

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y**

**CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL**

**EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN**

**TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL**

**PORTILLO, 2022**

Tesis para optar el título profesional de  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**REMIGIO MIULLER TOVAR TRIGOSO**

Pucallpa – Perú

2023

## APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

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 obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia



-----  
Presidente

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña



-----  
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz



-----  
Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



-----  
Asesor

Remigio Miuller Tovar Trigoso



-----  
Tesisista



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS**

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Siendo las 18:30 pm del día jueves 22 de junio del 2023, 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: **Mg. Jonel Raul Manzano Mejia (Presidente)**, **Dr. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro)**, y **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: “**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL AREA DE RECAUDACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022**”, por el/la/los Bachilleres en **Administración: Remigio Miuller Tovar Trigoso, 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:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado...”

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

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 18:15 pm del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

  
Mg. Jonel Raul Manzano Mejia  
Presidente

  
Dr. Jackie Frank Chang Saldaña  
Miembro

  
Mg. Roger Lozano Ruiz  
Miembro



  
Mg. Olmedo Pizango Isuiza  
Secretario Académico

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL

# CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0215-2023.

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, titulado:  
"CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA  
DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022"

Autor(es) : **TOVAR TRIGOSO, REMIGIO MIULLER**  
Facultad : Ciencias Económicas, Administrativas y Contables  
Escuela : Administración  
Asesor(a) : Dr. Cachay Reyes, Lincoln Fritz

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un porcentaje de similitud 10%.

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: 26/04/2023



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, Remigio Müller Tovar Trigo

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Capacitación del personal y productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2022.

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

En la Facultad: Cs. Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

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](http://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: 28 / 06 / 2023

Email: tovar2981998@gmail.com Firma: [Firma]

Teléfono: 988538703 DNI: 73183853

[www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)

## **DEDICATORIA**

A mis amados padres, gracias por ser mi apoyo incondicional en todo el camino recorrido, para poder concluir satisfactoriamente con este camino que es mi desarrollo profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todo poderoso, a mis padres amorosos, a mis hermanos, a mi familia y amigos; por su apoyo en todo momento, por estar en cada paso de mi vida profesional

Al área de recaudación ciudadana de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, por dar las facilidades en uso de su información.

A mi asesor Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes, por permitirnos participar en uno de sus proyectos y guiarme en el desarrollo de este.

.

**ÍNDICE DEL CONTENIDO**

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DEL CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	xvi
CAPÍTULO I .....	17
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. Descripción del problema .....	17
1.2. Formulación del problema .....	19
1.2.1. Problema general .....	19
1.2.2. Problemas específicos .....	19
1.3. Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo general .....	19
1.3.2. Objetivos específicos .....	19
1.4. Hipótesis .....	20
1.4.1. Hipótesis.....	20



1.5. Variables.....	21
1.6. Operacionalización de variables .....	21
1.7. Justificación e importancia.....	23
1.7.1. Justificación Teórica.....	23
1.7.2. Justificación Metodológica.....	23
1.7.3. Justificación Practica.....	23
CAPÍTULO II .....	24
MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Antecedentes del problema .....	24
2.1.1. Tesis internacionales.....	24
2.1.2. Tesis nacionales.....	26
2.1.3. Tesis locales.....	28
2.2. Bases teóricas del problema.....	29
2.2.1. Base teoría de la variable 1 .....	29
2.2.2. Base teórica de la variable 2 .....	31
2.3. Definición de términos básicos .....	34
CAPÍTULO III .....	36
MARCO METODOLÓGICO .....	36
3.1. Método de investigación .....	36
3.2. Población y muestra .....	37
3.2.1. Población.....	37

3.2.2. Muestra .....	37
3.3. Instrumentos de recolección de datos .....	37
3.3.1. Técnicas .....	37
3.3.2. Instrumentos de recolección.....	38
3.3.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección .....	38
3.4. Procedimiento de recolección de datos .....	38
3.5. Tratamientos de los datos.....	38
CAPÍTULO IV .....	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
4.1. Resultados descriptivos. ....	39
4.2. Prueba de normalidad.....	43
4.3. Prueba de hipótesis .....	43
4.4. Discusión de los resultados .....	45
CONCLUSIONES.....	48
SUGERENCIAS .....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
ANEXOS .....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio.....	22
Tabla 2. Población de Trabajadores de la Gerencia de administración Tributaria. ...	37
Tabla 3. Variable 1 Capacitación del personal & Variable 2 Productividad laboral. .	39
Tabla 4. Dimensión 1 Capacitación en el puesto de trabajo & Variable 2 Productividad laboral.....	40
Tabla 5. Dimensión 2 Habilidades interpersonal & Variable 2 Productividad laboral. .....	41
Tabla 6. Dimensión 3 Capacitación por aprendizaje & Variable 2 Productividad laboral. ....	42
Tabla 7. Prueba de normalidad. ....	43
Tabla 8. Contraste de la hipótesis general. ....	43
Tabla 9. Contraste de la hipótesis específica 1. ....	44
Tabla 10. Contraste de la hipótesis específica 2. ....	44
Tabla 11. Contraste de la hipótesis específica 3. ....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de investigación. ....	36
Figura 2. Variable 1 Capacitación del personal & Variable 2 Productividad laboral. ....	39
Figura 3. Dimensión 1 Capacitación en el puesto de trabajo & Variable 2 Productividad laboral.....	40
Figura 4. Dimensión 2 Habilidades interpersonales & Variable 2 Productividad laboral. ....	41
Figura 5. Dimensión 3 Capacitación por aprendizaje & Variable 2 Productividad laboral. ....	42

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos.....	54
Anexo 2. Matriz de consistencia.....	56

## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la captación del personal y productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo. Para ello la investigación fue de tipo aplicada, su nivel fue no experimental y su diseño de estudio fue descriptivo correlacional causal con su variante transversal, tuvo población y muestra estuvo conformada por 32 trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo. Se aceptó la hipótesis general, es decir que la capacidad del personal influye de manera significativa en la productividad laboral en los trabajadores el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2022.

Palabras claves: *Capacitación del personal, Productividad laboral, Interpersonales y Satisfacción laboral.*



## ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between staff recruitment and labor productivity in workers in the tax collection area of the provincial municipality of Coronel Portillo. For this, the research was applied, its level was non-experimental and its study design was descriptive causal correlational with its cross-sectional variant, it had population and sample was made up of 32 workers from the tax collection area of the provincial municipality of Coronel Portillo. The general hypothesis was accepted, that is, that the capacity of the personnel significantly influences labor productivity in workers in the tax collection area of the provincial municipality of Coronel Portillo, 2022.

*Key words: Staff training, Work productivity, interpersonal and job satisfaction.*

## INTRODUCCIÓN

En América Latina las capacitaciones son de manera obligada en las instituciones y en este caso la comparación que tiene con la productividad recaudación es muy tenue en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, esto trajo como consecuencia, si no capacitas a un nuevo colaborador, corre diferentes riesgos con efectos negativos, como la pérdida de productividad o el costo de rotación de trabajadores.

Hidalgo (2022), De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se ha comprobado la relación significativa que existe entre la capacitación técnica y la productividad laboral; en conclusión, las entidades públicas, en especial las municipalidades, deben promover el desarrollo por medio de la capacitación, en base a los resultados que las entidades desean obtener; se recomendaron técnicas de capacitación aptas para capacitar a las personas motivo de estudio, así como una estructura para que la productividad laboral incremente.

Este estudio dentro de su desarrollo se elaboró teniendo en cuenta el reglamento de grados y títulos de la Facultad y en ella precisó los puntos de acorde a la estructura de toda investigación de una tesis. Es así como este estudio conto con cuatro capítulos incluyendo las últimas páginas con las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y los anexos.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Descripción del problema

El talento humano hoy en día es el principal eje de las empresas. A través de él se ha percatado que pueden generar competitividad y diferenciación en un mercado altamente competitivo. De tal forma que capacitar a los colaboradores para afrontar tales retos que nos pone delante los constantes cambios, pues no obstante la competitividad empresarial también. Pero de qué sirve estar capacitado si no se puede canalizar ello en la rentabilidad de la organización. Es preciso mencionar que una organización que genera diversos gastos para la capacitación de personal tiene que asegurarse de que está siendo efectivo la capacitación, de modo que si no lo es el dinero perdido imposible retorne. Para ello la capacitación sirve como el catalizador para lograr cristalizar la dirección que se desea, lo cual se verá manifestada por la organización a través del cumplimiento de los objetivos propuestos. Por otro lado, ello será medido a través de los indicadores de productividad propuestos por la organización para evaluar y monitorear constantemente a sus colaboradores. (Palacio, 2018)

A nivel mundial, según IPE (Citado por Hidalgo, 2022), indicaron que de acuerdo con los datos obtenidos en el Banco Mundial acerca de los países que capacitan con mayor frecuencia a su personal figuran: Finlandia (58,3%), Suecia (58,6%) y los Países Bajos (60,6%); mientras en América Latina Perú está entre los últimos, figurando solo Brasil con el 32% y Uruguay con el 15%. (p.8).

Por otra parte, según Levitan (Citado por Hidalgo, 2022), precisó con respecto a los países más productivos en relación con el trabajo realizado por

sus trabajadores tenemos a México como primer país en América Latina y séptimo a nivel mundial; luego a Alemania seguido por Francia (p.8)

También tenemos en el ámbito internacional, según Pérez (Citado por Uchuya, 2021), precisó que es importante considerar las innovaciones productivas, implementar los avances tecnológicos, así como las debilidades y fortalezas las cuales al ser identificadas permitan el conocimiento interno de las empresas. De allí que, determinar la productividad se convierte en una necesidad básica para cada empresa, en busca de la eficiencia y eficacia, entendiendo que esta se relaciona con el personal, entonces una empresa con un personal capacitado y los equipos tecnológicos adecuados debería poseer altos niveles de productividad. (p.9)

En el contexto nacional, este problema no sólo se percibe en los países antes mencionados, el Perú no es ajeno a esta realidad de la poca importancia que se le brinda a un tema tan trascendental como la capacitación continua de capital humano. Esto seguirá siendo difícil de superar en el corto plazo debido a que las políticas de estado y empresariales no acompañan a la mejora de este aspecto tan importante y trascendental de la sociedad y empresas (Lampadia, 2014). A nivel nacional la capacitación de los trabajadores ha ido creciendo a pasos agigantados al contar con un mercado cada vez más competitiva no solo en las organizaciones privadas sino también en las instituciones públicas para la satisfacción del servicio a los usuarios. (Jara, 2022)

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿De qué manera la capacitación del personal se relaciona con la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?

### 1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la capacitación en el puesto se relaciona con la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?

- ¿De qué manera las habilidades interpersonales se relacionan con la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?

- ¿De qué manera la capacitación por aprendizaje se relaciona con la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la cultura tributaria y la formalización tributaria de los comerciantes del mercado minoristas de la ciudad de Pucallpa, Año 2022.

### 1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre el conocimiento tributario y la formalización tributaria de los comerciantes del mercado minoristas de la ciudad de Pucallpa, Año 2022.

- Indicar la relación que existe entre la conciencia tributaria y la formalización tributaria de los comerciantes del mercado minoristas de la ciudad de Pucallpa, Año 2022.
- Precisar la relación que existe entre la orientación tributaria y la formalización tributaria de los comerciantes del mercado minoristas de la ciudad de Pucallpa, Año 2022.

#### **1.4. Hipótesis**

##### **1.4.1. Hipótesis**

###### **1.4.1.1. Hipótesis general**

- Existe una relación significativa entre la capacitación del personal y la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.

###### **1.4.1.2. Hipótesis específicas**

- Existe una relación significativa entre la capacitación en el puesto y la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.
- Existe una relación significativa entre las habilidades interpersonales y la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.
- Existe una relación significativa entre la capacitación por aprendizaje y la productividad laboral en los trabajadores del



área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.

### 1.5. **Variables**

Variable 1 capacitación personal.

Variable 2 productividad laboral

### 1.6. **Operacionalización de variables**

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Capacitación del personal	Dessler y Varela (Citado por Hidalgo, 2022, p.44), precisaron que es el proceso para enseñar a los trabajadores de cualquier organización, las habilidades básicas que necesitan para desempeñar sus funciones. Es aquella formación para el puesto de trabajo.	La variable capacitación se medirá mediante las dimensiones capacitación en el Puesto habilidades interpersonales capacitación por aprendizaje en un cuestionario.	Capacitación en el puesto	- Inducción en el puesto. - Cursos de capacitación.	Siempre A veces Nunca
			Habilidades interpersonales	- Equipos de trabajo. - Comunicación.	
			Capacitación por aprendizaje	-Habilidades profesionales. -Soporte técnico del jefe.	
Variable 2: Productividad laboral	Abad (Citado por Echevarría, 2018), es una variable económica importante en la destreza y una herramienta necesaria de las tendencias de los empleos y salarios. En mucho caso las medidas indican, de forma indirecta, el nivel de eficiencia de la utilización del factor trabajo, siendo más eficiente aquel sector que obtiene un mayor nivel de producción por unidad. La definición más usual de la productividad laboral del trabajo es mediante una ratio entre una medida de output y una medida de input del factor trabajo.	La variable productividad laboral se definirá operacionalmente mediante las dimensiones satisfacción laboral orientación al cliente innovación en el desarrollo del trabajo productividad laboral.	Satisfacción laboral	-Eficacia. - Eficiencia. Cumplimiento de metas.	Siempre A veces Nunca
			Orientación al cliente	-Empatía. -Actitud. Percepción.	
			Innovación en el desarrollo del trabajo	-Promoción. -Apoyo. Capacitación.	

Fuente: *Elaboración propia*

## **1.7. Justificación e importancia**

### **1.7.1. Justificación Teórica**

Este estudio desde lo teórico justificó su desarrollo, porque, dará y enriquecerá un conjunto de estudios y conocimientos de teorías acerca de las variables a estudiar, al mismo tiempo esto sirva como base de futuras investigaciones.

### **1.7.2. Justificación Metodológica**

En lo metodológico justificó, porque brindó métodos, técnicas e instrumentos que medirán las variables de estudio de manera óptima, y también que esto será un aporte y constituyó un antecedente para posteriores estudios.

### **1.7.3. Justificación Practica**

En lo práctico se justificó, porque permitió a los trabajadores, mediante los resultados, tomar decisiones de manera oportuna y pertinente para la solución de la problemática de la investigación en la sede de estudio.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del problema

##### 2.1.1. Tesis internacionales

Castañeda (2016), en su tesis *Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa "Concreteras Granizo"*, concluyo que:

Por lo mencionado anteriormente, es de vital importancia para la empresa "Concreteras Granizo" realizar un estudio de clima laboral, ya que este permite detectar aspectos claves que puedan estar impactando el ambiente en la organización, debido a la dinámica que se establece entre el ambiente de trabajo y el desempeño personal de la actividad laboral, entendiéndose que el clima es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa para aumentar o disminuir su productividad. (p.11)

Ñacata y Moreno (2017), en su tesis *La inversión en los procesos de capacitación y motivación y su incidencia en la productividad laboral durante el año 2016 de las MIPYMES del sector de confecciones en la provincia de Pichincha*, concluyeron que:

Se concluye que 62,46% de las MIPyMES observan que el desconocimiento del talento humano afecta de manera significativa al trabajo y la producción que normalmente se podría realizar en las MIPyMES del sector de confecciones, pues sin conocimiento nada sería posible. La capacitación se la debe considerar como importante dentro de

las MIPyMES del sector de confección ya que ayuda a los empleados con la actualización, con el objetivo de reforzar habilidades y destrezas para mejorar la eficiencia del trabajo y la vez crea un ambiente de armonía y paz, trabajo en equipo, y calidad de los productos que ofrecen a sus clientes. (p.152)

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017), en su tesis Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas, concluyeron que:

Como se ha observado en la sección previa, la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas Chilenas, lo que representaría una discordancia con gran parte de la literatura revisada previamente, donde se esperaba que la capacitación tuviese un efecto positivo y significativo en la productividad laboral. Existe una diferencia entre la productividad laboral de aquellas empresas que realizaron capacitación y las que no lo hicieron, sin embargo, tal diferencia no fue significativa.

Santo (2018), en su tesis Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP), concluyó que:

En la actualidad para las empresas e instituciones es importante un adecuado enfoque de la capacitación del personal debido a que a través de este se puede incrementar el conocimiento y cambiar las actitudes en su puesto de trabajo, en este sentido las organizaciones buscan obtener beneficios al decidir invertir en capacitación. A partir de sus resultados se tuvieron que existe una relación significativa entre la

capacitación del SECAP en las empresas de la provincia de Cotopaxi y la productividad laboral.

### **2.1.2. Tesis nacionales**

Palacio (2018), en su tesis La Capacitación y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote – 2018, concluyó que:

Se determinó que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.640$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.018$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la capacidad de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral de la empresa UCV Chimbote, 2018. (Tabla, 1). Por otra parte, se determinó que el 7.7% de capacitación de personal obtienen nivel muy malo, en tanto que el 15.4% y 46.2% obtienen nivel malo y regular y con un nivel bueno y muy bueno con un 23.1% y 7.7%. Determinándose que la capacitación del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018 está en un nivel regular y bueno (46.2% y 23.1%) respectivamente. (Tabla, 2). Finalmente, se determinó que del total de trabajadores encuestados el 46.2% de ellos su productividad laboral es de nivel pésimo, en tanto que el 15.4% y 38.5% obtienen nivel Medio y Bueno. Determinándose que la productividad laboral está en un nivel malo y bueno (46.2% y 38.5%). respectivamente. (Tabla, 3).

Aguirre (2021), en su tesis Capacitación y productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, Lima, 2021, concluyó que:



Mediante la prueba de Rho de Spearman se tiene un coeficiente de correlación de 0.644 y una sigma bilateral de 0,000 por lo tanto, al ser menor al nivel de probabilidad de 0.05, se puede aceptar la hipótesis general, detallando que, la capacitación se relaciona con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública.

Uchuya (2021), en su tesis *Capacitación del personal y productividad laboral en una institución del Estado, Lima 2021*, concluyo que:

Los resultados evidenciaron que, existe una correlación positiva considerable, entre la capacitación del personal y la eficacia de la productividad con un valor de 0. 701; también existe una correlación positiva considerable, entre la capacitación del personal y la eficiencia de la productividad con un valor de 0.616 y existe una correlación positiva considerable, entre la capacitación del personal y la efectividad de la productividad con un valor de 0.574. Finalmente se concluye que, existe una correlación positiva considerable, entre la capacitación del personal y la productividad en una institución del Estado, Lima 2021, con un valor de Rho de Spearman 0. 725. (p.7)

Jara (2022), en su tesis *La capacitación del personal y la productividad laboral en la municipalidad distrital de Amarilis, 2021*, concluyó que:

Se observó que hay una relación entre la Capacitación del Personal y Productividad Laboral, en la Municipalidad Distrital de Amarilis, así mismo se vio la existencia de la relación de las variables haciendo uso de la prueba de Spearman obteniendo el coeficiente de correlación con

un valor de 0.253 de la relación entre capacitación del personal y productividad laboral aceptándose así la hipótesis alterna.

Hidalgo (2022), en su tesis *Capacitación del personal y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Pacora*, concluyó que:

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se ha comprobado la relación significativa que existe entre la capacitación técnica y la productividad laboral; en conclusión, las entidades públicas, en especial las municipalidades, deben promover el desarrollo por medio de la capacitación, en base a los resultados que las entidades desean obtener; se recomendaron técnicas de capacitación aptas para capacitar a las personas motivo de estudio, así como una estructura para que la productividad laboral incremente.

### **2.1.3. Tesis locales**

Torres, Escobar y Alvis (2022), en su tesis *Trabajo remoto y productividad laboral en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha –Provincia de coronel Portillo – Región Ucayali 2022*, concluyeron que:

El 33.33% de encuestados refieren nunca, seguido del 29.71% casi nunca, 20.29% casi siempre, y el 16.67% siempre. La variable productividad laboral; se observa que el 30.43% de encuestados refieren nunca; seguido del 28.99% casi nunca, 23.19% casi siempre, y el 17.39% siempre. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna porque  $r < 0.05$  y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la productividad laboral en tiempos de pandemia en la

Municipalidad Distrital de Yarinacocha, con un valor de  $r = 0.889$  estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta. (p.8)

Rios y Vargas (2021), en su tesis *Gestión del talento humano y productividad laboral en los empleados de la gerencia de obras y desarrollo urbano de la municipalidad distrital de Manantay - Ucayali, 2020*, concluyó que:

Los resultados de la investigación concerniente a la variable gestión del talento humano, de acuerdo con la tabla y figura 04, se observó que el 25,00% de encuestados refieren que casi siempre; 46,88% siempre, 18.75% casi nunca y 9,38% nunca la gestión del talento humano. De la tabla y figura 08, se observó también que el 53.13% de encuestados refieren que siempre hay relación con la productividad laboral, 34,38% casi siempre, 09,38% casi nunca y 3,13% nunca. Por lo tanto, la gestión de talento humano y productividad laboral se obtiene  $r = 0,98$  correlación moderada positiva y  $p \text{ valor} = 0,00 < 0.01$ , es decir es altamente significativo. (p.6)

## **2.2. Bases teóricas del problema**

### **2.2.1. Base teoría de la variable 1**

#### **2.2.1.1. Definición de cultura tributaria**

Dessler y Varela (Citado por Hidalgo, 2022, p.44), precisaron que es el proceso para enseñar a los trabajadores de cualquier organización, las habilidades básicas que necesitan para desempeñar sus funciones. Es aquella formación para el puesto de trabajo.

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimiento, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimiento específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (Jara, 2022)

Robbins (Citado por Palacios, 2018), la capacitación denota competitividad, estar preparado para afrontar retos, laborales o de cualquier índole, el estar capacitado constantemente es prepararse para el futuro de manera que la capacitación puede ser al final de cuentas, la diferencia en los resultados de una organización. (p.16)

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) hace referencia a una actividad planificada, sistemática y de aplicación permanente que permite el incremento de los conocimientos, las destrezas que se requieren para un mejor desempeño de los trabajadores y la adaptación de estos al entorno.

Chiavenato (2017) afirmó que es la instrucción a los colaboradores con la finalidad de educar, esto se ejecuta por medio del personal calificado y planificado con un cronograma establecido enfocados a los objetivos específicos. Por ello los colaboradores adquieren nuevas perspectivas en función a las

metas que son trazadas estratégicamente por un área u organización. (p.330)

#### 2.2.1.2. Dimensiones de la capacitación del personal

Hidalgo (2022), en su estudio aportó las dimensiones de esta variable:

- Dimensión 1 capacitación en el puesto de trabajo

La cual implica que mientras se lleva a cabo el trabajo se vaya aprendiendo, teniendo los siguientes indicadores: inducción y cursos de capacitación.

- Dimensión 2 habilidades interpersonales

Se refiere a la capacidad del trabajador de desenvolverse con sus compañeros de trabajo y su jefe directo, teniendo los siguientes indicadores: comunicación en el entorno y equipos de trabajo.

- Dimensión 3 capacitación por aprendizaje

Aquí se establece que, como producto final de acuerdo con el aprendizaje demostrado, el trabajador posea todas las habilidades para desempeñar eficientemente sus labores, no solo a corto sino también a largo plazo, teniendo como indicadores: habilidades en el puesto y soporte técnico.

### 2.2.2. Base teórica de la variable 2

#### 2.2.2.1. Definición de la productividad laboral

Alamar y Guijaro (Citado por Jara, 2022), definieron que la productividad, entendida como la relación que existe entre los recursos que una empresa invierte en sus operaciones y los beneficios que obtiene de la misma, es un indicador fundamental

en el análisis del estado de una compañía y de la calidad de su gestión. El concepto de productividad implica la interacción entre los distintos factores del lugar de trabajo. La producción (o resultados logrados) está relacionada con muchos recursos diferentes como la producción por hora trabajada. (p.33)

La productividad está asociada a la innovación, eficiencia, infraestructura y educación, es importante comprender la relación entre la productividad y la capacitación, las personas deben adquirir conocimientos que les permitan el fomento de nuevas habilidades y destrezas, para mejorar los procesos tradicionales, pero también para adaptarse a las nuevas tecnologías, en áreas indispensables como telecomunicaciones, energía, transporte; evidentemente, que esto implica una planificación hacia unos objetivos claros para la empresa. (Eun, Loayza y Meza, 2016)

Fernández (2016) detalló que, la productividad presenta valores y principios para lograr la calidad total, tales como el liderazgo, el desarrollo del personal y el trabajo en equipo, con el fin de analizar la productividad laboral presentada tanto en organizaciones privadas y públicas, garantizando el desarrollo conforme y modulado, entre los procesos tecnológicos, el personal, la institución y los diferentes sistemas de apoyo, administrado por trabajadores capaces, logrando la combinación adecuada de procesos óptimos de los recursos o su validez.



#### 2.2.2.2. Dimensiones de la productividad laboral

Las dimensiones de la productividad laboral para este estudio están sustentadas en las teorías de Idalberto Chiavenato y son las siguientes:

- Dimensión 1 satisfacción laboral

Chiavenato (Citado por Echevarría, 2018), definió que la satisfacción laboral es el estado emocional positivo que surge de la evaluación de la experiencia en el trabajo de una persona. Cuando un trabajador se encuentra bien con su trabajo, satisfecho podrá tener una productividad mucho mejor. (p.42)

- Dimensión 2 orientación al cliente

Chiavenato (Citado por Echevarría, 2018), definió que cada persona debe tomar conciencia de que ha de ser elemento de diagnóstico y solución de problemas para lograr un mejoramiento continuo en el trabajo que realiza en la organización.

Cada uno de nosotros debemos saber cuál es lo mejor para nuestra organización para el desarrollo. (p.42)

- Dimensión 3 innovación en el desarrollo del trabajo

Chiavenato (Citado por Echevarría, 2018), precisó que la perspectiva sistémica trajo una nueva forma de ver las cosas. (...) el enfoque del todo y las partes (...) de la eficiencia y de la eficacia.

Es importante innovar siempre en todas las organizaciones para el desarrollo y el crecimiento en el trabajo.

La innovación en el desarrollo del trabajo trae consigo la modernización de la producción haciendo que la empresa sea competitiva, por lo que la incorporación de las tecnologías de información son estrategias para el incremento de la productividad. (p.42)

### **2.3. Definición de términos básicos**

- Capacitación

Se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. (Pérez, 2021)

- Personal

Se conoce como personal al conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad. (Pérez y Merino, 2022)

- Productividad

Al hablar de productividad, nos referimos a la medida económica determinada por la comparación entre los bienes o servicios producidos, y la expectativa o la cuota mínima de producción indispensable. (Equipo editorial, Etecé., 2022)

- Laboral

Se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social. (Bembibre, 2008)

- Habilidad

Habilidad es la destreza o cualidad que se tiene u obtiene para lograr cumplir ciertos objetivos trazados, es decir la capacidad de realizar de manera adecuada una acción en particular. Cabe

- Satisfacción

La satisfacción representa la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad. (Pérez, 2021)

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Método de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Se empleó la aplicada, es decir, resolución práctica de problemas. Lozada (2014), precisó, cuando hablamos de este tipo nos referimos a aquel que tiene por objetivo la generación de conocimiento con aplicación directa y a mediano plazo. Proviene de la investigación básica. (p.35)

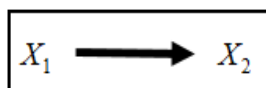
##### 3.1.2. Nivel de investigación

Este estudio fue de nivel no experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se define como la investigación que se realiza sin manipula deliberadamente las variables. (p.152)

##### 3.1.3. Diseño de investigación

Fue de nivel descriptivo correlacional. Lozada (2014), precisó, que un estudio correlacional causal, es la relación o grado de relación entre dos o más elementos, así mismo es descriptivo cuando se especifican propiedades.

Figura 1. Esquema de investigación.



Donde:

M : MUESTRA.

X1 : CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.

X2 : PRODUCTIVIDAD LABORAL.



: RELACIÓN CAUSAL  $X_1$  SOBRE  $X_2$

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1. Población

Estuvo formada 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 Gerencia de administración Tributaria.

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	13
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	11	9	20	32

### 3.2.2. Muestra

Fue una muestra poblacional, es decir fueron los 32 trabajadores de la sede de estudio.

## 3.3. Instrumentos de recolección de datos

### 3.3.1. Técnicas

La técnica que optó este estudio fue la encuesta, esta ayudó con la recolección inmediata de los datos sobre las variables de estudio capacitación del personal y productividad laboral.

### **3.3.2. Instrumentos de recolección**

Para medir la variable 1 capacitación del personal se usó un cuestionario que constará de 15 ítems, 5 por cada dimensión y serán 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 productividad laboral se usó un cuestionario que constará de 15 ítems, 5 por cada dimensión y serán 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 se usó una ficha de experto y para la fiabilidad el estadístico alfa de Cronbach.

### **3.4. Procedimiento de recolección de datos**

Para el estudio de datos se utilizó la codificación cuantitativa de la información, luego se elaborará la matriz de todas las encuestas para el análisis descriptivo e inferencial. Para ellos se usó el software estadístico SPSS, versión 28.0, así como también el programa Excel 2019.

### **3.5. Tratamientos de los datos**

El tratamiento de la información se realizó en el programa Excel 2019 para la base de datos y el programa SPSS versión 26.0, para elaborar las tablas por frecuencia y gráficos estadísticos descriptivos. Para la contratación de la hipótesis se usó la prueba estadística de correlación de Pearson o Spearman.

## CAPÍTULO IV

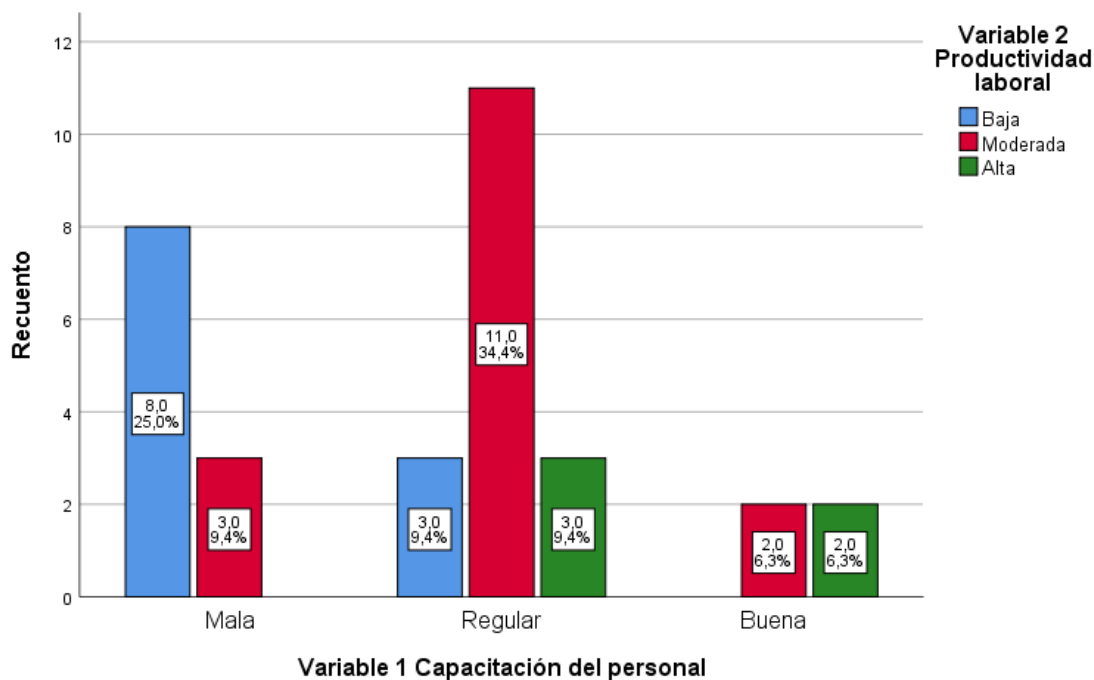
### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados descriptivos.

Tabla 3. Variable 1 *Capacitación del personal* & Variable 2 *Productividad laboral*.

		Variable 2 Productividad laboral.			Total	
		Baja	Moderado	Alta		
Variable 1 Capacitación del personal.	Mala	Recuento	8	3	0	11
		% del total	25,0%	9,4%	0,0%	34,4%
	Regular	Recuento	3	11	3	17
		% del total	9,4%	34,4%	9,4%	53,1%
	Buena	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0,0%	6,3%	6,3%	12,5%
Total		Recuento	11	16	5	32
		% del total	34,4%	50,0%	15,6%	100,0%

Figura 2. Variable 1 *Capacitación del personal* & Variable 2 *Productividad laboral*.



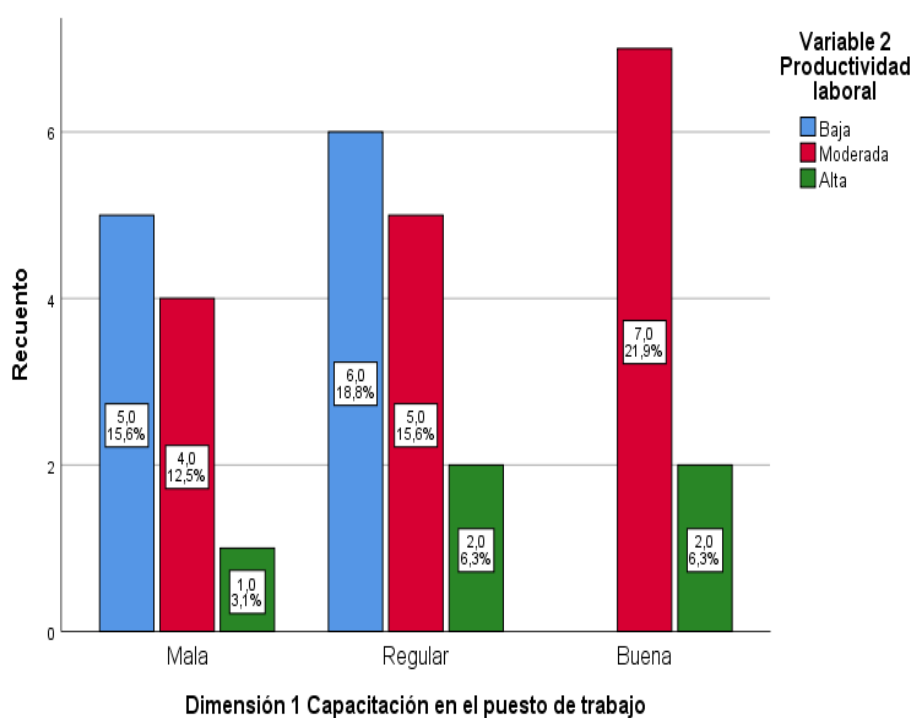
Descripción:

Podemos observar en el gráfico, que el 34,4% de los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo señalaron que la capacitación de la personal es regular y la productividad laboral es moderada.

Tabla 4. Dimensión 1 *Capacitación en el puesto de trabajo* & Variable 2 *Productividad laboral*.

			Variable 2 Productividad laboral			Total
			Baja	Moderada	Alta	
Dimensión 1 Capacitación en el puesto de trabajo	Mala	Recuento	5	4	1	10
		% del total	15,6%	12,5%	3,1%	31,3%
	Regular	Recuento	6	5	2	13
		% del total	18,8%	15,6%	6,3%	40,6%
	Buena	Recuento	0	7	2	9
		% del total	0,0%	21,9%	6,3%	28,1%
Total		Recuento	11	16	5	32
		% del total	34,4%	50,0%	15,6%	100,0%

Figura 3. Dimensión 1 *Capacitación en el puesto de trabajo* & Variable 2 *Productividad laboral*.





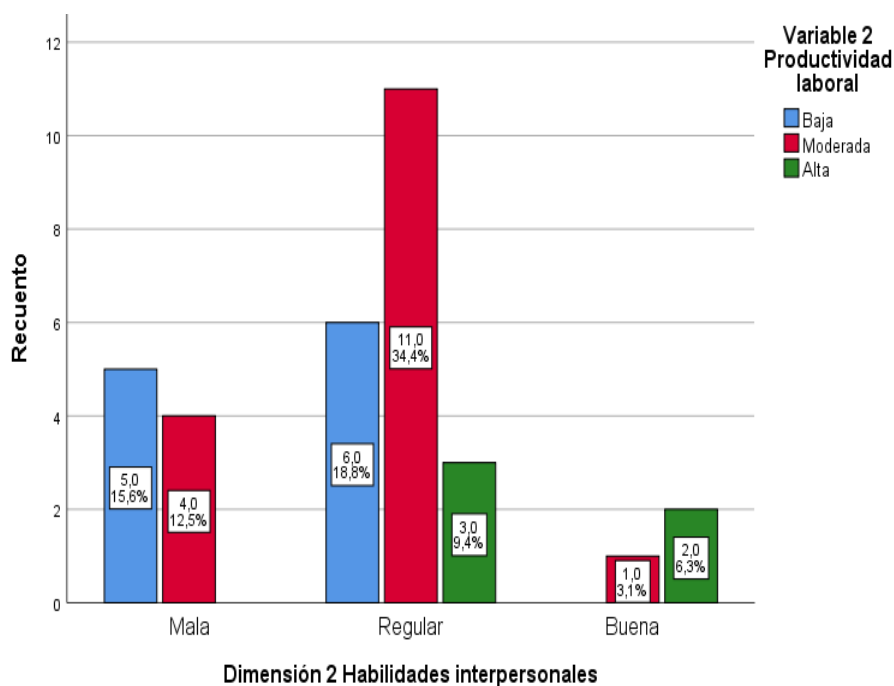
Descripción:

Podemos observar en el gráfico, que el 21,9% de los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo señalaron que la capacitación en el puesto de trabajo es Buena y la productividad laboral es alta.

Tabla 5. Dimensión 2 *Habilidades interpersonal* & Variable 2 *Productividad laboral*.

		Variable 2 Productividad laboral			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
Dimensión 2 Habilidades interpersonales	Mala	Recuento	5	4	0	9
		% del total	15,6%	12,5%	0,0%	28,1%
	Regular	Recuento	6	11	3	20
		% del total	18,8%	34,4%	9,4%	62,5%
	Buena	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	3,1%	6,3%	9,4%
Total		Recuento	11	16	5	32
		% del total	34,4%	50,0%	15,6%	100,0%

Figura 4. Dimensión 2 *Habilidades interpersonales* & Variable 2 *Productividad laboral*.



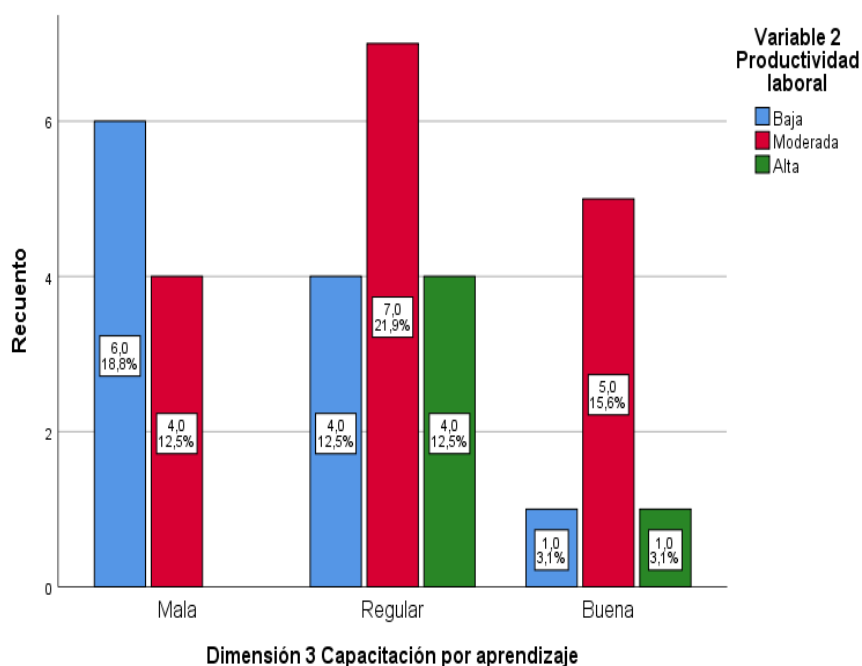
Descripción:

Podemos observar en el gráfico, que el 34,4% de los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo señalaron que las habilidades interpersonales son regular y la productividad laboral es moderada.

Tabla 6. Dimensión 3 *Capacitación por aprendizaje* & Variable 2 *Productividad laboral*.

		Variable 2 Productividad laboral			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
Dimensión 3 Capacitación por aprendizaje	Mala	Recuento	6	4	0	10
		% del total	18,8%	12,5%	0,0%	31,3%
	Regular	Recuento	4	7	4	15
		% del total	12,5%	21,9%	12,5%	46,9%
	Buena	Recuento	1	5	1	7
		% del total	3,1%	15,6%	3,1%	21,9%
Total		Recuento	11	16	5	32
		% del total	34,4%	50,0%	15,6%	100,0%

Figura 5. Dimensión 3 *Capacitación por aprendizaje* & Variable 2 *Productividad laboral*.



Descripción:

Podemos observar en el gráfico, que el 21,9% de los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo señalaron que la capacitación por aprendizaje es regular y la productividad laboral es moderada.

#### 4.2. Prueba de normalidad

Tabla 7. Prueba de normalidad.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Capacitación en el puesto de trabajo	,808	32	,000
Dimensión 2 Habilidades interpersonales	,754	32	,000
Dimensión 3 Capacitación por aprendizaje	,809	32	,000
Variable 1 Capacitación del personal	,786	32	,000
Variable 2 Productividad laboral	,797	32	,000

Descripción:

Obtuvimos los valores del Sig. son menores de 0.05, por lo tanto, se tomó para las diferentes pruebas de hipótesis el estadístico rho de Spearman.

#### 4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 8. Contraste de la hipótesis general.

Correlación de Spearman		Productividad laboral
Variable 1	Rho	,624
Capacitación del personal	Sig. (bilateral)	,000
	N	32

Descripción:

Se aprecia que la capacidad del personal influye de manera significativa en la productividad laboral en los trabajadores el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo es decir se aceptó la hipótesis específica 1, ya que, se tuvo un rho de 0.624, cuya correlación fue positiva alta y el Sig. (bilateral) de 0.000 menor de 0.05.

Tabla 9. Contraste de la hipótesis específica 1.

Correlación de Spearman		Productividad laboral
Dimensión 1	Rho	,359
Capacitación en el puesto de trabajo	Sig. (bilateral)	,044
	N	32

## Descripción:

Se aprecia que la capacitación en el puesto de trabajo influye de manera significativa en la productividad laboral en los trabajadores el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo es decir se aceptó la hipótesis específica 1, ya que, se tuvo un rho de 0.359, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0.000 menor de 0.05.

Tabla 10. Contraste de la hipótesis específica 2.

Correlación de Spearman		Productividad laboral
Dimensión 2	Rho	,438
Habilidades interpersonales	Sig. (bilateral)	,012
	N	32

## Descripción:

Se aprecia que las habilidades interpersonales influyen de manera significativa en la productividad laboral en los trabajadores el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo es decir se aceptó la hipótesis específica 2, ya que, se tuvo un rho de 0.438, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0.012 menor de 0.05.

Tabla 11. Contraste de la hipótesis específica 3.

Correlación de Spearman		Productividad laboral
Dimensión 3	Rho	,363
Habilidades interpersonales	Sig. (bilateral)	,041
	N	32

Descripción:

Se aprecia que las habilidades interpersonales influyen de manera significativa en la productividad laboral en los trabajadores el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo es decir se aceptó la hipótesis específica 3, ya que, se tuvo un rho de 0.363, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0.041 menor de 0.05.

#### **4.4. Discusión de los resultados**

Para poder poner en discusión estos datos recopilación, se logra apreciar que el 34,4% que la capacitación de la personal es regular y la productividad laboral es moderada; que el 21,9% señalaron que la capacitación en el puesto de trabajo es Buena y la productividad laboral es alta; que el 34,4% señalaron que las habilidades interpersonales son regular y la productividad laboral es moderada; que el 21,9% señalaron que la capacitación por aprendizaje es regular y la productividad laboral es moderada; en área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo respectivamente.

Con los datos obtenidos se pudieron a comparar con los siguientes estudios de Torres, Escobar y Alvis (2022), el 33.33% de encuestados refieren nunca, seguido del 29.71% casi nunca, 20.29% casi siempre, y el 16.67% siempre. La variable productividad laboral; se observa que el 30.43% de encuestados refieren nunca; seguido del 28.99% casi nunca, 23.19% casi siempre, y el 17.39% siempre; también con los estudios de Palacio (2018), se determinó que el 7.7% de capacitación de personal obtienen nivel muy malo, en tanto que el 15.4% y 46.2% obtienen nivel malo y regular y con un nivel bueno y muy bueno con un 23.1% y 7.7%. Determinándose que la capacitación del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018 está en un nivel

regular y bueno (46.2% y 23.1%) respectiva y Finalmente, se determinó que del total de trabajadores encuestados el 46.2% de ellos su productividad laboral es de nivel pésimo, en tanto que el 15.4% y 38.5% obtienen nivel Medio y Bueno. Determinándose que la productividad laboral está en un nivel malo y bueno (46.2% y 38.5%) respectivamente.

Para el contraste de la hipótesis se pudo apreciar que, la capacidad del personal influye de manera significativa en la productividad laboral es decir se aceptó la hipótesis general, ya que, se tuvo un rho de 0.624, cuya correlación fue positiva alta y el Sig. (bilateral) de 0.000 menor de 0.05; la capacitación en el puesto de trabajo influye de manera significativa en la productividad laboral es decir se aceptó la hipótesis general, ya que, se tuvo un rho de 0.359, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0.000 menor de 0.05; las habilidades interpersonales influyen de manera significativa en la productividad laboral en los trabajadores es decir se aceptó la hipótesis general, ya que, se tuvo un rho de 0.438, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0.012 menor de 0.05; las habilidades interpersonales influyen de manera significativa en la productividad laboral en los trabajadores es decir se aceptó la hipótesis general, ya que, se tuvo un rho de 0.363, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0.041 menor de 0.05, el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo; respectivamente.

Los mismos que se batieron y compararon con los estudios de Uchuya (2021), los resultados evidenciaron que, existe una correlación positiva considerable, entre la capacitación del personal y la eficacia de la productividad con un valor de 0.701; también existe una correlación positiva considerable, entre la capacitación del personal y la eficiencia de la productividad con un valor

de 0.616 y existe una correlación positiva considerable, entre la capacitación del personal y la efectividad de la productividad con un valor de 0.574. Finalmente se concluye que, existe una correlación positiva considerable, entre la capacitación del personal y la productividad en una institución del Estado, Lima 2021, con un valor de Rho de Spearman 0. 725; también Ríos y Vargas (2021), se observó también que el 53.13% de encuestados refieren que siempre hay relación con la productividad laboral, 34,38% casi siempre, 09,38% casi nunca y 3,13% nunca. Por lo tanto, la gestión de talento humano y productividad laboral se obtiene  $r= 0,98$  correlación moderada positiva y  $p \text{ valor}= 0,00 <0.01$ , es decir es altamente significativo.

## CONCLUSIONES

- Primera conclusión: Se aceptó la hipótesis general, ya que, se tuvo un rho de 0.624, cuya correlación fue positiva alta y el Sig. (bilateral) de 0.000 menor de 0.05, es decir que la capacidad del personal influye de manera significativa en la productividad laboral en los trabajadores el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.
- Segunda conclusión: Se aceptó la hipótesis específica 1, ya que, se tuvo un rho de 0.359, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0.000 menor de 0.05 es decir que la capacitación en el puesto de trabajo influye de manera significativa en la productividad laboral en los trabajadores el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.
- Tercera conclusión: Se aceptó la hipótesis específica 2, ya que, se tuvo un rho de 0.438, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0.012 menor de 0.05 es decir que las habilidades interpersonales influyen de manera significativa en la productividad laboral en los trabajadores el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.
- Cuarta conclusión: Se aceptó la hipótesis específica 3, ya que, se tuvo un rho de 0.363, cuya correlación fue positiva baja y el Sig. (bilateral) de 0.041 menor de 0.05 es decir que las habilidades interpersonales influyen de manera significativa en la productividad laboral en los trabajadores el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.



## **SUGERENCIAS**

- Con base en el objetivo general, se recomienda a los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo en coordinación con las empresas ocupadas, realizar capacitaciones del personal y la productividad laboral.
- A la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, informe a la comunidad de la distribución y aplicación de los impuestos recaudados; con la finalidad de reforzar la cultura y conciencia tributaria.
- Se debe incidir en el fomento de las buenas prácticas de facilitación y simplificación de trámites, dentro del sector laboral, y relacionarla con el desarrollo de la población económicamente activa, teniendo en cuenta que el aspecto laboral se beneficia con la capacitación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, M. I. (2021). *Capacitación y productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, Lima, 2021* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio digital UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67912/Aguirre\\_J\\_MI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67912/Aguirre_J_MI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvarez, B., y Freire, D., y Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas* (Tesis de grado, Universidad de Concepción). <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>
- Bembibre, V. (2008). *Definición de Laboral*. Definición ABC. Desde <https://www.definicionabc.com/social/laboral.php>
- Castañeda, D. C. (2016). *Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa "Concreteiras Granizo"* (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10362/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos Humanos*. (10th ed.). México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Echevarría, M. Y. (2018). *Capacitación del personal en la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, 2018* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22663>
- Equipo editorial, Etecé. (2022). *Definición de productividad*. <https://concepto.de/productividad/>

- Eun, J., Loayza, N., y Meza, C. (2016). Productivity as the Key to Economic Growth and Development. Resumen de políticas e investigaciones del Banco Mundial núm. 108092, 1-10.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3249552](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3249552)
- Fernández, R. (2016). La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. (3era ed.). España: Editorial Club Universitario.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, G. C. (2022). *Capacitación del personal y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Pacora* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio digital UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77771/Hidalgo\\_SGC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77771/Hidalgo_SGC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jara, F. Y. (2022). *La capacitación del personal y la productividad laboral en la municipalidad distrital de Amarilis, 2021* (Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco). Repositorio digital UDH.  
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3581/JARA%20FALERA%2c%20FRANCIS%20YADHIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Levitan, S., & Werneke, D. (1984). Productivity: Problems, prospects, and policies, Baltimore: The Johns Hopkins University Press.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de Divulgación Científica de La Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47–50.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6163749.pdf>

- Ñacata, E. R., y Moreno, J. S. (2017). *La inversión en los procesos de capacitación y motivación y su incidencia en la productividad laboral durante el año 2016 de las MIPYMES del sector de confecciones en la provincia de Pichincha* (Tesis de grado, Universidad de las Fuerzas Armadas).  
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/13357/1/T-ESPE-057307.pdf>
- Palacios, J. C. (2018). *La Capacitación y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote – 2018* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio digital UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39388/Palacios\\_FJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39388/Palacios_FJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, M. (2021). *Definición de Capacitación*.  
<https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- Pérez, M. (2021). *Definición de Habilidad*. <https://conceptodefinicion.de/habilidad/>
- Pérez, M. (2021). *Definición de Satisfacción*.  
<https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>
- Pérez, J., y Merino, M. (2022). *Definición de personal*. <https://definicion.de/personal/>
- Rios, E., y Vargas, R. (2021). *Gestión del talento humano y productividad laboral en los empleados de la gerencia de obras y desarrollo urbano de la municipalidad distrital de Manantay - Ucayali, 2020* (Tesis de pregrado, Universidad Privada de Pucallpa).  
[http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/268/1/tesis\\_eusebio\\_reyna.pdf](http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/268/1/tesis_eusebio_reyna.pdf)
- Santo, M. J. (2018). *Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional*

(SECAP) (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato).

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28367/1/52%20GTH.pdf>

Torres, A. E., Escobar, M., y Alvis, E. W. (2022). *Trabajo remoto y productividad laboral en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha – Provincia de Coronel Portillo – Región Ucayali 2022* (Tesis de pregrado, Universidad de Pucallpa).

[http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/361/1/tesis\\_alexandra\\_edwin\\_megalina.pdf](http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/361/1/tesis_alexandra_edwin_megalina.pdf)

Uchuya, J. D. (2021). *Capacitación del personal y productividad laboral en una institución del Estado, Lima 2021* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). Repositorio digital UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61671/Uchuya\\_VJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61671/Uchuya_VJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO 1 PARA MEDIR LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Estimado trabajador municipal, el cuestionario dado a usted es sobre la tesis “*Capacitación del personal y productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2022*”.

Marque con un aspa en su apreciación personal y está a la vez estará puntuada en base a: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

N°	ÍTEMS	PUNTUACIÓ N				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1 capacitación en el puesto</b>						
01	Usted ha recibido inducción en su puesto de trabajo al ingresar a la Municipalidad.					
02	Considera usted que la capacitación es una herramienta que le ha permitido mejorar sus funciones.					
03	Suele la municipalidad aplicar programas trimestrales de capacitación.					
04	La municipalidad trata de actualizar los temas de capacitación sobre sus funciones.					
05	Usted considera que las capacitaciones mejoran las competencias profesionales.					
<b>Dimensión 2 habilidades interpersonales</b>						
06	Que frecuencia su jefe directo fomenta el trabajo en equipo en la nupcialidad.					
07	Usted ha recibido sesiones donde se debatan propuestas de la importancia del trabajo en equipo en la municipalidad.					
08	La comunicación con su jefe directo es fluida en la municipalidad.					
09	La comunicación con sus compañeros de área de la municipalidad es buena.					
10	Usted considera que necesita capacitación de manera constante para mejorar su comunicación con los demás.					
<b>Dimensión 3 capacitación por aprendizaje</b>						
11	La municipalidad realiza programas de capacitación de manera frecuente.					
12	Usted considera que la capacitación mediante un aprendizaje formal mejora su desempeño a largo plazo en la municipalidad.					
13	Su jefe de la municipalidad le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo.					
14	El mensaje que le transmite a usted su jefe directo es sencillo y fácil de comprender.					
15	Usted ha recibido durante el año en curso capacitaciones en la práctica.					

## CUESTIONARIO 2 PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Estimado trabajador municipal, el cuestionario dado a usted es sobre la tesis CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022. Marque con un aspa en su apreciación personal y está a la vez 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
<b>Dimensión 1 satisfacción laboral</b>						
01	Usted se siente bien en utilizar los recursos dados por mi trabajo.					
02	Usted se siente a gusto con mi puesto de trabajo.					
03	Usted se siente bien en utilizar los recursos dados por mi trabajo.					
04	Usted se siente a gusto con mis compañeros de trabajo.					
05	Usted da su mayor esfuerzo para el cumplimiento de las metas y objetivos.					
<b>Dimensión 2 orientación al cliente</b>						
06	Usted aprecia que su centro de trabajo brinda adecuada atención a los ciudadanos.					
07	Usted aprecia su centro de trabajo se preocupa por brindar mejores servicios.					
08	Usted muestra buena aptitud para atender los reclamos de los usuarios.					
09	Usted aprecia que a veces la mayoría de los usuarios desconocen los procesos de los trámites.					
10	Usted aprecia que los usuarios al término de ser atendidos muestran actitud de agradecimiento.					
<b>Dimensión 3 innovación en el desarrollo del trabajo</b>						
11	usted considera que su Institución tiene un programa de retribución económica.					
12	usted recibe de su jefe inmediato el incentivo para expresar mejora en su trabajo					
13	Los problemas se resuelven en equipo en su centro de trabajo.					
14	Usted aprecia que su institución fomenta cursos de capacitación					
15	Usted aprecia que su institución le brinda capacitación en el uso de tecnologías.					

## Anexo 2. Matriz de consistencia.

*Título: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022.*

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera la capacitación del personal se relaciona con la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>-¿De qué manera la capacitación en el puesto se relaciona con la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?</p> <p>-¿De qué manera las habilidades interpersonales se relacionan con la productividad laboral en los trabajadores del área</p>	<p>Objetivo General</p> <p>-Determinar el nivel de relación entre la capacitación del personal y la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>-Establecer el nivel de relación entre la capacitación en el puesto y la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p> <p>-Indicar el nivel de relación entre las habilidades interpersonales y la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación significativa entre la capacitación del personal y la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>-Existe una relación significativa entre la capacitación en el puesto y la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p> <p>-Existe una relación significativa entre las habilidades interpersonales y la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p>	<p>Variable 1: Capacitación del personal</p> <p>Variable 2: Productividad laboral.</p>	<p>Capacitación en el puesto de trabajo</p> <p>Habilidades interpersonales</p> <p>Capacitación por aprendizaje</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Orientación al cliente</p> <p>Innovación en el desarrollo del trabajo</p>	<p>-Inducción en el puesto.</p> <p>- Cursos de capacitación.</p> <p>-Equipos de trabajo.</p> <p>Comunicación.</p> <p>-Habilidades profesionales.</p> <p>Soporte técnico del jefe.</p> <p>-Eficacia.</p> <p>- Eficiencia.</p> <p>Cumplimiento de metas.</p> <p>-Empatía.</p> <p>-Actitud.</p> <p>Percepción.</p> <p>-Promoción.</p> <p>-Apoyo.</p> <p>Capacitación.</p>	<p>Población</p> <p>32 unidades de análisis.</p> <p>Muestra</p> <p>Sera una muestra poblacional.</p> <p>Tipo</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel</p> <p>No experimental</p> <p>Diseño</p> <p>Descriptivo correlacional-causal</p> <p>Esquema</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <math>X_1 \longrightarrow X_2</math> </div> <p>Donde:</p> <p>M: Muestra.</p> <p>X1: Capacitación del personal.</p> <p>X2: Productividad laboral.</p> <p><math>\longrightarrow</math> : Relación causal</p> <p><math>X_1</math> sobre <math>X_2</math></p> <p>Técnicas</p>



---

<p>de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?</p> <p>-¿De qué manera la capacitación por aprendizaje se relaciona con la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?</p>	<p>-Conocer el nivel de relación entre la capacitación por aprendizaje y la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p>	<p>-Existe una relación significativa entre la capacitación por aprendizaje y la productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p>	<p>Técnica Instrumento Cuestionario</p>
--	--	---	---

---