

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



EL COACHING Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022.

Tesis para optar el título profesional de
CONTADOR PÚBLICO

JESSICA JOHANNA HIDALGO PIÑA
MAY TIFFANY VELA REATEGUI

PUCALLPA – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 07:00 del día sábado 17 de diciembre del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Juan Jose Palomino Ochoa (Presidente)**, **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro)** y **Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo (Miembro)**.

Se realizó la sustentación de la tesis titulada: “**EL COACHING Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL AREA DE RECAUDACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022**”, por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **Jessica Johanna Hidalgo Piña y May Tiffany Vela Reategui, EN FORMA PRESENCIAL:**

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


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

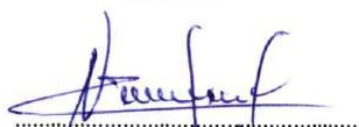
- Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- Aprobado por unanimidad
- Aprobado por mayoría
- Desaprobado...”

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


APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 07:55 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


Dr. Juan Jose Palomino Ochoa
Presidente


Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo
Miembro




Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro


Dr. Alex Davis Astahuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN


La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Contador Público.

Dr. Juan José Palomino Ochoa



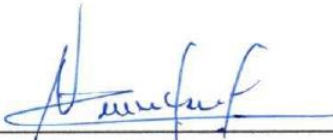
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



Miembro

Mg. Nelson Manuel Vásquez Saucedo



Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña



Asesor

Jessica Johanna Hidalgo Piña



Tesista

May Tiffany Vela Reátegui



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0766-2022

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis, titulado:

“EL COACHING Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022”.

Autor(es) : **HIDALGO PIÑA, JESSICA JOHANNA**
VELA REATEGUI, MAY TIFFANY

Facultad : **CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
 Escuela Profesional : **CONTABILIDAD**
 Asesor (a) : **Dr. CHANG SALDAÑA, JACKIE FRANK**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 9%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: **SI** Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que **SI** se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 13/12/2022



Mg. **JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA**
 Director de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Jessica Johanna Hidalgo Piña

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

«El coaching y la calidad de atención en el Área de recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022»

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Chang Saldaña, Jackie Frank

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Contabilidad

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 17 / 12 / 2022

Email: jessyjohanna1987@gmail.com

Teléfono: 952 348 235

Firma:

DNI: 44316632

www.repositorio.unu.edu.pe

repositorio@unu.edu.pe



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, May Tiffany Vela Reategui

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

“El coaching y la calidad de atención en el Área de Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022”

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Chang Saldaña, Jackie Frank

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Contabilidad

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 17 / 12 / 2022

Email: tiffanyvelareategui@gmail.com
Teléfono: 954 420 716

Firma: [Firma manuscrita]
DNI: 74400636

www.repositorio.unu.edu.pe
✉ repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

A mis padres, quienes son mi motor y mi mayor inspiración, a Dios por guiarme en mi camino y permitirme concluir con mi objetivo.

Jessica Johana

A Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, como es la obtención de mi tesis.

May Tiffany

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento a la Universidad Nacional de Ucayali, a la escuela profesional de contabilidad, a nuestros formadores por sus esfuerzos para que finalmente pudiéramos graduarnos como profesionales.

Al personal de la Sub Gerencia de Control y Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de coronel Portillo, por brindarnos las facilidades y su colaboración en la fase de recolección de datos para nuestra tesis.

Por último, un agradecimiento a nuestro asesor Dr. Jackie Frank Chang Saldaña, gracias a las ganas de transmitirnos su conocimiento y dedicación, hemos logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de nuestra tesis con éxito.

.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
ÍNDICE DEL CONTENIDO.....	ix
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE FIGURAS.....	xii
INDICE DE ANEXOS.....	viii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Hipótesis	4
1.4.1. Hipótesis.....	4
1.5. Variables	5
1.6. Operacionalización de variables.....	6
1.7. Justificación	7
1.7.1. Justificación Teórica.....	7
1.7.2. Justificación Metodológica	7
1.7.3. Justificación Practica.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes del problema	8
2.1.1. Tesis internacionales	8
2.1.2. Tesis nacionales	10
2.1.3. Tesis locales	14
2.2. Bases teóricas del problema	15
2.2.1. Base teoría de la variable 1	15

2.2.2. Base teórica de la variable 2.....	17
2.3. Definición de términos básicos.....	19
CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO	21
3.1. Método de investigación	21
3.2. Población y muestra	22
3.2.1. Población.....	22
3.2.2. Muestra	22
3.3. Instrumentos de recolección de datos.....	22
3.3.1. Técnicas.....	22
3.3.2. Instrumentos de recolección	22
3.3.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección.....	23
3.4. Procedimiento de recolección de datos.....	23
3.5. Tratamientos de los datos	23
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
4.1. Resultados descriptivos.....	24
4.2. Prueba de normalidad	28
4.3. Prueba de hipótesis	28
4.4. Discusión de los resultados.....	30
CONCLUSIONES.....	32
SUGERENCIAS	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	34
ANEXOS.....	37

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio.....	6
Tabla 2. Variable 1 Coaching & Variable 2 Calidad de atención.....	22
Tabla 3. Dimensión 1 coaching de desarrollo & Variable 2 calidad de atención.	25
Tabla 4. Dimensión 2 coaching de transición & Variable 2 calidad de atención.	26
Tabla 5. Dimensión 3 coaching de equipo & Variable 2 calidad de atención...	27
Tabla 6. Prueba de normalidad.....	28
Tabla 7. Contraste de la hipótesis general.	28
Tabla 8. Contraste de la hipótesis específica 1.	28
Tabla 9. Contraste de la hipótesis específica 2.	29
Tabla 10. Contraste de la hipótesis específica 3.	29

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable 1 Coaching & Variable 2 Calidad de atención.	24
Figura 2. Dimensión 1 coaching de desarrollo & Variable 2 calidad de atención.	25
Figura 3. Dimensión 1 coaching de desarrollo & Variable 2 calidad de atención.	26
Figura 4. Dimensión 1 coaching de equipo & Variable 2 calidad de atención.	27

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos.....	38
Anexo 2. Matriz de consistencia.....	40

RESUMEN

Este estudio se planteó como objetivo general determinar de qué manera el coaching influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022. Su estudio fue de tipo aplicada, el nivel no experimental, diseño descriptivo correlacional casual, su población y muestra fue de 32 trabajadores, se utilizó como técnica las encuestas y como instrumentos dos cuestionarios con un 15 y 20 respectivamente. De los resultados se apreció que el 43.8 % indicaron que el coaching y la calidad de atención es regular, y aceptó la hipótesis general, es decir, el coaching influye de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022, ya que se tuvo la rho de 0,475, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. (bilateral) de 0,006 menor de 0,05.

Palabras claves: Coaching, coaching de desarrollo y calidad de atención.

ABSTRACT

This study aimed to determine how coaching influences the quality of care in the tax collection area of the Provincial Municipality of Coronel Portillo, 2022. Their study was of applied type, the non-experimental level, casual correlational descriptive design, its population and sample was of 32 workers, surveys were used as a technique and two questionnaires with a 15 and 20 respectively. From the results, it was appreciated that 43.8% indicated that coaching and quality of care is regular, and accepted the general hypothesis, that is, coaching significantly influences the quality of care in the tax collection area of the Provincial municipality of Coronel Portillo, 2022, since the rho of 0.475 was had, whose correlation was moderate positive and the Sig. (bilateral) of 0.006 less than 0.05.

Key words: Coaching, development coaching and quality of care.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, para ser más exacto en los Estados Unidos el desarrollo del coaching en las organizaciones genera habilidades a los empleados, permitiendo que estos generen liderazgo no solo en los ejecutivos sino también en los empleados de primera línea. Sin la capacidad de entrenar, será imposible demostrar uno de los componentes principales del liderazgo transformacional: consideración individualizada. Una forma en la cual los líderes transformacionales que personalizan sus relaciones es conocer a las personas como individuos; sus deseos, necesidades y preocupaciones.

El coaching es una herramienta administrativa que se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual fue establecido por los sujetos de investigación, quienes respondieron la escala de likert que se utilizó como instrumento y lo interesante fue determinar que ya se manejan algunos procesos de coaching, pero no por completo, por lo que se recomendó y propuso el establecimiento de un Programa de Coaching. (p.12).

Este estudio está redactado por cuatro capítulos y en ellas se sustenta con los estudios realizados o antecedentes, las teorías de ambas variables, la metodología utilizada, los resultados que se han obtenido, las conclusiones y sugerencias que se establecieron como aporte y solución a esta problemática actual y así dar y/o brindar posibles soluciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Según Eliadis (Citado por Burga, 2021), en el ámbito internacional, para ser más exacto en los Estados Unidos el desarrollo del coaching en las organizaciones genera habilidades a los empleados, permitiendo que estos generen liderazgo no solo en los ejecutivos sino también en lo empleados de primera línea. Sin la capacidad de entrenar, será imposible demostrar uno de los componentes principales del liderazgo transformacional: consideración individualizada. Una forma en la cual los líderes transformacionales que personalizan sus relaciones es conocer a las personas como individuos; sus deseos, necesidades y preocupaciones. En el proceso, prestan atención a las necesidades de cada persona para sus logros y crecimiento. Se crean nuevas oportunidades de aprendizaje para ayudar a los seguidores a alcanzar sucesivamente mayores niveles de desarrollo. (p.9)

El coaching como técnica surge para lograr un mejor desempeño de los trabajadores, en sus diferentes actividades, desarrollando estratégicamente habilidades y aptitudes en las personas, busca mejorar su autoestima y su desempeño laboral, las funciones en su puesto de trabajo, es decir; te llevan de un estado actual a un estado deseado. Sin embargo, en la actualidad el desconocimiento de procesos de apoyo con visión adaptada a fines particulares, para mejorar el cumplimiento de roles y metas establecidas en busca de desarrollo del potencial humano, no se ve en las instituciones públicas. Por el contrario, la escasez de estrategias y herramientas tecnológicas para mejorar el rendimiento de los trabajadores ya es una constante. (Caldúa, 2017)

La incapacidad de muchos gerentes en la administración pública y/o municipal para manejar situaciones, tomar decisiones y definir prioridades, se ha convertido en un conflicto muy duro, difícil de manejar para mejorar; debido a que éstos no recurren al tipo de comunicación efectiva (feedback) para recuperar la seguridad diariamente. Los trabajadores mientras mejor entiendan que se espera mucho de ellos, mejor desempeño veremos en sus labores, ya que ellos cumplen funciones específicas, siguen procedimientos, hacen cumplir políticas y cumplen objetivos, con ello brindan una atención de calidad y satisfacen mejor las necesidades institucionales y al usuario. (Caldúa, 2017)

En el ámbito nacional podemos citar a Infante (Citado por Gamboa y Gonzales, 2020), quien sostiene que en el Perú hay muchas empresas que ya están adaptadas con el rol de un coach y en consecuencia con la efectividad del coaching profesional esta estrategia ha permitido su impresionante crecimiento. Afirma que el coaching no se trata de una moda pasajera; sino que el coaching ha llegado para quedarse, consolidarse y convertirse en una de las actividades estratégicas más importantes en el mundo empresarial del siglo XXI. El coaching es una de las herramientas más utilizadas para el desarrollo de las denominadas “habilidades blandas” que les facilita el logro de resultados positivos en la vida profesional y personal. (p.12)

De acuerdo a los antecedentes como parte de la problemática, los investigadores viendo la necesidad de realizar este estudio, se formularon la siguiente interrogante: ¿De qué manera el coaching influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el coaching influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera el coaching de desarrollo influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022?

- ¿De qué manera el coaching de transición influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022?

- ¿De qué manera el coaching de equipo influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera el coaching influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer de qué manera el coaching de desarrollo influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022.

- Precisar de qué manera el coaching de transición influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022.

- Conocer de qué manera el coaching de equipo influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis

1.4.1.1. Hipótesis general

- El coaching influye de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022.

1.4.1.2. Hipótesis específicas

- El coaching de desarrollo influye de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022.

- El coaching de transición influye de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022.

- El coaching de equipo influye de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1 Coaching

- Definición conceptual

Según Varela (Citado por Caldúa, 2017), precisó que el Coaching es el arte de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. El proceso Coaching es llevar a una persona u organización o equipo de un estado actual a un estado deseado. (p.47)

- Definición operacional

La variable coaching se definió operacionalmente mediante las dimensiones el coaching de Desarrollo, de Transición, y el coaching de equipo.

1.5.2. Variable 2 calidad de atención

- Definición conceptual

Según Juran (Citado por Sánchez, 2017), precisó que la calidad de atención es un término que se refiere a la eliminación de deficiencias que toma la forma de: entregas retrasadas, facturas mal llenadas, deficiencia en los servicios, cancelación de contratos, etc. Calidad es adecuación al uso. (p.28).

- Definición operacional

La variable recaudación de impuestos se definió operacionalmente mediante las dimensiones elementos tangibles Fiabilidad, capacidad de respuesta seguridad empatía.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Coaching	Según Varela (Citado por Caldúa, 2017), precisó que el Coaching es el arte de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. El proceso Coaching es llevar a una persona u organización o equipo de un estado actual a un estado deseado. (p.47)	La variable Coaching se definió operacionalmente mediante las dimensiones el coaching de Desarrollo, de Transición, y el coaching de equipo.	El coaching de desarrollo	-Liderazgo. -Comunicación-feedback.
			El coaching de transición	-Toma de decisiones.
			El coaching de equipo	-Sinergia. -Integración.
Variable 2: Calidad de atención	Según Juran (Citado por Sánchez, 2017), precisó que la calidad de atención es un término que se refiere a la eliminación de deficiencias que toma la forma de: entregas retrasadas, facturas mal llenadas, deficiencia en los servicios, cancelación de contratos, etc. Calidad es adecuación al uso. (p.28)	La variable recaudación de impuestos se definió operacionalmente mediante las dimensiones elementos tangibles Fiabilidad capacidad de respuesta seguridad empatía.	Elementos tangibles	-Instalaciones físicas. -Equipos. -Personal y material de comunicación.
			Fiabilidad	-Cumplimiento de atención. -Servicio fiable.
			Capacidad de respuesta	-Disposición del personal. -Atención rápida.
			Seguridad	-Atención confiable. -Habilidades confiables. -Conocimientos confiables.
			Empatía	- Atención personalizada. - Comprensión al cliente. - Buena comunicación al cliente.

Fuente: *Elaboración propia*

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación Teórica

Para lo teórico, se justificó ya que, contribuyó con la renovación, actualización y reconocimientos del conjunto de estudios, para promover conocimientos de teorías acerca de las variables coaching y calidad de atención, y nos favorezca como bases conceptuales de otras investigaciones.

1.7.2. Justificación Metodológica

En lo metodológico se justificó, ya que los pasos que se siguieron en esta investigación acerca del coaching y calidad de atención, como el procesamiento de datos recolectados y los instrumentos de recolección de datos fueron un aporte importante en la resolución problemática social económica y calidad de atención, así mismo, favorecer un antecedente para posteriores estudios científicos.

1.7.3. Justificación Practica

En lo práctico, se justificó, ya que permitió, una vez que se socializaron los resultados que se obtuvieron en este estudio, tomar decisiones de manera oportuna y precisas para la solución de la problemática de la investigación en la entidad o sede de estudio investigada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Tesis internacionales

Según Muyolema (2012), en su tesis *El Coaching y su Impacto en el Desempeño Laboral, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo*, concluyo que:

El análisis estadístico mostró una fuerte correlación entre las variables estudiadas, por lo que se concluye que el desempeño del trabajo en la ciudad es menor debido a la falta de capacitación constante y actualizada sobre las estrategias comerciales, lo que a su vez refleja la violación real de la meta. Por lo tanto, cada departamento debe desarrollar un programa de coaching organizacional basado en un plan de capacitación anual para capacitar a los empleados para mejorar el desempeño y maximizar sus habilidades y capacidades. (p.15)

Según Altamirano (2013), en su tesis *Coaching empresarial enfocado en el mejoramiento, rendimiento, productividad y clima laboral dentro de la empresa la Fabril*, concluyó que:

El coaching empresarial tiene que ver con los resultados empresariales. El coaching a través del compromiso profundo con las personas es uno de los mayores factores de éxito en los negocios, lo que lleva a un cambio de perspectiva y un resultado final. Aquellos que pueden ampliar sus conocimientos con nuevas herramientas y metodologías logran grandes resultados. Los

resultados no se refieren solo al aumento de las ventas o al aumento de la utilidad, sino en este caso a la cultura organizacional dentro de la empresa, que aumenta la productividad, se adapta al cambio, participa en el trabajo en equipo y hace que los empleados sean más eficientes. labora Estos incluyen trabajar a través de los valores organizacionales y personales, fortalecer el compromiso de las personas con la empresa y mejorar el clima laboral. (p.41)

Monroy (2015), en su estudio de pregrado denominado *Coaching y desempeño laboral*, sostuvo que:

El coaching es una herramienta de gestión relacionada con el desempeño de los empleados, establecida por sujetos de estudio que respondieron a una escala Likert utilizada como herramienta y de interés para determinar si se está gestionando algún proceso de formación, pero no perfecto, se recomienda y recomienda la implementación de programas de capacitación. (p.12)

Barrera (2016), en su tesis *El impacto del coaching ejecutivo en el desarrollo de las competencias de las personas que ocupan cargos de liderazgo en las organizaciones ecuatorianas, una mirada desde los directores del área de talento humano*, sostuvo que:

La mayoría (70%) de las empresas ecuatorianas encuestan a sus gerentes en el área de recursos humanos, que hayan culminado o estén por culminar un proceso de formación ejecutiva. Según las estadísticas de la mayoría de los directores de centros de talentos en empresas nacionales, el 91 % de los directores de centros de talentos en empresas nacionales fueron entrevistados para esta

encuesta como pares en el desarrollo de habilidades para líderes empresariales. Los datos de este estudio muestran que el coaching ejecutivo puede principalmente potenciar y mejorar las habilidades de comunicación, liderazgo y resolución de conflictos de los gerentes, habilidades que tienen un mayor impacto en las organizaciones ecuatorianas. (p.47)

Puerto (2017), en su tesis denominado *Implementación del coaching en ocho (8) empresas de América Latina*, sostuvo que:

La investigación muestra que los factores que deben tenerse en cuenta en el coaching son el contexto, los objetivos, el tiempo, la cultura, la medición del coaching y el análisis de resultados. Se determinó a partir de ocho casos de estudio aplicados a empresas de diferentes sectores económicos y países de América Latina. El coaching no solo se enfoca en las empresas, también se enfoca en las personas. Es por eso que el coaching se puede aplicar en todas partes, independientemente de la empresa o la ubicación. Claramente, se encontraron diferentes objetivos y tuvieron que adaptarse a las necesidades de cada organización. Sin embargo, la aplicación de esta herramienta es muy similar. (p.39).

2.1.2. Tesis nacionales

Caldúa (2017), en su tesis de maestría denominado *Influencia del coaching como estrategia de impacto en el desempeño laboral, de la municipalidad distrital de Marcará, 2017*, concluyo que:

Los resultados del análisis estadístico muestran que existe una estrecha relación entre las variables en estudio, concluyendo que

existe un impacto de la parte de capacitación en el desempeño laboral y atención de los empleados del Municipio de Marcará. Por ello, en el Municipio de Marcará se han diseñado lineamientos estratégicos sobre la gestión del coaching, orientados a lograr el crecimiento personal y profesional fomentando el trabajo en equipo y objetivo. (p.9)

Sánchez (2017), en su tesis *Metodología del coaching para mejorar la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional Lambayeque 2017*, sostuvo que:

Los resultados obtenidos fueron sobre la calidad de atención. El 78,3% de los clientes dijo que su calidad de atención era normal y el 21,7% dijo que su calidad de atención era buena. De igual forma desarrollar metodologías de taller y coaching de trabajo en equipo, capacitar a los colaboradores en comunicación organizacional efectiva, desarrollar competencias de liderazgo, desarrollar habilidades de liderazgo, liderazgo y equipos efectivos, conflicto. Se concluye que se realizaron los siguientes temas para negociar y gestionar. Se recomienda implementar métodos de capacitación para los empleados para mejorar la calidad del servicio al cliente y mejorar la eficiencia del trabajo al mismo tiempo. (p.8)

Reyna (2018), en su investigación *Estrategias de coaching para la gestión pública en la municipalidad distrital de Imaza- Bagua*, sostuvo que:

La capacidad de liderazgo indicada por los funcionarios de la ciudad fue del 52,63%, lo que indica que la mayoría cree que tiene

esta capacidad. De manera similar, el 50,00% según la Tabla 30 todavía indica una gran cantidad de capacidad de comunicación. Cuando se trata de la toma de decisiones, el 60,53% parece utilizar siempre esta capacidad para identificar y resolver problemas. Por lo tanto, cabe señalar que la mayoría de los funcionarios poseen excelentes habilidades de liderazgo, comunicación y toma de decisiones. Según el Cuadro N° 32, el 33,68% indica que se puede realizar una acción conjunta entre líderes de diferentes disciplinas en las áreas urbanas, por lo que la sinergia en los equipos urbanos tiene un menor índice de cohesión. Por otro lado, también podemos ver que la mayoría, el 43,42% de los funcionarios, insiste en que la integración en las zonas urbanas es solo ocasional. Esto demuestra una falta de confianza y empatía entre los gerentes para comprender sus esfuerzos por lograr sus objetivos y crear soluciones alternativas debido a la mala integración. Es 32,33%, lo que en su mayoría indica los sentimientos de los funcionarios hacia la productividad de la gente de la ciudad. También se observó que 36,84 personas creían que siempre era correcto recibirlos y distribuirlos. Lo mismo ocurre con el logro de metas y objetivos, con un 33,33% afirmando que estas metas siempre se logran en base a su trabajo y definiciones claras. (p.83)

Gamboa y Gonzales (2020), en su tesis *El coaching organizacional y su aportación a la mejora de calidad de servicio en los trabajadores de la empresa Imprenta Integral, Piura – 2020*, concluyo que:

La capacitación organizacional impacta positivamente en la calidad del servicio con un valor de chi-cuadrado de 16,217. Esto significa que existe una relación estratégica existente, lo que confirma la hipótesis propuesta y concluye. (p.4)

Fernández y Huayhua (2020), en su tesis *El coaching y la atención de los trabajadores de la empresa Dynamicall S.A., Independencia, 2020*, concluyeron que:

Los resultados de normalidad se calcularon de manera correcta, así como también, los estadísticos descriptivos generales e individuales, además de inferenciales. Se concluyó que el coaching incide positiva y alta en relación a la atención de los trabajadores de la empresa Dynamicall S.A. en el distrito de Independencia, año 2020 ($p. < 0,05$; $r = 0,863$), al igual que sus dimensiones ($p. < 0,05$; $r = 0,818$; $0,825$; $0,742$). (p.9)

Dávila y Rufasto (2021), en su tesis *Coaching empresarial para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la clínica Millenium Chiclayo, 2020*, concluyeron que:

El porcentaje de la población se encuentra en el nivel medio más alto (72,50%) en cuanto a satisfacción laboral. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el 22,50% de la población reportó sentirse insatisfecha. Por otro lado, se puede observar que el déficit de reconocimiento laboral es mayor, y el 52,50% de los empleados pertenecen al grupo de insatisfechos. Con base en los hallazgos, se desarrolló un programa basado en 12 sesiones para recomendar estrategias de mejora organizacional. (p.7)

Burga (2021), en su tesis *Estrategias de coaching para mejorar la calidad de atención al cliente en el Banco BBVA oficina Balta, Chiclayo*, concluyó que:

Las estrategias de coaching no solo se benefician de aspectos importantes y relevantes de la prestación de servicios, sino que también mejoran la capacidad de los empleados para crear valor en su trabajo. De esta forma, recomendar estrategias de formación puede ser de gran ayuda para que los bancos BBVA mejoren la calidad del servicio al cliente. Por otro lado, la calidad del servicio de los empleados es deficiente y, según la investigación que realizamos, la falta de empatía, capacidad de respuesta y confiabilidad son factores clave para crear un servicio de buena calidad. El atributo más importante que surge de la calidad del servicio al cliente es que los empleados creen que si brindan seguridad a los clientes con su conocimiento de los servicios que brinda el banco, podrán resolver el problema de esta manera. (p.28).

2.1.3. Tesis locales

Núñez (2022), en su tesis *El coaching y su impacto en el desempeño laboral, en la municipalidad de Coronel Portillo, 2019*, concluyó que:

Se tuvo que el 100% de los trabajadores afirmación la variable 1 coaching fue alto y el 95.0% de los trabajadores indicaron que la variable 2 desempeño laboral fue bueno, concluyendo que NO existe un impacto significativo del coaching en el desempeño

laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019, porque el Sig. (bilateral) o p-valor fue $0,857 > 0,05$.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Base teoría de la variable 1

2.2.1.1. Definición de Coaching

Según Varela (Citado por Caldúa, 2017), precisó que el Coaching es el arte de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. El proceso Coaching es llevar a una persona u organización o equipo de un estado actual a un estado deseado. (p.47)

El coaching es un proceso en el que una persona dirige su desarrollo profesional a través del diálogo entre un docente y un destinatario (también conocido como coach) en un entorno productivo y orientado a resultados, donde el primero se dirige al segundo con preguntas específicas. Ayudará a aclarar sus pensamientos y deseos. (Caldúa, 2017, p.17)

Rodriguez (Citado por Dávila y Rufasto, 2021), Afirmó que la educación empresarial está diseñada para satisfacer las necesidades de los líderes empresariales para gestionar las prioridades en función de los objetivos de la organización. Estas prioridades son aumentar el nivel de productividad necesario para satisfacer a los clientes, aumentando así la motivación y satisfacción de los empleados, lo que resulta en un mayor beneficio financiero para la organización. (p.20)

Suarez (Citado por Gamboa y Gonzales, 2020), Dijo que la educación tiene que ver con la creatividad, la creación de

alternativas que permitan el descubrimiento de nuevas habilidades para estimular el potencial y las capacidades del individuo. Además, la educación es una relación a través de un proceso en el que las principales herramientas de intervención del educador (experto) y el alumno (cliente o individuo de intervención) son preguntas latentes, observación y escucha activa. Logra con éxito metas y objetivos utilizando tus habilidades y capacidades. (p.23).

2.2.1.2. Dimensiones de la gestión de recursos humanos

Según Caldúa (2017), en su estudio propone las siguientes dimensiones:

- Coaching de desarrollo

Ayuda a una persona a descubrir lo que necesita para lograr una meta ambiciosa; está destinado a ser una visión externa, no para centrarse demasiado en el individuo, sino para tratar de hacer que suceda colectivamente. Su propósito es ajustar las condiciones para el éxito con el fin de asegurar el éxito. Esto incluye: analizar la situación, identificar desafíos, identificar fortalezas e identificar barreras.

- El coaching de transición

Se utiliza cuando una persona se enfrenta a la perspectiva de asumir un nuevo rol. Le ayuda a aprender a anticipar, predecir, analizar nuevas situaciones, tomar decisiones, darse cuenta de la necesidad de aprender nuevas habilidades o cambiar ciertas actitudes.

- El coaching de equipos

Son innumerables las referencias al poder de un equipo en la sabiduría pública: “la unión hace la fuerza”, “cuatro ojos son mejores que dos”, se ve que sólo a través de un grupo de trabajo se logran resultados. Sin embargo, en la vida real nos encontramos con que muchas personas ya sea implícita o directamente no quieren fusionarse; el más común de los cuales es "Si tuviera que hacerlo yo mismo, lo habría hecho más rápido y lo habría hecho mejor".

2.2.2. Base teórica de la variable 2

2.2.2.1. Definición de la calidad de atención

Según Juran (Citado por Sánchez, 2017), Señaló que la calidad de atención es un concepto que se refiere a la prevención de defectos como entregas atrasadas, facturas mal cumplimentadas, servicios desatendidos, contratos cancelados, etc. La calidad es adecuada para su uso. (p.28)

Según Juran (Citado por Sánchez, 2017), precisó que la calidad de atención es un término que se refiere a la eliminación de deficiencias que toma la forma de: entregas retrasadas, facturas mal llenadas, deficiencia en los servicios, cancelación de contratos, etc. Calidad es adecuación al uso. (p.23).

2.2.2.2. Dimensiones de la calidad de atención

Según Arias (Citado por Caldúa. 2017), precisó en su estudio las siguientes dimensiones en base al modelo SERVQUAL

- Aspectos o elementos tangibles

La apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación debe resaltar la calidad del servicio. Desde la apariencia general de la instalación, si la ventilación es buena, si la iluminación y la decoración son correctas, si los utensilios son correctos y se usan correctamente, si la información y las instrucciones son claras y, lo más importante, si el personal está bien vestido y úsalas por separado.

- Fiabilidad

Facilitar servicio prometido de modo honesto y preciso. Es la manera de ejecutar los servicios de manera fiable y con cuidado. De esta manera cumplen las instrucciones a tiempo, sin excusas.

- Capacidad de respuesta

Disposición del personal para ayudar a los clientes y suministrarlos de un servicio rápido. Si son conscientes de que si se retrasa la atención se deteriora la calidad de atención. Que el tiempo sea un factor indispensable tanto para la empresa como para los clientes.

- Seguridad

Atención, habilidades y conocimientos mostradas por trabajadores para generar credibilidad y confianza. Está inmerso dentro del profesionalismo, que el cliente no tenga ni dudas y además lleve un servicio conforme a lo establecido en primera instancia por el trabajador y que este servicio a su vez no conlleve a tener un riesgo más adelante. Que el cliente tenga una comunicación constante con el colaborador para cualquier duda o consulta.

- Empatía

Mediante una atención personalizada, ponernos en el lugar cliente. Tener comprensión por lo que desean, tener detalles peculiares con el cliente, tener una buena comunicación para así tener una mejor relación.

2.3. Definición de términos básicos

- Coach

Según Pérez (Citado por Sánchez, 2017), nos dice que el término coach, representa “a un entrenador, es una persona que se ha desarrollado para generar motivación en otras personas que lo requieran, para enseñarles metodologías que ayuden a lograr las metas requieran alcanzar. (p.20)

- Calidad

Según Deming (Citado Gamboa y Gonzales, 2020), calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará. (p.36)

- Estrategia

Morrisey (Citado Gamboa y Gonzales, 2020), define como la estrategia como la dirección en la que una empresa necesita avanzar para cumplir su misión. Esta definición ve a la estrategia como un proceso intuitivo. (p.36)

- Calidad de servicio

Imai (Citado Gamboa y Gonzales, 2020), la calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios. (p.36)

- Líder

Pérez y Gardey (Citado por Nuñez, 2022), Es una persona que actúa como guía o jefe de un grupo. (p.43)

- Comunicación

Consiste en la habilidad de saber escuchar, preguntar y argumentar para conducir adecuadamente durante el proceso. (Sánchez, 2017)

- Feedback

Según el Portal destino negocio (Citado por Nuñez, 2022), es el acto de ofrecer información sobre el resultado de un proceso o de parte de un proceso. Puede involucrar desde consejos, comentarios y evaluaciones. (p.43)

- Atención al cliente

Pérez (Citado por Sánchez, 2017), lo define como aquel servicio que las empresas brindan o comercializan con sus clientes o consumidores, asimismo si estos requieren realizar recomendaciones, reclamos, informar sus inquietudes sobre el servicio entre otros deben ser escuchadas por parte de las organizaciones a sus consumidores. (p.24)

- Servicio

Para Richard y Sandhusen (Citado Gamboa y Gonzales, 2020), los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo. (p.37)

- Cliente

Raffino (Citado Gamboa y Gonzales, 2020), el concepto de cliente se utiliza para hacer referencia a las personas o entidades que hacen usufructo de los recursos o servicios que brinda otra. (p.36)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación fue aplicada, se utilizó teorías existentes para dar una solución a las variables de estudio. Desde sus objetivos y sustentada en base a Lozada (2014), quien definió que una investigación aplicada averigua la reproducción de información con la aplicación inmediata de las dificultades que existen en la sociedad como también en la enseñanza.

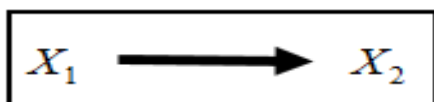
3.1.2. Nivel de investigación

La presente investigación fue no experimental, porque solo se observó las variables sin la manipularlas. Al respecto Llanos y Fernández (2014), precisaron que un estudio no experimental consiste cuando no hay manipulación de ningún tipo en las variables de estudio y su realización es en solo momento dado.

3.1.3. Diseño de investigación

Fue una investigación descriptivo correlacional-causal con su variante diseño transversal. Se presenta en el siguiente esquema:

Esquema de investigación




Donde:

M : Muestra.

X_1 : Coaching.

X_2 : Calidad de atención.

 : Relación causal X_1 sobre X_2

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Estuvo conformada por los 32 trabajadores de la Gerencia de administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de coronel Portillo, clasificados en la siguiente tabla:

Tabla 2. *Población de Trabajadores de la sede de estudio*

ÁREA	CONDICIÓN LABORAL/SEXO						TOTAL
	NOMBRADO			CONTRATADO			
	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	
Gerencia de Administración Tributaria	0	1	1	1	2	3	4
Sub Gerencia de Control y recaudación.	3	2	5	5	3	8	3
Sub Gerencia de fiscalización Tributaria	2	3	5	4	2	6	11
Sub Gerencia de Ejecutoria Coactiva	0	1	1	1	2	3	4
TOTAL	5	7	12	1	9	20	2

3.2.2. Muestra

Fue una muestra poblacional, es decir fueron los 32 trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad.

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Este estudio de investigación empleó la técnica de la encuesta para recolectar información.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Para medir la variable 1 coaching se usó un cuestionario que consta de 15 ítems, 5 por cada dimensión y fueron medidos con escalas

de puntuación de Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Para medir la variable 2 calidad de atención se usó un cuestionario que consta de 20 ítems, 5 por cada dimensión y fueron medidos con escalas de puntuación de Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1)

3.3.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección

Para la validación de los instrumentos fue mediante dos fichas de juicio de expertos y el cálculo de la confiabilidad fue mediante la prueba estadística alfa de Cronbach.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Para este estudio de datos se priorizo la utilización de la codificación cuantitativa de la información y luego se desarrolló la matriz de todas las encuestas para el análisis descriptivo e inferencial. Para ellos se usó el software estadístico SPSS (statistical package for the social science) versión 26.0, así como también el programa Excel 2016.

3.5. Tratamientos de los datos

El tratamiento de la información se realizó en el programa Excel 2019 para la base de datos cuantificables y el programa SPSS versión 28.0, para elaborar las tablas por frecuencia y gráficos estadísticos descriptivos. Para contrastar de la hipótesis se usó la prueba estadística de correlación e Pearson o Spearman.

CAPÍTULO IV

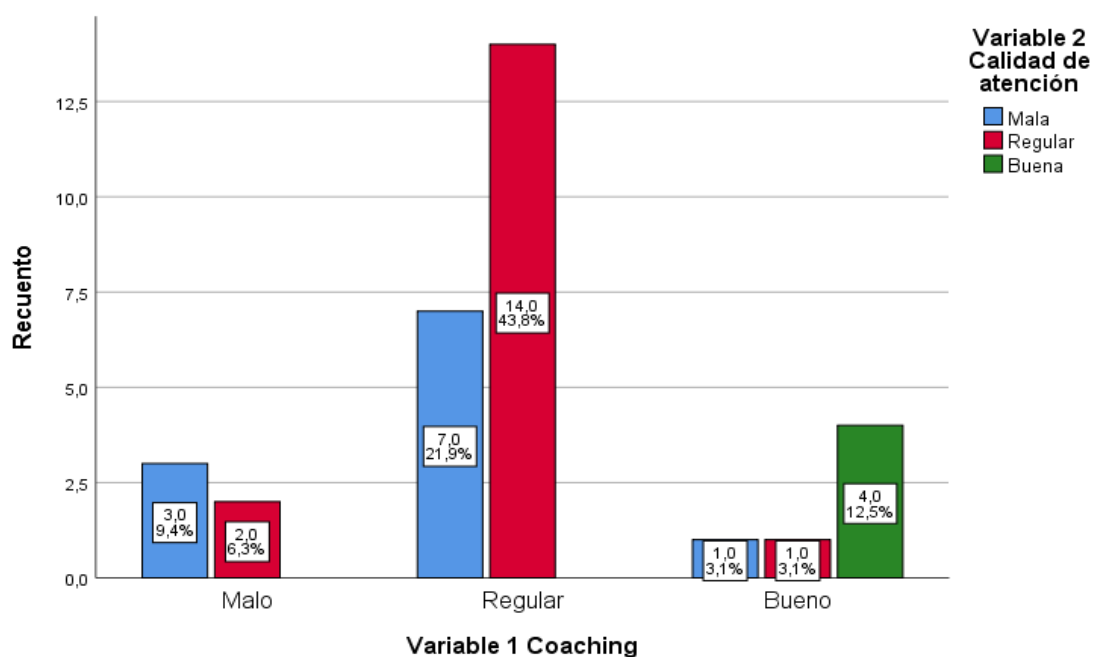
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 2. Variable 1 coaching & Variable 2 Calidad de atención

			Variable 2 Calidad de atención			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable 1 Coaching	Malo	Recuento	3	2	0	5
		% del total	9,4%	6,3%	0,0%	15,6%
	Regular	Recuento	7	14	0	21
		% del total	21,9%	43,8%	0,0%	65,6%
	Bueno	Recuento	1	1	4	6
		% del total	3,1%	3,1%	12,5%	18,8%
Total	Recuento	11	17	4	32	
	% del total	34,4%	53,1%	12,5%	100,0%	

Figura 1. Variable 1 Coaching & Variable 2 Calidad de atención

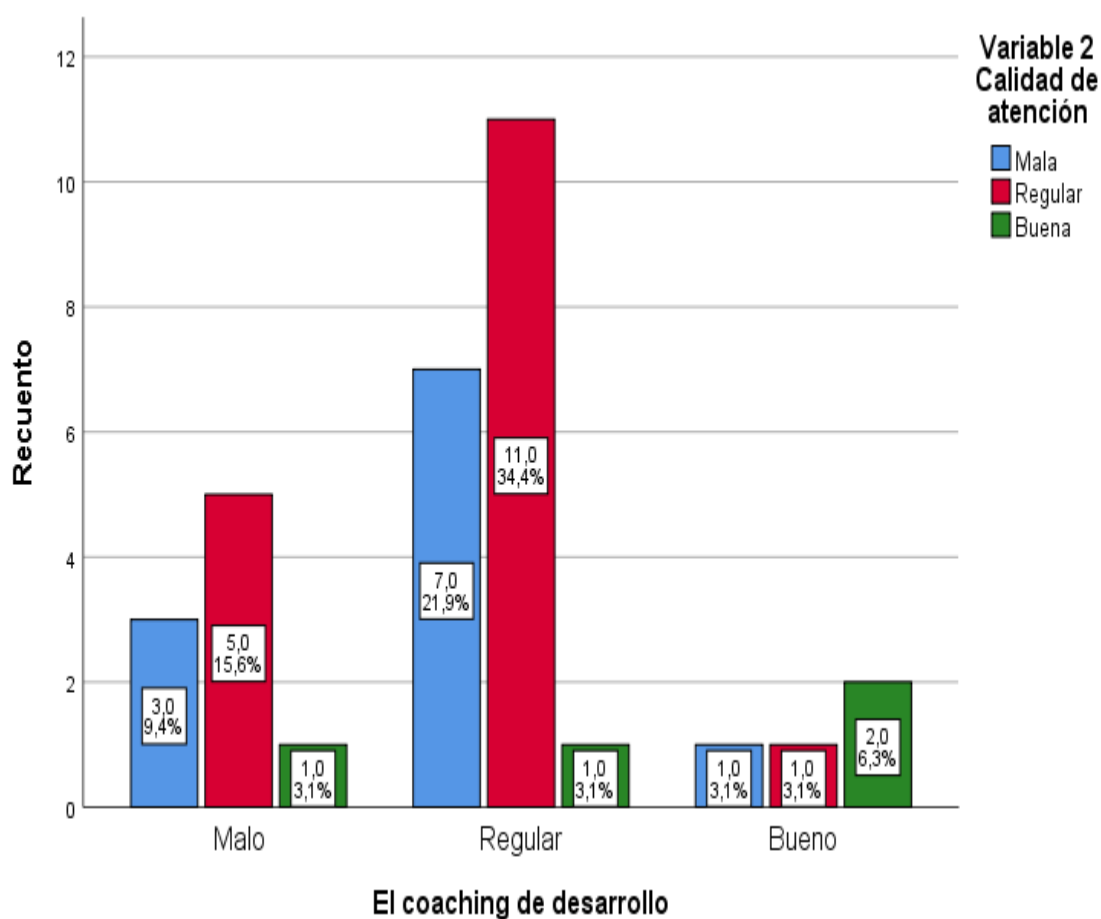


Descripción:

Se aprecia que el 43.8 % indicaron que el coaching y la calidad de atención es regular en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo.

Tabla 3. Dimensión 1 coaching de desarrollo & Variable 2 calidad de atención

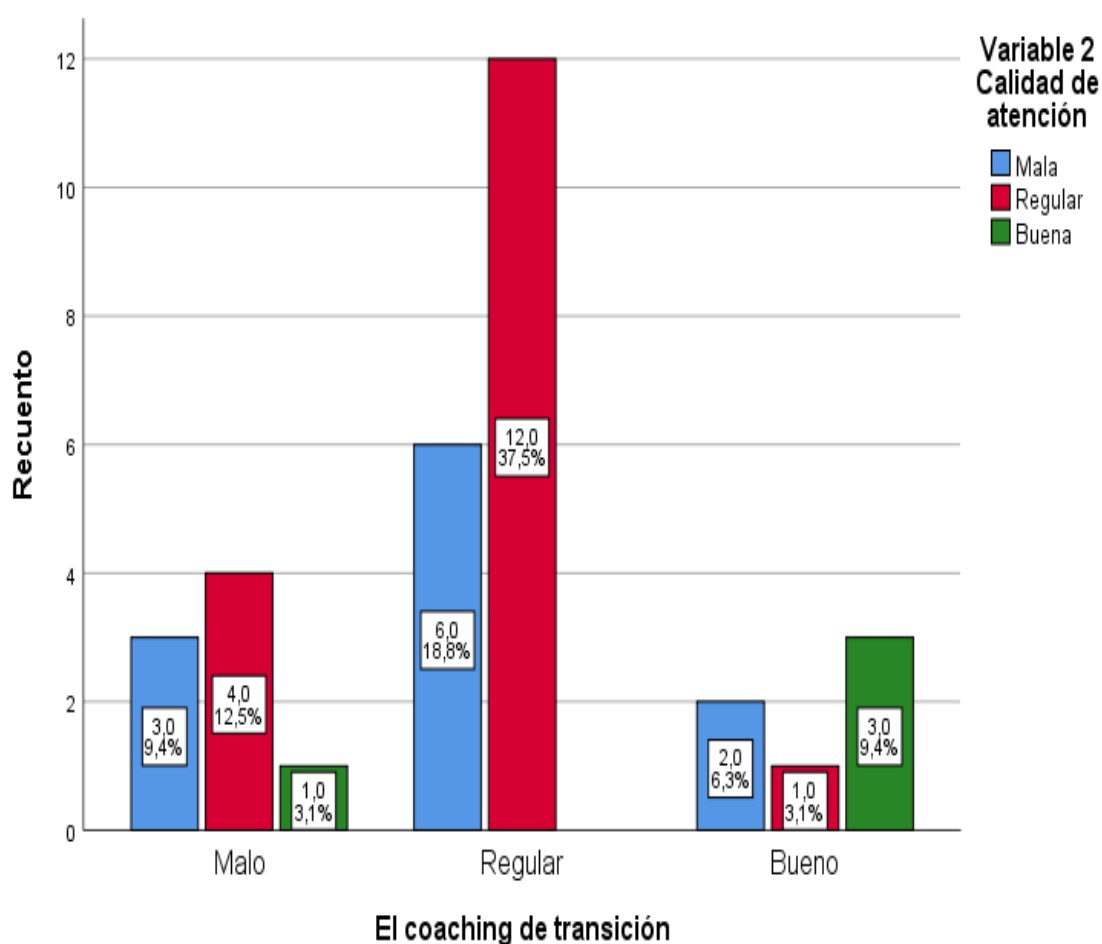
			Variable 2 Calidad de atención			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dimensión 1 coaching de desarrollo	Malo	Recuento	3	5	1	9
		% del total	9,4%	15,6%	3,1%	28,1%
	Regular	Recuento	7	11	1	19
		% del total	21,9%	34,4%	3,1%	59,4%
	Bueno	Recuento	1	1	2	4
		% del total	3,1%	3,1%	6,3%	12,5%
Total	Recuento	11	17	4	32	
	% del total	34,4%	53,1%	12,5%	100,0%	

Figura 2. Dimensión 1 coaching de desarrollo & Variable 2 calidad de atención**Descripción:**

Se aprecia que el 34.4 % indicaron que el coaching de desarrollo y la calidad de atención es regular en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo.

Tabla 4. Dimensión 2 coaching de transición & Variable 2 calidad de atención

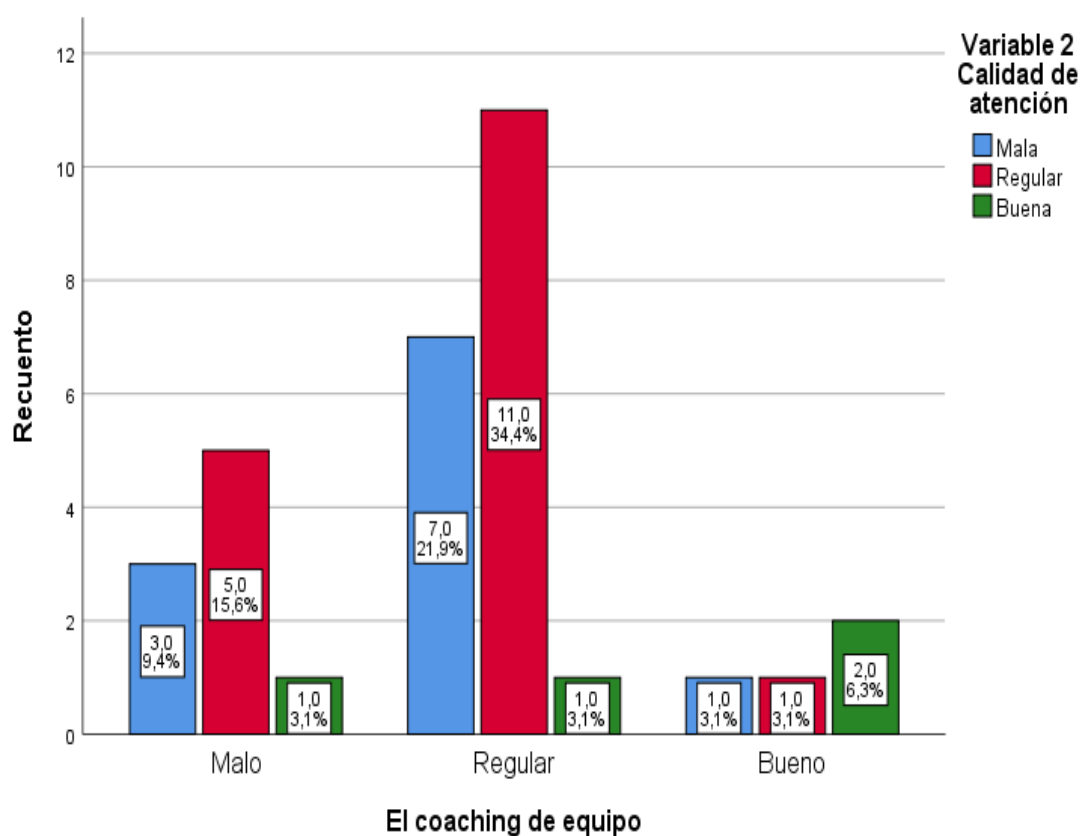
			Variable 2 Calidad de atención			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dimensión 2 coaching de transición.	Malo	Recuento	3	4	1	8
		% del total	9,4%	12,5%	3,1%	25,0%
	Regular	Recuento	6	12	0	18
		% del total	18,8%	37,5%	0,0%	56,3%
	Bueno	Recuento	2	1	3	6
		% del total	6,3%	3,1%	9,4%	18,8%
Total	Recuento	11	17	4	32	
	% del total	34,4%	53,1%	12,5%	100,0%	

Figura 3. Dimensión 1 coaching de desarrollo & Variable 2 calidad de atención**Descripción:**

Se aprecia que el 37.5 % indicaron que el coaching de transición y la calidad de atención es regular en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo.

Tabla 5. Dimensión 3 coaching de equipo & Variable 2 calidad de atención

		Variable 2 Calidad de atención			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Dimensión 3 coaching de equipo.	Malo	Recuento	3	5	1	9
		% del total	9,4%	15,6%	3,1%	28,1%
	Regular	Recuento	7	11	1	19
		% del total	21,9%	34,4%	3,1%	59,4%
	Bueno	Recuento	1	1	2	4
		% del total	3,1%	3,1%	6,3%	12,5%
Total	Recuento	11	17	4	32	
	% del total	34,4%	53,1%	12,5%	100,0%	

Figura 4. Dimensión 1 coaching de equipo & Variable 2 calidad de atención**Descripción:**

Se aprecia que el 34.4 % indicaron que el coaching de transición y la calidad de atención es regular en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 6. Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
El coaching de desarrollo	,776	32	,000
El coaching de transición	,797	32	,000
El coaching de equipo	,776	32	,000
Variable 1 Coaching	,759	32	,000
Variable 2 Calidad de atención	,786	32	,000

Descripción:

Dado que los valores del Sig. son menores de 0.05, por lo tanto, se usó para las diversas pruebas de hipótesis el estadístico rho de Spearman.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 7. Contraste de la hipótesis general

	Correlación de Spearman	Calidad de atención
Variable 1 Coaching	Rho	,475
	Sig. (bilateral)	,006
	N	32

Descripción:

Se aceptó la hipótesis general, es decir, el coaching influye de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022, ya que se tuvo un rho de 0,475, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. (bilateral) de 0,006 menor de 0,05.

Tabla 8. Contraste de la hipótesis específica 1

	Correlación de Spearman	Calidad de atención
Dimensión 1 Coaching de desarrollo.	Rho	,112
	Sig. (bilateral)	,540
	N	32

Descripción:

Se rechaza la hipótesis específica 1, es decir, el coaching de desarrollo no influye de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022, ya que se tuvo un rho de 0,112, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0,540 mayor de 0,05.

Tabla 9. *Contraste de la hipótesis específica 2*

	Correlación de Spearman	Calidad de atención
Dimensión 2	Rho	,155
Coaching de transición.	Sig. (bilateral)	,398
	N	32

Descripción:

Se rechaza la hipótesis específica 2, es decir, el coaching de transición no influye de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022, ya que se tuvo un rho de 0,155, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0,398 mayor de 0,05.

Tabla 10. *Contraste de la hipótesis específica 3*

	Correlación de Spearman	Calidad de atención
Dimensión 3	Rho	,112
Coaching de transición.	Sig. (bilateral)	,540
	N	32

Descripción:

Se rechaza la hipótesis específica 3, es decir, el coaching de equipo no influye de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022, ya que se tuvo un rho de 0,112, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0,540 mayor de 0,05.

4.4. Discusión de los resultados

Con los resultados encontrados en procedimiento de datos, se aprecia que el 43.8 % indicaron que el coaching y la calidad de atención es regular; el 34.4 % indicaron que el coaching de desarrollo y la calidad de atención es regular; el 37.5 % indicaron que el coaching de transición y la calidad de atención es regular; el 34.4 % indicaron que el coaching de transición y la calidad de atención es regular en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo. Los siguientes hallazgos se pudieron comparar y discutir con los siguientes estudios Sánchez (2017), los resultados obtenidos fueron sobre la calidad de atención. El 78.3% de los clientes dijo que su calidad de atención era normal y el 21.7% dijo que su calidad de atención era buena. De igual forma desarrollar metodologías de taller y coaching de trabajo en equipo, capacitar a los colaboradores en comunicación organizacional efectiva, desarrollar competencias de liderazgo, desarrollar habilidades de liderazgo, liderazgo y equipos efectivos, conflicto Se concluye que se realizaron los siguientes temas para negociar y gestionar. Se recomienda implementar métodos de capacitación para los empleados para mejorar la calidad del servicio al cliente y mejorar la eficiencia del trabajo al mismo tiempo, así mismo se tuvo el estudio de Dávila y Rufasto (2021), en su tesis, concluyo que El porcentaje de la población se encuentra en el nivel medio más alto (72,50%) en cuanto a satisfacción laboral. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el 22,50% de la población reportó sentirse insatisfecha. Por otro lado, se puede observar que el déficit de reconocimiento laboral es mayor, y el 52,50% de los empleados pertenecen al grupo de insatisfechos. Con base en los hallazgos, se desarrolló un programa basado en 12 sesiones para recomendar estrategias de mejora organizacional.

También incluido en los resultados se pudo apreciar el contraste de las hipótesis de estudio, el cual se tuvo un rho de 0.475, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. (bilateral) de 0.006 menor de 0.05, es decir, el coaching influye de manera significativa en la calidad de atención, aceptando la hipótesis general; así mismo se obtuvo rho de 0,112, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0,540 mayor de 0,05 es decir, el coaching de desarrollo no influye de manera significativa en la calidad de atención, así mismo se rechaza la hipótesis específica 1; sí mismo se obtuvo un rho de 0,155, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0,398 mayor de 0,05, es decir, el coaching de transición no influye de manera significativa en la calidad, así mismo rechaza la hipótesis específica 2; finalmente se tuvo un rho de 0,112, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0,540 mayor de 0,05, es decir, el coaching de equipo no influye de manera significativa en la calidad de atención, así mismo rechaza la hipótesis específica 3 atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022. Los cuales se compararon y discutieron con los resultados obtenidos de Fernández y Huayhua (2020), quienes finalizaron que los resultados de normalidad se calcularon de manera correcta, así como también, los estadísticos descriptivos generales e individuales, además de inferenciales. Se concluyó que el coaching incide positiva y alta en relación a la atención de los trabajadores de la empresa Dynamicall S.A. en el distrito de Independencia, año 2020 ($p. < 0,05$; $r = 0,863$), al igual que sus dimensiones ($p. < 0,05$; $r = 0,818$; $0,825$; $0,742$); también se obtuvo estudio de Gamboa y Gonzales (2020), en su tesis, concluyo que la capacitación organizacional impacta positivamente en la calidad del servicio con un valor de chi-cuadrado de 16.217. Esto significa que existe una relación estratégica existente, lo que confirma la hipótesis propuesta y concluye.

CONCLUSIONES

- Se aceptó la hipótesis general, es decir, el coaching influye de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022, ya que se tuvo un rho de 0,475, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. (bilateral) de 0,006 menor de 0,05.
- Se rechaza la hipótesis específica 1, es decir, el coaching de desarrollo no influye de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022, ya que se tuvo un rho de 0,112, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0,540 mayor de 0,05.
- Se rechaza la hipótesis específica 2, es decir, el coaching de transición no influye de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022, ya que se tuvo un rho de 0,155, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0,398 mayor de 0,05.
- Se rechaza la hipótesis específica 3, es decir, el coaching de equipo no influye de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022, ya que se tuvo un rho de 0,112, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0,540 mayor de 0,05.

SUGERENCIAS

- Se recomienda que, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, debe aplicar el Coaching para que influya de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022, con la finalidad de que la entidad sea reconocida por su gran calidad de atención al contribuyente.
- Se recomienda que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, hacer énfasis en las dimensiones que definen la calidad de atención, para que sus trabajadores puedan llegar a cumplir con cada uno de los objetivos trazados.
- Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo desarrollar secciones integrales de conocimiento a sus trabajadores del área de recaudación tributaria, de esta manera darles a conocer las funciones que la entidad tiene y realiza internamente, de esta manera logrará un autoconocimiento de parte de los trabajadores de recaudación tributaria con la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, de acuerdo a la encuesta realizada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano, M. (2013). *Coaching empresarial enfocado en el mejoramiento, rendimiento, productividad y clima laboral dentro de la empresa la Fabril* (Tesis de pregrado, Universidad San Francisco de Quito).
<https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2921/1/110007.pdf>
- Barrera, D. V. (2016). *El impacto del coaching ejecutivo en el desarrollo de las competencias de las personas que ocupan cargos de liderazgo en las organizaciones ecuatorianas, una mirada desde los directores del área de talento humano* (Tesis de pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar).
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4995/1/T1955-MDTH-Barrera-EI%20impacto.pdf>
- Burga, C. J. (2021). *Estrategias de coaching para mejorar la calidad de atención al cliente en el Banco BBVA oficina Balta, Chiclayo* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87207/Burga_M_CJ-Vel%c3%a1squez_APY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caldúa, E. J. (2017). *Influencia del coaching como estrategia de impacto en el desempeño laboral, de la municipalidad distrital de Marcará, 2017* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11944/caldua_c_e.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dávila, P. A., y Rufasto, C. F. (2021). *Coaching empresarial para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la clínica Millenium Chiclayo, 2020* (Tesis pregrado, Universidad Privada Juan Mejía Baca).
<http://repositorio.umb.edu.pe:8080/jspui/bitstream/UMB/270/1/DAVILA%20PAOLA%20%26%20RUFASTO%20FANNY%20-%20TESIS.pdf>
- Fernández, J. A.E., y Huayhua, B. (2020). *El coaching y la atención de los trabajadores de la empresa Dynamicall S.A., Independencia, 2020* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53422/Fern%c3%a1ndez_RJAHuayhua_RB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gamboa, D. A., y Gonzales, M. F. (2020). *El coaching organizacional y su aportación a la mejora de calidad de servicio en los trabajadores de la empresa Imprenta Integral, Piura – 2020* (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego).
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6984/1/REP_ADMI_D AVID.GAMBOA_MANUEL.GONZALES_COACHING.ORGANIZACIONAL.AP ORTACI%c3%93N.MEJORA.CALIDAD.SERVICIO.TRABAJADORES.EMPR ESA.IMPRESA.INTEGRAL.PIURA.2020.pdf
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, pp.47-50.
<http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/30/23>
- Llanos, E., y Fernández, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. Lambayeque-Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo., Perú
- Muyolema, D. M. (2012). *El Coaching y su Impacto en el Desempeño Laboral, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato).
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3218/1/8%20o.e..pdf>
- Monroy, A. (2015). *Coaching y desempeño laboral* (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar).
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Monroy-Alvaro.pdf>
- Puerto, J. C. (2017). *Implementación del coaching en ocho (8) empresas de América Latina* (Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás).
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3204/Puertojuan2017.pdf?sequence=1>
- Núñez, R, J. (2022). *El coaching y su impacto en el desempeño laboral, en la municipalidad de Coronel Portillo, 2019* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali).
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5692/B8_2022_UNU_M AESTRIA_TM_2022_RENZO_NUNEZ_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyna, F. J. (2018). *Estrategias de coaching para la gestión pública en la municipalidad distrital de Imaza- Bagua* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31841/reyna_sf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, J. E. (2017). *Metodología del coaching para mejorar la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional Lambayeque 2017* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32476/sanchez_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL COACHING

Estimado trabajador municipal del área de tributación, se le entrega un cuestionario con el único fin de buscar resolver la investigación denominada *EL COACHING Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL AREA DE RECAUDACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022*. Marque con una equis y su apreciación estará puntuada en base a: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

N°	ÍTEMS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
El coaching de desarrollo						
01	El gerente y sub gerente área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo comunican y exponen con claridad los problemas buscando encontrar soluciones inmediatas.					
02	El gerente y sub gerente área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo tratan de encontrar soluciones efectivas a los problemas cuando se les solicita.					
03	El gerente y sub gerente área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo en algún momento te hizo juzgar mal respecto a la función que desempeñas.					
04	El gerente y sub gerente área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo muestra un coaching de desarrollo esperado.					
05	El gerente y sub gerente área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo proporciona información para desempeñarte adecuadamente en la función que ejerces.					
El coaching de transición						
06	El gerente y sub gerente área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo toman decisiones acertadas frente a los problemas.					
07	Usted es proactivo ante situaciones difíciles dentro y fuera de la municipalidad provincial de coronel portillo.					
08	Cuando se da un conflicto o un malentendido el gerente y sub gerente del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo lo aclara rápidamente con una actitud constructiva.					
09	El personal del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo toman decisiones de soluciones acertadas frente a los problemas.					
10	El gerente y sub gerente área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo muestran un coaching de transición acertado.					
El coaching de equipo						
11	El gerente y sub gerente área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel valoran los logros del equipo dentro de la municipalidad.					
12	Usted percibe que existe una interdependencia entre los trabajadores para el cumplimiento de objetivos.					
13	Usted percibe que se practica sinergia para mejorar la relación y rendimiento entre compañeros el personal de trabajo.					
14	Usted percibe que se practica una empatía para mejorar la relación y rendimiento entre compañeros el personal de trabajo.					
15	El gerente y sub gerente área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel practica coaching de equipo adecuado.					

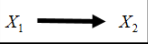
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado trabajador municipal del área de tributación, se le entrega un cuestionario con el único fin de buscar resolver la investigación denominada *EL COACHING Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL AREA DE RECAUDACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022*. Marque con una equis y su apreciación estará puntuada en base a: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

N°	ÍTEMS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
01	Según su apreciación están actualizados los equipos de los trabajadores de la Municipalidad.					
02	Según su apreciación es adecuada la distribución física alrededor de la Municipalidad.					
03	Según su apreciación el personal de la Municipalidad usa los uniformes correctamente.					
04	Según su apreciación son adecuados los recursos de tu Municipalidad en el área de recaudación tributaria.					
05	Las instalaciones de tu Municipalidad en el área de recaudación tributaria son las adecuadas.					
Fiabilidad						
06	Según su apreciación personal los funcionarios municipales cumplen si prometen hacer algo en un tiempo determinado.					
07	Según su apreciación frente a un problema el personal de la Municipalidad muestra un interés genuino en resolverlo.					
08	El gerente y sub gerente área de recaudación tributaria de la Municipalidad están prestando bien sus servicios.					
09	El usuario tiene confianza en el cálculo de sus obligaciones o tributos que le asigna la municipalidad.					
10	El usuario tiene confianza sobre la información asertiva y oportuna que le brinda la municipalidad.					
Capacidad de respuesta						
11	Según su apreciación existe la disposición del personal ante el contribuyente.					
12	Según su apreciación se da la atención rápida al usuario o contribuyente.					
13	Según su apreciación existe la voluntad de colaboración por parte del personal al usuario.					
14	Según su apreciación existe un servicio flexible y personalizado cuando se amerite al usuario.					
15	La municipalidad provincial de coronel realiza encuesta de satisfacción a los usuarios.					
Seguridad						
16	Según su apreciación el usuario siente seguridad al momento de realizar un trámite en la municipalidad provincial de coronel.					
17	Los trabajadores de la municipalidad provincial de coronel poseen los conocimientos necesarios para resolver sus inquietudes y sus problemas del contribuyente.					
18	Los trabajadores de la municipalidad provincial de coronel transmiten confianza para realizar los trámites al contribuyente.					
19	La municipalidad provincial de coronel informa en el caso de algún retraso en su solicitud del contribuyente con tiempo.					
20	La municipalidad provincial de coronel brinda seguridad en los diversos trámites y consultas al contribuyente.					

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: EL COACHING Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL AREA DE RECAUDACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿De qué manera el coaching influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022?</p> <p>Problemas Específicos -¿De qué manera el coaching de desarrollo influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022? -¿De qué manera el coaching de transición influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022? -¿De qué manera el coaching de equipo influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022?</p>	<p>Objetivo General - Determinar de qué manera el coaching influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos - Establecer de qué manera el coaching de desarrollo influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022. -Precisar de qué manera el coaching de transición influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022. -Conocer de qué manera el coaching de equipo influye en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022.</p>	<p>Hipótesis General El coaching influye de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas - El coaching de desarrollo influye de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022. - El coaching de transición influye de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022. - El coaching de equipo influye de manera significativa en la calidad de atención en el área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022.</p>	<p>Variable 1: Coaching</p> <p>Variable 2: Calidad de atención</p>	<p>El coaching de desarrollo</p> <p>El coaching de transición</p> <p>El coaching de equipo</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p>	<p>- Liderazgo. -Comunicación -feedback.</p> <p>-Toma de decisiones.</p> <p>- Sinergia. -Integración.</p> <p>- Instalaciones físicas. - Equipos. -Personal y material de comunicación.</p> <p>- Cumplimiento de atención. - Servicio fiable.</p> <p>- Disposición del personal. - Atención rápida.</p> <p>- Atención confiable. - Habilidades confiables. - Conocimientos confiables.</p>	<p>Población Estará conformada por los 32 trabajadores de la Gerencia de administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de coronel Portillo.</p> <p>Muestra Será una muestra poblacional, es decir serán los 32 trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad.</p> <p>Tipo Aplicada Nivel No experimental Diseño Descriptivo correlacional-causal Esquema</p> <p></p> <p>Donde: M: Muestra. X1: Coaching. X2: Calidad de atención. → : Relación causal X_1 sobre X_2</p> <p>Técnicas Técnica Instrumento Cuestionario</p>