2	3	2	1	3	3	3		
37	F	3	4	5	1	5	2	4	3	3	5	4	2	2	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
38	M	5	4	4	2	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
39	F	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	
40	F	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	1	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
41	F	3	4	2	1	4	5	3	2	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	
42	M	4	5	4	2	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
43	M	2	4	3	2	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
44	F	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4
45	F	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4
46	F	4	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	
47	F	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	
48	F	2	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
49	F	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4
50	F	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	
51	M	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
52	F	3																																				

79	M	3	3	1	2	4	3	3	2	4	2	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	3	3	2	2	4	3	4	2	3	2	4	4	5	4	4	
80	F	3	4	4	2	4	5	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	2	1	4	3	
81	F	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	4	
82	F	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3		
83	F	4	3	3	3	3	5	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	1	3	2	4	2	2	4	2	4	5	3	4	4		
84	F	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	
85	F	3	3	2	2	4	4	3	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	3	5	4		
86	F	4	4	4	1	2	4	3	3	4	3	2	2	1	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	
87	M	3	4	3	2	4	3	1	2	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	2	3	3	3	2	5	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
88	M	4	5	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	4	3	
89	M	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	2	1	3	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	
90	F	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	1	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	
91	F	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	1	3	2	4	3		
92	F	2	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	4	5	3	3	2		
93	F	2	3	1	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	2	1	4	4		
94	F	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	4	4	5	4	4	3	4	2	3	2	4	4	3	3	2	
95	F	3	4	3	2	5	3	5	5	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	
96	F	4	4	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	4	2	2	3	1	4	2	2	
97	F	3	4	4	2	2	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	3	2	
98	F	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	4	
99	M	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	2	4	
100	M	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	5	2	3	2	3	2	5	3	2	2	3	3	3	3	4	2	4	4	
101	F	3	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	
102	F	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	2	3	3	3	2	5	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	
103	M	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	4	
104	F	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	4	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
105	F	4	4	3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	2	1	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	2	3	1	4	4	2	
106	F	4	4	4	2	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
107	F	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	
108	M	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	
109	F	4	3	3	4	3	5	2	3	3	2	3	4	3	4	2	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	4	
110	F	5	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	2	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	2	2	
111	M	3	3	2	1	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	
112	M	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	1	4	3	3	
113	M	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	2	4	5	3	4	2	5	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	
114	F	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2
115	F	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	
116	F	2	4	5	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	2	4	4	
117	F	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
118	F	3	3	3	4	3	5	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	
119	M	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	
120	F	4	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	5	4	3	
121	M	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	
122	F	3	4	3	2	4	3	1	2	2	2	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	
123	M	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	
124	F	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	2	3	4	3	3	
125	F	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	
126	F	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	2	3	2	3	2	5	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	
127	M	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	
128	F	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	
129	F	3	3	2	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	5	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	
130	M	3	4	4	1	2	2	4	3	4	4	2	2	1	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	5	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	
131	F	4	4	3	2	4	3	3	1	2	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	4	

163	F	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4				
164	F	4	4	4	3	4	2	4	3	3	5	4	2	2	2	4	5	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4			
165	F	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3		
166	F	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	1	3	4	3	3			
167	F	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	5	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4			
168	M	3	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	2	3	3	3	2	5	3	3	2	3	3	3	3	2	2		
169	M	4	4	4	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4		
170	M	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	5	2	3	3	3	3	2	5	3	3	3	2	5	3	3	2	4		
171	M	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4		
172	F	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	3	4	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2		
173	F	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	3	2	4	3	4	3	4	5	3	
174	M	3	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
175	F	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	
176	M	3	3	2	1	4	4	3	2	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	5	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	4
177	F	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	
178	M	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
179	M	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
180	M	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	
181	M	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
182	F	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	
183	M	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	
184	F	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
185	F	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4
186	F	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	5	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	
187	F	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	3	5	3	4
188	F	2	3	1	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	
189	F	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
190	F	3	3	3	2	4	4	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
191	M	3	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	2	4	3	5
192	F	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
193	F	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
194	M	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
195	M	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
196	F	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	4	2	3	4	2	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	2	4	3	2	4	2	4	5	3	4	3	3
197	F	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2
198	M	3	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
199	F	4	4	4	1	4	2	4	3	3	4	5	2	2	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
200	M	3	4	3	2	4	3	1	2	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4
201	F	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2
202	F	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
203	F	2	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	3	3	5	3	5	5	3	4	3	5	4	5	4	5	4	3	
204	M	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
205	F	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
206	M	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3
207	F	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2
208	F	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5
209	F	5	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
210	F	3	4	3	2	4	3	2	2	2	4	4	4	3	5	4	4	2	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	2
211	F	4	4	3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	2	1	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	2	2
212	M	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
213	F	4	4	4	2	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
214	F	2	4	3	3																																		

331	M	4	4	3	2	3	3	2	2	5	3	3	4	3	3	1	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4	2					
332	M	2	4	4	2	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4					
333	M	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4					
334	M	1	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3				
335	M	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	2	1	3	3	2	4	2	3	4	2	4	4	3	2	4				
336	F	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2					
337	F	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4				
338	F	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3				
339	M	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	5					
340	M	4	5	4	1	4	2	4	3	3	4	4	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3				
341	F	2	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	5	5	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3					
342	F	2	4	3	2	4	3	3	2	5	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	2					
343	F	4	4	5	2	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	1	4	4	4	3					
344	F	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4				
345	M	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3				
346	F	3	3	3	4	3	5	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	4	2	4	4			
347	F	3	5	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	2				
348	F	4	4	3	3	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4				
349	M	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	4	4	5	4			
350	F	4	3	3	3	5	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	4	4	3	2	2	3	3	3	2	5	3	3	2	1	3	3	3	2	4				
351	F	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3			
352	M	3	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	2	4	4	2	4	3	3	4	4	4	5	5	4			
353	M	4	4	5	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	3	3	2	1	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	2				
354	M	3	4	4	2	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3				
355	F	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	5	3	4			
356	F	4	3	3	1	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	3				
357	M	2	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	4	3	4			
358	F	2	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2			
359	F	3	4	4	2	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3			
360	F	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
361	M	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3			
362	F	3	3	3	4	3	5	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2	4	4	3	4		
363	F	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	2			
364	M	2	3	1	2	4	5	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5		
365	M	4	5	4	1	4	2	4	3	3	4	3	2	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
366	M	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4			
367	F	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	3	3	3	2	5	3	3	2	3	3	3	3	2	4		
368	F	2	1	1	1	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3		
369	M	4	4	4	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4		
370	M	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3		
371	F	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4		
372	F	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4		
373	M	4	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3			
374	F	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4			
375	M	3	4	3	2	4	3	1	2	2	2	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	
376	F	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3		
377	M	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3			
378	M	2	4	3	3	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4			
379	M	2	2	1	1	3	2	5	4	3	4	2	3	2	3	3	3	2	5	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2		
380	F	2	4	4	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4			
381	M	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	5	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
382	F	1	4	3	2	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4		
383	F	4	4	3	1	3	3	3	2	5	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	2

Anexo 14. Vaciado de datos y análisis de resultados en el programa SPSS versión 25

	SEXO	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	S1	S2	S3
1	Masculino	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi n...	Casi s...	Siempre	Casi s...	A veces	Casi s...	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...
2	Masculino	Casi s...	Casi s...	A veces	A veces	Casi s...	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...
3	Femenino	A veces	A veces	A veces	Casi n...	A veces	Casi s...	A veces	Casi n...	A veces	A veces	Casi n...	A veces	A veces	A veces	Casi s...	A veces	A veces	A veces	Casi s...	Casi n...	A veces
4	Masculino	Casi s...	A veces	A veces	Casi s...	A veces	Siempre	Casi n...	A veces	A veces	A veces	Casi n...	A veces	Casi s...	A veces	A veces	Casi s...	Casi n...	Casi s...	A veces	A veces	A veces
5	Femenino	Casi s...	A veces	Casi n...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces	A veces	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces	A veces	Casi s...	A veces	Casi s...
6	Masculino	A veces	A veces	Casi n...	Casi n...	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi n...	Casi s...	A veces	A veces	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...
7	Masculino	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Nunca	Casi s...	Casi n...	Casi s...	A veces	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi n...	Casi n...	Nunca	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...
8	Femenino	A veces	Casi s...	A veces	Casi n...	Casi s...	A veces	Nunca	Casi n...	Casi n...	Casi n...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...
9	Femenino	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi n...	A veces	A veces	Casi n...	Casi n...	Casi s...	A veces	A veces	Casi s...	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi s...	A veces	A veces
10	Femenino	Casi s...	Casi s...	A veces	A veces	Casi s...	A veces	A veces	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...
11	Masculino	A veces	Casi s...	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi s...	Casi s...	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi n...	A veces	A veces	Casi s...	A veces	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...
12	Femenino	A veces	Casi s...	Siempre	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...	Siempre	Casi s...	Siempre	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...
13	Masculino	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Siempre	Siempre	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces
14	Masculino	Casi s...	Casi s...	A veces	A veces	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces	A veces	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...
15	Femenino	Casi n...	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Casi n...	Siempre	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi n...	A veces	Casi s...	A veces	A veces	A veces	Casi n...	Siempre	Casi n...	A veces	Casi n...
16	Femenino	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi n...	Casi s...	Siempre	A veces	A veces	Casi n...	Casi s...	Casi s...	A veces	A veces	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces
17	Femenino	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi n...	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi n...	Casi n...	Nunca	A veces	Siempre	Casi n...	Casi s...	Casi s...	A veces	Siempre	Siempre
18	Femenino	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces	A veces
19	Masculino	Casi n...	Nunca	Casi n...	A veces	A veces	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi n...	A veces	A veces	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi n...	A veces	Casi n...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi n...
20	Masculino	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Siempre	Siempre	Siempre	Casi s...	Siempre	Siempre	Casi s...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
21	Femenino	Casi n...	A veces	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi s...	A veces	Casi n...	Casi s...	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...

	Co noc imi.	Motiv acion	Inicia tiva	Desi mpe ñolab	DimCono	DimMoti	DimInici	VarDes empeño	Rendimi ento	Enf oque	Infrae struc tura	Sati facc ondel	DimRendi	DimEnfoq	DimInfra	VarSatisfac cion
1	22	20	22	64	Alto	Regular	Alto	Regular	20	20	23	63	Regular	Regular	Alto	Regular
2	22	25	24	71	Alto	Alto	Alto	Alto	26	25	23	74	Alto	Alto	Alto	Alto
3	18	16	19	53	Regular	Regular	Regular	Regular	18	19	16	53	Regular	Regular	Regular	Regular
4	22	16	20	58	Alto	Regular	Regular	Regular	18	18	21	57	Regular	Regular	Regular	Regular
5	21	22	21	64	Regular	Alto	Regular	Regular	20	18	20	58	Regular	Regular	Regular	Regular
6	18	19	23	60	Regular	Regular	Alto	Regular	24	23	25	72	Alto	Alto	Alto	Alto
7	19	20	18	57	Regular	Regular	Regular	Regular	24	23	21	68	Alto	Alto	Regular	Alto
8	19	15	24	58	Regular	Regular	Alto	Regular	21	21	25	67	Regular	Regular	Alto	Alto
9	19	18	16	53	Regular	Regular	Regular	Regular	19	21	17	57	Regular	Regular	Regular	Regular
10	21	22	23	66	Regular	Alto	Alto	Alto	23	23	21	67	Alto	Alto	Regular	Alto
11	18	19	18	55	Regular	Regular	Regular	Regular	22	19	19	60	Alto	Regular	Regular	Regular
12	25	26	25	76	Alto	Alto	Alto	Alto	24	24	24	72	Alto	Alto	Alto	Alto
13	23	25	23	71	Alto	Alto	Alto	Alto	22	26	24	72	Alto	Alto	Alto	Alto
14	23	22	23	68	Alto	Alto	Alto	Alto	26	24	24	74	Alto	Alto	Alto	Alto
15	10	21	20	51	Bajo	Regular	Regular	Regular	16	19	16	51	Regular	Regular	Regular	Regular
16	23	19	24	66	Alto	Regular	Alto	Alto	20	18	22	60	Regular	Regular	Alto	Regular
17	18	14	17	49	Regular	Regular	Regular	Regular	20	18	18	56	Regular	Regular	Regular	Regular
18	19	23	23	65	Regular	Alto	Alto	Regular	19	21	17	57	Regular	Regular	Regular	Regular
19	13	15	16	44	Bajo	Regular	Regular	Regular	17	15	17	49	Regular	Regular	Regular	Regular
20	23	27	29	79	Alto	Alto	Alto	Alto	30	27	28	85	Alto	Alto	Alto	Alto

Prueba T

Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Desempeño laboral	383	59.48	7.218	0.369

Prueba para una muestra

Valor de prueba = 65

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Desempeño laboral	-14.958	382	0.000	-5.517	-6.24	-4.79

Prueba T

Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Satisfacción del contribuyente	383	60.24	7.464	0.381

Prueba para una muestra

Valor de prueba = 65

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Satisfacción del contribuyente	-12.487	382	0.000	-4.762	-5.51	-4.01

Anexo 15. Panel fotográfico



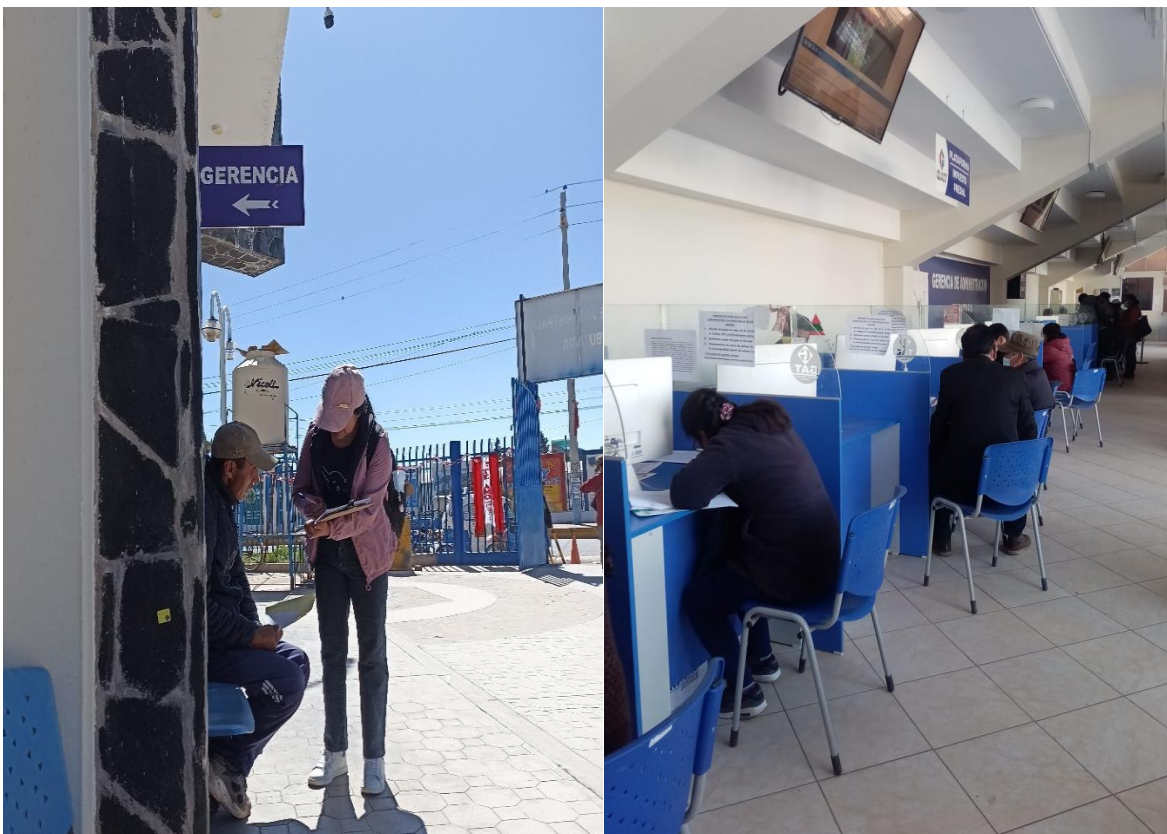
Nota: Fotografía de la Gerencia de Administración Tributaria (GAT).



Nota: Fotografía de la Sub Gerencia de Gestión y Control de la Deuda (SGGCD).



Nota: Fotografía de la Sub Gerencia de Operaciones y Orientación Tributaria (SGOOT).



Nota: Fotografía de la aplicación de encuestas a los contribuyentes.



Plan de Capacitación

**para los trabajadores de la
Gerencia de Administración
Tributaria**

2024



PRESENTACIÓN

El Plan de Capacitación para mejorar la atención al público constituye un instrumento que establece las prioridades de capacitación de los trabajadores que laboran en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román.

La capacitación es un proceso de carácter formativo y estratégico orientada a ampliar y actualizar conocimientos, a fortalecer habilidades y experiencias relacionadas al entorno laboral. Del mismo modo, la capacitación cumple un rol fundamental para el logro de los objetivos, permite que los trabajadores incrementen su desempeño dentro de la entidad.

Dentro de sus beneficios de la capacitación, se destacan los siguientes: mejora en el desempeño, solución de problemas, desarrollo ético y motivación del trabajador, autoestima y seguridad en los trabajadores, mayor rendimiento y disminución de tiempo de atención. La capacitación busca que las actividades que realiza cada trabajador se efectúen con calidad, eficiencia y productividad.

El Plan de Capacitación que se desarrollará va dirigido a todos los trabajadores que laboran en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, agrupados por áreas y con temas puntuales. La capacitación para mejorar la atención al público contará con un presupuesto que será asignado por la misma entidad.



I. INTRODUCCIÓN

El plan de capacitación busca brindar iniciativas que ayuden a los trabajadores a mejorar la experiencia que brindan al usuario, asimismo, se busca que los trabajadores desarrollen sus destrezas y habilidades para mejorar la eficiencia en el desempeño de sus funciones.

La capacitación enfocada a mejorar la atención al público permitirá al trabajador tener la capacidad de atender al usuario, garantizará que el problema del usuario se resuelva y por tanto se garantizará la alta satisfacción del usuario. La atención al usuario es un conjunto de acciones realizadas por el trabajador enfocadas en mejorar la experiencia del usuario, resolver cualquier duda o reclamo del usuario de manera inmediata y efectiva.

II. BASE LEGAL

- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil (Artículo N° 10)
- Decreto Supremo N° 040-2014-PCM – Reglamento General de la Ley del Servicio Civil (Artículo N° 9 y 135)
- Directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas” - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE
- Guía de Evaluación de la Capacitación a nivel de aplicación en entidades públicas - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 299-2017-SERVIR-PE



- “Directiva que regula el desarrollo de los Diagnósticos de Conocimientos” aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 024-2021-SERVIR-PE
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 029-2024-SERVIR-PE, que aprueba las materias de capacitación prioritarias para el desarrollo del Servicio Civil, correspondientes al ciclo 2024-2026.

III. JUSTIFICACIÓN

El recurso más elemental dentro de la administración pública y dentro de la Gerencia de Administración Tributaria es el personal que labora, esencialmente debido a que en esta Gerencia se brinda servicio a la ciudadanía, además de ello, toda acción del trabajador impacta en la satisfacción del usuario. Toda organización, busca que su personal se encuentre motivado, capacitado y respetuoso ante los principios y deberes del servidor público con la finalidad de mejorar la calidad de servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario.

IV. ALCANCE

El plan de capacitación está dirigido a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román.

V. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVOS GENERALES

- Mejorar las capacidades de atención de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román.



5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Preparar al trabajador para la ejecución eficiente de sus funciones en su puesto de trabajo.
- Proporcionar al trabajador pautas sobre brindar una atención de calidad al usuario.

VI. METAS

Capacitar al 100% de trabajadores que laboran en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román.

VII. ACCIONES DE DESARROLLAR

Los temas a desarrollar son los que garantizan las acciones para el desarrollo de las actividades, ya que a los trabajadores les permitirán conocer y ampliar temas, mejorando su calidad de atención al usuario, considerándose los siguientes:

TEMAS DE CAPACITACIÓN

ATENCIÓN AL USUARIO

- Trato amable al público
- Valores
- Habilidades de comunicación
- Manejo de quejas y toma de decisiones



PRODUCTIVIDAD

- Gestión del tiempo
- Proactividad
- Efectividad laboral
- Clima organizacional

VIII. RECURSOS

8.1 Recursos humanos

Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria, Gerente y sub gerentes de la Gerencia de Administración de Tributaria y Capacitadores especializados en los temas.

8.2 Recursos materiales

Infraestructura: Ambientes óptimos de la Gerencia de Administración Tributaria.

Mobiliario, equipo y otros: El capacitador se encargará de aprobar el mobiliario y equipo adecuado que sea necesario para el desarrollo de las actividades, ya sea como proyector multimedia, documentos, mesas, sillas, plumones, hojas bond y otros.

8.3 Recursos financieros: El monto de inversión será asumida por la Municipalidad Provincial de San Román.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (GAT)
Plan de Capacitación - 2024



IX. PRESUPUESTO

N°	Descripción	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Costo total
01	Honorarios profesionales de los capacitadores	-	2	2,700.00	5,400.00
02	Alquiler de proyector multimedia	Unid.	1	150.00	150.00
03	Copias de material informativo	Unid.	60	2.50	150.00
05	Útiles de escritorio (papel bond, plumones, folder, lapiceros y otros)	Unid.	-	200.00	200.00
06	Refrigerios	Unid.	62	7.00	434.00
07	Imprevistos	-	1	1,000.00	1,000.00
Total de inversión					7,334.00

X. CRONOGRAMA

PLAN DE CAPACITACION PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA								
N°	TEMAS A DESARROLLAR	RESP.	2024					
			E	F	M	A	M	J
Atención al usuario								
1	Trato amable al publico	GAT-RRHH						
2	Valores	GAT-RRHH						
3	Habilidades de comunicación	GAT-RRHH						
4	Manejo de quejas y toma de decisiones	GAT-RRHH						



Productividad							
1	Gestión del tiempo	GAT-RRHH					
2	Proactividad	GAT-RRHH					
3	Efectividad laboral	GAT-RRHH					
4	Clima organizacional	GAT-RRHH					

XI. EVALUACIÓN

- La evaluación será permanente.
- Se realizará un informe de asistencia de los trabajadores a la capacitación.
- Se realizará un informe final con los logros y dificultades obtenidas en la capacitación.

