



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE EJECUCIÓN COACTIVA
DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, AÑO 2020

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado Académico de Maestro en Gestión de la
Inversión Pública

Autor:

Sarmiento Rivera, Romel

Asesor:

Sánchez Camargo, Mario Rodolfo

(ORCID: 0000-0002-3368-9102)

Jurado:

Torres Carpio, Maria Diana

Valverde Orches, Felix Humberto

Novoa Uribe, Carlos Alberto

Lima - Perú

2021

Referencia:

Sarmiento, R. (2021). *Capacitación y la productividad del área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria, año 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5846>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

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 generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

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



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE EJECUCIÓN COACTIVA DEL
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, AÑO 2020

Línea de investigación

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado de:

Maestro en Gestión de la Inversión Pública

Autor

Sarmiento Rivera, Romel

Asesor

Sánchez Camargo, Mario Rodolfo

ORCID-0000-0002-3368-9102

Jurado

Torres Carpio, Maria Diana

Valverde Orches, Felix Humberto

Novoa Uribe, Carlos Alberto

Lima-Perú

2021

DEDICATORIA

A mis padres, hermanos y sobrinos

Por el apoyo permanente en mi desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento para los distinguidos Miembros del Jurado.

Torres Carpio, Maria Diana

Valverde Orches Felix Humberto

Novoa Uribe, Carlos Alberto

Por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Asimismo, mi agradecimiento para mi asesor.

Sánchez Camargo, Mario Rodolfo

Por las sugerencias recibidas para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias para todos.

Romel, Sarmiento Rivera

INDICE

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. Introducción	1
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Descripción del problema	4
1.3 Formulación del problema	5
1.3.1. Problema general	5
1.3.2. Problemas específicos	5
1.4 Antecedentes	6
1.4.1 Antecedentes Internacionales	6
1.4.2 Antecedentes Nacionales	8
1.5 Justificación de la investigación	9
1.5.1 Justificación metodológica	9
1.5.2 Justificación teórica	9
1.5.3 Justificación Práctica	10
1.6 Limitaciones de la investigación	10
1.7 Objetivos	10
1.7.1 Objetivo general	10
1.7.2 Objetivos específicos	10
1.8 Hipótesis	11

1.8.1 Hipótesis general	11
1.8.2 Hipótesis específicas	11
II. Marco Teórico	12
2.1 Marco conceptual	12
2.1.1 Teoría de la capacitación	12
2.1.1.1 Enfoque teórico según Gaines y Robinson	12
2.1.1.2 Enfoque teórico del aprendizaje	12
2.1.2 Definición de capacitación	12
2.1.3 El proceso y desarrollo de la capacitación	13
2.1.4 Objetivos de la capacitación	13
2.1.5 Fases para implementar un programa de capacitación	14
2.1.5.1 Planeación en capacitación	15
2.1.5.2 Organización en capacitación	15
2.1.5.3 Ejecución en la capacitación	15
2.1.5.4 Evaluación en la capacitación	15
2.1.5.5 Seguimiento en la capacitación	16
2.1.6 Alcance de la capacitación	16
2.1.7.1 Capacitación en el centro de labores	16
2.1.7.2 Capacitación por aprendizaje personal	16
2.1.7.3 Capacitación por instrucciones en el centro de labores	17
2.1.8 Teoría de la productividad	17
2.1.8.1 Teoría de la administración científica según Frederick Winslow Taylor.	17
2.1.8.2 Teoría del proceso administrativo	18

2.1.9 Definición de productividad	18
2.1.10 Componentes de la productividad	18
2.1.11 La productividad: La Empresa y el Talento	19
2.1.12 Importancia de la productividad	20
III. Método	21
3.1 Tipo de investigación	21
3.2 Población y muestra	21
3.3 Operacionalización de variables	21
3.4 Instrumentos	23
3.5 Procedimientos	23
3.6 Análisis de datos	24
IV. Resultados	25
V. Discusión de resultados	34
VI. Conclusiones	35
VII. Recomendaciones	36
VIII. Referencias	38
IX. Anexos	42
Anexo A. Matriz de consistencia	55
Anexo B. Validación de instrumentos de recolección de datos	56
Anexo C. Confiabilidad de Instrumentos	63
Anexo D. Instrumento de medición de la variable 1: capacitación	64
Anexo E: Instrumento de medición de la variable 2: productividad	65
Anexo F. Prueba de normalidad	67
Anexo G. Base de datos	68

Indice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1: capacitación	22
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2: Productividad	23
Tabla 3 Correlación general y contraste de la hipótesis general	25
Tabla 4 Correlación especifica 1 y contraste de la hipótesis especifica 1	26
Tabla 5 Correlación especifica 2 y contraste de la hipótesis especifica 2	27
Tabla 6 Correlación especifica 3 y contraste de la hipótesis especifica 3	28
Tabla 7 Descripción de la variable 1: capacitación	29
Tabla 8 Descripción de la dimensión: capacitación en el puesto	30
Tabla 9 Descripción de la dimensión: capacitación por aprendizaje	31
Tabla 10 Descripción de la dimensión: capacitaciones por instrucciones en el puesto	32
Tabla 11 Descripción de la variable 2: productividad	33
Tabla 12 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable capacitación	56
Tabla 13 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable productividad	56
Tabla 14 Confiabilidad del instrumento de la variable 1 capacitación	63
Tabla 15 Confiabilidad del instrumento de la variable 2 productividad	63
Tabla 16 Prueba de normalidad: Kolmogorov - Smirnov	67

Indice de figuras

Figura 1. Ciclo de la capacitación	14
Figura 2. Productividad empleando correctamente el talento humano en institución laboral	20
Figura 3. Gráfico de histograma de la variable 1: capacitación	29
Figura 4. Gráfico de histograma de la dimensión: capacitación en el puesto	30
Figura 5. Gráfico de histograma de la dimensión: capacitación por aprendizaje	31
Figura 6. Gráfico de histograma de dimensión: capacitaciones por instrucciones en puesto	32
Figura 7. Gráfico de histograma de la variable 2: productividad	33

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo, establecer la relación entre la capacitación con la productividad en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria, año 2020. Metodológicamente es correlacional, con un tipo de diseño no experimental. Habiendo sido la muestra de 87 trabajadores del área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria. Se formulo dos instrumentos de recolección de datos y ambos pasaron por diferentes filtros correspondientes, con un total de 30 ítems de cinco alternativas a elegir con sus respectivas respuestas. Los resultados de la presente investigación, se realizaron mediante un análisis descriptivo de las variables y el análisis inferencial para conocer el nivel de correlación mediante la prueba estadística Rho de Spearman, cotejando y respondiendo de esta manera a los problemas, verificando el cumplimiento estricto de los objetivos trazados y rechazando de manera concreta la hipótesis nula. Se concluyo con el uso del software de análisis estadístico SPSS versión 25 y por medio del Rho de Spearman se pudo obtener una correlación significativa de 0.732, entre las variables propuestas en esta investigación, asimismo por medio del valor sig. calculado en 0.000 que es menor al valor sig. teórico en 0.005, se aceptó la hipótesis alternativa afirmando: existe relación significativa entre la capacitación y la productividad en el área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020. Es decir a una mayor eficiencia en la capacitación, mayor será la productividad en todas las áreas laborables de esta institución.

Palabras clave: Capacitación, Productividad, Ejecucion coactiva.

ABSTRACT

The central objective of this thesis is to establish the relationship between training with productivity in the area of coercive execution of the Tax Administration Service, year 2020. Methodologically it was established in a correlational manner, with a type of non-experimental design. Having been the sample of 87 workers in the coercive area of the tax administration service. With regard to instrumentality, two data collection instruments were formed and both went through different corresponding filters, with a total of 30 items of five alternatives to choose from with their respective answers. The results of research were carried out through a descriptive analysis of the variables and the inferential analysis to know the level of correlation through Spearman's Rho statistical test, the comparison and response in this way to the problems, verifying strict compliance with the objectives set and specifically rejecting the null hypothesis. Finally, it was concluded that with the use of SPSS version 25 statistical analysis software and through Spearman's Rho a significant correlation of 0.732 could be obtained, among the variables proposed in this research, also through the following value calculated at 0.000 which is less than the theoretical following value in 0.005, the alternative hypothesis was accepted stating that : there is a significant relationship between training and productivity in the area of coercive execution of the Tax Administration Service, year 2020. That is to say to greater efficiency in training, the greater the productivity in all the working areas of this institution.

Keywords: Training, Productivity, Coercive execution.

I. Introducción

La capacitación es un proceso y una herramienta de gestión administrativa utilizada a nivel mundial por el trabajador, a través del cual se obtienen y desarrollan conocimientos y habilidades para el mejor desempeño de sus funciones a fin de lograr la mayor productividad.

En la actualidad el SAT es una organización pública descentralizada que pertenece a la Municipalidad Metropolitana de Lima, teniendo como finalidad organizar, administrar y recaudar todos los ingresos tributarios (impuestos prediales, impuestos alcabala, etc) así como los impuestos no tributarios (impuestos vehiculares, arbitrios municipales, impuestos a los casinos, etc), a fin de dar a los ciudadanos calidad en todos los servicios. Así mismo existe una problemática con respecto al desempeño del trabajador público, en el cual no tiene claro las funciones del Manual Obligatorio de Funciones (MOF), no reciben la inducción adecuada para cumplir con sus labores. Por ello es el motivo de hacer esta investigación es dar a conocer la importancia de la capacitación y la productividad del área de ejecución coactiva del SAT.

El capítulo primero corresponde al planteamiento del problema sobre el cual enfocamos esta investigación y su comparación con otros países, los objetivos, la justificación, la identificación de variables y las hipótesis.

El capítulo segundo contiene el marco teórico de la investigación, detallándonos los conceptos enmarcados con la capacitación, aprendizaje y la productividad.

En el tercer capítulo se desarrolla el método y el tipo de investigación, la operacionalización de todas las variables, los instrumentos y el análisis de datos

En el cuarto capítulo contiene la contrastación de hipótesis con su respectivo análisis descriptivo.

Finalmente se concluye con la discusión de resultados con sus conclusiones en base a todos los objetivos manifestados en el capítulo 1 y las recomendaciones que son enunciados de las experiencias obtenidas por todo el personal profesional enfocado en tributación pertenecientes al Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT).

1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial, el talento humano es más valorado y importante por organizaciones del ámbito público y privado, porque se reconoce que cada profesional que realiza la ejecución de una función y actividad es parte del procedimiento operativo, por lo tanto los colaboradores hacen reales cada objetivo planteado por la alta dirección. Los constantes cambios relacionados a la tecnología transforma de manera eficiente los procedimientos siendo más dinámicos, pero los trabajadores deben ser fortalecidos en su competitividad y conocimiento, por lo tanto deben contar con programas de capacitación de acuerdo a su función, especialidad y con programas de capacitación actualizados. Se menciona en diversos países el tratamiento de programas de capacitación en organizaciones, en donde se comparte o se tiene similitud con la problemática del presente estudio:

México

En entidades públicas y privadas, solo diez de cada veinte empresas realizan una inversión en implementación de programas de capacitación. Casi siempre se invierte en maquinarias, mejora de infraestructura del inmueble y nuevos equipos de computación (Kanhuaui, 2013)

Honduras

En entidades públicas se realizan programas de capacitación a nivel general, no se considera la especialización del trabajador y la función que desempeña en su área, donde cuatro de cada diez trabajadores son capacitados, los programas de capacitación no son importantes en la alta dirección (Baptista y Flores, 2014 p. 9.)

Uruguay

La gran mayoría de entidades públicas carecen de una política pública vinculada a implementar y ejecutar programas de capacitación. (De Mendoza et al. 2014, p.5).

1.2 Descripción del problema

En entidades públicas se seleccionan trabajadores pero después no se les brinda capacitación de manera permanente para la mejora de su productividad y así prevenir malestar o poca eficiencia del trabajador hacia sus funciones designadas (Galvis 2016, p. 25). Con lo señalado queda claro que en la actualidad es importante que cada entidad pública o privada cuente con programas de capacitación según la especialidad y función del trabajador, y poder así mitigar la falta de conocimiento de las funciones de cada trabajador y con ello lograr una mejora de su productividad en sus funciones.

En la actualidad en el Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT) no existe programas de capacitación para los trabajadores solo se capacita con temas sobre accidentes laborales y prevención, pero no por la especialidad de cada área de trabajo y así fortalecer las habilidades y conocimientos como uso de herramientas TIC y nuevas tendencias administrativas en gestión pública y ponerlos en la práctica. Por ello los encargados de las áreas del SAT están

requiriendo contar con un programa de capacitación para satisfacer las expectativas que necesita el personal, el estudio se desarrolla en el área de ejecución coactiva.

Por lo tanto el personas de una organización de carácter privado o publico, necesita ser capacitado para asi poder sacar lo mejor de el como profesional en relacion a su capacidad y destreza, para lograr resultados que genere una mejor labor en la entidad.

En las organizaciones siempre es bueno poseer programas de capacitación para la identificación de necesidades de que el colaborador adquiera o mejore sus competencias asociadas a su puesto de trabajo, y que logre el estimulo a crecer profesionalmente dentro de su puesto de trabajo (Diez y Abreu, 2009 p. 28).

1.3 Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el la relación entre la capacitación y la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la capacitación en el puesto y la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020?
- ¿En qué medida la capacitación por aprendizaje se relaciona con la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020?
- ¿De qué manera las capacitaciones por instrucciones en el puesto se relaciona con la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020?

1.4 Antecedentes

1.4.1 Antecedentes Internacionales

Porta y Tarrió (2019). en su estudio “La capacitación para el desempeño laboral de los trabajadores productivos”, señalaron la importancia de destacar que los trabajadores de cualquier entidad laboral hacen su mejor esfuerzo sólo cuando comparten objetivos y beneficios y están preparados para comprender que el resultado individual de cada uno, tributa a los resultados colectivos, a la eficiencia y eficacia del centro donde laboran, el énfasis hay que centrarlo en gestionar el conocimiento, enseñar a aprender y adquirir habilidades para identificar oportunidades y actuar, lo cual favorecerá la capacidad efectiva para obtener una actividad laboral identificada exitosamente con una participación activa y consciente al tope de la capacidad real demostrada.

Valdez (2019). en el estudio “La calidad de los ambientes de formación y capacitación en la educación para el trabajo”, El tipo de estudio se ubicó en el positivismo lógico, pues se buscó analizar los hechos o causas del fenómeno. Se concluyó que la incidencia de la calidad presente en los ambientes destinados para la educación para el trabajo son antiguos (equipos, materiales y herramientas), entre otros aspectos observados.

Labrador et al., (2019). en su estudio “Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano”, se concluye que la capacitación se planifica y ejecuta de forma que se pueda dar garantía al trabajador en ser mas eficiente, eficaz y efectivo, de la mano con las responsabilidades sociales que corresponda a la entidad publica donde el personal labore.

Halawi y Haydar (2018). en su estudio “Effects of Training on Employee Performance: A Case Study of Bonjus and Khatib y Alami Companies”, el estudio tuvo una muestra de 303 encuestados. Los resultados mostraron que las dos compañías diseñan programas de capacitación que se enfocan en habilidades a corto plazo y programas de desarrollo para habilidades a largo plazo. Algunos de los programas incluyen la organización de programas de capacitación fuera del lugar de trabajo, asistiendo a talleres, participando en actividades del departamento. Se concluye que las capacitaciones benefician al trabajador, así como a los dos compañías, los empleados citaron que pudieron desarrollar una satisfacción interna, recibieron comentarios positivos de la evaluación, logrando un resultado de calidad y desarrollo de carrera más allá del trabajo en clase.

Pérez (2018). en su estudio “Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en las Pymes del sector servicios de Comalcalco, Tabasco”, la investigación señala que gran parte de las pequeñas empresas están dentro de la capacitación, mas aun aplicando programas de capacitación. Se puede apreciar que se esta detectando la necesidad de capacitar al personal y que es necesario la inversión en el capital humano.

Alarcón y Napoleón (2018). en su tesis “La importancia de la capacitación en el desarrollo del capital humano”, es importante la elaboración de planes de capacitación sustentado en las metas y objetivos que posea la empresa, a un corto o prolongado plazo, hacia la motivación de los colaboradores y asi poder optimizar la productividad.

Herrera et al., (2018). en su estudio “Determinación de Necesidades de Capacitación, según Colaboradores y Gerentes de Empresas en la Ciudad de Panamá”, describe las actitudes de los colaboradores y gerentes de empresas sobre las necesidades de capacitación y otros aspectos relacionados con la formación. Por lo tanto, la capacitación es una inversión rentable que ejecuta la dirección de una organización, un planeamiento adecuado del recurso humano en una empresa para la capacitación del personal que tiene bajo su mando hacia la mejora de su mejor desempeño.

1.4.2 Antecedentes Nacionales

Rengifo (2018). en su tesis “Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017”, concluye que los procesos de capacitación se relaciona estrechamente con el desempeño laboral, y la evidencia mas clara es la asociación de Spearman que indica un coeficiente de 0.70.

Aguilar y Ramirez (2018). en su tesis “Programa de capacitación para la reducción de la Resistencia al Cambio Organizacional en Unidad de Gestión Educativa Local Intercultural Bilingüe y Rural Imaza”, en la actualidad existe colaboradores que se resisten a un cambio en la organización, porque existen aun ideas tradicionales, por ello se necesita capacitar de manera constante a los colaboradores y poder persuadirlos de manera positiva a que esten satisfechos con sus funciones y conozcan mejor sus labores diarias.

Merlin (2018). según su tesis elaborada: “Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017”, la investigación señala que existe una correlación estrecha con la satisfacción del trabajador en su centro laboral y su

productividad, es necesario que ellos esten conformes con la dirección de la entidad para que puedan demostrar su optimo desempeño.

Facho (2017). en su tesis “Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016”, se concluye en el fortalecimiento de los componentes de la gestión en la administración para poder asi lograr la mejora de la productividad en el lugar de trabajo.

Valentin (2017). según su tesis “La capacitación y la productividad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en el distrito de los Olivos – 2017”, se concluye que las capacitaciones influyen en la productividad de la entidad privada, porque cada trabajador mejora y rendirá mas en su desempeño en el trabajo.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Justificación metodológica

Se justifica porque es de alcance correlacional, el cual cuenta con dos instrumentos de medición que son el cuestionario, en la variable capacitación se tiene 18 preguntas y en la variable productividad se tiene 12 preguntas que será sometida a juicio de expertos para su aplicación, pudiendo ser los instrumentos replicados por otros investigadores en trabajos de investigación afines a la problemática expuesta.

1.5.2 Justificación teórica

La tesis tiene justificación porque la capacitación en los últimos años es una herramienta de gestión útil para mejorar la eficiencia en una organización.

En la variable 2 productividad se relaciona con la teoría del proceso administrativo porque con analizar la empresa en su totalidad, es decir en todo su conjunto, direccionando de manera concreta aumentar la efectividad por medio de la investigación de la estructura de la

organización. Con las teorías mencionadas se busca ampliar los conocimientos y plantear aportes por medio de las recomendaciones.

1.5.3 Justificación Práctica

La investigación es de carácter práctico porque los resultados de la tesis serán útiles como alternativa de solución para reducir la problemática en el SAT sobre la baja eficiencia en las funciones.

1.6 Limitaciones de la investigación

Es la carencia de antecedentes nacionales relacionado a la productividad en entidades del sector público.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre la capacitación y la productividad del área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria, año 2020.

1.7.2 Objetivos específicos

- Establecer qué relación existe entre la capacitación en el puesto y la productividad en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria, año 2020?
- Establecer en qué medida la capacitación por aprendizaje se relaciona con la productividad en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria, año 2020.
- Determinar de qué manera las capacitaciones por instrucciones en el puesto se relaciona con la productividad en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria, año 2020.

1.8 Hipótesis

1.8.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la capacitación y la productividad en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria, año 2020.

1.8.2 Hipótesis específicas

- La capacitación en el puesto se relaciona significativamente con la productividad del área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria, año 2020?
- La capacitación por aprendizaje se relaciona significativamente con la productividad del área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria, año 2020.
- Existe realmente relación significativa entre las capacitaciones por instrucciones en el puesto y la productividad del área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria, año 2020.

II. Marco Teórico

2.1 Marco conceptual

2.1.1 Teoría de la capacitación

2.1.1.1 Enfoque teórico según Gaines y Robinson. Según Robinson et al., (2013) citado por Aguilar y Ramirez, 2018, p. 20), en la obra titulada “Formación de impacto: ¿Cómo vincular la formación a las necesidades empresariales y medir los resultados?”, Informa que “la capacitación busca lograr ciertos objetivos”.

2.1.1.2 Enfoque teórico del aprendizaje . Para Gore, (2010) citado por Rengifo (2018), p. 22), “es un alcance de competencias designadas a las facultades de las organizaciones que resultan firmes para el establecimiento, cuya clave es inusual, muy importante para los clientes y muy establecido al entorno de organización”.

2.1.2 Definición de capacitación

De acuerdo a Aguilar y Marlo (2016) “son acciones planificadas el cual tiene como fin la preparación integral del capital humano en el trabajo, por medio de la mejora de conocimientos”. (p. 38)

Para Díaz Barriga y Hernández Rojas, 2002 citado por Aguilar y Ramirez (2018), se traduce como “la expectativa y necesidad de la entidad o empresa en un periodo” (p. 20).

Para Grados (2009) “la capacitación es un proceso mediante el cual se busca obtener determinados beneficios que justifican su existencia” (p. 223).

Bently (1993) señala: “Hay que concebir la capacitación desde el punto de vista del participante y de aquello que los capacitadores quieren lograr de acuerdo a lo que necesitan los participantes” (p. 112).

Por su parte el autor Guglielmetti (2012) afirma que: “La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema” (p. 9).

2.1.3 El proceso y desarrollo de la capacitación

El proceso y desarrollo de la capacitación se vincula con detectar y analizar la necesidad de un área de trabajo por la capacitación, identificar la fortaleza y debilidad del entorno laboral, es decir la necesidad de adoptar mayores conocimientos, finalmente se requiere elaborar planes y libros de consulta y desarrollo de ideas.

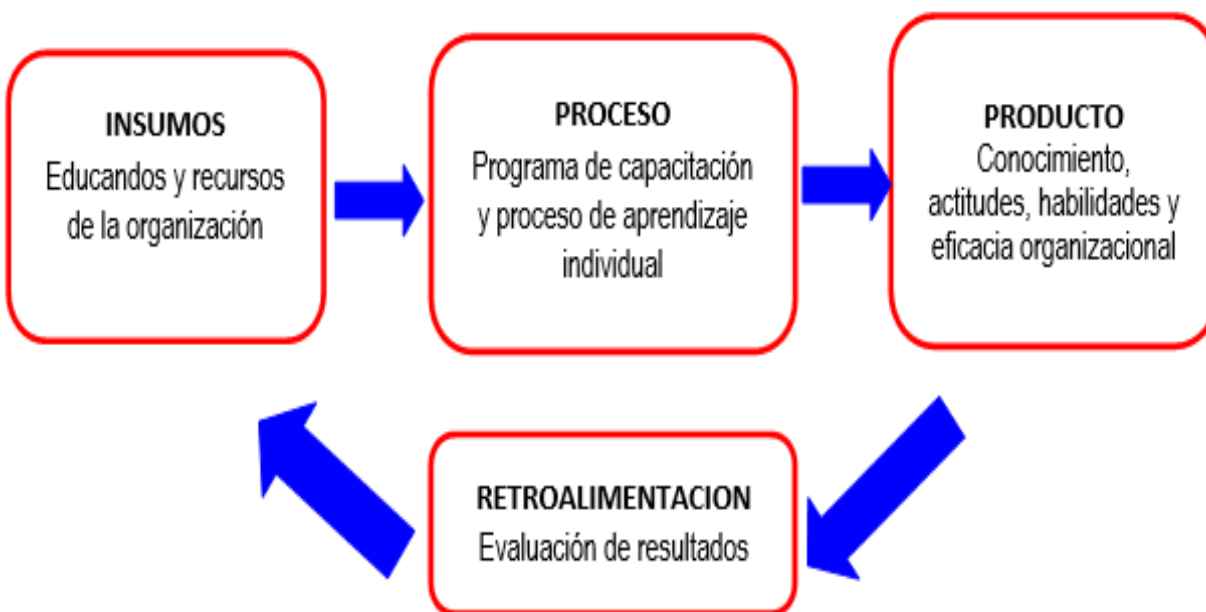
2.1.4 Objetivos de la capacitación

Según Chiavenato, (2017), los más importantes objetivos de la capacitación son:

“(a) Preparar a los trabajadores para la realización y desarrollo inmediato de diversas tareas del puesto a desempeñar según sus habilidades, (b) Brindar chances y oportunidades laborales para el desarrollo profesional y personal continuo y (c) Cambiar la actitud personal de cada uno, sea para crear un ambiente más satisfactorio entre ellas o para aumentarles las motivaciones y convertirlas más receptivas a los nuevos cambios de la administración. (p. 67).

Figura 1

Ciclo: “La capacitación”



Fuente: Chiavenato, (2017), p.67

2.1.5 Fases para implementar un programa de capacitación

Para Grados (2009). “las fases por implementar adecuadamente un programa de capacitación son las siguientes: (a) Planeación en capacitación; (b) Organización en capacitación; (c) Ejecución en capacitación; (d) Evaluación en capacitación y Seguimiento en capacitación”. (p. 223)

2.1.5.1 Planeación en capacitación. En planeación según Grados (2009). “se determina que hacer y consta de tres elementos principales: detección de necesidades de capacitación, establecimiento de objetivos y establecimiento de planes y programas” (p. 223).

Como menciona según Grados (2009). “en la detección de necesidades de capacitación se identifican las áreas de ineficiencia susceptibles de ser corregidas mediante la capacitación, de determina a quien va dirigida esta y cuando y en qué orden se impartan los cursos” (p. 223).

2.1.5.2 Organización en capacitación .Según Grados (2009). “mientras la fase inicial del proceso responde al accionar, la organización desde el punto de vista laboral y en la capacitación instrumenta el con que hacerlo, es decir se trata de disponer de los elementos tecnológicos laborables, personas útiles y elementos físicos, para su aplicación y utilización”. (p. 224)

2.1.5.3 Ejecución en la capacitación . La ejecución en la capacitación para Grados. (2009). “es la puesta en marcha del plan, es la acción misma, la realización y la fase donde se llevan a cabo los planes establecidos” (p. 224).

2.1.5.4 Evaluación en la capacitación. La evaluación en la capacitación según Grados (2009) se comprueba con alcances en relacion a comprobar lo alcanzado vinculado a lo planificado, sirviendo para aplicar medidas que logren corregir en todo el procedimiento de la capacitación. (p. 225)

2.1.5.5 Seguimiento en la capacitación. El seguimiento en la capacitación según Grados (2009). “es evaluar las actividades que realizan los participantes una vez que han concluido su instrucción”. (p. 225).

Como menciona Grados, J. (2009). “se traduce en la observación de la transferencia de la capacitación al trabajo, la revisión y superación de los obstáculos para aplicar las nuevas habilidades, conocimientos y aptitudes adquiridos en un curso” (p. 225).

2.1.6 Alcance de la capacitación

“Sin embargo muchos expertos distinguen entre capacitación, la cual tiende a tener un enfoque más orientado hacia temas de desempeño a corto plazo y desarrollo el cual se concentra en la ampliación de las habilidades de un persona para responsabilidades futuras” (Bohlander, et al., 2017, p. 263).

2.1.7 Componentes de la capacitación

2.1.7.1 Capacitación en el centro de labores. Aquí se señala que todo los colaboradores en una entidad deben ser capacitados para que conozcan sus funciones y logren un adecuado desempeño en sus labores y optimizar la productividad (Dessler y Varela, 2017).

2.1.7.2 Capacitación por aprendizaje persona. IEn este item se reconoce que la capacitación mejora el aprendizaje de la formalidad en el entorno laboral y es responsabilidad del jefe directo del area brindar las herramientas (Dessler y Varela, 2017).

2.1.7.3 Capacitación por instrucciones en el centro de labores. Las labores en una entidad son procedimientos o pasos que están siguiendo una secuencia con mucha lógica y es mas factible en su aprendizaje, paso a paso (Dessler y Varela, 2017).

2.1.8 Teoria de la productividad

2.1.8.1 Teoría de la administración científica según Frederick Winslow Taylor. En 1911 Frederick Winslow Taylor publicó el resultado de su investigación en su obra cumbre “The Principles of Scientific Management”, señalando que los principios para aumentar o incrementar la efectividad en la organización científica en los centros laborables es:

- Desarrollar una ciencia vinculada a la administración, para así establecer un mejor método en la realización de un objetivo.
- Una óptima selección de cada trabajador, para que así sea responsable en la función que le sea encomendada.
- El trabajador debe contar por parte de la empresa con un sueldo adecuado y capacitaciones.
- Una buena comunicación entre empleado y empleador (Taylor ,1997, p. 34)

Según Koontz et al. los colaboradores presentan a veces un bajo desempeño o productividad porque los estándares laborales son deficientes, y las funciones de la empresa son demasiadas exigentes de acuerdo con las habilidades que tiene el colaborador (2008, p. 15)

2.1.8.2 Teoría del proceso administrativo. La teoría del proceso administrativo, se relaciona con analizar la empresa en su totalidad, es decir en todo su conjunto, direccionando de manera concreta aumentar la efectividad por medio de la investigación de la estructura de la organización (Jones y George, 2006, p. 49).

2.1.9 Definición de productividad. Según Gutierrez, 2014, p. 20) el concepto y desarrollo de la productividad esta asociada al resultado obtenido del proceso por incrementar la productividad, para lograr el resultado y ser considerado el recurso mas utilizados para generarlos y emplearlo adecuadamente.

Según Robbins y Coulter es la forma de la generaciones de los bienes y del servicio utilizado con una menor cantidad de insumos. (2010, p. 404)

La productividad, según Hernandez y Pulido, se vincula a los resultados de utilizar de manera adecuada el recurso en relación con el producto y servicio generado de forma proporcional. (2011, p. 11).

2.1.10 Componentes de la productividad

Para Gutierrez son los siguientes:

- Efectividad: es trascender el objetivo planteado para ser alcanzado.
 - Eficiencia: asociación sobre los resultados alcanzados y el recurso utilizado.
 - Eficacia: es la realización de la actividad planeada y es alcanzada con el resultado planeado.
- (2014, p. 20)

Por su parte, Robbins y Coulter “la efectividad se relaciona con los objetivos de una organización y su supervisión si se cumplen, a través de una medición”. (2010)

Para Bernal y Sierra la eficacia es “la acción de realizar lo correcto y por lo tanto la persona que realiza una actividad que dirige una entidad logra su meta y por consecuencia resultados esperados”. (2013, p. 17)

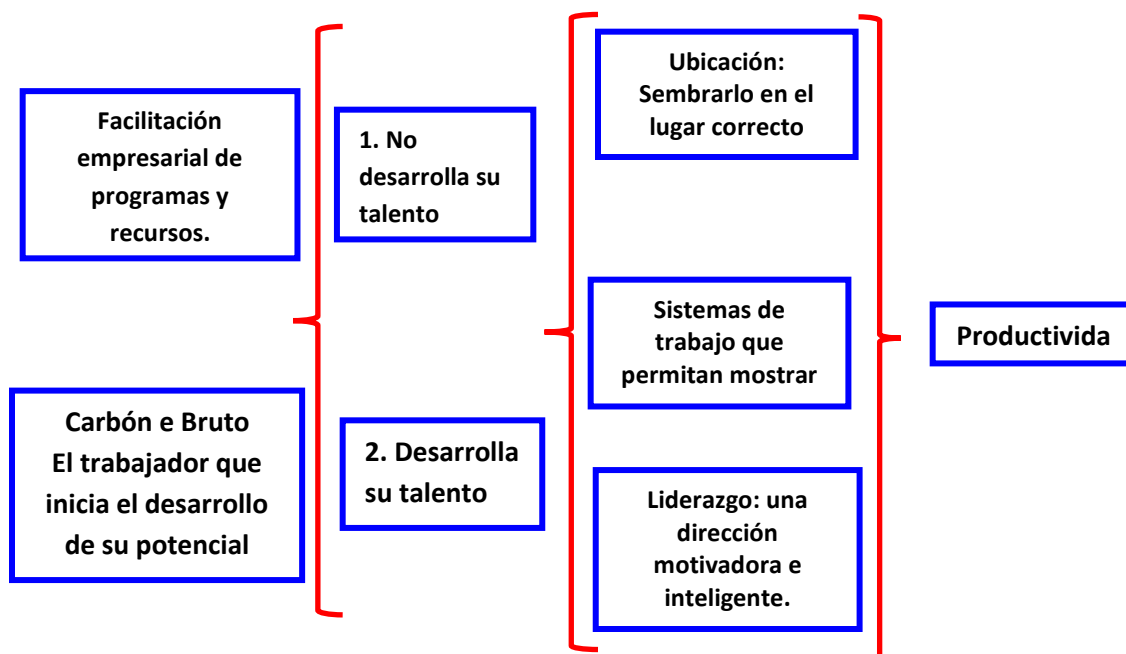
2.1.11 La productividad: La Empresa y el Talento

Para Reig, se clasifica en 4 características muy sobresalientes tales como:

- La empresa que desea ser productiva debe creer e invertir en el talento.
- Debe tener un diagnóstico preciso y saber sus prioridades, es decir las áreas estratégicamente más importantes y que es donde no debe faltar talento.
- Debe diseñar programas y proveer los recursos para que los trabajadores puedan desarrollar los talentos que la empresa necesita.
- Debe gestionar a través de un convencimiento ético e inteligente el que el trabajador acoja el perfil que de él se espera, permitiéndole que se invierta en él para su desarrollo y acceda debido a la gratitud y al buen trato, quedándose en la empresa por un periodo razonable de tiempo. (2015, p. 187),

Figura 2

Productividad empleando correctamente el talento humano en toda institución laboral



Fuente. (Reig, 2015 p. 186). La Empresa

2.1.12 Importancia de la productividad

Su importancia consiste en que la productividad es una herramienta de gestión que permite a las organizaciones comparar la producción en diferentes niveles en relación a los recursos utilizados. Asimismo se conoce que cambios en la productividad influyen en aspectos sociales y económicos del país, relacionados al crecimiento económico o inflación (Bain citado por Alva y Juárez 2014, p. 17)

III. Método

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es de carácter correlacional porque se evalúa conocer el grado de relación entre dos variables, midiendo cada una de ellas, se describe y posteriormente se cuantifica y analiza su vínculo (Hernández y Mendoza, 2018, p. 110).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

En la presente investigación la población está constituida por 87 trabajadores del área coactiva del Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT).

3.2.2 Muestra

La muestra de estudio se determinó en 87 Trabajadores del área coactiva del Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT). El muestreo es no probabilístico porque no se aplicó fórmula estadística para la muestra.

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1 Definición conceptual de la variable 1: capacitación

La capacitación según Grados se define como “un proceso mediante el cual se busca obtener determinados beneficios que justifican su existencia” (2009, p. 223).

3.3.2 Definición operativa de la variable 1: capacitación

La definición operacional de la capacitación se sustenta en las dimensiones de capacitación en el puesto, capacitación por aprendizaje y capacitaciones por instrucciones en el puesto.

Tabla 1*Operacionalización de la variable 1: La capacitación*

Dimensiones	Indicadores
Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo Cursos de capacitación para el trabajo
Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto Soporte técnico del jefe directo en trabajo
Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador Conferencias para capacitación del personal

Fuente: Elaboracion propia

3.3.3 Definición conceptual de la variable 2: productividad

Según Gutierrez la productividad esta asociada el resultado obtenido del proceso por incrementar la productividad, para lograr el resultado y ser considerado el recurso utilizados para generarlos. (2014, p. 20)

3.3.4 Definición operativa de la variable dependiente: productividad

La definición operacional de productividad se sustenta en sus dimensiones que son eficacia, eficiencia y efectividad.

Tabla 2*Operacionalización de la variable 2: La Productividad*

Dimensiones	Indicadores
Efectividad	Objetivos planteados. Calidad
Eficiencia	Uso optimos de recursos Cumplimiento de obligaciones
Eficacia	Logro de metas Producir alternativas creativas

Fuente: Elaboracion propia

3.4 Instrumentos

Los instrumentos de medición según Valderrama:

Las técnicas de investigación para la presente investigación son: La Observación. Se utiliza la observación estructurada y detallada, porque se manipulan sucesos en el que se observa. Cuestionario y Encuestas. Se utiliza el cuestionario con preguntas cerradas a escala de Likert, asociados a las variables y dimensiones del estudio. (Gamarra, et, al. 2019, p. 194)

3.5 Procedimientos

El procedimiento inicia con los resultados de la data al momento de la aplicación del cuestionario al personal de ejecución coactiva del SAT, entonces con la aplicación del Rho de Spearman por ser un instrumento de escala ordinal, se obtiene el valor p. el cual nos señala si se acepta la hipótesis alternativa o se rechaza.

3.6 Análisis de datos

Para determinar la generosidad de datos y normalidad se aplicara la prueba estadística: Kolmogórov-Smirnov, en base al aporte de: De la Garza et al. se aplica en muestras mayores a 50 elementos y con ello establecer si existe una distribución de línea recta. (2013, p. 141)

Asimismo para establecer la correlación y el contraste estadístico de la hipótesis se aplica el coeficiente Rho de Spearman que viene a ser útil para instrumentos de escala ordinal, con el propósito de asociar por medio de la estadística las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018, p. 367).

IV. Resultados

4.1 Contrastación de las Hipótesis

4.1.1 Hipótesis general

Ho: $r_{XY} = 0$ Hipótesis alternativa

Existe relación de significancia entre la capacitación y la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.

Ha: $r_{XY} \neq 0$ Hipótesis nula

No existe relación de significancia entre la capacitación y la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.

Tabla 3

La correlación general y el contraste principal de la hipótesis general

			Capacitación (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Capacitación (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Productividad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Existe relación significativa entre la capacitación y la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.

4.1.2 Primera hipótesis específica

Ho: $r_{XY} = 0$ Hipótesis alternativa

La capacitación en el puesto laboral se relaciona en modo significativo con la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.

Ha: $r_{XY} \neq 0$ Hipótesis nula

La capacitación en el puesto laboral no se relaciona en modo significativo con la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.

Tabla 4

La correlación específica 1 y el contraste en base a la hipótesis específica 1

			Capacitación en el puesto (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Capacitación en el puesto (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
Productividad (Agrupada)	Productividad (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

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

Fuente: Elaboracion propia

Interpretacion: La capacitación en el puesto se relaciona con la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.

4.1.3 Segunda hipótesis específica

Ho: $r_{XY} = 0$ Hipótesis alternativa

La capacitación por aprendizaje personal se relaciona en modo significativo con la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.

Ha: $r_{XY} \neq 0$ Hipótesis nula

La capacitación por aprendizaje personal no se relaciona en modo significativo con la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.

Tabla 5

Correlación específica 2 y contraste de la hipótesis específica 2

			Capacitación por aprendizaje (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Capacitación por aprendizaje (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Productividad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

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

Fuente: Elaboracion propia

Interpretacion: La capacitación por aprendizaje se relaciona significativamente con la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.

4.1.4 Tercera hipótesis específica

Ho: $r_{XY} = 0$ Hipótesis alternativa

Existe relación en modo significativo entre las capacitaciones por instrucciones en el puesto laboral y la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.

Ha: $r_{XY} \neq 0$ Hipótesis nula

No existe relación en modo significativo entre las capacitaciones por instrucciones en el puesto laboral y la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.

Tabla 6

Correlación específica 3 y el contraste de hipótesis específica 3.

			Capacitaciones por instrucciones en el puesto (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Capacitaciones por instrucciones en el puesto (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Productividad (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

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

Fuente: Elaboracion propia

Interpretacion: Existe relación significativa entre las capacitaciones por instrucciones en el puesto y la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.

4.2 Análisis Descriptivo

Tabla 7

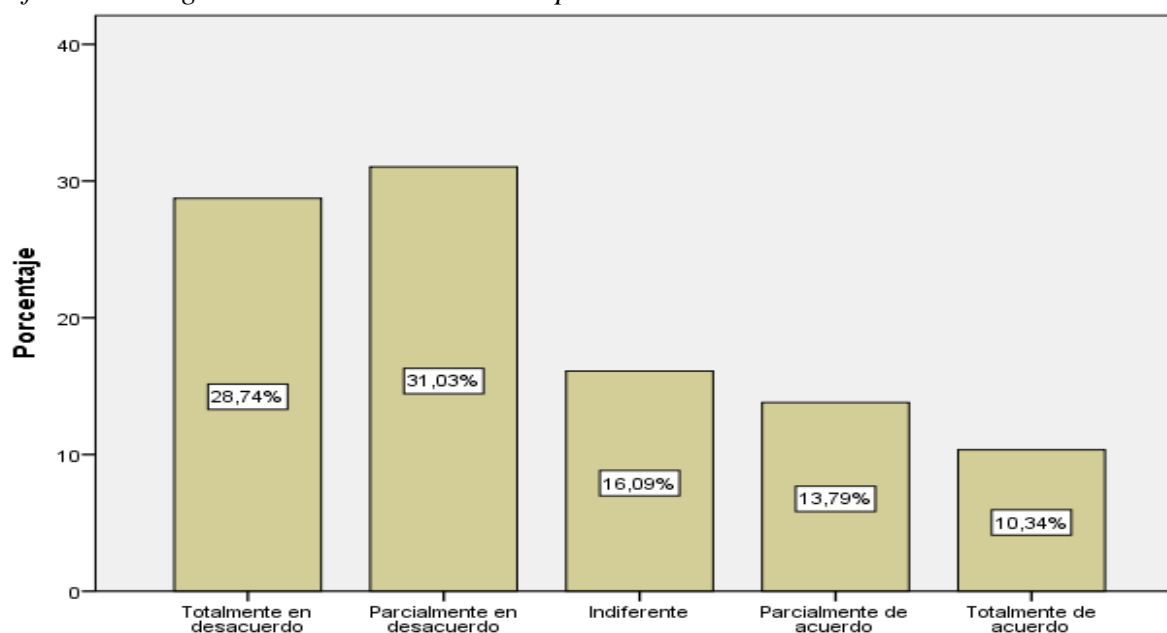
Descripción en base a la variable 1: La capacitación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	28,7
	Parcialmente en desacuerdo	27	31,0
	Indiferente	14	16,1
	Parcialmente de acuerdo	12	13,8
	Totalmente de acuerdo	9	10,3
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboracion propia

Figura 2

Gráfico de histograma de la variable 1: la capacitación



Fuente: Elaboracion propia

Interpretacion: El 28.7 % en las personas profesionales del área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria, año 2020, manifestaron estar parcialmente en desacuerdo que la capacitación en el SAT sea eficiente, solo el 13.8% está parcialmente de acuerdo que es adecuada.

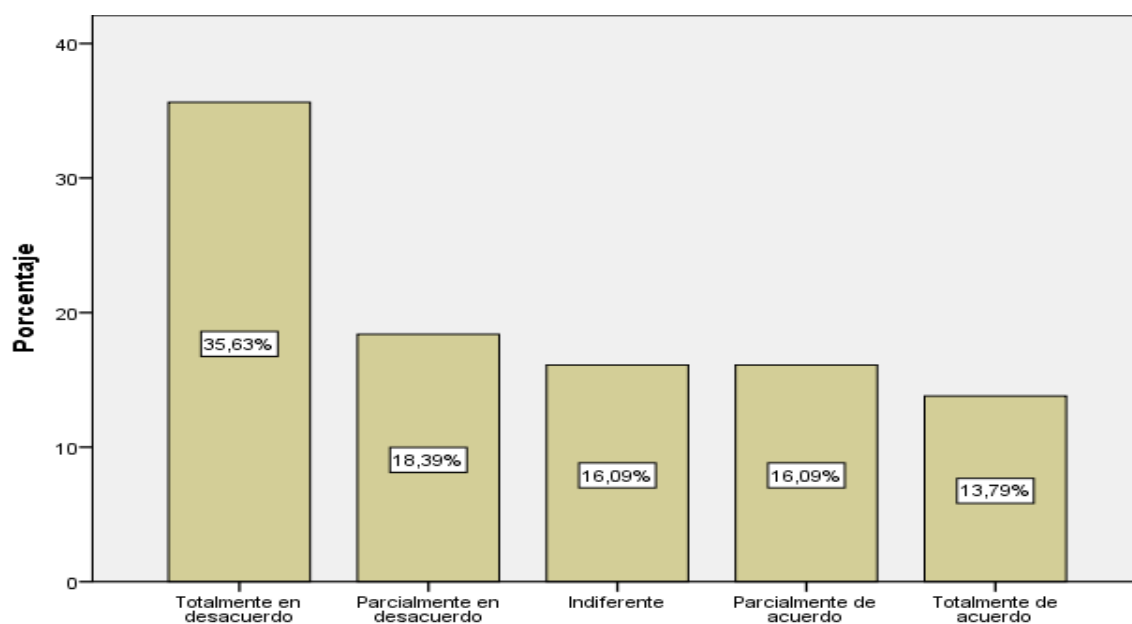
Tabla 8

Descripción de la dimensión: La capacitación en el puesto laboral:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	31	35,6
	Parcialmente en desacuerdo	16	18,4
	Indiferente	14	16,1
	Parcialmente de acuerdo	14	16,1
	Totalmente de acuerdo	12	13,8
	Total	87	100,0

Figura 3

Gráfico del histograma por dimensión: capacitación en el puesto laboral



Fuente: Elaboracion propia

Interpretacion: El 35.6 % en las personas profesionales del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020, manifestaron estar parcialmente en desacuerdo que la capacitación en su puesto sea eficiente, solo el 16.1% está parcialmente de acuerdo que es adecuada.

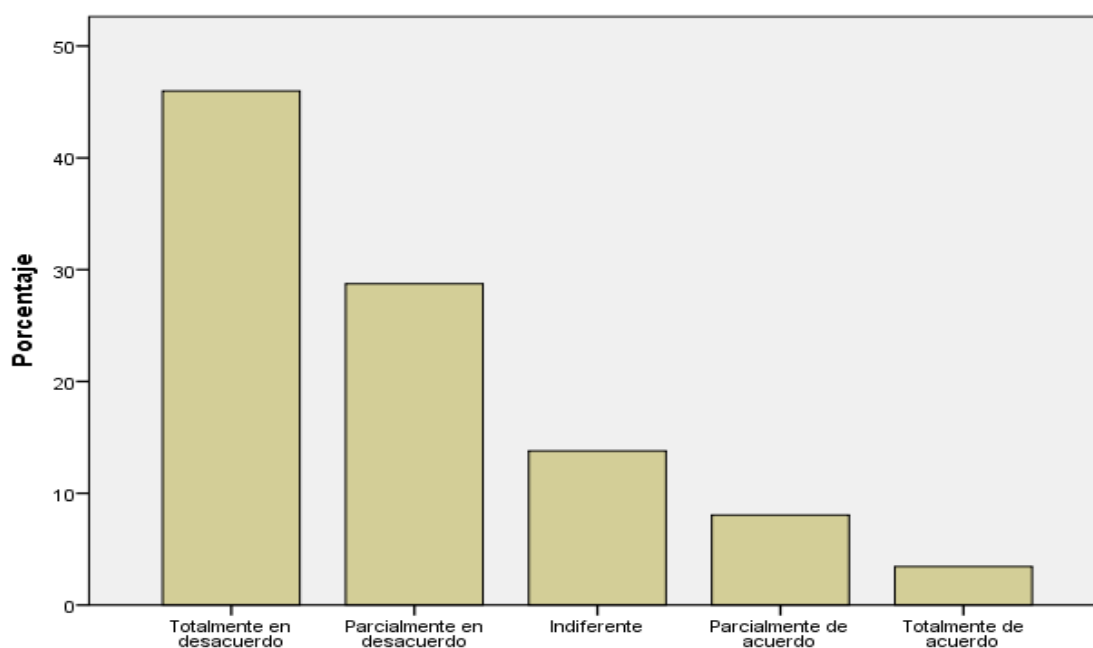
Tabla 9

Descripción de la dimensión: capacitación por el aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	6,9
	Parcialmente en desacuerdo	23	26,4
	Indiferente	35	40,2
	Parcialmente de acuerdo	13	14,9
	Totalmente de acuerdo	10	11,5
	Total	87	100,0

Figura 4

Gráfico de histograma por dimensión: la capacitación por el aprendizaje



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 26.4 % de profesionales del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020, manifestaron estar parcialmente en desacuerdo que la capacitación por aprendizaje sea eficiente, solo el 14.9% está parcialmente de acuerdo que es adecuada.

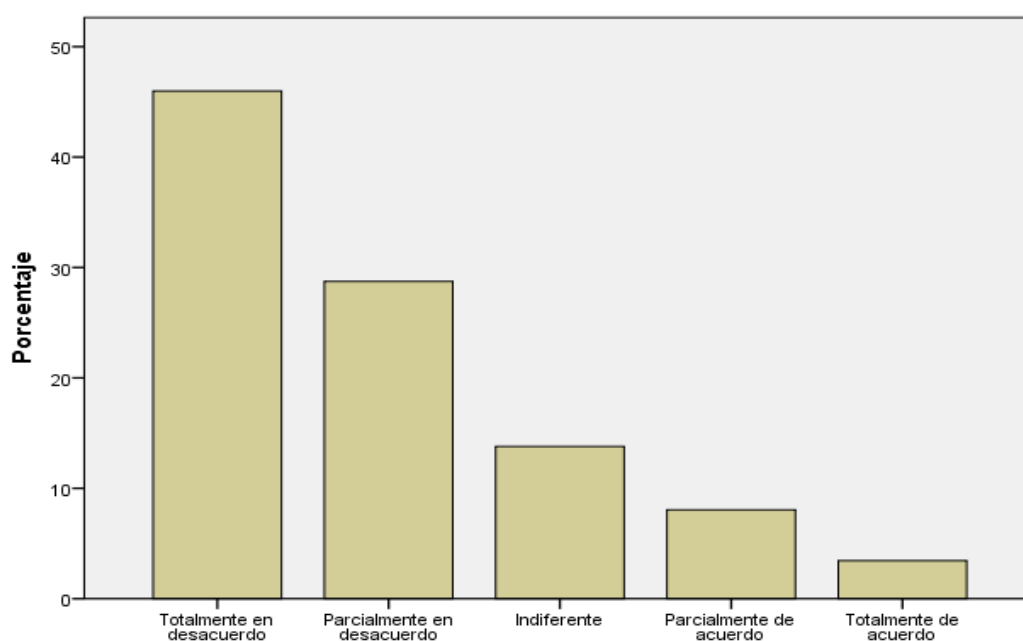
Tabla 10

Descripción de la dimensiones: las capacitaciones por instrucciones en el puesto laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	40	46,0
	Parcialmente en desacuerdo	25	28,7
	Indiferente	12	13,8
	Parcialmente de acuerdo	7	8,0
	Totalmente de acuerdo	3	3,4
	Total	87	100,0

Figura 5

Gráfico de histograma por dimensión: las capacitaciones por instrucciones en el puesto laboral.

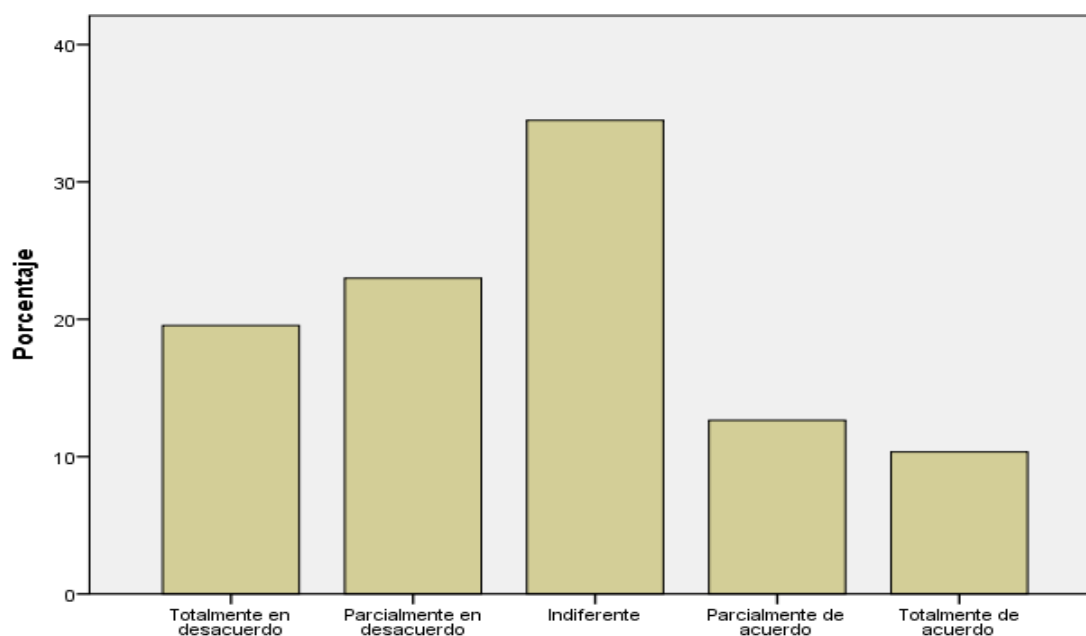


Fuente: Elaboracion propia

Interpretacion: El 46 % de profesionales del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020, manifestaron estar parcialmente en desacuerdo que la capacitación por las instrucciones en los diferentes puestos laborables sea eficiente, solo el 8% está parcialmente de acuerdo que es adecuada.

Tabla 11*Descripción de la variable 2: productividad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	19,5
	Parcialmente en desacuerdo	20	23,0
	Indiferente	30	34,5
	Parcialmente de acuerdo	11	12,6
	Totalmente de acuerdo	9	10,3
	Total	87	100,0

Figura 6*Gráfico de histograma de la variable 2: la productividad*

Fuente: Elaboracion propia

Interpretacion: El 23 % de profesionales del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020, manifestaron estar parcialmente en desacuerdo que la productividad sea eficiente, solo el 12.6% está parcialmente de acuerdo que es adecuada.

V. Discusión de resultados

Se tiene similitud de resultados con la investigación internacional de Porta y Tarrió (2019) señalaron la importancia de destacar que los trabajadores de cualquier entidad laboral hacen su mejor esfuerzo sólo cuando comparten objetivos y beneficios y están preparados para comprender que el resultado individual de cada uno, tributa a los resultados colectivos, a la eficiencia y eficacia del centro donde laboran, el énfasis hay que centrarlo en gestionar el conocimiento, enseñar a aprender y adquirir habilidades para identificar oportunidades y actuar, lo cual favorecerá la capacidad efectiva para llevar una actividad laboral identificada exitosamente con una participación activa y consciente al tope de la capacidad real demostrada.

Se comparte además los resultados de la investigación de Halawi y Haydar (2018) los resultados mostraron que las dos compañías diseñan programas de capacitación que se enfocan en habilidades a corto plazo y programas de desarrollo para habilidades a largo plazo. Algunos de los programas incluyen la organización de programas de capacitación fuera del lugar de trabajo, asistiendo a talleres, participando en actividades del departamento. Se concluye que las capacitaciones benefician al trabajador, así como a los dos compañías, los empleados citaron que pudieron desarrollar una satisfacción interna, recibieron comentarios positivos de la evaluación, logrando un resultado de calidad y desarrollo de carrera más allá del trabajo en clase.

VI. Conclusiones

- Se concluye que no existe en el SAT un programa de capacitación por cada área, en la actualidad hay capacitación de temas y elementos que no conllevan al desarrollo administrativo y formativo que deben de tener y recibir cada trabajador, esto conlleva a que haya otras capacitaciones como seguridad, salud en el trabajo, primeros auxilios, etc. Que no son importantes para el aprendizaje y desarrollo de cada trabajador del SAT
- Se concluye que la capacitación en el puesto se relaciona significativamente con la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020. En la actualidad los trabajadores que ingresan al SAT no reciben la inducción adecuada más bien cada trabajador debe pagar un 70% por capacitarse en un diplomado que siempre se realiza de manera anual, indicando que solamente la capacitación útil lo reciben los altos funcionarios y los gerentes de cada área.
- concluye que la capacitación por aprendizaje se relaciona significativamente con la productividad del área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria, año 2020. En la actualidad los trabajadores que realizan la captación de deudas tributarias y no tributarias no se les conoce un incentivo o motivación alguna por el cumplimiento de metas de manera mensual.
- Se concluye que en la actualidad los trabajadores del área de ejecución coactiva tienen duplicidad de labores, es decir que existe trabajadores que hacen labores más que otros por el cual el contrato de labores especifica las verdaderas funciones y en la práctica se realizan funciones distintas como: “apoyar la parte administrativa”, así como “apoyar la parte de archivo y documentación”.

VII. Recomendaciones

- Se recomienda al jefe-funcionario del área de ejecución coactiva diseñar un programa piloto así como nuevos programas y jornadas de capacitación e invertir en la logística adecuada (equipos multimedia, proyección audiovisual, material didáctico de aprendizaje como: folletos y material de lectura en temas de tributación y derecho municipal) que representan una gran importancia en el logro de las acciones profesionales, laborables y organizacionales de esta institución de carácter tributario.

- Se recomienda que haya una mejor política del SAT en el cual pueda llegar estas capacitaciones a los demás trabajadores y supervisores, así mismo cambiar la forma de inducción en la cual al momento de ingresar a las labores puedan estar instruidos sobre las actividades que desarrollaran y también dar facilidades a los trabajadores para que puedan acceder a un diplomado en tributación y gestión pública municipal en coordinación con las universidades que apoyan la gestión del SAT, ejemplo : capacitación y diplomado en la Universidad Continental, en el cual el trabajador no tenga que pagar costo alguno por estas capacitaciones, es decir que lo reciba libremente como parte de su contrato laboral por ser parte del equipo de trabajadores del SAT.

- Se recomienda e invoca al jefe-funcionario del área de ejecución coactiva en coordinación con los supervisores de cada labor hacer una política que permita incentivar y premiar por cumplir numérica y estadísticamente cada mes a su vez reconocer y premiar por su buena eficiencia y buen desempeño laboral, el cual le permita al

trabajador ascender y crecer profesionalmente con un amplio dominio en materias de deudas tributarias y no tributarias.

- Se recomienda a los encargados del área de RRHH dar a conocer a los trabajadores la funciones del Manual Obligatorio de Funciones (MOF) así como el Reglamento Obligatorio de Funciones (ROF) sometiéndolos a evaluaciones y calificaciones personales en el cual podamos ver el rendimiento y aprendizaje de cada trabajador con el fin de acatar y cumplir estas disposiciones para lograr un adecuado compromiso laboral con el área de ejecución coactiva del SAT.

VIII. Referencias

- Aguilar, J., y Ramirez, H. (2018). *Programa de capacitación para la reducción de la resistencia al cambio organizacional en unidad de gestión educativa local intercultural bilingüe y rural imaza*. (Tesis para optar el grado de maestro en gestión pública), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Aguilar, J., y Marlo, O. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015*. (Tesis de grado), Pimentel, Chiclayo: Universidad Señor de Sipan.
- Alarcón, Y., y Napoleón, A. (2018). *La importancia de la capacitación en el desarrollo del capital humano*. (Tesis para optar al Título de Licenciados en Administración de Empresas), Managua, Nicaragua : Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Alva, J., y Juarez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria s.a del distrito de Trujillo-2014*. (Tesis de grado), Trujillo, Perú : Universidad Privada Antenor Orrego.
- Baptista, D., y Flores, R. (2014). *Capacitación y reclutamiento de personal en los establecimientos de Panamá*. Panamá: Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Bently, T. (1993). *Capacitación empresarial*. Bogotá: McGraw Hill.
- Bernal, C., y Sierra, H. (2013). *Proceso Administrativo* (2 ed.). Bogotá: Pearson.
- Bohlander, G., Snell, S., Morris, S. (2017). *Administración de recursos humanos*. Estados Unidos: Cengage Learning.

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos – El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- De la Garza, J., Morales, B., y Gonzalez, B. (2013). *Análisis estadístico multivariante*. Mexico: Mc Graw Hill education.
- De Mendoza, C., Di Capua, G., y Rucci, G. (2014). *Formación para el trabajo en Uruguay el punto de partida*. Uruguay: Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Dessler, G., y Varela, R. (2017). *Administración de recursos humanos* (6 ed.). Mexico: Pearson educación.
- Diez, J., y Abreu, L. (2009). Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos: un estudio de caso. *International Journal of Good Conscience*.
- Facho, J. (2017). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016*. (Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión Pública), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Galvis, L., y Cardenas, N. (2016). Gestión del talento humano en el sector público en Colombia. *Revista Apuntes de Administración*, 20-28.
- Gamarra, A., Rivera, T., Wong, F. y Pujay, O. (2019). *Estadística e investigación con aplicación de SPSS*. Lima: San Marcos.
- Grados, J. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal* (4 ed.). México: Trillas.
- Guglielmetti, P. (2012). *La gestión de la capacitación en las organizaciones*. Lima: Pautas metodológicas. Ministerio de Salud de Lima.
- Gutierrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. (4ta. ed.) Colombia: Mc Graw Hill.

- Halawi , A., y Haydar, H. (2018). Effects of Training on Employee Performance: A Case Study of Bonjus and Khatib y. *International Humanities Studies*, 24-45 Obtenido de http://ihs-humanities.com/journals/vol5_no2_june2018/3.pdf.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* . México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernandez, S., y Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestion empresarial, enfoque basado en competencias*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Herrera, V., Zarate, M., Portillo, Y., Chu, J.,y Guerra, C.)2018). Determinación de Necesidades de Capacitación, según Colaboradores y Gerentes de Empresas en la Ciudad de Panamá. *Invest. pens. crit.* , pp. 36-50 Obtenido de <https://usma.ac.pa/wp-content/uploads/2018/10/VOLUMEN-6-NUMERO-1.pdf#page=37>.
- Jones, R., y George, M. (2006). *Administración Contemporánea* (4 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Kanahuati, G. (2013). *Forbes*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/capacitacion-respuesta-urgente-ante-la-globalización/>
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2008). *Administración. Una perspectiva global* (8 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Labrador, O., Bustio, A., Reyes, J., y Lolana, E. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. *Cooperativismo y desarrollo*, 64-73. Obtenido de <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/222>.
- Merlin, G. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017*. (Tesis de grado) , Huacho, Perú: Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión.

- Pérez, C. (2018). Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en las PyMEs del sector servicios de E Comalcalco, Tabasco. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 1-10 Obtenido de <http://cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/170>.
- Porta, S., y Tarrió, C. (2019). La capacitación para el desempeño laboral de los trabajadores productivos. *Pedagogía Profesional*, 1-10 Obtenido de <http://revistas.ucpejv.edu.cu/index.php/rPProf/article/view/752/1031>.
- Reig, E. (2015). *La productividad en la empresa, lecciones para ser más eficientes y competitivo en el trabajo*. España: Almuzara.
- Rengifo, R. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*. (Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Pública), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Taylor, W. (1997). *Administración científica*. México: Herrero Hermanos.
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta* (10 ed.). Lima: San Marcos.
- Valdez, M. (2019). La calidad de los ambientes de formación y capacitación en la educación para el trabajo. *Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista*, 79-100. .
- Valentin, E. (2017). *La capacitación y la productividad de los trabajadores del banco de Crédito del Perú los Olivos – 2017*. (Tesis de grado), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

IX. Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia

Capacitación y la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																																				
<p>Problema General ¿Cuál es el la relación entre la capacitación y la productividad del área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria, año 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la capacitación en el puesto y la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020?</p> <p>¿En qué medida la capacitación por aprendizaje se relaciona con la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020?</p> <p>¿De qué manera las capacitaciones por instrucciones en el puesto se relaciona con la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020?</p>	<p>Objetivo General Determinar cuál es la relación entre la capacitación y la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.</p> <p>Objetivos específicos Establecer qué relación existe entre la capacitación en el puesto y la productividad en el área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020?</p> <p>Establecer en qué medida la capacitación por aprendizaje se relaciona con la productividad en el área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.</p> <p>Determinar de qué manera las capacitaciones por instrucciones en el puesto se relaciona con la productividad en el área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre la capacitación y la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.</p> <p>Hipótesis específicos La capacitación en el puesto se relaciona significativamente con la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020?</p> <p>La capacitación por aprendizaje se relaciona significativamente con la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre las capacitaciones por instrucciones en el puesto y la productividad del área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria, año 2020.</p>	<p>Variable 1. Capacitación</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Capacitación en el puesto</td> <td>Inducción en el puesto de trabajo</td> <td>1, 2, 3</td> </tr> <tr> <td>Cursos de capacitación para el trabajo</td> <td>4, 5, 6</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacitación por aprendizaje</td> <td>Trabajadores hábiles en el puesto</td> <td>7, 8, 9</td> </tr> <tr> <td>Soporte técnico del jefe directo en el trabajo</td> <td>10, 11, 12</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacitaciones por instrucciones en el puesto</td> <td>Manual de procedimientos para cada trabajador</td> <td>13, 14, 15</td> </tr> <tr> <td>Conferencias para capacitación del personal</td> <td>16, 17, 18</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable2. Productividad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Efectividad.</td> <td>Objetivos planteados.</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Calidad.</td> <td>3, 4</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Eficiencia.</td> <td>Uso óptimos de recursos.</td> <td>5, 6</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento de obligaciones.</td> <td>7, 8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Eficacia.</td> <td>Logro de metas.</td> <td>9, 10</td> </tr> <tr> <td>Producir alternativas creativas.</td> <td>11, 12</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo	1, 2, 3	Cursos de capacitación para el trabajo	4, 5, 6	Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto	7, 8, 9	Soporte técnico del jefe directo en el trabajo	10, 11, 12	Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador	13, 14, 15	Conferencias para capacitación del personal	16, 17, 18	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Efectividad.	Objetivos planteados.	1,2	Calidad.	3, 4	Eficiencia.	Uso óptimos de recursos.	5, 6	Cumplimiento de obligaciones.	7, 8	Eficacia.	Logro de metas.	9, 10	Producir alternativas creativas.	11, 12
Dimensiones	Indicadores	Ítems																																					
Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo	1, 2, 3																																					
	Cursos de capacitación para el trabajo	4, 5, 6																																					
Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto	7, 8, 9																																					
	Soporte técnico del jefe directo en el trabajo	10, 11, 12																																					
Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador	13, 14, 15																																					
	Conferencias para capacitación del personal	16, 17, 18																																					
Dimensiones	Indicadores	Ítems																																					
Efectividad.	Objetivos planteados.	1,2																																					
	Calidad.	3, 4																																					
Eficiencia.	Uso óptimos de recursos.	5, 6																																					
	Cumplimiento de obligaciones.	7, 8																																					
Eficacia.	Logro de metas.	9, 10																																					
	Producir alternativas creativas.	11, 12																																					
<p>METODOLOGÍA Tipo de investigación : Correlacional Diseño: No experimental Población: 87 Muestra: 87 Muestreo No probabilístico</p>																																							

Anexo B. Validación de instrumentos de recolección de datos

La validez de expertos se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema (Hernández y Mendoza, 2018, p. 229).

Tabla 12

Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable capacitación

Experto	Dominio	Decisión
Dr. Segundo Sanchez Sotomayor	Estadístico-metodológico	si existe suficiencia
Dr. Floresmilo Flores Palomino	Temático- metodológico	si existe suficiencia
Mag. Mario Sanchez Camargo	Metodológico	si existe suficiencia

Tabla 13

Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable productividad

Experto	Dominio	Decisión
Dr. Segundo Sanchez Sotomayor	Estadístico-metodológico	si existe suficiencia
Dr. Floresmilo Flores Palomino	Temático- metodológico	si existe suficiencia
Mag. Mario Sanchez Camargo	Metodológico	si existe suficiencia

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Capacitación

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión. Capacitación en el puesto								
01	¿Se recibe capacitación en el puesto de trabajo cuando se ingresa a trabajar en el SAT?	X		X		X		
02	¿Existe una política de capacitación mediante la inducción en el SAT?	X		X		X		
03	¿Mediante la capacitación en el puesto de trabajo el SAT pretende mejorar sus funciones mientras lo lleva a cabo?	X		X		X		
04	¿El SAT cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?	X		X		X		
05	¿Se busca actualizar los temas de programas de capacitación en el SAT?	X		X		X		
06	Una técnica de capacitación en el puesto de trabajo es la rotación de puestos, donde un colaborador pasa de un puesto a otro en un periodo de tiempo planeado.	X		X		X		
Dimensión. Capacitación por aprendizaje								
07	¿Usted cree que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto es decir en la practica mejora su aprendizaje a largo plazo?	X		X		X		
08	¿Asiste usted a los programas de capacitación efectuados por el SAT?	X		X		X		
09	¿Con el aprendizaje formal que brinda el SAT mejora sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo?	X		X		X		
10	¿Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo?	X		X		X		
11	¿El mensaje que le transmite a usted su jefe directo es sencillo y fácil de entender?	X		X		X		
12	¿La capacitación en la práctica durante el proceso de la función es buena en el SAT?	X		X		X		
Dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto								
13	¿Se le brinda un manual de procedimientos por cada trabajador en el SAT?	X		X		X		
14	¿Se actualiza anualmente el manual de procedimientos en el SAT?	X		X		X		
15	¿Usted cree que el manual de procedimientos del SAT contribuye a direccionar su labor con eficiencia?	X		X		X		
16	¿En el SAT se realiza conferencias de capacitación para el personal?	X		X		X		

17	¿Los temas de capacitación en el SAT se brindan a todo el personal?	X		X		X		
18	¿Cree usted que los temas de capacitación en el SAT deben ser específicos según la necesidad de cada área o especialización?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: SANCHEZ SOTOMAYOR, SEGUNDO RAMIRO

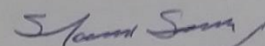
Especialidad del validador: ESTADISTICO METODOLOGO

.....02.....de.....09.....del 20...19

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Productividad

N°	DIMENSIONES / ítems Dimensión. Efectividad	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	Los objetivos planteados se cumplen a pesar de las dificultades que hubiera en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria es muy buena debido a que la gestión está bien organizada, planeada y dirigida.	X		X		X		
02	Los objetivos planteados no se cumplen por falta de recursos logísticos.	X		X		X		
03	Se trata de mejorar la calidad laboral en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria.	X		X		X		
04	La finalidad de lograr los objetivos en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria es optimizar la calidad de servicio hacia la comunidad.	X		X		X		
	Dimensión. Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
05	Los objetivos en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de actuar	X		X		X		
06	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.	X		X		X		
07	El personal en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos.	X		X		X		
08	El trabajo está adecuadamente organizado en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.	X		X		X		
	Dimensión. Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
09	Los objetivos en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de actuar	X		X		X		
10	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.	X		X		X		
11	El personal en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos.	X		X		X		
12	El trabajo está adecuadamente organizado en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: SANCHEZ SOTOMAYOR, SEGUNDO RAHIRO

Especialidad del validador: ESTADISTICO METODOLOGO

02 de 09 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

[Firma]
 Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Capacitación

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión. Capacitación en el puesto								
01	¿Se recibe capacitación en el puesto de trabajo cuando se ingresa a trabajar en el SAT?	X		X			X	
02	¿Existe una política de capacitación mediante la inducción en el SAT?	X		X			X	
03	¿Mediante la capacitación en el puesto de trabajo el SAT pretende mejorar sus funciones mientras lo lleva a cabo?	X		X			X	
04	¿El SAT cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?	X		X			X	
05	¿Se busca actualizar los temas de programas de capacitación en el SAT?	X		X			X	
06	Una técnica de capacitación en el puesto de trabajo es la rotación de puestos, donde un colaborador pasa de un puesto a otro en un periodo de tiempo planeado.	X		X			X	
Dimensión. Capacitación por aprendizaje								
07	¿Usted cree que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto es decir en la practica mejora su aprendizaje a largo plazo?	X		X			X	
08	¿Asiste usted a los programas de capacitación efectuados por el SAT?	X		X			X	
09	¿Con el aprendizaje formal que brinda el SAT mejora sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo?	X		X			X	
10	¿Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo?	X		X			X	
11	¿El mensaje que le transmite a usted su jefe directo es sencillo y fácil de entender?	X		X			X	
12	¿La capacitación en la práctica durante el proceso de la función es buena en el SAT?	X		X			X	
Dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto								
13	¿Se le brinda un manual de procedimientos por cada trabajador en el SAT?	X		X			X	
14	¿Se actualiza anualmente el manual de procedimientos en el SAT?	X		X			X	
15	¿Usted cree que el manual de procedimientos del SAT contribuye a direccionar su labor con eficiencia?	X		X			X	
16	¿En el SAT se realiza conferencias de capacitación para el personal?	X		X			X	

17	¿Los temas de capacitación en el SAT se brindan a todo el personal?	X						
18	¿Cree usted que los temas de capacitación en el SAT deben ser específicos según la necesidad de cada área o especialización?	X			X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: FLORES MILO FLORES PALOMINO

Especialidad del validador: TEMATICO METODOLOGICO

03 de set. del 2019

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Productividad

N°	DIMENSIONES / Items Dimensión, Efectividad	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	Los objetivos planteados se cumplen a pesar de las dificultades que hubiera en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria es muy buena debido a que la gestión está bien organizada, planeada y dirigida.	X		X		X		
02	Los objetivos planteados no se cumplen por falta de recursos logísticos.	X		X		X		
03	Se trata de mejorar la calidad laboral en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria.	X		X		X		
04	La finalidad de lograr los objetivos en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria es optimizar la calidad de servicio hacia la comunidad.	X		X		X		
	Dimensión, Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
05	Los objetivos en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de actuar.	X		X		X		
06	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.	X		X		X		
07	El personal en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos.	X		X		X		
08	El trabajo está adecuadamente organizado en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.	X		X		X		
	Dimensión, Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
09	Los objetivos en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de actuar.	X		X		X		
10	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.	X		X		X		
11	El personal en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos.	X		X		X		
12	El trabajo está adecuadamente organizado en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: FLORESMILLO FLORES PALOMINO

Especialidad del validador: FEMATICO METODOLOGICO

03 set 19
de del 20...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Capacitación

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	¿Se recibe capacitación en el puesto de trabajo cuando se ingresa a trabajar en el SAT?	X		X		X		
02	¿Existe una política de capacitación mediante la inducción en el SAT?	X		X		X		
03	¿Mediante la capacitación en el puesto de trabajo el SAT pretende mejorar sus funciones mientras lo lleva a cabo?	X		X		X		
04	¿El SAT cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?	X		X		X		
05	¿Se busca actualizar los temas de programas de capacitación en el SAT?	X		X		X		
06	Una técnica de capacitación en el puesto de trabajo es la rotación de puestos, donde un colaborador pasa de un puesto a otro en un periodo de tiempo planeado.	X		X		X		
Dimensión. Capacitación por aprendizaje		Si	No	Si	No	Si	No	
07	¿Usted cree que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto es decir en la practica mejora su aprendizaje a largo plazo?	X		X		X		
08	¿Asiste usted a los programas de capacitación efectuados por el SAT?	X		X		X		
09	¿Con el aprendizaje formal que brinda el SAT mejora sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo?	X		X		X		
10	¿Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo?	X		X		X		
11	¿El mensaje que le transmite a usted su jefe directo es sencillo y fácil de entender?	X		X		X		
12	¿La capacitación en la práctica durante el proceso de la función es buena en el SAT?	X		X		X		

17	¿Los temas de capacitación en el SAT se brindan a todo el personal?	X		X		X		
18	¿Cree usted que los temas de capacitación en el SAT deben ser específicos según la necesidad de cada área o especialización?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Sanchez Camargo Mario Rodolfo

Especialidad del validador: Metodología

02.de..09..del 20..19

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Mario Sanchez Camargo

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Productividad

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión, Efectividad							
01	Los objetivos planteados se cumplen a pesar de las dificultades que hubiera en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria es muy buena debido a que la gestión está bien organizada, planeada y dirigida.	X		X		X		
02	Los objetivos planteados no se cumplen por falta de recursos logísticos.	X		X		X		
03	Se trata de mejorar la calidad laboral en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria.	X		X		X		
04	La finalidad de lograr los objetivos en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria es optimizar la calidad de servicio hacia la comunidad.	X		X		X		
	Dimensión, Eficiencia							
05	Los objetivos en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de actuar.	X		X		X		
06	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.	X		X		X		
07	El personal en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos.	X		X		X		
08	El trabajo está adecuadamente organizado en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.	X		X		X		
	Dimensión, Eficacia							
09	Los objetivos en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de actuar.	X		X		X		
10	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.	X		X		X		
11	El personal en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos.	X		X		X		
12	El trabajo está adecuadamente organizado en el área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Camargo María Piedad

Especialidad del validador: Metodología

02 de 09 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Maria Piedad Sanchez Camargo

Firma del Experto Informante.

Anexo C. Confiabilidad de Instrumentos

La confiabilidad se refiere a que otros investigadores deben alcanzar similares resultados si estudian el mismo caso usando los mismos procedimientos que el investigador original. El objetivo de la confiabilidad es minimizar los errores y sesgos del estudio.

Tabla 14

Confiabilidad del instrumento de la variable 1 capacitación

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,853	,838	18

Se obtuvo mediante el SPSS versión 25 un coeficiente de fiabilidad 0.853, de la variable 1 capacitación, se interpreta como una elevada confiabilidad.

Tabla 15

Confiabilidad del instrumento de la variable 2 productividad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,789	,778	12

Se obtuvo mediante el SPSS versión 25 un coeficiente de fiabilidad 0.789, de la variable 2 productividad, se interpreta como una alta confiabilidad.

Anexo D. Instrumento de medición de la variable 1: capacitación

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

Codificación				
5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	Ítems	Codificación				
		1	2	3	4	5
1	¿Necesita Ud. Temas importantes y actuales en un programa de capacitación?					
2	¿La gerencia del área coactiva detecto las deficiencias que tiene el trabajador sobre el procedimiento de su labor?					
3	¿No se cumplen los cursos de capacitación en relación a temas actuales?					
4	¿No se cumplen los objetivos en el área coactiva?					
5	¿El personal del SAT que capacita a los trabajadores no integra al personal en relación a mejorar su competitividad?					
6	¿El personal del SAT que capacita a los trabajadores técnicamente no está apto?					
7	¿El espacio físico para las capacitaciones es cómodo?					
8	¿No existe tecnología de punta para mejorar las capacitaciones?					
9	¿Existen materiales de instrucción en las capacitaciones?					
10	¿Existe un manual para las capacitaciones en el año?					
11	¿Se coordina los temas de capacitación con el personal?					
12	¿Hay alianzas con universidades para que visiten y capaciten al personal de SAT?					
13	¿Es evaluado usted después de la capacitación que se efectuó?					
14	¿La capacitación que brinda el SAT fortalece sus conocimientos?					
15	¿Se cumplen los objetivos trazados con la evaluación?					
16	¿La evaluación es deficiente?					
17	¿Después de la capacitación mejoro su labor?					
18	¿Se efectúa el seguimiento sobre sus funciones después de la evaluación de la capacitación que se brindó?					
19	¿Supera usted los obstáculos en sus labores gracias a la capacitación?					
20	¿Mejoro sus habilidades después de la capacitación?					

Anexo E: Instrumento de medición de la variable 2: productividad

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

Codificación				
5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	Ítems	Codificación				
		1	2	3	4	5
1	Los objetivos planteados se cumplen a pesar de las dificultades que hubiera en el área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria es muy buena debido a que la gestión está bien organizada, planeada y dirigida.					
2	Los objetivos planteados no se cumplen por falta de recursos logísticos.					
3	Se trata de mejorar la calidad laboral en el área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria.					
4	La finalidad de lograr los objetivos en el área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria es optimizar la calidad de servicio hacia la comunidad.					
5	Los objetivos en el área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de actuar					
6	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.					
7	El personal en el área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos.					
8	El trabajo está adecuadamente organizado en el área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.					
9	Los objetivos en el área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de					

	actuar					
10	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.					
11	El personal en el área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos.					
12	El trabajo está adecuadamente organizado en el área de ejecución coactiva del Servicio de Administración Tributaria lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.					

Anexo F. Prueba de normalidad

Tabla 1 *Prueba de normalidad: Kolgomorov - Smirnov*

		Capacitación (Agrupada)	Productividad (Agrupada)	Capacitación en el puesto (Agrupada)	Capacitación por aprendizaje (Agrupada)	Capacitaciones por instrucciones en el puesto (Agrupada)
N		87	87	87	87	87
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,46	2,71	2,54	2,98	1,94
	Desviación estándar	1,319	1,219	1,461	1,078	1,114
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,234	,177	,210	,227	,261
	Positivo	,234	,177	,210	,227	,261
	Negativo	-,134	-,168	-,146	-,175	-,199
Estadístico de prueba		,234	,177	,210	,227	,261
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Según la tabla 16, se aplicó la prueba de normalidad Kolgomorov - Smirnov, por contar con 87 muestras, por lo tanto, se tiene un sig. Promedio de 0.000 en las variables y dimensiones, y no se presenta normalidad, por consiguiente se utilizara la estadística no paramétrica.

Anexo G. Base de datos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2
2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	3	2
3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1
4	2	2	1	1	2	1	2	1	4	2	2	1	4	1	2	2	2	4	2	5	2	3	2	1	1	1	3	1	2	2
5	3	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2
6	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1	5	4	5	4	4	2
7	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2
8	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
10	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1	5	5	5	5	5	1
11	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1
12	4	1	3	1	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	1	3	4	1	3	2	2	1	2	3	4	3	3	3	2
13	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3
14	4	1	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	4	3	3	2	3	2
15	1	2	2	1	2	2	2	4	1	5	1	2	1	4	1	4	2	4	2	4	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2
16	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2
17	3	2	3	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	1	3	2	1	1	2	3	1	3	1	2	2	1	2
18	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
19	1	4	1	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	1	2	2	1	4	2	1	2	3	2	1	5	1	3	5	2	2
20	1	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2
21	1	1	3	1	2	2	2	4	1	5	1	2	2	1	5	4	1	4	2	5	1	2	2	1	5	4	5	4	4	2
22	4	2	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	1	4	3	1	5	1	3	3	1	3	4	2	4	4	4	2
23	2	1	3	4	2	1	3	1	5	2	1	1	5	5	1	5	1	5	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1
24	2	2	2	5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
25	2	1	3	1	5	1	4	1	3	2	1	1	3	2	5	2	3	4	4	2	1	1	3	1	5	5	5	5	5	1
26	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1
27	2	2	3	1	2	2	2	1	2	3	1	3	3	1	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2
28	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
29	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	1	3	1	3	1	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2
30	4	2	2	2	2	2	2	4	1	2	1	2	4	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2
31	4	2	3	1	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2
32	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	2
33	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
34	2	4	1	1	4	2	2	1	2	4	2	1	4	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2
35	3	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2
36	1	1	3	1	2	2	2	4	4	2	1	2	2	4	1	4	1	4	2	5	1	2	2	1	5	4	5	4	4	2
37	4	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	4	3	4	1	5	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2
38	4	1	3	4	2	1	3	1	2	2	1	1	2	5	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2
40	2	1	3	1	2	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1	5	5	5	5	5	1
41	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1
42	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2
43	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1

44	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	
45	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	
46	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	
47	3	1	3	4	2	1	3	1	1	5	1	1	5	1	5	1	2	5	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	
48	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
49	1	1	3	1	1	3	1	1	3	2	1	1	3	4	1	1	3	2	4	2	1	1	3	1	5	5	5	5	5	1	
50	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	
51	4	1	3	1	2	2	2	1	2	3	1	3	3	1	3	4	3	1	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	
52	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	
53	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	
54	4	2	2	2	2	2	2	4	4	1	1	2	1	4	1	4	2	4	2	1	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	
55	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	
56	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	2	
57	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	5	3	2	1	
58	2	4	1	1	4	4	2	1	1	4	2	1	1	1	2	2	4	1	2	1	2	3	2	1	1	5	3	1	2	2	
59	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2		
60	2	1	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	4	2	1	2	4	2	2	1	2	2	1	2	4	5	4	4	2	
61	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	
62	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	
63	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	
64	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	5	4	1	1	4	4	
65	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	
66	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1	4	1	3	1	2	2	
67	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	
68	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	4	1	3	4	5	1	
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
70	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1	5	1	3	1	5	3	
71	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	
72	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	
73	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	4	1	5	1	2	1	1	1	2	2	
74	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	1	
75	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	
76	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	
77	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	
78	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	5	4	1	1	4	4	
79	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	
80	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1	4	1	3	1	2	2	
81	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	
82	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	4	1	3	4	5	1	
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
84	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1	5	1	3	1	5	3	
85	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	
86	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	
87	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	4	1	5	1	2	1	1	1	2	2	