



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**LA CAPACITACIÓN Y GESTIÓN EN LA GERENCIA DE  
OPERACIONES ESPECIALES CONTRA LA INFORMALIDAD EN LA  
SUNAT DE LA PROVINCIA DE LIMA EN EL AÑO 2012**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**JOSÉ ADOLFO SIMBRÓN FUERTES**

**ASESORA:**

**MAG. TERESA GONZALES MONCADA**

**LIMA - PERÚ**

**2013**

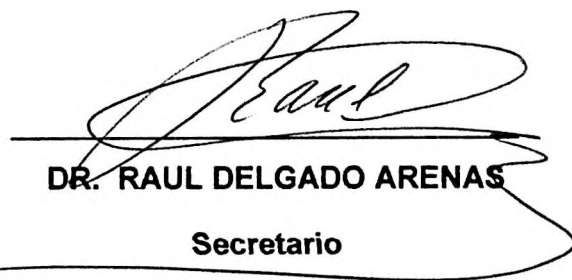
## JURADOS



---

**DR. BERNARDO COJAL LOLI**

**Presidente**



---

**DR. RAUL DELGADO ARENAS**

**Secretario**



---

**MG. CARLOS ARIAS CAYCHO**

**Vocal**

### **Dedicatoria:**

Con amor y emoción dedico esta tesis a mis padres Walter y Doris a mis hermanos, a mis abuelitos y a mis tías Fanny y María que desde el cielo me han guiado, a mi hijita Angie y a Karito la cual han sido fuente de inspiración para seguir adelante con optimismo y seguridad. Para mi tía Rosa que siempre me ha apoyado con su ejemplo de persona y profesionalismo y eso nunca lo olvidare.

### **Agradecimiento:**

A dios sobre todo, por darme la fuerza la sabiduría que a pesar de los problemas siempre me ayudo.

A mi Universidad César Vallejo, por preparar y formar profesionales competitivos logrando alcanzar sus objetivos y poder graduarse en la carrera profesional elegida.

A los docentes a quienes nos ayudaron a mejorar nuestras capacidades y nos incentivaron a la investigación.

A mis compañeros por su apoyo incondicional para poder concluir con el desarrollo de mi investigación de tesis.

Y a todos aquellos que contribuyeron por hacer realidad esta investigación.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo José Adolfo Simbrón Fuertes con DNI N° 10129177, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 02 de Agosto del 2013

José Adolfo Simbrón Fuertes

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada *LA CAPACITACIÓN Y GESTIÓN EN LA GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES CONTRA LA INFORMALIDAD EN LA SUNAT DE LA PROVINCIA DE LIMA EN EL AÑO 2012*, se ha realizado teniendo como objetivo Conocer la relación que existe entre la capacitación y la gestión de operaciones en la Gerencia de Operaciones Especiales contra la informalidad en la SUNAT, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

José Adolfo Simbrón Fuertes

# INDICE

Pagina del Jurado.....	i
Dedicatoria.....	i
Agradecimientos.....	iv
Declaración de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Indice.....	vii
Indice de Cuadros.....	x
Indice de Figuras.....	vi
Indice de Anexos.....	vi
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Marco Teórico.....	3
1.1.1 Antecedentes de la Investigación.....	3
1.1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	3
1.1.1.2 Antecedentes Nacionales.....	5
1.1.2 Marco Teórico.....	7
1.1.2.1 Capacitación.....	7
1.1.2.2 Objetivos de Capacitación:.....	9
1.1.2.3 Importancia de la Capacitación:.....	10
1.1.2.4 Dimensiones de la Capacitación.....	11
1.1.2.5 Tipos de Capacitación:.....	13
1.1.2.6 El Proceso de Capacitación:.....	14
1.1.2.7 Programa de Capacitación:.....	15
1.1.2.8 Cultura de Capacitación.....	15
1.1.2.9 Etapas del Ciclo de una Actividad de Capacitación:.....	16
1.1.2.10 Teorías de la Capacitación.....	16
1.1.2.11 El Coaching.....	19
1.1.2.12 ¿Qué es el Coach?.....	20

1.1.2.13	Proceso de Coaching .....	21
1.1.2.14	Características del Coaching .....	22
1.1.2.15	Elementos del Coaching .....	23
1.1.2.16	Las características del Coaching .....	24
1.1.2.17	Beneficios del Coaching:.....	25
1.1.2.18	Atención y Concentración. ....	26
1.1.2.19	Factores determinantes de la atención .....	26
1.1.2.20	Gestión.....	28
1.1.2.21	Etapas de la Gestión:.....	29
1.1.2.22	Retos en la Gestión.....	30
1.1.2.23	Productividad: .....	30
1.1.2.24	Importancia de la Productividad: .....	31
1.1.2.25	Tipos de Gestión: .....	31
1.1.2.26	Gestión del Sector Público: .....	33
1.1.2.27	En el Sector Público se debe tener en cuenta lo siguientes:.....	33
1.1.2.28	Gestión de Operaciones.....	34
1.1.2.29	Recursos Humanos. Definición. ....	38
1.1.2.30	Objetivos de la Administración de Recursos Humanos.....	39
1.1.2.31	Planeación de Recursos Humanos .....	41
1.1.2.32	Administración de Conflictos:.....	42
1.1.2.33	El Desarrollo Profesional:.....	43
1.1.2.34	¿Qué es el Conflicto?.....	44
1.1.2.35	Administración de Conflictos. ....	45
1.1.2.36	Dimensiones de la Gestión .....	46
1.1.3	Marco Conceptual. ....	49
1.2	El Problema de Investigación.....	53
1.2.1	Determinación del Problema .....	53
1.2.2	Formulación del Problema de Investigación.....	55
1.2.3	Objetivos de la Investigación:.....	55
1.2.4	Justificación e Importancia de la Investigación.....	56
II.	MARCO METODOLOGICO:.....	58
2.1	Hipótesis.....	58
2.1.1	Hipótesis General .....	58



2.1.2	Hipótesis Específicas .....	58
2.2	Variables e Indicadores: Operacionalización.....	58
2.2.1	Definición Conceptual de la Variable.....	58
2.2.2	Definición Operacional de las Variables.....	59
2.3	Metodología .....	60
2.4	Tipos de estudio .....	60
2.5	Diseño .....	60
2.6	Población, Muestra y Muestreo.....	60
2.6.1	Población.....	60
2.6.2	Muestreo: .....	60
2.6.3	Muestra: .....	61
2.7	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	61
2.7.1	Validación y Confiabilidad del Instrumento.....	62
2.7.2	Procedimiento de Recolección de Datos.....	63
2.8	Métodos de Análisis de Datos.....	63
III.	RESULTADOS.....	64
3.1	Resultados Capacitación y Gestión (Indicadores).....	64
3.2	Resultados Capacitación y Gestión (Dimensiones) .....	82
3.3	Hipótesis General .....	89
3.4	Hipótesis Específica 1 .....	92
3.5	Hipótesis Específica 2 .....	95
3.6	Hipótesis Específica 3 .....	98
IV.	DISCUSIÓN .....	102
V.	CONCLUSIONES .....	106
VI.	RECOMENDACIONES .....	107
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	108
VIII.	ANEXOS .....	113

## INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Variables, Definición e Indicadores Operacionalización .....	59
Cuadro N° 2: Estadísticas de Fiabilidad .....	62
Cuadro N° 3: Distribución Normal X' .....	101

## INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Ciclo de Capacitación.....	10
Figura N° 2: Proceso de Aprendizaje Organizacional.....	18

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz De Consistencia I .....	114
Anexo 2 Matriz De Consistencia II .....	115
Anexo 3 Validación y Confiabilidad y Objetividad de los Instrumentos .....	116
Anexo 4 Cuestionario Sobre Capacitación .....	118
Anexo 5 Cuestionario Sobre Gestión .....	121
Anexo 6 Validaciones de las Encuestas .....	123

## RESUMEN

La presente tesis titulada *La Capacitación y Gestión en la Gerencia de Operaciones Especiales Contra la Informalidad en la Sunat de la Provincia de Lima en el año 2012*. Tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre la capacitación y la gestión de operaciones en la SUNAT. A través de esta herramienta se podrá dar soporte a las tareas críticas de la Gerencia de operaciones, para que así puedan controlar las órdenes de notificación que solicitan los funcionarios para la atención de sus operaciones. La metodología aplicada en la tesis es hipotético deductivo, debido a que se realizó una observación para determinar el problema, las variables independientes no son manipuladas siendo la investigación no experimental, de tipo descriptivo correlacional, determinando el grado de relación existente entre la capacitación y la gestión operativa.

En este sentido, se plantea lo que se hará en la investigación para alcanzar los objetivos, llegar a la comprobación de la hipótesis y conclusión del trabajo de tesis, las fuentes de datos representadas en la muestra o sujetos de estudio, los instrumentos empleados para recopilación de datos y los procedimientos de trabajo. La muestra estará conformada por 105 trabajadores de la Gerencia de Operaciones Especiales de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT. Los resultados de la investigación arrojaron que la capacitación a través de sus tres dimensiones: inducción, aprendizaje y seguimiento de actividades y logros; tienen una relación favorable con la gestión de la Gerencia de Operaciones Especiales contra la Informalidad, esto quiere decir, que si se incrementan los programas de capacitación y estos son eficientes en sus tres dimensiones, mejoraran la gestión de los empleados, generando menos costos y rotación de personal.

**Palabras claves:** Capacitación, Gestión, Inducción, Aprendizaje, Seguimiento.

## ABSTRACT

The present thesis is called *The Training and Management in Management of Special Operations Against the Informality in the Sunat in Lima Province in 2012*. This is intended to determine the reference that exists among the training and management of operations in the Sunat. Through this one will be able to support critical tasks of Management of operations, to control orders notice that request the clerks to the attention of the operations.

The methodology applied is hypothetical deductive, because it performed a remark to determine the problem, the independent variables are not manipulated being the research not experimental, descriptive correlational, determining the degree of reference that exists among the training and operational management. It propose will be done in the research to achieve the objectives, to reach to the checkout of the hypothesis and conclusion of the thesis, the data sources represented in the sample, the instruments used for data collection and work procedures. The sample will be made up of 105 workers of Management of Special Operations of the National Superintendence Tax Administration-SUNAT. The research results showed that the training in three dimensions: induction, learning and monitoring activities and achievements; have a positive reference with the management of Special Operations Management against the informality, it means that if it increases the training programs and are efficient on its three dimensions, will improve the management of employees, generating less cost and staff rotation.

**Keywords:** Training, Arrangement, Induction, Learning, Tracing.