



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DE
LA DIVISIÓN DE CDDYC - SUNAT, 2023**

PRESENTADA POR

MARIA ALONDRA OBANDO QUIROGA

ASESOR

JANNIER LEOPOLDO CARBONEL MENDOZA

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

CHICLAYO – PERÚ

2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO EN
LOS COLABORADORES DE LA DIVISIÓN DE CDDYC - SUNAT,
2023**

TESIS
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADA POR:
MARIA ALONDRA OBANDO QUIROGA

ASESOR:
DR. JANNIER LEOPOLDO CARBONEL MENDOZA

CHICLAYO, PERÚ

2024

DEDICATORIA

Para Henry Obando Guerrero y Violeta Quiroga Roque por su preocupación y por haber sido mi soporte durante mi vida universitaria, y a mi hermano por sus consejos.

A mis amigas incondicionales por haber sido mi soporte emocional y apoyo en el proceso de mi carrera.

A mis mascotas por su presencia en las noches largas de estudio para poder culminar todas mis actividades académicas.

AGRADECIMIENTO

Me agradezco por todo el esfuerzo y a mis familiares por ser parte fundamental en lograr la culminación de mis estudios.

Además, un agradecimiento especial a la institución universitaria y docentes por los conocimientos que me han brindado para crecer en el ámbito profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	15
2.1 Antecedentes de la investigación.....	15
2.1.2. Antecedentes Internacionales	15
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	16
2.1.1. Antecedentes Locales	18
2.2 Bases teóricas.....	20
2.2.1. Capacitación	20
2.2.1. Desempeño	27
2.2 Definición de términos básicos.....	31
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	32
3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas	32
3.2 Variables y definición operacional	32
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	35
3.1. Diseño metodológico	35
3.2. Diseño muestra	37
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	37
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	42
3.5. Aspectos éticos	42
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	43
4.1. Descripción de la muestra.....	43
4.2. Análisis descriptivo.....	44
4.2.1. Variable Independiente: Capacitación	44
4.2.2. Variable Dependiente: Desempeño	47
4.3. Análisis correlacional	50
4.4. Contrastación de Hipótesis	56

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	59
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES	64
FUENTES DE INFORMACIÓN	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable independiente: Capacitación	33
Tabla 2 Variable dependiente: Desempeño	33
Tabla 3 Validación a Juicio de expertos - Variable Capacitación	39
Tabla 4 Validación a Juicio de expertos - Variable Desempeño.....	40
Tabla 5 Fiabilidad de la variable Capacitación	41
Tabla 6 Fiabilidad de la variable Desempeño.....	41
Tabla 7 Clasificación de la muestra mediante datos demográficos.....	43
Tabla 8 Pruebas de normalidad	50
Tabla 9 Correlaciones de la capacitación y desempeño	51
Tabla 10 Correlaciones de transmisión de información y Conductas orientadas a la tarea	52
Tabla 11 Correlaciones del desarrollo de habilidades y Conductas orientadas interpersonalmente.....	53
Tabla 12 Correlaciones del Desarrollo de y; Conductas destructivas y azarosas de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.	54
Tabla 13 Correlaciones del Desarrollo de conceptos y las Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.	55
Tabla 14 Cuadro de Contrastación de Hipótesis.....	56
Tabla 15 Matriz de consistencia	70
Tabla 16 Matriz de operacionalización de la Variable Capacitación.....	73
Tabla 17 Matriz de operacionalización de la variable Desempeño.....	75
Tabla 18 Formato de validación de juicio de expertos 1	83
Tabla 19 Formato de validación de juicio de expertos 2	87
Tabla 20 Formato de validación de juicio de expertos 3	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Formula V de Aiken	39
Figura 2 Descripción de la dimensión Transmisión de la Información.....	44
Figura 3 Descripción de la dimensión desarrollar habilidades	45
Figura 4 Descripción de la dimensión desarrollar actitudes	46
Figura 5 Descripción de la dimensión desarrollar conceptos	46
Figura 6 Descripción de la dimensión conductas orientadas a la tarea	47
Figura 7 Descripción de la dimensión conductas orientadas interpersonalmente	48
Figura 8 Descripción de la dimensión conductas orientadas interpersonalmente	48
Figura 9 Descripción de la dimensión conductas relacionadas con la pérdida de tiempo	49
Figura 10 Cuestionario de la variable Capacitación y desempeño.....	79

RESUMEN

El propósito de esta investigación es identificar como la capacitación se relaciona con el desempeño de los que trabajan en la división de CDDYC - Sunat, 2023. Se está aplicando el método cuantitativo básico con un diseño no experimental. La muestra serán los cuarenta colaboradores de la división de control de deuda y cobranza – Sunat, se utilizó un cuestionario para recoger datos y que previamente fue validado por expertos y también sé que tuvo un Cronbach = 0.881, lo mencionado nos manifiesta fiabilidad y que es estable. Los principales resultados muestran que la capacitación guarda correlación con el desempeño porque presenta un Rho = 0.716, asimismo, al correlacionar la dimensión de transmisión de información y la dimensión de conductas orientadas a la tarea se obtiene un Pearson = 0.532, el cual significa una directa relación, además al correlacionar el desarrollo de habilidades y conductas orientadas interpersonalmente se tiene un Pearson = 0,695 que significa una relación significativa, por otro lado al correlacionar el desarrollo de actitudes y conductas destructivas – azarosas se obtiene un Pearson = 0.578 el cual significa que existen una correlación. Se decidió que se aprueba la hipótesis general en la cual señalan que la capacitación tiene relación con el desempeño de aquellos colaboradores que laboral en la división de CDDYC – Sunat es significativa.

Palabras Clave: Desempeño, colaborador, transmisión de la información, Sunat, Capacitación.

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify how training is related to the performance of those working in the CDDYC - Sunat division, 2023. The basic quantitative method is being applied with a non-experimental design. The sample will be the forty collaborators of the debt control and collection division - Sunat, a questionnaire was used to collect data and that was previously validated by experts and also I know that it had a Cronbach = 0.881, the mentioned manifests us reliability and that it is stable. The main results show that training is correlated with performance because it presents a Rho = 0.716, likewise, when correlating the dimension of information transmission and the dimension of task-oriented behaviors a Pearson = 0.532, which means a direct relationship, also when correlating the development of skills and interpersonally oriented behaviors a Pearson = 0.695 is obtained, which means a significant relationship, on the other hand when correlating the development of destructive - random attitudes and behaviors a Pearson = 0.578 is obtained, which means that there is a correlation. It was decided that the general hypothesis that training has a significant relationship with the performance of those employees who work in the CDDYC - Sunat division is approved.

Keywords: Performance, collaborator, information transmission, Sunat, Training.

MARIA ALONDRA OBANDO QUIROGA

LA CAPACITACION Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DE LA DIVISION DE CDDYC - SUNAT,

 My Files

 My Files

 Universidad de San Martin de Porres

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29427:411635996

Fecha de entrega

2 dic 2024, 9:29 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

2 dic 2024, 9:32 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS-MARIA ALONDRA OBANDO QUIROGA.docx

Tamaño de archivo

1.6 MB

98 Páginas

13,761 Palabras

77,392 Caracteres

15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



DR. JANNIER LEOPOLDO CARBONEL MENDOZA

OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

DECLARACION DE ORIGINALIDAD

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE	CORREO DEL DOCENTE
02/12/2024	DR. JANNIER LEOPOLDO CARBONEL MENDOZA	jcarbonelm@usmp.pe

TÍTULO DE LA TESIS
LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DE LA DIVISIÓN DE CDDYC - SUNAT, 2023.

NOMBRE DEL ASESORADO(A)	ESCUELA PROFESIONAL
OBANDO QUIROGA MARIA ALONDRA	ADMINISTRACIÓN

RESULTADO:

15% Excluyendo material bibliográfico, Texto citado y Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

CONCLUSIÓN:

La tesis se encuentra apta para continuar con el siguiente trámite.

NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR **JANNIER LEOPOLDO CARBONEL MENDOZA**
DNI **16418865**



NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO **MARIA ALONDRA OBANDO QUIROGA**
DNI **74728907**



REVISADO POR:



DR. JANNIER LEOPOLDO CARBONEL MENDOZA

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, nos encontramos en un contexto de constantes cambios, lo que lleva a las instituciones, tanto privadas como públicas, a desarrollarse en un entorno de competitividad continua. Por esta razón, se exige que los profesionales cuenten con determinados conocimientos que les permitan desarrollar capacidades y destrezas para lograr un rendimiento favorable en diversos campos. Es así como la capacitación o formación continua se convierte en una pieza clave para el desarrollo de las competencias de los colaboradores, con el fin de evitar que estas se tornen obsoletas (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y Banco Interamericano de Desarrollo, 2020).

En ese sentido, las entidades tienen el deber de impulsar una formación profesional que responda a los desafíos actuales y que aumente el potencial productivo de los trabajadores (St-Jean et al., 2023).

En el Perú, la inversión en capacitaciones por parte de las organizaciones es de entre el 0.5% y el 1%, lo cual es una cifra bastante baja (Gestión, 2018). Esto nos indica que muchas empresas no consideran la capacitación como una prioridad para la gestión de su recurso humano. Sin embargo, ofrecer una experiencia de aprendizaje impactante a través de diversas herramientas puede impulsar un buen desempeño dentro de las organizaciones (Gil, 2022)

En el caso de Lambayeque, la formación virtual es proporcionada por el Ministerio de Trabajo, ya que diferentes entidades no cumplen con esta función. De esta manera, el Estado busca capacitar a la comunidad para que pueda desempeñarse en tareas esenciales dentro de las instituciones estatales, como la compra de

bienes, la administración de recursos, entre otros (Empleo, 2020). La capacitación o formación debe ser proporcionada tanto por la organización como por los mismos colaboradores, ya que son ellos los encargados de buscar diversas opciones de aprendizaje que les permitan trabajar con un conocimiento favorable, lo que a su vez mejora su desempeño dentro de la organización. Por otro lado, en Lambayeque se presenta un bajo o deficiente nivel de desempeño (F. Guerra, 2023), lo que nos lleva a pensar que uno de los factores clave en el desarrollo de los colaboradores no se está gestionando de la mejor manera.

Ante esta situación, se propuso realizar esta investigación, cuyo problema de investigación es: ¿Cómo es la relación entre la capacitación y el desempeño de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023? Por ello, se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre la capacitación y el desempeño de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023. En base a este objetivo, se propone como hipótesis: La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la división de CDDYC – Sunat, 2023.

La importancia de esta investigación radica en que se profundizará en el conocimiento de los autores Idalberto Chiavenato, en relación con la variable capacitación, y Kevin Murphy, en lo que respecta a la variable desempeño. Además, se obtendrá información esencial que podrá ser utilizada por la institución pública SUNAT, permitiendo identificar las áreas en las que se necesita aplicar capacitación para lograr un personal más productivo.

Asimismo, se espera que los hallazgos de este estudio sean considerados por SUNAT, de manera que la institución pueda realizar una inversión adecuada en temas de formación, con el objetivo de mejorar la eficiencia de los trabajadores y,

en consecuencia, aumentar el rendimiento general. Se considera viable la investigación debido a que se cuenta con los medios necesarios, ya que se utilizará a una institución pública como caso de estudio, de la cual se podrá obtener información relevante, incluyendo datos a nivel empresarial, bases de datos de los colaboradores y otra información primaria.

Para la elaboración de este estudio, se empleará información secundaria proveniente de tesis, artículos y revistas relacionadas con el tema de investigación. Sin embargo, no existen estudios específicos que profundicen tanto en las variables capacitación y desempeño en instituciones públicas. Por esta razón, es fundamental realizar una investigación que analice ambas variables, ya que influyen directamente en el colaborador, quien realiza labores clave para el desarrollo de la institución.

En lo que respecta a la metodología, se emplea el método cuantitativo con alcance correlacional, mediante el cual se recopilan datos cuantitativos a través de un cuestionario. El alcance es descriptivo, lo que permite analizar el comportamiento de las variables. Además, el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, lo que implica que los datos se recolectarán en un momento determinado.

La presente investigación se estructura de la siguiente manera: El capítulo uno presenta el marco teórico, el capítulo dos expone la hipótesis y las variables, el capítulo tres detalla la metodología, el capítulo cuatro muestra los resultados y, finalmente, el capítulo cinco contiene la discusión, así como la sección de conclusiones y algunas recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.2. Antecedentes Internacionales

En el ámbito internacional, Bartoncello (2022) presenta un estudio sobre cómo la capacitación influye en el desempeño de los enfermeros de un establecimiento privado de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. El investigador empleó una investigación observacional, descriptiva y transversal, utilizando un cuestionario como instrumento. La muestra estuvo compuesta por veinticinco profesionales de la carrera de enfermería. La conclusión fue que es necesario gestionar el desarrollo de la capacitación, ya que los trabajadores presentan un bajo nivel en la gestión relacionada con la estimulación y motivación. Además, no se logró establecer una relación significativa entre las variables principales. Sin embargo, este estudio deja abiertas diversas opciones de desarrollo para que futuros estudios cualitativos aborden la problemática.

Biojo (2023) presenta su estudio sobre la importancia de capacitar al personal en aspectos relacionados con la optimización del tiempo, con el fin de brindar una atención adecuada a cada uno de los clientes que reciben productos de entidades del sector privado en Colombia. El método utilizado fue una revisión documental. La conclusión fue que en toda la empresa se debe contar con un personal altamente calificado, ya que de este modo la organización tendrá una fuerza de trabajo preparada para enfrentar los retos derivados de la transformación en la era industrial. Por ello, se considera fundamental que las empresas cuenten con un personal capacitado para desempeñarse de manera eficiente.

Berrocal (2022) presenta un estudio sobre cómo la gestión del recurso humano y el desempeño del personal del área administrativa del sector educativo están interrelacionados. Se utilizó un método descriptivo con un diseño correlacional, en el cual se elaboraron cuestionarios para medir las variables investigadas, y se obtuvo información de treinta colaboradores. La conclusión fue que existe una relación directa entre ambas variables. Esto se debe a que, si una se ve afectada, tendrá repercusiones en la otra. Es decir, si no se gestiona adecuadamente el recurso humano, no se logrará un buen desempeño del personal administrativo en las instituciones educativas de la UGEL Huamanga. Este resultado se sustentó en un valor de $T_b=0,763$, $p=0,00 < 0,05$.

Pashanasi et al. (2021) presentan un estudio enfocado en cómo se desarrolla el desempeño en instituciones del sector de educación superior en Latinoamérica. El estudio se centró en reunir diversas investigaciones y revisarlas detalladamente para obtener bibliografía que pudiera responder al objetivo planteado. Se manejó una muestra de veintisiete artículos de diferentes países de Latinoamérica. La conclusión fue que los temas más estudiados estuvieron relacionados con el trabajo en equipo, ya que este está vinculado al cumplimiento de los objetivos, así como a la mejora de la eficiencia y los resultados a nivel empresarial. Además, se identificó que una institución puede seguir creciendo si su equipo de trabajo mejora su nivel de desempeño y colabora para hacer su centro laboral más competitivo.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En el ámbito nacional, Guevara (2022) presenta el estudio de cómo influye la capacitación sobre el desempeño de los trabajadores que realizan directamente las ventas personales en Innova Móvil. El estudio utiliza un enfoque cualitativo con un diseño de acción, donde el investigador elaboró diversos métodos para recolectar y analizar la información, así como desarrollar la codificación de datos y realizar entrevistas en profundidad a una muestra de gerentes y jefes. La conclusión fue que la capacitación reducía las brechas para aquellos que eran nuevos en el trabajo de ventas, ya que les proporcionaba nuevos conocimientos sobre herramientas de manejo de datos y técnicas para optimizar la información en su área o puesto. Mientras que, a los colaboradores con experiencia y formación empírica, les brindaba conocimientos estructurados para crear vínculos más sólidos y generar mayores ventas en el lugar donde trabajan.

Chávez (2021) presenta el estudio de cómo la capacitación se relaciona con el desempeño de los trabajadores en una empresa de Arequipa. El estudio se desarrolló con un método cuantitativo, utilizando una encuesta (con un alfa de Cronbach de 0,934) aplicada a una muestra censal de treinta y seis colaboradores. Se obtuvo un valor de significancia de 0,003 y un Rho de 0,474, lo que indica una relación positiva. El resultado mostró que el desarrollo de las capacitaciones es fundamental en una empresa, ya que en la actualidad las instituciones no solo se enfocan en las calificaciones o experiencia, sino también en las habilidades que permiten sobresalir a los empleados. Además, es recomendable demostrar un mayor interés por los colaboradores con el fin de impulsar el cumplimiento de las metas, y por eso, es clave planificar programas formativos.

Castagnola (2022), en su investigación sobre cómo la capacitación se relaciona con el desempeño de los enfermeros cuyo centro de trabajo es el INSN, emplea un enfoque cuantitativo y no experimental, desarrollándose en un momento particular. Para la recolección de datos, se elaboró un cuestionario que fue aplicado a ochenta y seis profesionales de enfermería. La investigación concluye que existe una relación significativa entre las variables mencionadas, basada en las respuestas obtenidas del instrumento aplicado. También se obtuvo un resultado que mostró un $Rho = 0,788$, lo que indica que el nexo entre una variable y otra es elevado.

León (2023) presenta su estudio sobre la capacitación de los trabajadores y su relación con el rendimiento en una empresa del rubro de papelería. El estudio tiene un enfoque descriptivo-correlacional y aplica un cuestionario a 50 trabajadores. Se obtuvo un $Rho = 0,373$, lo que se interpreta como una relación significativa entre las variables, aunque de bajo nivel. Se concluye que los colaboradores consideran que su formación es esencial para la mejora de su trabajo en el día a día. Por ello, se recomienda identificar de manera oportuna las necesidades de los colaboradores y plantear jornadas formativas para mejorar la productividad.

2.1.1. Antecedentes Locales

En el ámbito local, Huacchillo (2021) realiza su exploración sobre el efecto que tiene un programa de capacitación en aspectos como el aumento de destrezas en estudiantes de 8vo a 10mo de la carrera de ingeniería industrial en una universidad privada ubicada en Lambayeque. El método utilizado fue cuasi experimental, aplicado a una población de ciento cuarenta personas. Se elaboró

un cuestionario para medir las habilidades de los estudiantes, el cual constaba de 11 dimensiones y 33 preguntas. El estudio concluye que el programa tuvo un efecto positivo, evidenciando un gran porcentaje de progreso en cada una de las soft skills de los estudiantes, tanto hombres como mujeres, durante los ciclos establecidos.

Fiestas (2023) presenta el estudio sobre cómo un programa de capacitación ayuda al progreso de la educación inclusiva. Se utilizó el método cuantitativo, con un diseño no experimental, y se manejó una muestra de veintidós docentes. Para la recolección de datos, se usó un cuestionario elaborado por la investigadora y validado por expertos en el tema. La investigación concluyó que el 42% de los docentes no cuentan con los conocimientos necesarios sobre las necesidades y características de los estudiantes con Necesidades Educativas Especiales (NEE). Además, se observó que cerca del 60% de los docentes tienen un conocimiento bajo sobre las estrategias que requieren para trabajar con estudiantes que tienen estas características, destacando así la necesidad de capacitar a los docentes para mejorar sus conocimientos.

Isique (2023) presenta el estudio sobre cómo el onboarding se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del sector inmobiliario de Chiclayo. El enfoque es cuantitativo, no experimental y correlacional, en el que se recolectó información a través de un cuestionario con preguntas cerradas. En una primera instancia, se tuvo una muestra infinita, pero se redujo a cuarenta personas, de las cuales se recogieron datos para concluir que las variables mencionadas se relacionan, así como la dimensión denominada "herramientas y proceso de soporte". Esta relación se determinó con un $Rho = 0,689$. Además, se concluyó

que en el rubro inmobiliario no se tienen procedimientos adecuados en aspectos como el proceso de selección, formación y acogida de los nuevos colaboradores, lo que genera un impacto significativo en el desempeño y la imagen de la empresa.

Guerra et al. (2023) presentan el estudio sobre cómo la motivación influye en el desempeño o rendimiento de las personas que trabajan en la ciudad de Jayanca y pertenecen a la municipalidad provincial. El método considerado es cuantitativo y cualitativo, de tipo aplicado, con un diseño descriptivo. La población muestral estuvo compuesta por cuarenta y ocho colaboradores, y como instrumentos se utilizaron una encuesta virtual y una entrevista estructurada. La investigación concluye que la motivación laboral repercute positivamente en el desarrollo adecuado de las funciones de los colaboradores día tras día.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Capacitación

a. Definición

La capacitación implica dotar a los empleados de diversas destrezas y conocimientos que los hagan capaces y cualificados para realizar su trabajo, facilitando su adaptación a nuevos cambios de métodos, implementación de tecnologías u otros requisitos.

La formación puede adoptar diferentes formas y estar dirigida hacia diversos objetivos, tanto personales como profesionales y organizacionales. Incentiva el desarrollo de la persona y le brinda la oportunidad de adquirir nuevas

capacidades que puedan conducir a ascensos, mejores oportunidades y un desarrollo eficiente en su cargo o puesto.

Es clave que toda institución imparta cursos, talleres, seminarios o entrenamientos específicos a sus trabajadores para que estén preparados para tomar decisiones informadas, enfrentar desafíos con mayor seguridad y contribuir al crecimiento y éxito general de la institución. Según Chiavenato (2021), “La formación, o también llamada capacitación, es conocida como la secuencia en la que la persona recibe diferentes temas de aprendizaje y se prepara para aplicar lo aprendido en su entorno laboral. En muchos casos, es ventajoso contar con personal capacitado en tareas específicas para optimizar el rendimiento en el puesto de trabajo” (p. 409). En resumen, la formación es un proceso continuo que permite a los individuos desarrollar sus capacidades y estar mejor preparados para desempeñarse en su entorno laboral.

La capacitación beneficia tanto a la persona que la recibe y a la comunidad en la que se colabora porque al actualizar o mejorar ciertos aspectos del personal se está abriendo la posibilidad de que se tengan buenos resultados, calidad en el trabajo y satisfacción del grupo humano.

b. Proceso

La capacitación pasa por cuatro etapas fundamentales para que toda persona pueda adquirir diferentes conocimientos, y también son considerados como las dimensiones del presente estudio, se detalla:

1. **Transmisión de información:** Esta dimensión se refiere al proceso por el cual se mandan mensajes, datos y conocimientos desde un emisor

hasta un receptor a través de un medio determinado, este sistema es crucial para que la comunicación se de en forma correcta y permita que se escoja la mejor opción como decisión, una buena conectividad y conexión unos a otros. La eficacia en este proceso depende de la precisión del mensaje, la calidad del canal utilizado y la capacidad de los sistemas para codificar y decodificar. Se señala, que el conocimiento ofrece una preparación en donde le individuo conozca todo lo enlazado con la institución, sus normas, usuarios, entre otros. Se tiene como indicadores:

- a. Conocimiento de la organización: Este indicador se refiere al conocimiento específico sobre una empresa y como esta se desarrolla.
- b. Conocimiento de las políticas: Este indicador se refiere a tener mayor conocimiento de las normas en una institución.
- c. Transmisión de ideas: Este indicador se refiere al proceso de comunicación en donde se intercambian diferentes puntos de vista.

2. **Desarrollar habilidades:** Esta dimensión se trata de una serie de aprendizajes sobre cómo mejorar nuestras capacidades técnicas (programar, diseño, contabilidad, uso de maquinaria) o blandas (liderazgo, resolución de problemas, comunicación efectiva), nos ayuda a poder tener una adaptación más rápido en un nuevo puesto, empresa, entre otros. Se tiene como indicadores:

- a. Desarrollo de tareas: Este indicador se refiere al proceso de supervisar algunas actividades.
 - b. Operar equipos: Este indicador se refiere al desarrollo de las maquinas en una empresa para continuar con los procesos.
 - c. Operar herramientas: Este indicador se refiere al manejo de sistemas.
3. **Desarrollar actitudes:** Esta dimensión se refiere a cuando una persona ajusta o fortalece sus disposiciones internas referente a establecidos comportamientos, estas actitudes son reacciones afectivas (emociones por algo), conductuales (acción basada en creencias) y cognitivas (lo que crees o piensas de algo) que afectan la manera en cómo respondemos ante diferentes estímulos. Cuando se da un correcto desarrollo de nuestras actitudes, entonces tiendes a tener una conveniente relación con los demás y el entorno, influyendo en su bienestar y éxito personal, el fin es pasar de una actitud negativa a una actitud positiva. Se tiene como indicadores:
- a. Destrezas: Este indicador se refiere a las habilidades de una persona.
 - b. Actitud negativa: Este indicador se refiere al actuar negativo que puede tener un trabajador.
 - c. Actitud positiva: Este indicador se refiere al actuar negativo que puede tener un trabajador.

4. **Desarrollar conceptos:** Esta dimensión es aquella en la que se generan o amplían diferentes nociones a partir del análisis y el entendimiento de un tema, implica descomponer una definición inicial para luego analizar sus elementos y aplicaciones, y así la comprensión que se pueda obtener sea más amplia. El desarrollo sobre conceptos es primordial para la creación de teorías que pueden aplicarse en múltiples zonas, por ejemplo, la administración, psicología, ciencias, enseñanza, entre otros. El avance de los conceptos puede ser ajustados a nuevas realidades, lo que favorece la evolución del pensamiento y la práctica en cualquier disciplina (Chiavenato, 2021, p. 376) . Se tiene como indicadores:

- a. Desarrollo de ideas: Este indicador se refiere a las diferentes propuestas creativas sobre algo determinado.
- b. Desarrollo de conceptos: Este indicador se refiere a las nuevas definiciones:
- c. Términos: Este indicador se refiere a las nuevas palabras.

Lo mencionado, es necesario para que los empleados desarrollen sus capacidades abordando áreas de conocimiento, habilidades y acciones emocionales según sea necesario, provocando en ellos cambios de comportamiento de forma planificada y de acuerdo con las metas trazadas de forma personal o institucional.

c. Tipos

A continuación, abordaré los dos tipos de capacitación que son fundamentales para el aprendizaje óptimo de los empleados:

1. La capacitación en el puesto: Este tipo, es aquel procedimiento de formación que se lleva a la práctica directamente dentro del entorno laboral del empleado, en donde aprenden a ejecutar sus actividades y responsabilidades específicas de forma eficiente, lo que conlleva a que la persona que recibe la formación luego aplique lo aprendido de forma inmediata en su puesto. Una característica principal es que te permite un aprendizaje contextual, en la que se relaciona tanto la teoría como la práctica, además que este acoplado a lo que necesita de manera particular la corporación y minimiza el tiempo de inactividad, es decir que la persona no tiene que trasladarse de un lugar a otro.
2. Las técnicas de clase: Este tipo, se vincula a los procedimientos que usan los educadores con el fin de simplificar la forma tanto de aprender como de enseñar en el sector educación. Estas técnicas se encargan de optimizar la manera de transferir diferentes conceptos y promover aquella participación de los alumnos, cuando la personas que enseña algo nueva aplica diferentes técnicas entonces la persona lo atiende suelen estar motivados por aprender una gran capacidad de información. Asimismo, se fomenta un ambiente de aprendizaje activo y facilitar la comprensión de temas complejos, así como un entorno educativo dinámico y efectivo (Chiavenato, 2021, p. 382).

En otras palabras, los tipos de capacitación puede darse de diferentes formas, pero según Chiavenato las mencionadas son esenciales para la instrucción de todos aquellos colaboradores cuando están un programa formativo.

c. Técnicas

Las distintas técnicas de capacitación están pensadas en mejorar la experiencia y rendimiento de los colaboradores, son:

1. **Lecturas:** Esta técnica, es aquel documento que brinda información sobre diferentes temas y se puede encontrar en artículos, revistas y libros tanto físicas como en línea. Además, ayuda a que el colaborador adquiera conocimientos teóricos que luego son aplicados en su trabajo.
2. **Instrucción:** Esta técnica, es aquella en donde no se requiere de un instructor, ya que el colaborado poder aprender por medio de un tutorial, manual, o diferentes videos de un tema en específico. Es decir que, se aprende de forma autónoma y suele ser útil para aquellas instituciones que requieren capacitar de manera estándar, porque todos aprenderían una información puntual.
3. **Capacitación en clase:** Esta técnica, es aquella que se realiza en un salón de clase con la presencia de un tutor para desarrollar interacciones directas con el colaborador y pueda darse un aprendizaje más dinámico, ya que se participa de forma física y permite mayor colaboración,
4. **Capacitación por una laptop:** Esta técnica, se da virtualmente y tanto la persona que enseña y aprende se conectan mediante videoconferencias en vivo para desarrollar una capacitación. Es beneficios que la formación se pueda dar de esta forma, ya que la persona que recibe la información puede conectarse desde que cualquier zona y en cualquier momento.

5. E-learning: Esta técnica, se basa en usar plataformas de aprendizaje, en donde el colaborador desarrolla diferentes unidades que contienen actividades escritas o videos que deben desarrollarse en un determinado plazo, también ayuda a una mejor retención información y compromiso. (Chiavenato, 2021, p. 413)

Existen diferentes formas de ser capacitado y aprender un tema que permitirá desarrollar habilidades y competencias, asimismo cada técnica se adapta al tipo de aprendizaje que tiene la persona y esta a su vez puede optar por la que le permita aprender mejor.

2.2.1. Desempeño

a. Definición

El desempeño se define por cómo actúa un individuo o grupo en el trabajo cuando desarrolla sus actividades, lo cual puede ser o no eficiente en el ámbito laboral. Esta se puede evaluar en base a los logros o resultados que se tengan de las tareas encomendadas, es aquí donde se da una evaluación del rendimiento en base a los medios que se tuvieron y la calidad en base a los estándares que se cumplieron.

Murphy (1990) citado por Gabini (2018) define desempeño como “Un grupo de comportamientos vistos como fundamentales para alcanzar las metas del departamento u organización en el cual se encuentra la persona desarrolla sus labores.”

Dicho de otra manera, es la acción que se observa que tiene un individuo al realizar cada una de sus responsabilidades. El desempeño puede ser individual

(cumplir tareas), grupal (actividades para cumplir metas compartidas) y organizacional (cumplir objetivos estratégicos).

Por otro lado, una visión más amplia permite entender que el desempeño se tiene que medir por un análisis completo, ya sea en resultados tangibles como en las actitudes del trabajador y su contribución con el entorno laboral.

b. Teorías

Murphy identifica y nos muestra que el desempeño se logra desarrollar en cuatro conductas que para la investigación será consideradas como las dimensiones, se detalla a continuación:

1. Conductas orientadas a la tarea: Esta dimensión, se refiere aquellas actitudes que solo se enfocan en realizar actividades propias del rol que desempeñan en una entidad, es decir que los colaboradores tienen acciones específicas de lo que su área de trabajo solicita. Estas conductas suelen estar dirigidas para empresas que requieren habilidades técnicas, como aquella que tienen como actividad la producción, tecnología, entre otros. Se tiene como indicadores:
 - a. Priorización del trabajo: Este indicador se refiere al proceso de organizar las tareas.
 - b. Organización del trabajo: Este indicador se refiere a la planificación y estructura de una institución.
 - c. Responsabilidades del puesto de trabajo: Este indicador se refiere a las funciones específicas de un colaborador en referencia a su área.

2. Conductas orientadas interpersonalmente: Esta dimensión, se base en aquellas acciones que la persona tiene al relacionarse con su entorno, ya sea compañeros de trabajo, jefes o con personas de otras instituciones. Un grupo de trabajo que tiene buena relación entonces tiende a ser más eficaz, resiliente y comunicativo para afrontar los diferentes desafíos. En otros términos, cuando hay una buena predisposición de que las relaciones sea buenas, también existirá una baja rotación, buen ambiente y satisfacción laboral. Se tiene como indicadores:
 - a. Comunicación: Este indicador se refiere al intercambio de información.
 - b. Trabajo en equipo: Este indicador se refiere a la capacidad de poner cumplir objetivos en conjunto.
 - c. Cooperación: Este indicador se refiere al comportamiento de una persona por ser más colaborativa.

3. Conductas que están vinculadas con la pérdida de tiempo: Esta dimensión, se refiere a comportamientos que son negativos o no son los correctos para tener un buen rendimiento, estas puedes presenciarse de varias maneras y frecuentemente se manifiestan mediante la procrastinación, las distracciones, falta de planificación, entre otras. Las consecuencias que se pueden tener tanto en la misa persona como en la organización pueden ir en cadena e influenciando en gran medida el logro de los objetivos, por lo tanto, es crucial determinar las acciones que están afectando. Se tiene como indicadores:

- a. Sabotaje: Este indicador se refiere a cualquier intervención ajena con el fin de ocasionar un perjuicio.
 - b. Violaciones de seguridad: Este indicador se refiere a incidentes con información confidencial.
 - c. Cometer errores intencionalmente: Este indicador se refiere al actuar con intención de ocasionar daños.
4. Conductas destructivas y azarosas: Esta dimensión, se basa en aquellas actitudes que el individuo tiene y afectan a otras personas, ya que suele ser de forma intencional, ocasionan un impacto dentro de las instituciones y pueden conllevar al deterioro. Asimismo, están vinculados a la carencia de compromiso o motivación, por lo que generalmente derivan de causas subyacentes del propio colaborador. Se tiene como indicadores:
- a. Conversar: Este indicador se refiere a la comunicación verbal.
 - b. Actividades de ocio: Este indicador se refiere actividades que se realizan en el tiempo libre.
 - c. Llegar tarde al trabajo: Este indicador se refiere a cuando no llegas a tiempo a tu centro laboral (Chiavenato (1990) citado por Gabini, 2018).

Ante lo mencionado, el autor indica que el tiempo laboral no es dedicarse únicamente a desarrollar las actividades especificadas en el análisis del cargo, sino desarrollar otras actividades relacionadas a la empresa o institución. Además, es importante que, al evaluar el desempeño de las tareas, se consideren todos los comportamientos, acciones y actividades, las cuales se llevan a cabo en la organización.

2.2 Definición de términos básicos

1. SUNAT: Es una institución creada bajo la ley N° 24829 que está inscrita en el MEF. Además, es jurídica y pública, posee diferentes patrimonios y sus funciones, economía, finanzas, presupuestos y administración es autónoma. Se puede constituir y establecer en cualquier área del país, aunque tenga su domicilio legal. (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2024)
2. Capacitación: Implica dotar a los empleados de conocimiento y habilidades que los hacen más hábiles y cualificados para realizar su trabajo (Chiavenato, 2009).
3. Desempeño: Se refiere a la productividad que tiene una personas, equipo u organización en las actividades diarias que realiza, ya sea para cumplir con determinada tarea o metas(Murphy citado por Gabini, 2018).
4. Colaborador: Es una persona que realiza actividades de trabajo con alguna institución u organización, quien cumple con determinadas actividades que se le encomiendan (Cordova, 2024).
5. Transmisión de la información: Es pasar información de una persona a otra con el fin de que tenga mayores conocimientos (Chiavenato, 2021).
6. Conductas: Son las acciones que tiene un organismo en base a su entorno, en presencia o ausencia de un estímulo (Murphy citado por Gabini, 2018).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

Hipótesis principal

- La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.

Hipótesis secundarias

- La Transmisión de información se relaciona significativamente con las Conductas orientadas a la tarea de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.
- El Desarrollo de habilidades se relaciona significativamente con las Conductas orientadas interpersonalmente de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.
- El Desarrollo de actitudes se relaciona significativamente con las Conductas destructivas y azarosas de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.
- El Desarrollo de conceptos se relaciona significativamente con las Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.

Las hipótesis que se detallan anteriormente son las que van a hacer probadas en el presente estudio para conocer la resolución del problema.

3.2 Variables y definición operacional

Una variable, es aquella considerada cualidad que se observa en una determinada realidad para que luego sea estudiada y pueda ser tomada como

una característica que es capaz de tomar diferentes propiedades, lo que la vuelve vulnerable para ser medida.

Tabla 1

Variable independiente: Capacitación

Variable	Dimensión	Indicadores
VI: Capacitación	D1: Transmisión de información	I1: Conocimiento de la organización I2: Conocimiento de las políticas I3: Transmisión de ideas
	D2: Desarrollar habilidades	I1: Desarrollo de tareas I2: Operar equipos I3: Operar herramientas
	D3: Desarrollar actitudes	I1: Destrezas I2: Actitud negativa I3: Actitud positiva
	D4: Desarrollar conceptos	I1: Desarrollo de ideas I2: Desarrollo de conceptos I3: Términos

Nota. Elaboración propia

Tabla 1 muestra la variable independiente conocida como "Capacitación", que se divide en cuatro dimensiones: transmisión de información, desarrollo de habilidades, actitudes y conceptos, cada una de las cuales está subdividida en tres indicadores.

Tabla 2

Variable dependiente: Desempeño

Variable	Dimensión	Indicadores
VD: Desempeño	D1: Conductas orientadas a la tarea	I1: Priorización del trabajo I2: Organización del trabajo I3: Responsabilidades del puesto de trabajo
	D2: Conductas orientadas interpersonalmente	I1: Comunicación I2: Trabajo en equipo
	D3: Conductas destructivas y azarasas	I1: Sabotaje I2: Violaciones de seguridad
	D4: Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo	I1: Conversar I2: Actividades de ocio

Nota: Elaboración propia

Se puede observar que en la tabla 2, la variable que es dependiente y se denomina “Desempeño”, esta se distribuye en cuatro dimensiones: Conductas que están orientadas a la tarea, están orientadas interpersonalmente, son destructivas y azarasas, relacionadas con la pérdida de tiempo y estas a su vez están divididas en tres indicadores.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

a. Enfoque

Se planteó el uso del enfoque cuantitativo debido a que se han utilizado técnicas que pueden ser medidas de forma numérica y a través de estadísticos. Otro motivo es que se busca determinar la relación entre dos variables, con el fin de que la respuesta a la hipótesis, tanto general como específica, sea aceptada o rechazada. En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) afirman: “Es un conjunto de procedimientos establecidos de forma secuencial para reconfirmar algunas suposiciones. No se puede omitir pasos, ya que el orden es escrito, y cada fase sigue a la siguiente” (pp. 5-6).

En el enfoque mencionado, se sigue un procedimiento metódico, que es comúnmente aplicado en las ciencias donde se emplea una medición estructurada en forma de números para un mejor análisis estadístico.

b. Alcance

Para esta investigación, el alcance es descriptivo-correlacional, ya que se debe demostrar si existe una relación positiva o negativa entre la variable independiente y la variable dependiente. Asimismo, se indica lo siguiente: “Determinar el nivel de vínculo en más de dos variables establecidas en un contexto distintivo es el objetivo principal del modelo mencionado” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 109).

Este tipo de investigación se refiere, en primer lugar, a describir aquellos acontecimientos que son fuera de lo común. En segundo lugar, busca estudiar y conocer cómo los diferentes componentes se relacionan.

c. Tipo

Se considera de un tema de fondo básico, dado que se enfoca en adquirir conocimiento teórico sobre una variable o más variables en específico, sin tener que realizar la aplicación de forma empírica. Por otro lado, es importante tener en cuenta que este tipo de investigación se basa en generar y mejorar diferentes teorías.

d. Diseño

Esta investigación se basa en un diseño no experimental, esto que implica el desarrollo de criterios acorde al alcance no experimental; debido que, ayuda a que un estudio continúe efectuando una investigación sin tener que manipular la variable. Hernández & Mendoza (2018) explican: “Aquellas investigaciones en donde la persona que realiza la investigación no realiza ninguna manipulación de las variables, más bien analiza el cambio que tiene frente a su entorno.” (p. 174).

Dicho de esta forma, se debe considerar que algunos fenómenos con el diseño mencionado son estudiados sin la necesidad de que tengan cambios; debido a las diferentes condiciones que se puedan presentar.

Por otra parte, toda la información se recogerá en un momento determinado, por lo tanto, la recopilación de datos es de naturaleza transversal. Nos dice Hernández & Mendoza (2018) que: “Ese diseño recoge data en un tiempo único” (p. 176).

3.2. Diseño muestra

a. Unidad de estudio

Se está tomando en consideración a los 40 colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023 para la muestra.

b. Muestra

La muestra está descrita por aquellos que son colaboradores administrativos bajo el régimen CAS como también de personal de nombrados por el CAT. Por otro lado, nos explican: “Se define como aquel subconjunto, que es la representación de toda una población (...), la cual va a ser la unidad de investigación para analizar ciertas características” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 200)

No se realiza ningún cálculo de muestra para el presente estudio; debido que, los colaboradores de la división de CDDYC es una cantidad manejable para recaudar información y de participar en el presente estudio.

3.3. Técnicas de recolección de datos

La encuesta es una de las técnicas empleadas en la investigación; por otro lado, se dice que “se utiliza para realizar procedimientos que siguen cierto estándar, mediante el cual se recolecta una serie de información que se pretende describir para dar respuesta a la relación de variables” (Casas et al., 2002, p. 528). Lo que se obtenga como datos será cuantificado para que luego sea procesado estadísticamente.

Por otro lado, se está utilizando el cuestionario, el cual se define como: “(...) aquel que sigue ciertos pasos de organización tanto para su diseño como para la

recolección de información (...). Además, permite recoger la data de forma estructurada” (Meneses, 2016, p. 8).

Tanto la técnica como el instrumento se utilizan para medir las variables con sus respectivas dimensiones. En este caso, para la encuesta se realizó una medición con un modelo en escala de Likert, la cual permite evaluar cuán conforme se encuentra el encuestado con una oración, ya sea afirmativa o negativa, en relación con las variables. La escala va desde "totalmente de acuerdo" hasta "totalmente en desacuerdo", con 5 elementos configurados previamente. Se indica que la elaboración del mencionado instrumento fue realizada mediante Microsoft Forms, ya que nos permitió realizar la medición del comportamiento del encuestado a través de las cinco categorías de respuesta en Likert frente a las variables. Además, esta forma de aplicar el instrumento ha permitido que todos reciban las mismas preguntas, lo que facilita la comparación de las respuestas de manera rápida y reduce el sesgo de interpretación.

Cabe señalar que se realizó la validez en base a juicio de expertos y fueron 3, estos son parte del programa de Administración y cuentan con experiencia en las líneas de investigación del presente estudio, el cual permite asegurar que los ítems cumplen con la validez. Se detalla:

a. Experto 1

- Nombre: Stephanie Virginia Ruiz Chacón
- Cargo: Profesor de la USMP (2023) – Filial Norte

b. Experto 2

- Nombre: Fernando Antonio Arriola Jiménez

- Cargo: Profesor de la USMP (2024) – Filial Norte

c. Experto 3

- Nombre: Luis Guillermo Arbulu Rivera
- Cargo: Profesor de la USMP (2024) – Filial Norte

Resultados de validez de cada variable, tanto de capacitación como de desempeño, se muestran a continuación:

Tabla 3

Validación a Juicio de expertos - Variable Capacitación

		Criterios				
	Expertos	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Total
1	Stephanie Virginia Ruiz Chacon	100%	89%	86%	93%	368%
2	Luis Guillermo Arbulu Rivera	97%	93%	91%	97%	378%
3	Fernando Antonio Arriola Jiménez	100%	100%	100%	100%	400%
		Total				1147%

Nota. Elaboración propia.

Se aplicó la siguiente fórmula para hallar la validez:

Figura 1

Formula V de Aiken

$$\% \bar{V} = \frac{\sum \% VT}{C \times E} \%$$

Nota: La imagen muestra la fórmula para hallar la validez.

Se detalla el desarrollo, a continuación:

$$= \frac{1147\%}{4 \times 3}$$

$$= 95.5\%$$

Según la Tabla 3 y después de aplicar la formular de la figura 1, el método de juicio de expertos reporta un promedio de validez de 95.5% para la variable independiente Capacitación, lo que nos indica una muy alta consistencia.

Tabla 4

Validación a Juicio de expertos - Variable Desempeño

		Criterios					
	Expertos	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Total	
1	Stephanie Virginia Ruiz Chacon	97%	83%	83%	86%	350%	
2	Luis Guillermo Arbulu Rivera	92%	90%	92%	92%	366%	
3	Fernando Antonio Arriola Jiménez	100%	100%	100%	100%	400%	
Total						1116%	

Nota. La imagen muestra la fórmula para hallar la validez.

Se detalla el desarrollo, a continuación:

$$= \frac{1147\%}{4 \times 3}$$

$$= 93\%$$

De acuerdo, en el Cuadro 4 y después de aplicar la formular de la figura 1, la variable dependiente “Desempeño” tiene una tasa de validez promedio de 93%, lo que indica una alta consistencia, al utilizar el método de juicio de expertos y por ende, el instrumento puede ser utilizado.

Respecto al análisis de confiabilidad del instrumento para la variable capacitación, el coeficiente alfa de Cronbach es de 0,873. Dado que este valor es mayor a 0,7 y

se acerca más a 1, se concluye que el índice de confiabilidad del instrumento utilizado es aceptable.

Tabla 5

Fiabilidad de la variable Capacitación

Cronbach	N°
,873	20

Nota. Resultado del SPSS Statistics Versión 25

Los resultados del análisis de confiabilidad, según la Tabla 5, indicaron un coeficiente de Cronbach = 0.873, lo que denota una alta confiabilidad del instrumento utilizado para investigar la variable "Capacitación", empleando el programa estadístico SPSS Statistics Versión 25 y analizando 20 elementos.

Por otro lado, el análisis de confiabilidad del instrumento para la variable desempeño, se muestra a continuación:

Tabla 6

Fiabilidad de la variable Desempeño

Cronbach	N°
,786	18

Nota. Resultados del SPSS Statistics Versión 25

En la variable dependiente Desempeño, se examinaron 18 ítems, entonces se obtiene un coeficiente de Cronbach = 0.786, lo que sugiere una alta confiabilidad del instrumento.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

En cuanto al proceso de la recolección de datos, se realizaron procesos de validación internos mediante el criterio de jueces, quienes evaluaron la consistencia de las preguntas para garantizar su efectividad en la recolección de información. Además, se aplicó la prueba de alfa de Cronbach para ambas variables. En el análisis de confiabilidad, se obtuvo un valor de 0,873 para la variable Capacitación y de 0,786 para la variable Desempeño, lo cual resultó positivo, indicando que el instrumento es adecuado para ser aplicado y recolectar la información. El instrumento fue elaborado utilizando Microsoft Forms.

3.5. Aspectos éticos

El código de ética establecido por la institución universitaria está alineado con este estudio, lo cual implica cumplir con lo establecido en la guía para tesis con el fin de infringir las políticas institucionales. Además, se respetó la definición de cada autor y se procedió a que sean citados bajo el sistema normas APA 7ma Edición.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Se mostraron los objetivos de la investigación, que se basaron en una encuesta realizada con un grupo de 40 empleados. El programa SPSS Statistics Versión 25 y Excel fueron empleados para la tabulación y procesamiento de datos. El análisis incluyó pruebas de confiabilidad, análisis sociodemográfico, análisis descriptivo, análisis y pruebas de normalidad. Además, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para medir las correlaciones entre variables.

4.1. Descripción de la muestra

Las preguntas aplicadas permiten describir a los encargados de la implementación de las capacitaciones en la institución de Sunat, para lo cual se identificó el sexo, la edad y el nivel de educativo. (Ver Tabla 2)

Tabla 7

Clasificación de la muestra mediante datos demográficos

Categoría	Edad	Recuento	%
Edad	18 a 24	2	5,0%
	25 a 34	8	20,0%
	35 a 44	19	47,5%
	45 a 54	11	27,5%
Sexo		20	50,0%
	Femenino		
	Masculino	20	50,0%

	Muy de acuerdo	0	0,0%
Nivel de Instrucción	De acuerdo	0	0,0%
	Indistinto	0	0,0%
	En desacuerdo	40	100,0%
	Muy en desacuerdo	0	0,0%

Nota. Se grafican los datos demográficos de los encuestados.

La muestra de los colaboradores de la Sunat se caracterizó por obtener respuesta de un grupo masculino (50%) y femenino (50%), también se encontró que el 5% está entre 18 a 24 años, el 20% está entre 25 a 34 años, el 47.5% está entre 35 a 44 años, el 27.5% está entre 45 a 54 años. El total de la muestra manifestó poseer nivel de educación universitario.

4.2. Análisis descriptivo

4.2.1. Variable Independiente: Capacitación

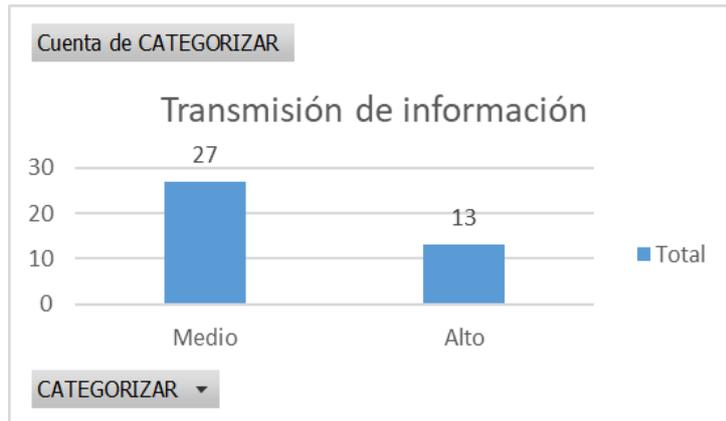
La mencionada variable se identificó mediante cuatro dimensiones basadas en la teoría de Chiavenato (2018).

a. Transmisión de información

Esta dimensión esta evaluada por cinco preguntas y se muestra a continuación:

Figura 2

Descripción de la dimensión Transmisión de la Información



Nota. Elaboración Propia

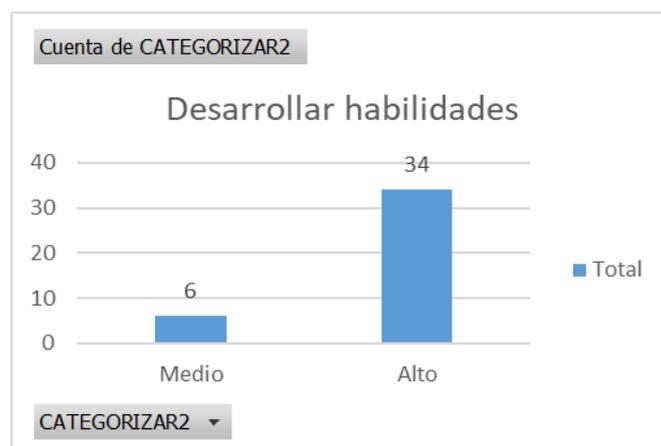
Un total de 27 colaboradores opinan que la dimensión referida está en un nivel medio (Indiferente o en desacuerdo), mientras que 13 colaboradores la consideran en un nivel alto (Muy de acuerdo o de acuerdo).

b. Desarrollar habilidades

Esta dimensión esta evaluada por cinco preguntas y se muestra a continuación:

Figura 3

Descripción de la dimensión desarrollar habilidades



Nota. Elaboración Propia

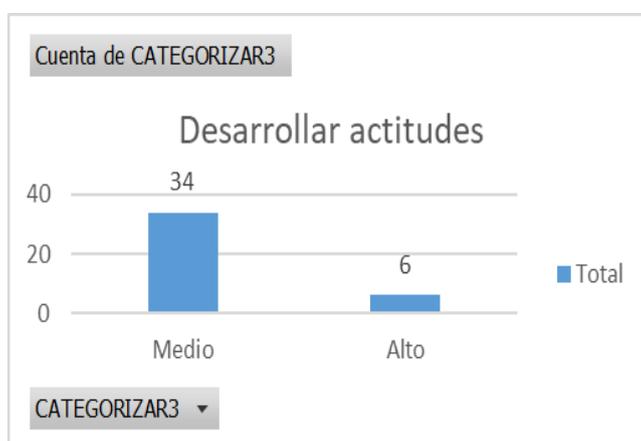
Entre 34 de 40 colaboradores piensan que la dimensión mencionada se sitúa en un alto nivel (muy de acuerdo o de acuerdo), mientras que seis colaboradores la perciben sobre un medio nivel (indiferente o en desacuerdo).

c. Desarrollar actitudes

Esta dimensión esta evaluada por cinco preguntas y se muestra a continuación:

Figura 4

Descripción de la dimensión desarrollar actitudes



Nota. Elaboración Propia

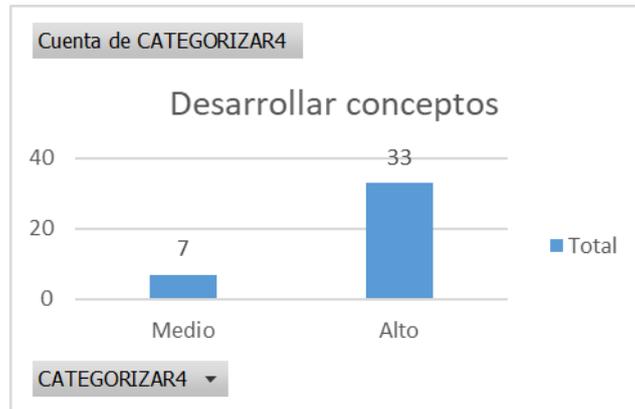
Entre 34 de 40 colaboradores opinan que la dimensión referida se sitúa sobre un medio nivel (indiferente o in desacuerdo), mientras que seis colaboradores la perciben en un alto nivel (muy de acuerdo o de acuerdo).

d. Desarrollar conceptos

Esta dimensión esta evaluada por cinco preguntas y se muestra a continuación:

Figura 5

Descripción de la dimensión desarrollar conceptos



Nota. Elaboración Propia

Entre 33 de 40 colaboradores opinan que la dimensión mencionada se sitúa en un alto nivel (Muy de acuerdo o de acuerdo) y 7 de 40 colaboradores consideran que se encuentra en un nivel medio (Indistinto o desacuerdo).

4.2.2. Variable Dependiente: Desempeño

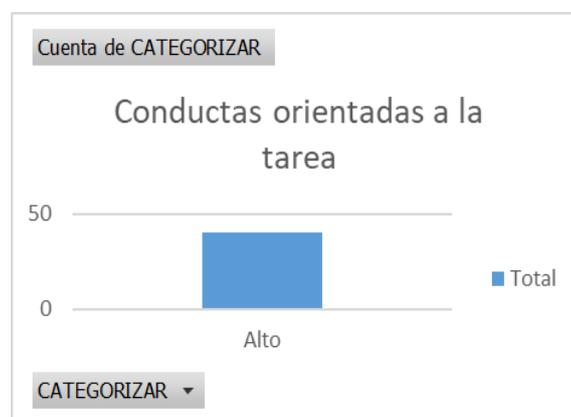
La mencionada variable se identificó mediante 4 dimensiones basadas en la teoría de Murphy (1990) citado por Gabini (2018).

a. Conductas orientadas a la tarea

Esta dimensión esta evaluada por cinco preguntas y se muestra a continuación:

Figura 6

Descripción de la dimensión conductas orientadas a la tarea



Nota. Elaboración Propia

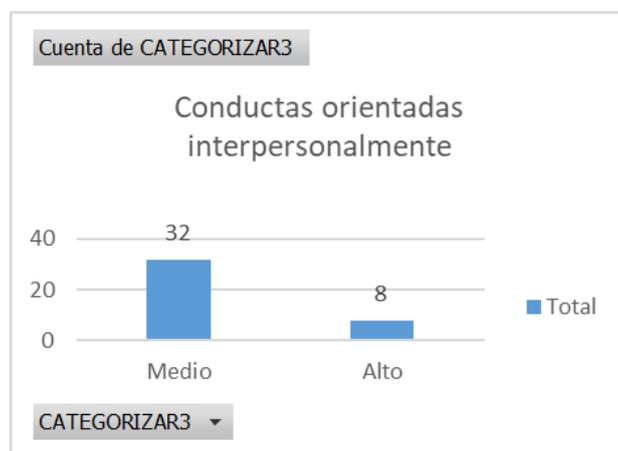
La muestra total de colaboradores (40) piensan sobre la dimensión mencionada que está en alto nivel (Muy de acuerdo o de acuerdo).

b. Conductas orientadas interpersonalmente

Esta dimensión esta evaluada por cinco preguntas y se muestra a continuación:

Figura 7

Descripción de la dimensión conductas orientadas interpersonalmente



Nota. Elaboración Propia

Un total de 32 colaboradores exponen que la dimensión referida se sitúa sobre un medio nivel (indiferente o en desacuerdo), mientras que 8 colaboradores exponen que están en un alto nivel (muy de acuerdo o de acuerdo).

c. Conductas destructivas y azarasas

Esta dimensión esta evaluada por cinco preguntas y se muestra a continuación:

Figura 8

Descripción de la dimensión conductas destructivas y azarasas



Nota. Elaboración Propia

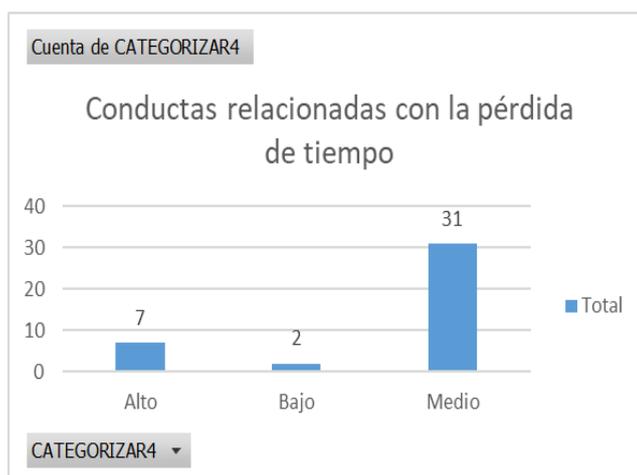
Un total de 32 colaboradores exponen que la dimensión referida se sitúa sobre un medio nivel (Indiferente o en desacuerdo), mientras que 8 colaboradores piensan que se encuentra en un nivel alto (Muy de acuerdo o de acuerdo).

d. Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo

Esta dimensión esta evaluada por cinco preguntas y se muestra a continuación:

Figura 9

Descripción de la dimensión conductas relacionadas con la pérdida de tiempo



Nota. Elaboración Propia

Un total de 31 colaboradores estiman que la dimensión referida se sitúa en un medio nivel (Indistinto o en desacuerdo), mientras que 7 colaboradores estiman que están en un alto nivel (Muy de acuerdo o de acuerdo) y 2 de ellos sitúan en

un bajo nivel (Muy en desacuerdo). Los individuos opinan que aquellos interacción de forma verbal, las actividades ocio o las conversaciones amenas que sean durante cada día laborable son conductas que están directamente orientadas a que se pierda el tiempo, entonces esto conlleva a que una entidad no pueda mantener un buen nivel.

4.3. Análisis correlacional

La evaluación estadística se desarrolló en dos partes. En primer lugar, se buscó determinar la normalidad de los datos obtenidos, tanto en términos de dimensiones como de variables, por lo que se utiliza Shapiro-Wilk:

Tabla 8

Pruebas de normalidad

Shapiro-Wilk			
Variables	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación	,972	40	,424
Desempeño	,974	40	,474

Nota. El cuadro detalla la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

De la tabla 1 se dice lo siguiente: La significancia de ambas variables supera el 0,05, lo que implica una aceptación de la hipótesis que es nula y el rechazo de la hipótesis alternativa. Asimismo, los datos exhiben una distribución que tiene a ser normal, además se utiliza la prueba de Shapiro-Wilk, porque el número de encuestados es inferior a cincuenta.

En esta segunda etapa, se evalúa la correlación de las variables. Esto quiere decir que un coeficiente positivo indica que, si aumenta una variable entonces la

otra también lo hace. Por el contrario, el coeficiente negativo significa que, al momento que se aumenta una variable entonces la siguiente disminuye. Si el coeficiente es cercano a 1 o -1, señala una relación sumamente elevada, mientras que si es 0 o próximo a 0, quiere decir que la relación es inexistente o débil.

a. Hipótesis general

H1: La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.

H0: La capacitación no se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.

Tabla 9

		Capacitación	Desempeño
Capacitación	Correlación de Pearson	1	,716**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño	Correlación de Pearson	,716**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Correlaciones de la capacitación y desempeño

Nota. Obtenido del SPSS Statistics Versión 25

Los resultados indican que se tiene un valor de 0.716 como coeficiente de evaluación de Pearson, se establece una evaluación positiva moderada entre las variables. Además, el valor P = 0.01, lo que indica una relación significativa al ser inferior a 0.05.

Se interpreta que si se pone mayor atención en lo que es la formación o también llamada capacitación, entonces el desempeño o rendimiento de los colaboradores de la división de CDDYC- SUNAT aumentará.

b. Hipótesis Secundaria 1

H1: La Transmisión de información se relaciona significativamente con las Conductas orientadas a la tarea de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.

H0: La Transmisión de información no se relaciona significativamente con las Conductas orientadas a la tarea de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.

Tabla 10

Correlaciones de transmisión de información y Conductas orientadas a la tarea

		Transmisión de información	Conductas orientadas a la tarea
Transmisión de información	Correlación de Pearson	1	,532**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Conductas orientadas a la tarea	Correlación de Pearson	,532**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota. Obtenido del SPSS Statistics Versión 25

Los resultados indican un coeficiente de calificación de Pearson de 0.532, lo que evidencia una calificación positiva moderada entre las variables. Asimismo, el valor P es 0.01, inferior a 0.05, lo que indica que la relación es significativa.

Se interpreta que si se pone mayor atención a transmisión de aquella información importante entonces las conductas que están directamente orientadas a las tareas de los colaboradores de la división de CDDYC- SUNAT aumentará.

c. Hipótesis Secundaria 2

H1: El Desarrollo de habilidades se relaciona significativamente con las Conductas orientadas interpersonalmente de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.

H0: El Desarrollo de habilidades no se relaciona significativamente con las Conductas orientadas interpersonalmente de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.

Tabla 11

Correlaciones del desarrollo de habilidades y Conductas orientadas interpersonalmente

		Desarrollar habilidades	Conductas orientadas interpersonalmente
Desarrollar habilidades	Correlación de Pearson	1	,695**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Conductas orientadas interpersonalmente	Correlación de Pearson	,695**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Los resultados indican que se tiene un valor de 0.532 en el Pearson, entonces da como resultado que es positiva y a su vez moderada la relación de las variables mencionadas. Además, el $P = 0.01$ y por ende ser menor a 0.05, se confirma que se cuenta con una significativa relación.

Se interpreta que si se pone mayor atención al desarrollo de habilidades entonces las conductas que se encuentran directamente orientadas interpersonalmente los colaboradores en la división de CDDYC- SUNAT aumentará.

d. Hipótesis Secundaria 3

H1: El Desarrollo de actitudes se relaciona significativamente con las Conductas destructivas y azarasas de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.

H0: El Desarrollo de actitudes no se relaciona significativamente con las Conductas destructivas y azarasas de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.

Tabla 12

Correlaciones del Desarrollo de y; Conductas destructivas y azarasas

		Desarrollar actitudes	Conductas destructivas y azarasas
Desarrollar actitudes	Correlación de Pearson	1	,578
	Sig. (bilateral)		<0,001
	N	40	40

Conductas destructivas y azarasas	Correlación de Pearson	,578	1
	Sig. (bilateral)	<0,001	
	N	40	40

Nota. Obtenido del SPSS Statistics Versión 25

Los resultados indica que se tiene un valor de 0.578 como coeficiente de calificación de Pearson, se establece que hay una calificación positiva moderada entre las variables. Además, el valor P es 0.01, lo que lo sitúa por debajo de 0.05; por lo tanto, la relación se considera significativa.

Se interpreta que si se pone mayor atención al desarrollo de actitudes negativas entonces las conductas que suelen ser destructivas o azarasas de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023 aumentará.

e. Hipótesis Secundaria 4

H1: El Desarrollo de conceptos se relaciona significativamente con las Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.

H0: El Desarrollo de conceptos no se relaciona significativamente con las Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.

Tabla 13

Correlaciones del Desarrollo de conceptos y las Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo

		Conductas orientadas a la tarea	Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo
Conductas orientadas a la tarea	Correlación de Pearson	1	,119
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	40	40
Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo	Correlación de Pearson	,119	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	40	40

Nota. Obtenido del SPSS Statistics Versión 25

El coeficiente de evaluación de Pearson es 0.119, indicando una evaluación muy baja entre las dimensiones de desarrollo de conceptos y las conductas asociadas con la pérdida de tiempo. El P-valor es 0.465, superior a 0.05; por lo tanto, se concluye que la relación entre las variables no es significativa.

4.4. Contrastación de Hipótesis

Tabla 14

Cuadro de Contrastación de Hipótesis

Hipótesis	Correlación	Conclusión
H0: La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.	Rho=0.716	Se acepta la hipótesis general.

H1: La Transmisión de información se relaciona significativamente con las Conductas que están orientadas a la tarea de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.

Rho=0.532

Se acepta la hipótesis específica 1.

H2: El Desarrollo de habilidades se relaciona significativamente con las Conductas orientadas interpersonalmente de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.

Rho=0.695

Se acepta la hipótesis específica 3.

H3: El Desarrollo de actitudes se relaciona significativamente con las Conductas destructivas y azarosas de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.

Rho=0.578

Se acepta la hipótesis 4.

H4: El Desarrollo de conceptos se relaciona significativamente con las Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.

Rho=0.119

Se rechaza la hipótesis específica 4.

Nota. Obtenido del SPSS Statistics Versión 25

Como visualizan se aceptaron la gran mayoría de hipótesis y solo un fue rechaza, lo que significa que tenemos alta consistencia dentro de nuestras preguntas.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Conforme al objetivo general de esta investigación, que es determinar la relación entre la capacitación y el desempeño de los trabajadores de la división de CDDYC - Sunat en 2023, se obtuvo un valor de $Rho = 0.716$, lo que indica una relación significativa entre ambas variables. Estos resultados son congruentes con los de Castagnola (2022), quien, en un estudio realizado en el departamento de enfermería del INSN, obtuvo un Rho de 0.788, lo que también refleja una alta correlación entre las variables. Ambos estudios coinciden en que la capacitación es un factor clave para mejorar el rendimiento laboral. Se sugiere que, a medida que los trabajadores reciben más formación, su desempeño mejora significativamente en el entorno laboral. Aunque los contextos organizacionales son diferentes (sector salud versus sector público), los resultados demuestran que la inversión en capacitación impacta positivamente en el desempeño del personal.

Conforme al primer objetivo específico, que busca determinar si la transmisión de información se relaciona con las conductas enfocadas en las tareas en la división de CDDYC - Sunat en 2023, los datos indican un Rho de 0.532, lo que demuestra una correlación significativa entre ambas dimensiones. Este hallazgo se puede comparar con el estudio de Guevara (2022), que se centró en la capacitación y su relación con el desempeño de los vendedores de la empresa Innova Móvil. Los resultados de Guevara indican la importancia de transmitir información en el entorno laboral para reducir las brechas en la interacción entre los vendedores. Además, la capacitación proporciona a los vendedores principiantes las herramientas necesarias para mejorar su desempeño, mientras que a los más

experimentados les permite lograr mayor orden en sus procesos. Este estudio respalda la relación observada en las dimensiones mencionadas.

Respecto al segundo objetivo específico, que busca determinar si el desarrollo de habilidades está relacionado con las conductas orientadas interpersonalmente en la división de CDDYC - Sunat en 2023, los resultados muestran un Rho de 0.695, indicando una relación significativa entre las variables. En otras palabras, a medida que los colaboradores desarrollan habilidades, especialmente aquellas relacionadas con la interacción y el trabajo en equipo, sus conductas interpersonales mejoran significativamente. Este resultado es consistente con el estudio de Berrocal (2022), quien encontró una relación significativa entre el desempeño de los trabajadores administrativos de los colegios de la UGEL Huamanga y la gestión del recurso humano, con un Rho de 0.763. Al comparar ambos estudios, se observa que tanto el desarrollo de habilidades como la gestión del recurso humano están estrechamente vinculados al comportamiento y rendimiento de los empleados.

Para el tercer objetivo específico, que busca determinar si el desarrollo de las actitudes de un colaborador tiene relación con las conductas destructivas en la división de CDDYC - Sunat en 2023, los datos muestran un Rho de 0.578, lo que indica una relación moderada entre ambas variables. Este hallazgo sugiere que, cuando se desarrollan ciertas actitudes en los colaboradores, pueden surgir comportamientos perjudiciales que afecten la productividad, especialmente si no se gestionan adecuadamente. Al comparar estos resultados con el estudio de Isique (2023), quien encontró un Rho de 0.689 entre el onboarding y el

desempeño laboral en el sector inmobiliario de Chiclayo, se observa una similitud en cuanto a cómo procesos inadecuados (como la falta de apoyo durante la fase de incorporación) pueden impactar negativamente en el comportamiento de los empleados, reduciendo su rendimiento. En ambos contextos, tanto la falta de herramientas y formación como el insuficiente desarrollo de actitudes apropiadas pueden generar conductas indeseadas, afectando el rendimiento laboral.

Respecto al cuarto objetivo específico, que busca determinar si el desarrollo de conceptos tiene relación con las conductas que originan pérdida de tiempo en los colaboradores de la división de CDDYC de la Sunat en 2023, los resultados muestran un Rho de 0.119, lo que indica una correlación muy baja entre ambas dimensiones. Esto sugiere que no existe una relación fuerte, y no se puede concluir que un mayor desarrollo conceptual impacte directamente en la reducción de conductas relacionadas con la pérdida de tiempo. Al comparar estos resultados con el estudio de Bartoncello (2022), sobre cómo la capacitación influye en el desempeño de los enfermeros en Buenos Aires, se evidencia la importancia de no asumir relaciones automáticas entre variables sin un análisis empírico riguroso. De igual forma, la investigación de Bartoncello deja abierta la posibilidad de explorar otras variables mediadoras que puedan tener una relación significativa.

Es importante mencionar que, se han presentado limitaciones en relación con el tiempo de los colaboradores, ya que se encontraban muy ocupados y no se pudo realizar la recolección de datos en un determinado día y horario. Por otro, si se busca generalizar los datos de la presente investigación, se podrían presentar como limitación que el tamaño de la muestra sea insuficiente; debido que, si se

maneja una muestra pequeña entonces se reduce la capacidad de detectar efectos estadísticos significativos y puede no reflejar la diversidad de la población.

CONCLUSIONES

Se concluye que existe una correlación significativa entre la capacitación y el desempeño de los colaboradores en la división de CDDYC – Sunat. La formación en temas específicos contribuye de manera significativa a mejorar la eficiencia de los empleados, permitiéndoles desarrollar habilidades clave en función de su puesto de trabajo.

La transmisión de información se relaciona con las conductas orientadas a la tarea, ya que actúa como un soporte esencial para alinear a los individuos en el desarrollo de sus actividades. Transmitir la información de manera clara y precisa permite mantener una buena comunicación, lo que a su vez mejora el desempeño laboral.

El desarrollo de habilidades está estrechamente vinculado con las conductas interpersonales de los colaboradores en la división de CDDYC – Sunat. Algunas habilidades, especialmente las relacionadas con la interacción y el trabajo en equipo, permiten que las interacciones sean más efectivas y favorecen un mejor rendimiento.

El desarrollo de actitudes y las conductas destructivas o azarosas en los colaboradores de la división de CDDYC – Sunat muestran una relación moderada. Se concluye que, si no se gestionan adecuadamente ciertos comportamientos,

estos pueden resultar contraproducentes para la organización, afectando negativamente la ejecución de las actividades laborales.

Finalmente, se observa una baja correlación entre el desarrollo conceptual y las conductas de pérdida de tiempo en los colaboradores de CDDYC-Sunat. Esto sugiere que el conocimiento de conceptos no necesariamente genera comportamientos negativos que perjudiquen a la institución. Además, cuando los colaboradores comprenden la terminología de la empresa, suelen desenvolverse de manera más eficiente en su entorno laboral, reduciendo las conductas relacionadas con la pérdida de tiempo.

RECOMENDACIONES

En primer lugar, se recomienda reforzar los módulos de enseñanza para los colaboradores de la división de CDDYC – Sunat, que estén dirigidos a desarrollar habilidades específicas según las necesidades del personal y las exigencias del entorno laboral. Asimismo, se sugiere que la presente investigación continúe con un estudio explicativo para conocer a detalle por qué ocurren y en qué condiciones se da el bajo desempeño de los colaboradores de la institución, a pesar de contar con capacitación continua.

En segundo lugar, se recomienda optimizar los canales de transmisión de información en la división de CDDYC - Sunat para asegurar que los colaboradores reciban la información necesaria de manera oportuna y clara, mejorando así su enfoque en las tareas y su productividad.

En tercer lugar, se debe dar formación continua para aumentar las destrezas enfocadas en la interacción y el trabajo en equipo para los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat. Esto permitirá fortalecer las conductas interpersonales y beneficiar con un mayor rendimiento. Además, se sugiere realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto de dichas capacitaciones en el ambiente laboral.

En cuarto lugar, se recomienda la creación de un sistema de "mentoría inversa" en la división de CDDYC - Sunat, donde colaboradores junior y senior trabajen juntos para compartir experiencias y desarrollar actitudes constructivas. Esta dinámica de retroalimentación bidireccional permitirá detectar y corregir

tempranamente conductas destructivas, fomentando la innovación y la colaboración entre diferentes generaciones de empleados.

En quinto lugar, si bien las variables de desarrollo de conceptos y conductas de pérdida de tiempo tienen una baja relación, se recomienda al organismo poner en marcha una programación de mentoría ética a los trabajadores y así puedan reflexionar sobre sus prácticas diarias y fomentar un ambiente de aprendizaje íntegro.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Bartoncello, H. R. (2022). Influencia de la capacitación en el desempeño profesional en profesionales de enfermería de una institución privada de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2, 21. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202221>
- Berrocal, J. (2022). Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en Instituciones Educativas. *Revista Educación*, 20(20), 96-105–196–105. <https://doi.org/10.51440/UNSCH.REVISTAEDUCACION.2022.20.268>
- Biojo, J. (2023). La capacitación en la optimización del tiempo para una adecuada atención al cliente en la entrega de mercancía en empresas del sector privado en Cali, Colombia. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 10(2). <https://doi.org/10.26495/icti.v10i2.2655>
- Casas, J., Repullo, L., & Donado, J. (2002). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. 1–538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>
- Castagnola, V., Castagnola, G., Castagnola, A., & Castagnola, C. (2022). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un Hospital Infantil Público De Perú. *Journal of Business and Entrepreneurial*, 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.37956/jbes.v4i3.122>
- Chavez, J. (2021). *La capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75875/Chavez_SCHJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/411a2cf692b9cf71fcd1e983948aa0de.pdf>
- Chiavenato, I. (2021). *Chiavenato, I. (2021). Gestión de Talento Humano*. McGrawHill.
https://books.google.com.cu/books/about/Gesti%C3%B3n_de_Talento_Humano.html?id=F4lbzgEACAAJ
- Cordova, J. (2024). *¿Colaborador o Trabajador? 1–2*.
- Fiestas, J. (2023). *Programa de capacitación docente en el marco de la educación inclusiva*. 1–73. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6482>
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral: una exploración. In K. R. M. y F. E. Saal (Ed.), , *Potenciales predictores del rendimiento laboral: una exploración* (pp. 368–368). Erlbaum.
- Gestión. (2018). *¿Deben las organizaciones asumir el costo de capacitación de sus colaboradores?* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/deben-organizaciones-asumir-costo-capacitacion-colaboradores-227295-noticia/>
- Gil, M. (2022). *Esperamos capacitar aproximadamente a 4.000 trabajadores para este primer año*. <https://www.larepublica.co/empresas/esperamos-capacitar-aproximadamente-a-4-000-trabajadores-para-este-primer-ano-3389964>
- Guerra, B., Lizbeth, F., Blas, M., & Francisco, C. (2023). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jayanca, Provincia y Departamento de Lambayeque, 2022*.
- Guerra, F. (2023). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jayanca, Provincia y Departamento de Lambayeque, 2022*. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18206>

- Guevara, L. (2022). *Efectos de la capacitación en el desempeño del proceso de ventas en Innova Móvil, Lima, 2021*. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/22304>
- Hernández, S., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. 1–656. <https://www.smujerescoahuila.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Huacchillo, L. (2021). *Efecto de un programa de capacitación en competencias blandas de estudiantes de octavo a décimo ciclo de ingeniería industrial de una universidad privada de Lambayeque [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]*. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3605>
- Isique, M. (2023). *El onboarding y el desempeño laboral de los trabajadores chiclayanos del sector inmobiliario, 2021*. 1–43. <https://orcid.org/0000-0003-0920-3560>
- Leon, S. (2023). *Capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú S. A. C., Lima - 2020*. <https://hdl.handle.net/11537/33547>
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. 1–58. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Organización para la Cooperación - Desarrollo y el Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020*. OECD. <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. del P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163–174. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- St-Jean, E., Tremblay, M., Barès, F., & Simionato, M. (2023). Effect of nascent entrepreneurs' training on their stress: the role of gender and participants'

interaction. *New England Journal of Entrepreneurship*, 26(1), 20–39.

<https://doi.org/10.1108/NEJE-10-2021-0064>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2024).

¿Quiénes somos? - ¿Que es la SUNAT?. www.sunat.gob.pe

ANEXO 01

Tabla 15 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		
¿Cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023?	Determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.	La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.	V1: Capacitación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transmisión de información 2. Desarrollar habilidades 3. Desarrollar actitudes 4. Desarrollar conceptos
			V2: Desempeño Laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conductas orientadas a la tarea. 2. Conductas orientadas interpersonalmente. 3. Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo. 4. Conductas destructivas y azarosas.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos		Indicadores
PE-1 ¿Cuál es la relación entre la Transmisión de información y las	Determinar la relación de la Transmisión de información y las Conductas orientadas a la tarea de los	La Transmisión de información se relaciona significativamente con las Conductas orientadas a la tarea de los	Capacitación Transmisión de información	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento sobre la organización 2. Conocimiento de las Políticas 3. Transmisión de ideas

<p>Conductas orientadas a la tarea de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023? (1 – 1)</p>	<p>colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.</p>	<p>colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.</p>	<p>Desempeño Laboral - Conductas orientadas a la tarea</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Priorización del trabajo 2. Organización del trabajo 3. Responsabilidades del puesto de trabajo
<p>PE-2 ¿Cuál es la relación entre Desarrollar habilidades y las Conductas orientadas interpersonalmente de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023? (2 – 2)</p>	<p>Determinar la relación de Desarrollar habilidades y las Conductas orientadas interpersonalmente de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.</p>	<p>El Desarrollo de habilidades se relaciona significativamente con las Conductas orientadas interpersonalmente de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023?</p>	<p>Capacitación - Desarrollar de habilidades</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo de tareas 2. Operar equipos 3. Operar herramientas
			<p>Desempeño Laboral - Conductas orientadas interpersonalmente</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación 2. Trabajo en equipo 3. Cooperación
<p>PE-3 ¿Cuál es la relación entre Desarrollar actitudes y las Conductas destructivas y azarasas de los</p>	<p>Determinar la relación entre Desarrollar actitudes y las Conductas destructivas y azarasas de los</p>	<p>El Desarrollo de actitudes se relaciona significativamente con las Conductas destructivas y</p>	<p>Capacitación - Desarrollar actitudes</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Destrezas 2. Actitud negativa 3. Actitud positiva

<p>colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023?</p> <p>(3 – 4)</p>	<p>colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.</p>	<p>azarosas de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.</p>	<p>Desempeño Laboral - Conductas destructivas azarosas y</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sabotaje 2. Violaciones de seguridad 3. Cometer errores intencionalmente
<p>PE- 4</p> <p>¿Cuál es la relación entre Desarrollar conceptos y las Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023?</p> <p>(4 – 3)</p>	<p>Determinar la relación entre Desarrollar conceptos y las Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.</p>	<p>El Desarrollo de conceptos se relaciona significativamente con las Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo de los colaboradores de la división de CDDYC - Sunat, 2023.</p>	<p>Capacitación - Desarrollar conceptos</p> <p>Desempeño Laboral - Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo de ideas 2. Desarrollo de conceptos 3. Términos <ol style="list-style-type: none"> 1. Conversar 2. Actividades de ocio 3. Llegar tarde al trabajo

ANEXO 2

Tabla 16 Matriz de operacionalización de la Variable Capacitación

1. Variable: CAPACITACION		
<p>Definición conceptual:</p> <p>“La formación o también llamada capacitación es conocida como la secuencia donde la persona recibe diferentes temas de aprendizaje y es preparada para que pueda aplicar lo aprendido en su entorno laboral, en muchos caso es beneficioso o ventajoso que labore un personal capacitado en tareas específicas para que se optimice rendimiento en el puesto sea favorable.” (Chiavenato, 2021, p. 409)</p>		
<p>Dimensión 1:</p> <p>Transmisión de información</p>	<p>Indicador 1:</p> <p>Conocimiento de la organización</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que la intendencia brinda suficiente información para el desarrollo de sus funciones? 2. ¿Considera usted que el intercambio de conocimientos dentro de la intendencia aporta a su desempeño laboral? 3. ¿Considera usted que la experiencia previa influye en su desempeño dentro de la intendencia?
	<p>Indicador 2:</p> <p>Conocimiento de las políticas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que el conocimiento de las políticas internas mejora su desempeño dentro de la intendencia? 2. ¿Considera usted que conocer las reglas de la intendencia permite tomar decisiones informadas? 3. ¿Cree usted que es importante conocer las normas internas de conducta de la intendencia?
	<p>Indicador 3:</p> <p>Transmisión de ideas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que transmite sus ideas de manera adecuada y pertinente en la intendencia? 2. ¿Usted se siente cómodo compartiendo sus ideas dentro de la intendencia?

		3. ¿Considera usted que la intendencia transmite de manera entendible la información?
<p>Dimensión 2: Desarrollar habilidades</p>	<p>Indicador 1: Desarrollo de tareas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que la intendencia planifica adecuadamente las actividades? 2. ¿Considera usted que ejecuta sus actividades de manera efectiva en la intendencia? 3. ¿Usted finaliza sus actividades en el tiempo establecido por la intendencia?
	<p>Indicador 2: Operar equipos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que la coordinación efectiva entre los miembros del equipo de la intendencia es fundamental?. 2. ¿Considera usted que tiene una buena comunicación con su equipo? 3. ¿Considera usted que fomenta la colaboración para el logro de objetivos?
	<p>Indicador 3: Operar herramientas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que tiene las competencias necesarias para utilizar las herramientas que le brinda la intendencia? 2. ¿Considera usted que la intendencia le brinda suficiente capacitación para desarrollar habilidades en el uso de herramientas? 3. ¿Usted considera que la intendencia le proporciona las herramientas adecuadas para realizar sus funciones?
<p>Dimensión 3: Desarrollar actitudes:</p>	<p>Indicador 1: Destrezas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que la formación es fundamental para un buen desempeño? 2. ¿Considera usted que la practica en su área de trabajo le permite desarrollar habilidades? 3. ¿Considera usted que la experiencia adquirida a lo largo de los años le ha permitido desarrollar habilidades?
	<p>Indicador 2: Actitud negativa</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que tiene una actitud negativa hacia las nuevas ideas en la

		<p>intendencia?</p> <p>2. ¿Considera usted que es pesimista cuando va a desarrollar sus actividades?</p> <p>3. ¿Considera usted que esta emocionalmente preparado para desarrollar sus funciones?</p>
	Indicador 3: Actitud positiva	<p>1. ¿Considera usted que tiene una actitud positiva hacia las nuevas ideas en la intendencia?</p> <p>2. ¿Considera usted que es optimista cuando va a desarrollar sus actividades?</p> <p>3. ¿Considera usted que tiene una postura favorable para realizar sus funciones?</p>
<p>Dimensión 4: Desarrollar conceptos</p>	Indicador 1: Desarrollo de ideas	<p>1. ¿Considera usted que desarrolla ideas innovadores en la intendencia?</p> <p>2. ¿Considera usted que brinda soluciones creativas en la intendencia?</p> <p>3. ¿Considera usted que elabora propuestas creativas para mejorar el desempeño de los colaboradores?</p>
	Indicador 2: Desarrollo de conceptos	<p>1. ¿Considera usted que adquiere nuevos conceptos dentro de la intendencia?</p> <p>2. ¿Considera usted que la intendencia lo capacita en nuevos temas?</p> <p>3. ¿Considera usted que el conocimiento previo influye en su aprendizaje a nuevos temas?</p>
	Indicador 3: Términos	<p>1. ¿Considera usted que tiene un buen dominio de los términos utilizados en la intendencia?</p> <p>2. ¿Considera usted que el uso adecuado de los términos es importante para su formación laboral?</p> <p>3. ¿Considera usted que es importante conocer las palabras que se manejan en una capacitación?</p>

ANEXO 3

Tabla 17 Matriz de operacionalización de la variable *Desempeño*

Variable: DESEMPEÑO		
Definición conceptual:		
<p>“Se refiere a la productividad que tiene una personas, equipo u organización en las actividades diarias que realiza, ya sea para cumplir con determinada tarea o metas.” (Murphy citado por Gabini, 2018, p. 162)</p>		
Instrumento:		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1: Conductas orientadas a la tarea	Indicador 1: Priorización del trabajo	1. ¿Considera usted que prioriza las tareas más importantes? 2. ¿Considera usted que establecer el orden de importancia de las tareas es clave para lograr buenos resultados? 3. ¿Considera usted que identifica cuales son las actividades prioritarias en su trabajo?
	Indicador 2: Organización del trabajo	1. ¿Considera usted que planificar sus actividades le permiten un mejor desempeño? 2. ¿Considera que gestionar las tareas le ayuda a mejorar desempeño en el trabajo? 3. ¿Considera usted que la intendencia tiene una buena organización de trabajo?
	Indicador 3: Responsabilidades del puesto de trabajo	1. ¿Considera usted que conoce como realizar las tareas requeridas para su cargo? 2. ¿Considera usted que desempeña sus actividades de manera eficiente? 3. ¿Usted está satisfecho con la manera en que se llevan a

		cabo las funciones en la intendencia?
<p style="text-align: center;">Dimensión 2: Conductas orientadas interpersonalmente</p>	<p>Indicador 1: Comunicación</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que la comunicación es fundamental para el logro de los objetivos? 2. ¿Considera usted que transmite sus pensamientos de manera clara? 3. ¿Considera usted que es entendible la información que transmite la intendencia?
	<p>Indicador 2: Trabajo en equipo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que interactúa esfuerzos con su equipo de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos por la intendencias? 2. ¿Considera usted que la colaboración es fundamental para lograr un buen trabajo en equipo? 3. ¿Considera usted que la coordinación en un equipo permite generar resultados más eficientes?
	<p>Indicador 3: Cooperación</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que es importante la disposición de los individuos para un buen desempeño laboral? 2. ¿Considera usted que cuenta con la capacidad para trabajar en armonía? 3. ¿Considera usted que colabora con su equipo de trabajo para lograr los objetivos de la Intendencia?
<p style="text-align: center;">Dimensión 3: Conductas destructivas y</p>	<p>Indicador 1: Sabotaje</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que los casos de sabotaje afectan el funcionamiento de la intendencia? 2. ¿Considera usted que las acciones intencionales de

<p>azarosas</p>		<p>una individuo por dañar a otro afectan el desempeño del resto de colaboradores?</p> <p>3. ¿Considera usted que las acciones perjudiciales de un colaborador impactan en el desempeño de la organización?</p>
	<p>Indicador 2: Violaciones de seguridad</p>	<p>1. ¿Considera usted que sus acciones comprometen la integridad de la información cuando desempeña sus funciones?</p> <p>2. ¿Considera usted que sus acciones comprometen la confidencialidad de la información que le brinda la intendencia?</p> <p>3. ¿Considera usted que sus acciones violan la seguridad de la información en la Intendencia?</p>
	<p>Indicador 3: Cometer errores intencionalmente</p>	<p>1. ¿Considera usted que sus acciones son en contra de las normas de la Intendencia?</p> <p>2. ¿Considera usted que su actuar es de manera deliberada?</p> <p>3. ¿Considera usted que en la intendencia existen acciones equivocadas que van en contra de las políticas de la Intendencia?</p>
<p>Dimensión 4:</p> <p>Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo</p>	<p>Indicador 1: Conversar</p>	<p>1. ¿Considera usted que las interacciones verbales en horas de trabajo ocasionan la pérdida de tiempo?</p> <p>2. ¿Considera usted que tiene la capacidad de comunicación cuando está desempeñando sus funciones?</p> <p>3. ¿Considera usted que tiene</p>

		la habilidad de poder conversar cuando están realizando una actividad importante en la Intendencia?
	Indicador 2: Actividades de ocio	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que las actividades de ocio influyen en su desempeño laboral? 2. ¿Considera usted que el desarrollo de sus pasatiempos le permiten relajarse con el fin de tener un mejor desempeño? 3. ¿Considera usted que es importante tener ocupaciones que le permitan su desarrollo persona?
	Indicador 3: Llegar tarde al trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que incumple con el horario establecido para comenzar sus actividades laborales? 2. ¿Considera usted que el incumplimiento de la puntualidad influye en e desempeño laboral? 3. ¿Considera usted que llega después de la hora esperada en la Intendencia?

ANEXO 3

Figura 10 Cuestionario de la variable *Capacitación y desempeño*

ENCUESTA PARA DETERMINAR LA RELACION ENTRE LA CAPACITACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL

Me dirigi a Ud. para solicitarle su colaboración con el llenado del siguiente cuestionario, para la ejecución del trabajo de investigación que tiene como objetivo general: Determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la división de CDDYC - SUNAT, 2023.

Sección 1

...

DATOS GENERALES

1. Edad

...

- 18 a 24 años
- 25 a 34 años
- 35 a 44 años
- 45 a 54 años
- 55 años más

2. Sexo

- Femenino
- Masculino

3. Nivel de instrucción

- Primaria
- Secundaria
- Instituto
- Universidad

ENCUESTA PARA MEDIR LA VARIABLE CAPACITACION

4. Transmisión de información

Muy en desacuerdo

En desacuerdo

Indistinto

De acuerdo

Muy de acuerdo

¿Considera usted que el intercambio de conocimientos dentro de la división aporta a su desempeño laboral?

6. Desarrollar actitudes

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indistinto	De acuerdo	Muy de acuerdo
¿Considera usted que la formación es fundamental para un buen desempeño en la división?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que tiene una actitud positiva hacia las nuevas ideas en la división?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que es optimista cuando va a desarrollar sus actividades en la división?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que tiene una actitud negativa hacia las nuevas ideas en la división?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que es pesimista cuando va a	<input type="radio"/>				

7. Desarrollar conceptos

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indistinto	De acuerdo	Muy de acuerdo
¿Considera usted que brinda ideas creativas para mejorar el desempeño de los colaboradores?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que adquiere nuevos conceptos dentro de la división?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que la división lo capacita en nuevos temas?	<input type="radio"/>				

ENCUESTA PARA MEDIR LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

8. Conductas orientadas a la tarea

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indistinto	De acuerdo	Muy de acuerdo
¿Considera usted que establecer el orden de importancia de las tareas es clave para lograr buenos resultados en la división?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que planificar y organizar sus actividades le permitirán un mejor desempeño en la división?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que la división tiene una buena organización de trabajo?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que desempeña sus actividades de manera eficiente en la división?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que está satisfecho con la manera en como se llevan a cabo las funciones en la división?	<input type="radio"/>				

9. Conductas orientadas interpersonalmente

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indistinto	De acuerdo	Muy de acuerdo
¿Considera usted que la comunicación es fundamental para el logro de los objetivos de la división?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que transmite sus pensamientos de manera clara en la división?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que interactúa esfuerzos con su equipo de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos por la división?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que la coordinación en un equipo permite generar resultados más eficientes?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que es importante la disposición de los colaboradores para un buen desempeño laboral?	<input type="radio"/>				

10. Conductas destructivas y azarosas

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indistinto	De acuerdo	Muy de acuerdo
¿Considera usted que los casos de sabotaje afectan el funcionamiento de la división?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que las acciones intencionales de un colaborador por dañar a otro afectan el desempeño del resto de colaboradores?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que sus acciones perjudican la confiabilidad de la información que brinda la división?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que sus acciones están en contra de las normas de la división?	<input type="radio"/>				

11. Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indistinto	De acuerdo	Muy de acuerdo
¿Considera usted que las interacciones verbales en horas de trabajo ocasionan una pérdida de tiempo en la división?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que tiene la habilidad de poder conversar cuando están realizando una actividad importante en la división?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que las actividades de ocio influyen en su desempeño laboral en la división?	<input type="radio"/>				
¿Considera usted que incumple con el horario establecido para comenzar sus actividades laborales?	<input type="radio"/>				

Tabla 18 Formato de validación de juicio de expertos 1

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Luis Guillermo Arbulú Rivera
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>) Edad 60 (años)
Profesión:	Administrador
Especialidad:	Gerencia empresarial
Años de experiencia:	23
Cargo que desempeña actualmente:	Docente
Institución donde labora:	Universidad de san Martín de Porres
Firma:	

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo con la rúbrica.

TABLA N.º 1
VARIABLE 1 (Capacitación)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del Instrumento	Obando Quiroga Maria Alondra
Variable I:	Capacitación (Independiente)

Conocimiento de la organización	1. ¿Considera usted que la intendencia brinda suficiente información para el desarrollo de sus funciones?	4	4	0	4	“Conocimiento de la organización”, se refiere a aspectos generales, sin embargo, incluye pregunta acerca de “funciones”. Debería ir como otro indicador, ya que has colocado uno para “políticas” y <u>cuando se habla de desempeño, más importante son las “funciones”</u> .
	2. ¿Considera usted que el intercambio de conocimientos dentro de la intendencia aporta a su desempeño laboral?	4	4	4	4	
	3. ¿Considera usted que la experiencia previa influye en su desempeño dentro de la intendencia?	4	2	2	4	“Experiencia previa...”, ¿dentro o fuera de la organización?, pues estás en “Conocimiento de la organización”.
Conocimiento de las políticas	1. ¿Considera usted que el conocimiento de las políticas internas mejora su desempeño dentro de la intendencia?	4	4	4	4	
	2. ¿Considera usted que conocer las reglas de la intendencia permite tomar decisiones informadas?	4	4	4	4	Estás en políticas y preguntas por reglas, son cosas diferentes... en tal caso coloca “políticas y reglas”.
	3. ¿Cree usted que es importante conocer las normas internas de conducta de la intendencia?	4	0	0	4	Las “normas internas de conducta” están incluidas en las reglas.
Transmisión de ideas	1. ¿Considera usted que transmite sus ideas de manera adecuada y pertinente en la intendencia?	4	4	4	4	
	2. ¿Usted se siente cómodo compartiendo sus ideas dentro de la intendencia?	4	4	4	4	
	3. ¿Considera usted que la intendencia transmite de manera entendible la información?	4	4	4	4	
D2 Desarrollar habilidades						
Desarrollo de tareas	¿Considera usted que la intendencia planifica adecuadamente las actividades?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que ejecuta sus actividades de manera efectiva en la intendencia?	4	4	4	4	
	¿Usted finaliza sus actividades en el tiempo establecido por la intendencia?	4	4	4	4	
Operar equipos	4. ¿Considera usted que la coordinación efectiva entre los miembros del equipo de la intendencia es fundamental?	4	4	4	4	
Operar herramientas	4. ¿Considera usted que tiene las competencias necesarias para utilizar las herramientas que le brinda la intendencia?	4	4	4	4	
	5. ¿Considera usted que la intendencia le brinda suficiente capacitación para desarrollar habilidades en el uso de herramientas?	4	4	4	4	
	6. ¿Usted considera que la intendencia le proporciona las herramientas adecuadas?	4	4	4	4	

	¿Considera usted que elabora propuestas creativas para mejorar el desempeño de los colaboradores?	4	4	4	4	
	4. ¿Considera usted que adquiere nuevos conceptos dentro de la intendencia?	4	4	4	4	
	5. ¿Considera usted que la intendencia lo capacita en nuevos temas	4	4	4	4	
	6. ¿Considera usted que el conocimiento previo influye en su aprendizaje a nuevos temas?	4	4	4	4	
Términos	4. Considera usted que tiene un buen dominio de los terminos utilizados en la intendencia?	4	4	4	4	
	5. ¿Considera usted que el uso adecuado de	4	4	4		

TABLA N.º 2
VARIABLE 2 (Desempeño Laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del Instrumento	Obando Quiroga Maria Alondra
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Desempeño Laboral (Dependiente)
Definición Conceptual:	"El conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organizacion o la unidad organizativa en la que la persona trabaja." (Gabini, 2018, p. 162)
Poblacion:	

	6. ¿Considera usted que identifica cuales son las actividades prioritarias en su trabajo?	4	4	4	4	
Organización del trabajo	1. ¿Considera usted que planificar sus actividades le permiten un mejor desempeño?	4	4	4	4	
	2. ¿Considera que gestionar las tareas le ayuda a mejorar desempeño en el trabajo?	4	1	4	4	¿todos entenderían que quieres preguntar con "gestionar sus tareas"?... puede ser ambiguo.
	3. ¿Considera usted que la intendencia tiene una buena organización de trabajo?	4	4	4	4	
Responsabilidades del puesto de trabajo	1. ¿Considera usted que conoce como realizar las tareas requeridas para su cargo?	4	4	4	4	Tilde en "Como" Revisa siempre la ortografía.
	2. ¿Considera usted que desempeña sus actividades de manera eficiente?	4	4	4	4	
	3. ¿Usted está satisfecho con la manera en que se llevan a cabo las funciones en la intendencia?	4	4	4	4	
D2 Conductas orientadas interpersonalmente						
Comunicación	1. ¿Considera usted que la comunicación es fundamental para el logro de los objetivos?	4	4	4	4	
	2. ¿Considera usted que transmite sus pensamientos de manera clara?	4	4	4	4	
	3. ¿Considera usted que es entendible la información que transmite la intendencia?	4	4	4	4	
Trabajo en equipo	4. ¿Considera usted que interactúa esfuerzos con su equipo de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos por la intendencias?	4	4	4	4	
	5. ¿Considera usted que la colaboración es fundamental para lograr un buen trabajo en equipo?	4	4	4	4	
	6. ¿Considera usted que la coordinación en un equipo permite generar resultados más eficientes?	4	4	4	4	

	9. ¿Considera usted que colabora con su equipo de trabajo para lograr los objetivos de la intendencia?	4	4	4	4	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---	--

D3 Conductas destructivas y azarosas

Sabotaje	4. ¿Considera usted que los casos de sabotaje afectan el funcionamiento de la intendencia?	4	4	4	4	
	5. ¿Considera usted que las acciones intencionales de una individuo por dañar a otro afectan el desempeño del resto de colaboradores?	4	4	4	4	

Actividades de ocio	4. ¿Considera usted que las actividades de ocio influyen en su desempeño laboral?	4	4	4	4	
	5. ¿Considera usted que el desarrollo de sus pasatiempos le permiten relajarse con el fin de tener un mejor desempeño?	4	4	4	4	
	6. ¿Considera usted que es importante tener ocupaciones que le permitan su desarrollo persona?					
Llegar tarde al trabajo	4. ¿Considera usted que incumple con el horario establecido para comenzar sus actividades laborales?	4	4	4	4	
	5. ¿Considera usted que el incumplimiento de la puntualidad influye en el desempeño laboral?	4	4	4	4	
	6. ¿Considera usted que llega después de la hora esperada en la Intendencia?	4	4	4	4	

Tabla 19 Formato de validación de juicio de expertos 2

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Fernando Arriola Jiménez
Sexo:	Hombre (X) Mujer () Edad _____(años)
Profesión:	Administrador de Empresas

	2. ¿Considera usted que el intercambio de conocimientos dentro de la intendencia aporta a su desempeño laboral?	4	4	4	
	3. ¿Considera usted que la experiencia previa influye en su desempeño dentro de la intendencia?	4	4	4	
Conocimiento de las políticas	1. ¿Considera usted que el conocimiento de las políticas internas mejora su desempeño dentro de la intendencia?	4	4	4	
	2. ¿Considera usted que conocer las reglas de la intendencia permite tomar decisiones informadas?	4	4	4	
	3. ¿Cree usted que es importante conocer las normas internas de conducta de la intendencia?	4	4	4	
Transmisión de ideas	1. ¿Considera usted que transmite sus ideas de manera adecuada y pertinente en la intendencia?	4	4	4	
	2. ¿Usted se siente cómodo compartiendo sus ideas dentro de la intendencia?	4	4	4	
	3. ¿Considera usted que la intendencia trasmite de manera entendible la información?	4	4	4	
D2 Desarrollar habilidades					
Desarrollo de	¿Considera usted que la intendencia	4	4	4	

	2. ¿Considera usted que la intendencia le brinda suficiente capacitación para desarrollar habilidades en el uso de herramientas?		4	4	4	
	3. ¿Usted considera que la intendencia le proporciona las herramientas adecuadas para realizar sus funciones?		4	4	4	
D3 Desarrollar actitudes						
Destrezas	1. ¿Considera usted que la formación es fundamental para un buen desempeño?		4	4	4	
	2. ¿Considera usted que la practica en su área de trabajo le permite desarrollar habilidades?		4	4	4	
	3. ¿Considera usted que la experiencia adquirida a lo largo de los años le ha permitido desarrollar habilidades?		4	4	4	
Actitud negativa	1. ¿Considera usted que tiene una actitud negativa hacia las nuevas ideas en la intendencia?		4	4	4	
	2. ¿Considera usted que es pesimista cuando va a desarrollar sus actividades?		4	4	4	
	3. ¿Considera usted que esta emocionalmente preparado para desarrollar sus funciones?		4	4	4	
Actitud positiva	1. ¿Considera usted que tiene una actitud positiva hacia las nuevas ideas en la intendencia?		4	4	4	
	2. ¿Considera usted que es optimista cuando va a desarrollar sus actividades?		4	4	4	
	3. ¿Considera usted que tiene una postura favorable para realizar sus funciones?		4	4	4	

D4: Desarrollar conceptos						
Desarrollo de ideas	1. ¿Considera usted que desarrolla ideas innovadores en la intendencia?		4	4	4	
	2. ¿Considera usted que brinda soluciones creativas en la intendencia?		4	4	4	
	¿Considera usted que elabora propuestas creativas para mejorar el desempeño de los colaboradores?		4	4	4	
Desarrollo de conceptos	1. ¿Considera usted que adquiere nuevos conceptos dentro de la intendencia?		4	4	4	
	2. ¿Considera usted que la intendencia lo capacita en nuevos temas		4	4	4	
	3. ¿Considera usted que el conocimiento previo influye en su aprendizaje a nuevos temas?		4	4	4	
Términos	1. Considera usted que tiene un buen dominio de los términos utilizados en la intendencia?		4	4	4	
	2. ¿Considera usted que el uso adecuado de los términos es importante para su formación laboral?		4	4	4	
	3. ¿Considera usted que es importante conocer las palabras que se manejan en una capacitación?		4	4	4	

TABLA N.º 2
VARIABLE 2 (Desempeño Laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Obando Quiroga Maria Alondra					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Desempeño Laboral (Dependiente)					
Definición Conceptual:	"El conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o la unidad organizativa en la que la persona trabaja." (Murphy, 1990, p. 162)					
Población:						
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Conductas orientadas a la tarea						
Priorización del trabajo	1. ¿Considera usted que prioriza las tareas más importantes?		4	4	4	
	2. ¿Considera usted que establecer el orden de importancia de las tareas es clave para lograr buenos resultados?		4	4	4	
	3. ¿Considera usted que identifica cuales son las actividades prioritarias en su trabajo?		4	4	4	

Organización del trabajo	1. ¿Considera usted que planificar sus actividades le permiten un mejor desempeño?		4	4	4	
	2. ¿Considera que gestionar las tareas le ayuda a mejorar desempeño en el trabajo?		4	4	4	
	3. ¿Considera usted que la intendencia tiene una buena organización de		4	4	4	

	2. ¿Considera usted que desempeña sus actividades de manera eficiente?		4	4	4	
	3. ¿Usted está satisfecho con la manera en que se llevan a cabo las funciones en la intendencia?		4	4	4	
D2 Conductas orientadas interpersonalmente						
Comunicación	1. ¿Considera usted que la comunicación es fundamental para el logro de los objetivos?		4	4	4	
	2. ¿Considera usted que transmite sus pensamientos de manera clara?		4	4	4	
	3. ¿Considera usted que es entendible la información que transmite la intendencia?		4	4	4	
Trabajo en equipo	4. ¿Considera usted que interactúa esfuerzos con su equipo de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos por la intendencias?		4	4	4	
	5. ¿Considera usted que la colaboración es fundamental para lograr un buen trabajo en equipo?		4	4	4	
	6. ¿Considera usted que la coordinación en un equipo permite generar resultados más eficientes?		4	4	4	
Cooperación	7. ¿Considera usted que es importante la disposición de los individuos para un buen desempeño laboral?		4	4	4	
	8. ¿Considera usted que cuenta con la capacidad para trabajar en armonía?		4	4	4	
	9. ¿Considera usted que colabora con su equipo de trabajo para lograr los objetivos de la intendencia?		4	4	4	
D3 Conductas destructivas y azarosas						
Sabotaje	1. ¿Considera usted que los casos de sabotaje afectan el funcionamiento de la intendencia?		4	4	4	
	2. ¿Considera usted que las acciones		4	4	4	
	dañar a otro afectan el desempeño del resto de colaboradores?					
	3. ¿Considera usted que las acciones perjudiciales de un colaborador impactan en el desempeño de la organización?		4	4	4	
Violaciones de seguridad	1. ¿Considera usted que sus acciones comprometen la integridad de la información cuando desempeña sus funciones?		4	4	4	

Cometer errores intencionalmente	1. ¿Considera usted que sus acciones son en contra de las normas de la Intendencia?	4	4	4
	2. ¿Considera usted que su actuar es de manera deliberada?	4	4	4
	3. ¿Considera usted que en la intendencia existen acciones equivocadas que van en contra de las políticas de la Intendencia?	4	4	4
D4 Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo				
Conversar	1. ¿Considera usted que las interacciones verbales en horas de trabajo ocasionan la pérdida de tiempo?	4	4	4
	2. ¿Considera usted que tiene la capacidad de comunicación cuando está desempeñando sus funciones?	4	4	4
	3. ¿Considera usted que tiene la habilidad de poder conversar cuando están realizando una actividad importante en la Intendencia?	4	4	4
Actividades de ocio	1. ¿Considera usted que las actividades de ocio influyen en su desempeño laboral?	4	4	4
	2. ¿Considera usted que el desarrollo de sus pasatiempos le permiten relajarse con el fin de tener un mejor desempeño?	4	4	4
	3. ¿Considera usted que es importante tener ocupaciones que le permitan su desarrollo persona?	4	4	4
Llegar tarde al trabajo	1. ¿Considera usted que incumple con el horario establecido para comenzar sus actividades laborales?	4	4	4
	2. ¿Considera usted que el incumplimiento de la puntualidad influye en e desempeño laboral?	4	4	4
	3. ¿Considera usted que llega después de la hora esperada en la Intendencia?	4	4	4

Tabla 20 Formato de validación de juicio de expertos 3

Información del especialista:

Nombres y Apellidos:	MG. RUIZ CHACÓN, STEPHANIE VIRGINIA
Sexo:	Hombre (<input type="checkbox"/>) Mujer (x) Edad 32 (años)
Profesión:	Administradora de Empresas

FORMATO DE VALIDACIÓN

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

TABLA N.º 1
VARIABLE 1 (Capacitación)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Obando Quiroga Maria Alondra					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Capacitación (Independiente)					
Definición Conceptual:	"La capacitación casi siempre ha sido entendida como el proceso mediante el cual se prepara a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa." (Chiavenato, 2009, p. 409)					
Población:						
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Transmisión de información						
1. Conocimiento de la organización	1. ¿Considera usted que la intendencia brinda suficiente información para el desarrollo de sus funciones?		4	4	4	
	2. ¿Considera usted que el intercambio de conocimientos dentro de la intendencia aporta a su desempeño laboral?		4	4	3	
	3. ¿Considera usted que la experiencia previa influye en su desempeño dentro de la intendencia?		3	4	4	

2. Conocimiento de las políticas	1. ¿Considera usted que el conocimiento de las políticas internas mejora su desempeño dentro de la intendencia?	4	3	3	
	2. ¿Considera usted que conocer las reglas de la intendencia permite tomar decisiones informadas?	3	4	4	
	3. ¿Cree usted que es importante conocer las normas internas de conducta de la intendencia?	4	3	4	
4. Transmisión de ideas	1. ¿Considera usted que transmite sus ideas de manera adecuada y pertinente en la intendencia?	3	3	4	
	2. ¿Usted se siente cómodo compartiendo sus ideas dentro de la intendencia?	3	4	4	
	3. ¿Considera usted que la intendencia transmite de manera entendible la información?	3	4	4	
D2 Desarrollar habilidades					
Desarrollo de tareas	¿Considera usted que la intendencia planifica adecuadamente las actividades?	3	4	4	
	¿Considera usted que ejecuta sus actividades de manera efectiva en la intendencia?	4	4	4	
	¿Usted finaliza sus actividades en el tiempo establecido por la intendencia?	4	3	4	
Operar equipos	1. ¿Considera usted que la coordinación efectiva entre los miembros del equipo de la intendencia es fundamental?.	4	4	4	
	2. ¿Considera usted que tiene una buena comunicación con su equipo?	4	3	4	
	¿Considera usted que fomenta la colaboración para el logro de objetivos?	4	4	4	
Operar herramientas	1. ¿Considera usted que tiene las competencias necesarias para utilizar las herramientas que le brinda la intendencia?	4	4	4	
	2. ¿Considera usted que la intendencia le brinda suficiente capacitación para desarrollar habilidades en el uso de herramientas?	3	3	4	
	3. ¿Usted considera que la intendencia le proporciona las herramientas adecuadas para realizar sus funciones?	4	3	4	
D3 Desarrollar actitudes					
Destrezas	1. ¿Considera usted que la formación es fundamental para un buen desempeño?	4	4	4	
	2. ¿Considera usted que la practica en su área de trabajo le permite desarrollar habilidades?	4	3	3	
	3. ¿Considera usted que la experiencia adquirida a lo largo de los años le ha permitido desarrollar habilidades?	4	3	4	
Actitud negativa	1. ¿Considera usted que tiene una actitud negativa hacia las nuevas ideas en la intendencia?	3	4	4	
	2. ¿Considera usted que es pesimista cuando va a desarrollar sus actividades?	4	4	3	
	3. ¿Considera usted que esta emocionalmente preparado para desarrollar sus funciones?	3	4	3	

Actitud positiva	1. ¿Considera usted que tiene una actitud positiva hacia las nuevas ideas en la intendencia?	4	3	4	
	2. ¿Considera usted que es optimista cuando va a desarrollar sus actividades?	4	3	4	
	3. ¿Considera usted que tiene una postura favorable para realizar sus funciones?	4	4	4	
D4: Desarrollar conceptos					
Desarrollo de ideas Desarrollo de conceptos	1. ¿Considera usted que desarrolla ideas innovadores en la intendencia?	3	4	4	
	2. ¿Considera usted que brinda soluciones creativas en la intendencia?	4	4	4	
	¿Considera usted que elabora propuestas creativas para mejorar el desempeño de los colaboradores?	4	3	3	
	1. ¿Considera usted que adquiere nuevos conceptos dentro de la intendencia?	3	3	3	
	2. ¿Considera usted que la intendencia lo capacita en nuevos temas	3	3	4	
	3. ¿Considera usted que el conocimiento previo influye en su aprendizaje a nuevos temas?	4	3	4	
Términos	1. Considera usted que tiene un buen dominio de los términos utilizados en la intendencia?	4	3	4	
	2. ¿Considera usted que el uso adecuado de los términos es importante para su formación laboral?	4	4	4	
	3. ¿Considera usted que es importante conocer las palabras que se manejan en una capacitación?				

▲ TABLA N.º 2
VARIABLE 2 (Desempeño Laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Obando Quiroga Maria Alondra					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Desempeño Laboral (Dependiente)					
Definición Conceptual:	"El conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o la unidad organizativa en la que la persona trabaja." (Murphy, 1990, p. 162)					
Población:						
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Conductas orientadas a la tarea						
Priorización del trabajo	1. ¿Considera usted que prioriza las tareas más importantes?	4	3	4		
	2. ¿Considera usted que establecer el orden de importancia de las tareas es clave para lograr buenos resultados?	4	4	4		

	3. ¿Considera usted que identifica cuales son las actividades prioritarias en su trabajo?	4	3	4	
Organización del trabajo	1. ¿Considera usted que planificar sus actividades le permiten un mejor desempeño?	4	4	3	
	2. ¿Considera que gestionar las tareas le ayuda a mejorar desempeño en el trabajo?	4	3	3	
	3. ¿Considera usted que la intendencia tiene una buena organización de trabajo?	3	4	4	
Responsabilidades del puesto de trabajo	1. ¿Considera usted que conoce como realizar las tareas requeridas para su cargo?	3	3	3	
	2. ¿Considera usted que desempeña sus actividades de manera eficiente?	4	4	4	
	3. ¿Usted está satisfecho con la manera en que se llevan a cabo las funciones en la intendencia?	4	4	3	
D2 Conductas orientadas interpersonalmente					
Comunicación	1. ¿Considera usted que la comunicación es fundamental para el logro de los objetivos?	4	4	3	
	2. ¿Considera usted que transmite sus pensamientos de manera clara?	4	4	3	
	3. ¿Considera usted que es entendible la información que transmite la intendencia?	4	3	4	
Trabajo en equipo	4. ¿Considera usted que interactúa esfuerzos con su equipo de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos por la intendencias?	4	3	4	
	5. ¿Considera usted que la colaboración es fundamental para lograr un buen trabajo en equipo?	3	3	4	
	6. ¿Considera usted que la coordinación en un equipo permite generar resultados más eficientes?	3	4	4	
Cooperación	7. ¿Considera usted que es importante la disposición de los individuos para un buen desempeño laboral?	3	3	4	
	8. ¿Considera usted que cuenta con la capacidad para trabajar en armonía?	3	3	3	
	9. ¿Considera usted que colabora con su equipo de trabajo para lograr los objetivos de la intendencia?	3	4	4	
D3 Conductas destructivas y azarosas					
Sabotaje	1. ¿Considera usted que los casos de sabotaje afectan el funcionamiento de la intendencia?	4	3	4	
	2. ¿Considera usted que las acciones intencionales de una individuo por	3	4	4	

	dañar a otro afectan el desempeño del resto de colaboradores?				
	3. ¿Considera usted que las acciones perjudiciales de un colaborador impactan en el desempeño de la organización?		3	4	4
Violaciones de seguridad	1. ¿Considera usted que sus acciones comprometen la integridad de la información cuando desempeña sus funciones?		4	3	4
	2. ¿Considera usted que sus acciones comprometen la confidencialidad de la información que le brinda la Intendencia?		3	3	4
	3. ¿Considera usted que sus acciones violan la seguridad de la información en la Intendencia?		4	4	4
Cometer errores intencionalmente	1. ¿Considera usted que sus acciones son en contra de las normas de la Intendencia?		3	3	3
	2. ¿Considera usted que su actuar es de manera deliberada?		4	4	4
	3. ¿Considera usted que en la Intendencia existen acciones equivocadas que van en contra de las políticas de la Intendencia?		3	3	3
D4 Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo					
Conversar	1. ¿Considera usted que las interacciones verbales en horas de trabajo ocasionan la pérdida de tiempo?		3	4	4
	2. ¿Considera usted que tiene la capacidad de comunicación cuando está desempeñando sus funciones?		4	3	3
	3. ¿Considera usted que tiene la habilidad de poder conversar cuando están realizando una actividad importante en la Intendencia?		4	4	4
Actividades de ocio	1. ¿Considera usted que las actividades de ocio influyen en su desempeño laboral?		3	3	3
	2. ¿Considera usted que el desarrollo de sus pasatiempos le permiten relajarse		4	3	4
	con el fin de tener un mejor desempeño?				
	3. ¿Considera usted que es importante tener ocupaciones que le permitan su desarrollo persona?		3	4	3
Llegar tarde al trabajo	1. ¿Considera usted que incumple con el horario establecido para comenzar sus actividades laborales?		3	4	4
	2. ¿Considera usted que el incumplimiento de la puntualidad influye en el desempeño laboral?		3	3	3
	3. ¿Considera usted que llega después de la hora esperada en la Intendencia?		3	4	4