



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Políticas públicas y rendimiento laboral en el Centro de Servicios
al Contribuyente Sunat - Ate, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Palomino San Miguel, Ángel Ramiro (ORCID: 0000-0002-7636-0219)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CALLAO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre y hermana querida, por el apoyo constante y por la confianza depositada en todo momento. A mis docentes, por su dedicación y compromiso, por las enseñanzas y consejos por la labor desempeñada a pesar de las circunstancias. A todos, familia y amigos, a los pocos que se dieron tiempo para animarme a seguir creciendo profesionalmente, a los docentes del ayer, porque reforzaron en mí esas ganas para seguir creciendo y a todo aquel que supo estar cerca para recordarme que camino era el correcto.

Ángel Ramiro

Agradecimiento

A Dios, quien me guía siempre, por darme fortaleza en las horas más difíciles, a mi familia, por estar allí siempre, por su comprensión y por su motivación. A la Universidad Cesar Vallejo, a la docente y asesora, ya que, a pesar del contexto supo guiarnos para cumplir con los objetivos propuestos. A los amigos, que de forma desinteresada me apoyaron de distintas maneras para culminar la tesis. En definitiva, a todos los que con voluntad o sin ella, me empujaron a seguir avanzando para demostrarme que aún se puede conseguir más.

Ángel Ramiro

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	18
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	19
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	20
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	21
3.5. PROCEDIMIENTOS.....	23
3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	23
3.7. ASPECTOS ÉTICOS	24
IV. RESULTADOS	25
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1.	Variable políticas publicas	25
Tabla 2.	Dimensión planteamiento de la agenda.....	26
Tabla 3.	Dimensión diseño	27
Tabla 4.	Dimensión implementación.....	28
Tabla 5.	Dimensión evaluación.....	29
Tabla 6.	Variable rendimiento laboral	30
Tabla 7.	Dimensión rendimiento en la tarea	31
Tabla 8.	Dimensión rendimiento en el contexto.....	32
Tabla 9.	Dimensión comportamiento contraproducente	33
Tabla 10.	Dimensión rendimiento adaptativo	34
Tabla 11.	Grado de relación según coeficiente de correlación rho de spearman	35
Tabla 12.	Correlación entre políticas públicas Y rendimiento laboral	36
Tabla 13.	Correlación Entre planteamiento de la agenda y rendimiento laboral 37	
Tabla 14.	Correlación entre diseño y rendimiento laboral	38
Tabla 15.	Correlación entre implementación y rendimiento laboral.....	39
Tabla 16.	Correlación entre evaluación y rendimiento laboral	40

Índice de gráficos y figuras

Figura 1.	Diagrama de barras de la variable políticas publicas	25
Figura 2.	Diagrama de barras de la dimensión planteamiento de la agenda.	26
Figura 3.	Diagrama de barras de la dimensión diseño	27
Figura 4.	Diagrama de barras de la dimensión implementación.....	28
Figura 5.	Diagrama de barras de la dimensión evaluación.....	29
Figura 6.	Diagrama de barras de la variable rendimiento laboral	30
Figura 7.	Diagrama de barras de la dimensión rendimiento en la tarea	31
Figura 8.	Diagrama de barras de la dimensión rendimiento en el contexto...	32
Figura 9.	Diagrama de barras de la dimensión comportamiento contraproducente	33
Figura 10.	Diagrama de barras de la dimensión rendimiento adaptativo	34

Resumen

El estudio científico titulado políticas públicas y rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat – Ate, 2021; cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat. La investigación fue de tipo básica correlacional porque las dos variables están relacionadas, el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo, se consideró la muestra censal, la población estuvo conformada por 30 colaboradores, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica en la búsqueda de la información elaborado en base a un cuestionario medidas con escala ordinal tipo Likert, la confiabilidad del instrumento tuvo como resultado 0.771 y 0.798 aplicando el alfa de Cronbach. Respecto al nivel de correlación de Rho de Spearman fue de 0.800” representando una correlación positiva muy fuerte, y respecto al valor de “sig.” se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 (nivel de significancia) por ende, existe relación significativa entre políticas públicas y rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat.

Palabras clave: políticas públicas, rendimiento laboral, Centro de Servicios al Contribuyente Sunat– Ate.

Abstract

The scientific study titled public policies and job performance at the Sunat Taxpayer Service Center - Ate, 2021; whose general objective was to determine the relationship between public policies and job performance at the Sunat Taxpayer Services Center. The research was of a basic correlational type because the two variables are related, the research design was non-experimental, cross-sectional, with a quantitative approach, the census sample was considered, the population consisted of 30 collaborators, to whom a survey as a technique in the search for information prepared based on a questionnaire measures with a Likert-type ordinal scale, the reliability of the instrument resulted in 0.771 and 0.798 applying Cronbach's alpha. Regarding the correlation level of Spearman's Rho, it was 0.800 "representing a very strong positive correlation, and regarding the value of" sig. " A result of 0.000 was obtained, which is less than 0.05 (level of significance), therefore, there is a significant relationship between public policies and job performance in the Sunat Taxpayer Services Center.

Keywords: public policies, job performance, Sunat Taxpayer Service Center - Ate.

I. INTRODUCCIÓN

Las políticas públicas en Cuba son un conjunto de instrumentos por el cual las entidades, después de identificar una necesidad, plantea una serie de medidas correctivas creadas con la coordinación de las personas afectados por los múltiples problemas que atraviesan (Arroyave, 2011, p. 96) (como se cita en Lobelle, 2017). En algunas políticas públicas del mundo no se desarrollaron las capacitaciones adecuadas entre todos los trabajadores viéndose reflejado esta problemática respecto a los rendimientos laborales del sector público. Estas grandes brechas a nivel mundial son desafíos con los que afrontan algunos servidores públicos y para lo cual no estuvieron preparados con eficientes capacitaciones y motivación que en consecuencia afectaron los tiempos programados para las atenciones. El mundo actual se encuentra atravesando una difícil situación crítica de la pandemia del Covid-19 lo cual ha sido un gran desafío para los colaboradores adaptarse y cumplir con su labor; se viene laborando de forma remota (temporalmente) y presencialmente, con las asignaciones de trabajo elevadas consumiendo mayor tiempo para atender, debido a la complejidad de los casos que fueron afectados en los tiempos de atención que se reflejaron en el desempeño del colaborador.

A nivel nacional según la OCDE, informó que la opinión peruana, la coordinación horizontal y vertical, es fundamental para obtener un resultado de políticas públicas más efectivas, pueden mejorar en cuanto a su capacidad de articular las políticas públicas de forma positiva. La apreciación en el estado es que la participación e interacción dirigido por el CdG es indeficiente representando una traba para la elaboración e implementación de normativas efectivas. Se aprecia que el trabajo del empleado la satisfacción, motivación, trabajo en equipo tiene una fuerte afinidad con su rendimiento laboral y con la salud física y mental del personal.

A nivel local el Centro de Servicios Ate – Sunat se dedica a brindar servicios al contribuyente como orientación tributaria, tramites, cabina y mesa de partes. En el centro de servicios el desempeño disparejo puede ser a raíz de la persistencia de grandes carencias en los beneficios de los servicios públicos, las cuales al culminar impresionan desfavorablemente en la visión ciudadana sobre la política pública y el desempeño laboral del Centro de Servicios Ate. Los colaboradores presentaron indicios de cierta desmotivación y preocupación por trabajar sin

cometer errores y lograr un rendimiento laboral aceptable para no ser observados por su superior inmediato, temiendo su rotación y/o no renovación en el contrato; a diferencia de los empleados con contrato a plazo indeterminado que son trabajadores estables, algunos son de edad adulta que muestran poco interés por realizar un buen trabajo dentro del centro de servicios. Se evidencia un sistema poco eficiente en la política pública, con énfasis en la capacitación y manejo de conflictos frente a los contribuyentes, escasez de sistemas actualizados para establecer método de gestión de conocimiento e información de casos atípicos que se presentan durante la atención. Por ejemplo el colaborador con la modalidad de Contrato administrativo de servicios eventualmente por la necesidad frente alguna consulta sobre un caso particular que se presente durante la atención al contribuyente tiende a seguir el procedimiento que es consultar y/o coordinar con el supervisor y el mismo de no tener la solución transmite la consulta a los directivos especializados, frente a ello el colaborador toma tiempo en el proceso de consulta, lo que origina causas de un descontento en el contribuyente por la demora en la atención y así como afectó su rendimiento laboral del día por el tiempo que toma su respuesta.

En ese sentido las políticas públicas de capacitación a los colaboradores no son impartidas por igual, ya que los colaboradores que ingresan a trabajar en este servicio carecen de información debido a que no tienen estas competencias; se evidencia que los bajos niveles de políticas públicas afectan el rendimiento laboral del trabajador. Finalmente las políticas de remuneraciones de los RRHH está direccionada con mayor valoración a los superiores y directivos con remuneraciones y bonificaciones onerosas; se aprecia una diferencia elevada, pues los bonos de productividad mensual solo recaen sobre los directivos y superiores; los colaboradores a plazo indeterminado que son de clasificación servidor público, tienen su sueldo y beneficios laborales obteniendo además incentivos idóneos, mientras que los colaboradores CAS perciben sueldos y no reciben ninguna forma de incentivo y/o beneficio como el de desarrollo para el mejor desempeño de su labor. Puesto que la mayor parte de colaboradores CAS son quienes conforman Sunat y quienes también dan la cara por la entidad afrontando contribuyentes de todo tipo: conflictivos, desafiantes al cumplimiento de las normas, quejosos durante

las fuertes campañas que asume cada año la institución en la atención diaria a los contribuyentes. Lo cual indica cierta desigualdad dentro de la institución como causa de la baja remuneración. Hay cierta distinción en transmitir conocimientos, enseñar a profundidad los temas tributarios. Luego de analizar la realidad problemática se ha podido percibir que la ausencia de conocimiento sobre algún tema poco usual toma tiempo su coordinación por ello se ve perjudicado el colaborador también mantener las buenas relaciones, el trabajo en equipo conduce a un mayor rendimiento laboral en la institución. Lo que se ha abordado en la investigación está afectando a unidades de análisis similares de la realidad problemática se puede inferir que es importante el desarrollo de la investigación que va a permitir establecer información sobre las políticas que se ejecutan en entidades públicas y se relacionan con el rendimiento laboral y que va incidir en la productividad de los trabajadores del sector público de muchas entidades, de las conclusiones obtenidas podrán servir de referencia para formular posibles soluciones a las dificultades que se originan en muchas entidades públicas.

Prosiguiendo con la enunciación del problema, en base a la realidad problemática se planteó el problema general ¿Qué relación existe entre las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021? como problemas específicos se consideró: ¿Qué relación existe entre el planeamiento de la agenda de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021?; ¿Qué relación existe entre el diseño de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021?; ¿Qué relación existe entre la implementación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021?; ¿Qué relación existe entre la evaluación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021?.

Continuando con el desarrollo de la investigación, con relación a la justificación de la investigación se, ha de desarrollar en:

La Justificación teórica, Bernal (2015) afirmó que es la información, puesto que busca encontrar una posibilidad en los problemas o dificultades que se pueda

proponer a través de diversas teorías empleadas para su aporte. La investigación se halla en precisar e impulsar que las políticas públicas en los altos directivos tomen consciencia en cuanto al rendimiento laboral, todo ello para optimizar el nivel de atención y crecimiento profesional del colaborador sin distinción respecto al tipo de contrato que mantenga con la institución. Nuestra investigación está basada en la teoría de la burocracia, también se caracteriza por una idea restringida, introvertida y limitada de una organización, por el que tiene la preocupación; solo de los aspectos formales e internos de un sistema cerrado, monolítico y hermético (Chiavenato, 2014, p. 430).

Así también con relación a la Justificación práctica Bernal (2015), planteó que la justificación práctica se refiere al desarrollo que ayuda a solucionar una dificultad o falencia, planteando posibles estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo. En relación a las políticas públicas y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, se pone a disposición para poder recomendar y mejorar su gestión conforme a la obtención de los resultados.

Con relación a la Justificación metodológica según Bernal (2015), definió metodológicamente cuando se desarrolla o formula un novedoso método que permita conseguir conocimiento confiable y válido. Razón por la cual se estima que las políticas públicas y rendimiento laboral se consideraron una secuencia de pasos para evaluar la intervención de los colaboradores. Nos permitió desarrollar fórmulas para determinar una estrategia viable y aplicar los instrumentos de investigación. Se logró seleccionar el tipo de muestra a emplear, la técnica y la herramienta aplicada para recabar información y que tipo de pruebas estadísticas trabajaremos.

Para la Justificación social el autor manifestó, es trascendental ya que contribuye en las políticas públicas de la institución de servicios, generando simpatía en el rendimiento donde los trabajadores se ven desarrollándose en él profesionalmente con políticas más inclusivas. Asimismo, esta investigación genera un amplio aporte a través de sus resultados obtenidos entre las variables. Beneficiando al contribuyente en el ánimo de poder tener una mejor atención y a los trabajadores porque tienen las herramientas para poder desenvolverse en su labor.

Seguidamente se formuló el objetivo general fue: determinar la relación que existe entre las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021. Como objetivos específicos se sostuvo: determinar la relación que existe entre el planeamiento de la agenda de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021; determinar la relación que existe entre el diseño de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021; determinar la relación que existe entre la implementación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021; determinar la relación que existe entre la evaluación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.

Con relación a las hipótesis, se formuló la siguiente hipótesis general: existe relación significativa entre las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021. Como hipótesis específicas tuvimos, existe relación significativa entre el planeamiento de la agenda de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021; existe relación significativa entre el diseño de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021; existe relación significativa entre la implementación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021; existe relación significativa entre la evaluación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo del marco teórico comprende las referencias de estudios previos de investigación referentes al tema de estudio, así como también la revisión de las teorías de la investigación. Seguidamente presentamos los trabajos previos que, compartidas con el objeto de estudio, nos permitió hacer correlaciones con los resultados, citando así los trabajos previos nacionales, tenemos al autor Capcha (2017). *“La compensación y el rendimiento laboral en la empresa INFRELEC S.A.C., Los Olivos, Lima 2017.”* Su objetivo general fue determinar cómo influye la compensación laboral en el rendimiento del personal de la empresa. Las teorías soporte fueron de la variable compensación y la variable el rendimiento laboral por los autores Villanueva & Gonzales y Chiavenato. El método fue descriptivo correlacional cuantitativa. La muestra está representada por 50 empleados. Los resultados de confiabilidad a través del Alpha de Cronbach tuvieron valores de 0.930, en la Correlación de Rho de Spearman y se tuvo un coeficiente de correlación cuyo valor fue 0.732. Concluyó que la compensación laboral tuvo relación con el rendimiento laboral.

Miranda (2018). *“Competencia y rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018”*. Su objetivo general fue determinar la relación que existe entre la competencia y el rendimiento laboral del personal de la empresa. Las bases teorías fueron de los autores Tito y McChelland. Método no experimental, de diseño correlacional. La muestra está representada por 77 trabajadores. Aplicando la encuesta tuvo como resultado mediante Rho de Spearman que existe una relación positiva muy fuerte entre las variables de estudio.

Mosco (2020) buscó la relación entre las *“políticas públicas y seguridad ciudadana en la municipalidad de Lurigancho - Chosica, 2020”*. Su objetivo general fue establecer la relación entre las políticas públicas con la seguridad ciudadana. Las teorías soporte de la variable compensación y la variable políticas públicas y seguridad ciudadana fueron por los autores Villanueva y Mendez. El método fue descriptivo correlacional cuantitativa. La muestra está representada por 40 personas. Los resultados de confiabilidad a través del Alpha de Cronbach tuvieron

valores de 0.550, en la Correlación de Rho de Spearman y se tuvo un coeficiente de correlación cuyo valor fue 0.768 Concluyó que existe relación.

Campos (2020). *“Capacidad de gestión municipal, gerenciamiento participativo en las políticas públicas en trabajadores de la municipalidad distrital de Humay, Ica, 2020”* Su objetivo general fue determinar si la capacidad de gestión municipal y el gerenciamiento participativo de colaboradores, por ello esto incide de manera significativa en las políticas públicas. Las teorías soporte fueron considerados por los autores Cabrero y Fernando. El método fue descriptivo correlacional cuantitativa. La muestra está representada por 60 trabajadores. Realizó un estudio de las dimensiones de políticas como estructura, como proceso y como resultado.

Así mismo Ayala (2017) en su tesis titulada *“Políticas de capacitación y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016”*, Los instrumentos fueron validados mediante la estadística de Rho de Spearman que arrojó un resultado mayor a 0,21. La prueba de fiabilidad se realizó mediante el Alpha de Cronbach, cuyo resultado es mayor a 0,851 y 0,850 por lo que representa, una “fuerte confiabilidad”. Los resultados de la prueba de hipótesis muestran que, si existe una relación moderada entre la satisfacción laboral y las políticas de capacitación en los trabajadores, pues el coeficiente de correlación fue 0,413 y la significancia bilateral fue de 0,00. El aporte de este trabajo fue importante para la investigación porque menciona a la primera variable.

También Palmer (2019). *“Rendimiento laboral entre el personal nacional y extranjero de un centro de fisioterapia y rehabilitación de la ciudad de Trujillo. 2018”*. Su objetivo general fue diferenciar el rendimiento laboral del personal nacional y extranjero de un Centro de Fisioterapia y Rehabilitación. Las teorías soporte fueron de los autores Villanueva & Gonzales y Chiavenato. El método de estudio fue descriptivo correlacional y cuantitativa. La muestra está representada por 50 empleados. Los índices de confiabilidad por el método Alpha de Cronbach resultaron con valores de 0.930, para la correlacionar de los datos se aplicó la Correlación de Rho de Spearman y respecto a la compensación y el rendimiento

laboral se obtuvo como coeficiente de correlación el valor fue de 0.732. El autor concluyó que si existe diferencia significativa del rendimiento laboral en la dimensión “Rendimiento en la tarea” del personal nacional y extranjero de un Centro de Fisioterapia y Rehabilitación de Trujillo ($p < 0,05$). Asimismo, el aporte del estudio de investigación tiene semejanza en relación con su objetivo de comparar dos poblaciones y comparte algunos indicadores, que permitirá relacionar los resultados del presente estudio.

Benavides (2019). Tesis titulada “*La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL- Chepén, 2019.*”, el autor demostró que la significancia de la comunicación interna fue 0,000 y del rendimiento laboral fue 0.041, todas menores a 0.05, por lo que se acepta la H_0 , esto señaló que la muestra no sigue una distribución normal, por ello se utilizó la correlación de Rho de Spearman. Concluyó que entre el rendimiento laboral y comunicación interna existe una relación moderada.

Hidrugo y Pucce (2016) “*El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios*”. Su objetivo general fue determinar la relación entre el desempeño laboral del talento humano del área administrativa y el rendimiento. Las teorías soporte fueron de los autores Gonzáles y Palaci. La muestra está representada por 10 trabajadores. Los resultados de confiabilidad a través del Alpha de Cronbach tuvieron valores de 0.987, el grado de correlación es positiva y perfecta por ello se llegó a alcanzar el valor de +1, donde esto está viniendo a ser la representación de la existencia de la relación entre desempeño y rendimiento laboral.

Zúñiga (2019). “*Capacitación y el rendimiento laboral de una empresa eléctrica, Lima - 2019.*” Se obtuvo como resultado la correlación positiva media de 0,874 puntos de capacitación sobre el rendimiento laboral, donde concluyo que hay relación entre el rendimiento laboral y la capacitación ya que presenta una correlación importante fuerte ($r = 0.874^*$) existiendo una correlación efectiva entre el peligro laboral y el equipo de trabajo de ventas para el cumplimiento de las normas transmitidas por la empresa.

Con respecto a los trabajos previos en el ámbito Internacional, se consideraron al investigador Zans (2017) "*Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN–Managua*". Su objetivo general fue Analizar su incidencia y clima organizacional en el desempeño laborales del trabajador administrativo y docente de la Facultad. Las teorías soporte fueron de los autores Chiavenato y Araujo & Guerra. El estudio fue cuantitativo, transversal-no experimental. La muestra está representada por 88 colaboradores. Para finalizar mencionó que el Clima Organizacional incide de manera positiva en el rendimiento del trabajador.

A continuación, presentamos las teorías relacionadas al tema, para la primera variable: Políticas públicas son mecanismos que orientan sus etapas de ejecución servir como marcos generales o guías. De tal manera, el autor afirmó que las políticas públicas "es un flujo de información y ante todo un canal de acción que guía el proceso de toma de decisiones, de encauzamiento institucional, de adjudicación de control de la autoridad y de recursos en ejercicios de capacidades y funciones" (Bregaglio, Constantino y Chávez, 2014, p.15).

Continuando con los mismos autores manifestaron una política pública se distinguieron las siguientes fases: presentamos la primera dimensión Planteamiento de la agenda: Refirió a que la autoridad pública inicia con la toma de decisiones sobre lo que proyecta realizar. Definiendo así la fase de los diagnósticos, el recojo de evidencias para cambiar una situación. Es la etapa que se apertura oportunidades para colocar temas importantes en debate público. Tenemos la segunda dimensión Diseño: Fase en la que se construye la misión y visión en función a las estrategias, los eventos, los dispositivos y los recursos para su ejecución. Seguidamente la tercera dimensión implementación: Está relacionada a la creación de bienes o servicios; es la fase de carácter netamente de gestión. Que contienen acciones de control y monitoreo. Finalmente, la cuarta dimensión evaluación: Esta última etapa y se enfoca en ver los efectos y resultados de la acción empleada, si los criterios de eficacia que aplicados lograron el objetivo deseado, eficiencia consiguieron el objetivo optimizando los recursos. Lo más

importante de todas las etapas son las puestas en prácticas con visión a la generación de un valor público dentro del servicio estatal. Bregaglio, et al. (2014, p.16).

Definiendo las dimensiones según Bregaglio, et al. (2014), Planteamiento de la agenda.- A esto se priorizó los problemas, por ello se determina el papel de estado y actores sociales, ante esto se define las demandas que produce las personas no viene hacer todas de políticas, solo algunas que por alguna razón, motivos circunstancia, momentos, vienen a ser problemáticas en el momento o por tiempos, por ello es planteada la necesidad de presentarse sobre ellas y hacer o crear una política estructurada.

A continuación, se definió su indicador 1 toma de decisiones, entre tantos círculos organizacionales, académicos y políticos le ha facilitado un espacio de la supremacía al proceso de decisiones que se toma. El indicador 2, implementar, para las funciones y fines del país, representan las orientaciones y fines seguidamente, basándose sobre las habilidades. Indicador 3, recojo de evidencia, a medida que se va difundiendo y presentando ante ello la solución de autoridad y mano dura para combatir el conflicto. Finalmente, el indicador 4 agenda en el debate, discuten entre en el que se va hacer gubernamental, al interior de la opinión publica.

Seguidamente la implementación.- al encaminar una opción desarrollada y seleccionan las actividades que investigan para llegar a los efectos deseados, así se fundamentó el indicador 1 misión.- valores que tienen como objetivo específico viendo desde un sitio de vista teórico, indicador 2 visión.- Una brecha de descuido en plan a largo plazo. Por esto no tiene una visión de un estado al que se desee llegar, con objetivos sustentables y claros. Indicador 3 estrategias.- está orientado a estos objetivos, no se considera a un diseño de estrategia como tarea de un solo personal o de una sola organización y el indicador 4. Recursos, se usan para desarrollan el objetivo, que va orientada por los procesos.

También la evaluación.- búsqueda de información para tener una mejor percepción del desempeño y mejorar la atención a los ciudadanos o prestación de servicios, por ello se ha identificado oportunidades para mejorar, evaluar la

contribución logrando las metas de políticas definidas por el gobierno. Iniciamos con el indicador 1 productos y servicios.- involucran varios actores y diversos niveles en investigación para su mejor conocimiento del desempeño para su mejora de la prestación de servicios. El indicador 2 etapas de gestión, que se ha puesto movimiento del plan de ejercicio que se ha trazado en la etapa de diseño de política. El indicador 3 acciones de control.- los indicadores de gestión legalidad, control y eficacia de la acción pública y el indicador 4 monitoreo y es la evaluación respecto a los programas y políticas de protección social.

El diseño.- Con respecto a esta etapa el problema examinado empieza a ser estudiado con diferentes alternativas posibles para luego atacar. Por ello se establecen objetivos de las herramientas, modelos, políticas, destinatarios y formas de implementación. Definimos el indicador 1, conocer los impactos se centra en el proceso de la intervención, así como en sus resultados e impactos. Indicador 2 resultados de la intervención valorar y juzgar los resultados e impactos de una intervención a fin de mejorar su calidad. Indicador 3 criterios de eficacia con otros criterios de valor de lo público: equidad, cohesión social, corresponsabilidad; finalizando con el indicador 4 eficacia esto lleva a la capacidad para llegar a un fin, donde se emplea los mejores medios que se encuentra y menores costos.

Conforme a la normativa la Ley N° 30057, Ley que promueve el desarrollo de las instituciones públicas del estado, a través del decreto del servicio civil, con la finalidad de alcanzar los altos puntos de efectividad en lo que es la eficacia, eficiencia, y sean verdaderamente servicios de la ciudadanía acorde al mejoramiento de las personas al entorno. El proceso de capacitación acorde a la ley Nro. 230057 tiene la finalidad de mejorar el empeño del servidor civil, para poder ampliar un mejor bienestar de vida a los ciudadanos. No obstante, busca enriquecer el mejoramiento de el buen desempeño de los trabajadores civiles con ello se busca encontrar mejores formas de enseñanza tener un excelente logro en las diversas instituciones (Ley 30057, 2013).

Según lo aprobado con lo determinado en el Decreto Legislativo N° 1023, que permite Formalizar la aprobación de la Directiva Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas, cuyo texto en anexo forma

parte de la presente Resolución (DL N° 1023 DS N° 040-2014-PCM, RG Ley N° 30057, DS N° 062-2008-PCM). En la misma resolución, refiere lo establecido en el artículo 14 del Reglamento General de la Ley, el orden de prioridades para la planificación de la Formación Laboral es el siguiente: (a) Taller.-Es la forma de aprendizaje- enseñanza para el avance de una labor, para poner en práctica los conocimientos adquiridos de los colaboradores que participaron capacitándose sea personal o grupal. Estos deben contribuir para arreglar el problema concreto y hacer proposiciones seguidamente para encontrar la solución. (b) Curso.- Es una destreza de estudios-entrenamiento que comprende un proceso de sesiones articuladas y orientadas al beneficio de los objetivos de aprendizaje pronosticados. (c) Diplomado o evento de especialización. - Es una formación de educación-aprendizaje que abarca variados módulos organizados o cursos para entender una materia específica que tiene como ansia la obtención o perfeccionamiento del conocimiento teórico-práctico, donde debió haberse completado un general de veinticuatro (24) créditos de aprobación con el artículo 43 de la Ley Universitaria - Ley N° 30220. (d) Capacitación interinstitucional. - Es la actividad teórico- práctico que viene haciendo realizarse en una institución pública distinta a adonde trabajan los servidores civiles. (e) Pasantía.- Es una acción experiencia de perfil profesional o académico que realiza un colaborador en otra entidad privada o publica, en el estado o en el inmigrante, con el objetivo de aprender principios y/o ahondar los conocimientos que se necesita para la mejora de sus funciones. Este proceso es supervisado por el trabajador designado para etal punto asignado, entre de la institución en el que se estuviese llevando a cabo la pasantía. (f) Audiencia.- Son actividades académicas de índole técnica o científica que tienen la intención de transmitir y divulgar conocimientos organizados y actualizados con antelación a forma de exposiciones, que buscan rehacer o explicar problemas de interés habitual referente un tema específico, llevados a cabo a manera de congresos, seminarios, simposios, etcétera (RPE N° 141, 2016).

Se tomo la teoría de Lasswell (1994) citado por Carrillo y Medina (2020) define en su teoría que las políticas públicas benefician el desempeño público, basado de un presupuesto definido como procedimientos o mecanismos que fortalecen el sector público brindando los recursos necesarios para cumplir con objetivos del sector privado, en donde en el campo del análisis de políticas Se han

presentado pruebas de que su profuso legado se encuentra subutilizado.

De acuerdo con los teóricos Rivera, Muñoz, Morales y Butendieck (2019) las políticas públicas, es una herramienta que los ciudadanos tienen para ejercer su derecho a una sociedad equitativa y democrática, en ese sentido cualquier queja o reclamo de la ciudadanía puede convertirse en un plan o proyecto de mejora para la población involucrada.

Para Velásquez (2009) define en su teoría que el planeamiento de la agenda cumple la función de organizar y delimitar las funciones de cada organismo o área respectiva de una organización o política, así mismo se busca la iteración permanente de todas las actividades como un ciclo de proceso donde se realizará evaluaciones y reformulaciones.

Para Aguilar (2012) define en su teoría que el diseño o formulación de las políticas públicas está asociada con la estructuración o diseño del análisis económico, análisis jurídico, politológico y administrativo, así como el ámbito económico el cual rige toda la implementación de las políticas públicas.

De acuerdo con Boneti (2017) las políticas públicas tienen un enfoque que involucra la formulación y operacionalización para abordar cuestiones legales y deberes del estado asociado al ciudadano.

Para Roth (2014) Explica en su teoría que las políticas públicas en la implementación son de mayor importancia por lo que viene siendo como prioridad el enfoque de las decisiones, se observa una situación engorrosa con dificultades que tiene como propósito minimizar las obligaciones en la sociedad para tener un estado más eficaz, deliberando debates hasta obtener una mejor gobernanza.

De acuerdo con Granja et. al. (2020) las políticas públicas son acciones que deben ser observadas, analizadas y evaluadas para mejorar el bienestar de la sociedad, así como cumplir con estándares y aspectos administrativos que salvaguarden los derechos de los ciudadanos.

De acuerdo con los autores Torres y Santander (2013) las políticas públicas son consecuencias de las aspiraciones que presenta la sociedad, ya sean individuales o colectivos permiten alcanzar los objetivos de la población y mejora el desarrollo de la misma, por ello las políticas públicas van más allá de documentos,

son un medio entre el gobierno y la ciudadanía. Para Dye (1975) citado por Murcia (2019) define en su teoría que la evaluación de las políticas públicas está en cada etapa final de la agenda, diseño o formulación e implementación, el cual es un trabajo analítico y político que está presente en cada actividad del proceso antes y después de la decisión gubernamental.

Finalmente, Chiavenato (2014) le dice a la teoría burocrática de visión “instrumental” de las empresas, por ello a estas se les ve como arreglos relacionales y consientes de los medios, como objetivo para llegar a fines particulares (p. 239).

Para definir el rendimiento laboral, la segunda variable, mencionaron el (RL) identificado como uno de los constructos que tuvo la mayor aceptación de los mejores estudiantes del comportamiento organizacional. Probablemente, la popularidad que tiene es producto de la productividad y la competitividad de cada organización estén profundamente unidas al desempeño individual de sus integrantes (Koopmans et al., 2014, p.32).

Continuando referido a lo que concierne las consecuencias, así como Díaz Cabrera et al. (2014), Aguinis, Joo y Gottfredson (2011) en un rendimiento bien diseñado y ejecutado, vienen destacando tres tipos de beneficiarios. Primeramente, se busca los empleados, las personas que presenten una autoestima elevada para experimentar, para esto el comportamiento debe comprender el resultado que solicita su posición distinguir de una manera mejor los caminos con el fin de minimizar sus debilidades y maximizar sus fortalezas. Segundo, los directivos, vienen desarrollando una fortaleza laboral más motivadora para un mejor desempeño, luego ganan un mejor predicamento entre los subordinados, determinan que sus trabajadores tengan mayor competitividad y reconocer la diferenciación entre lo negativo y la buena comunicación más clara y esto conlleva al excelente rendimiento con los trabajadores para su mejor desempeño en su rendimiento. Por último, en conjunto las organizaciones que ejecutan acciones más apropiadas expresan de manera transparente las metas trazadas de las organizaciones, fomentan a la reducción de las malas conductas de los empleados, ante las demandas laborales tienden a tener una mejor protección de su puesto de labores, promueven el cambio organizacional y como

un dato favorable cuenta con un grupo de empleados cada vez más comprometidos.

En lo que se refiere conceptualización del rendimiento laboral, vemos los aportes del pionero de Murphy(1990) los que se refieren a la exactitud del alcance del término, en la actualidad se comprende a la asistencia de un renovado beneficio por construir la naturaleza del conocimiento y diferenciar de otros constructos parecidos como vienen a ser la eficacia y la producción (Koopmans et al., 2013). Se comprende que se refiere a rendimiento laboral, estará en la actualidad lo concibe como un constructo multidimensional y define procedimientos que sobresalen hasta llegar a los objetivos finales de las organizaciones que se encuentran en el control de las personas.

Koopmans et al., (2014) ante la precisión conceptual se ha podido distinguir al RL de distintos conceptos asociados, por ese motivo, hoy en día podemos decir, que existe consenso en considerar al RL del mismo modo las conductas encaminadas a la tarea (y los que exceden las exigencias del rol, o el comportamiento extra-rol) ante esto la eficacia y la productividad vienen hacer formas como consecuencias de tales comportamientos (p. 32). Es una gestión el rendimiento bien creado y realizado. En primera instancia están los trabajadores, donde son ellos quienes perciben la autoestima alta por encima de lo normal, y por ello tienden a comprender mejor las conductas y resultados ya que es necesario saber de manera detallada los caminos para disminuir sus debilidades y mejorar sus fortalezas. Por otro lado, se viene creando una fuerza para una labor motivadora en el desempeño, se enfoca a que sus trabajadores tengan un mejor nivel que los demás y tenga un clima laboral bueno, generen un rendimiento y comunicación óptima con todos los trabajadores sobre su rendimiento. El grupo humano en conjunto se hacen las acciones administrativas más preferibles se expresan más exactas en las metas organizacionales, toman decisiones donde buscan reducir los malos comportamientos de los trabajadores, ante esto los empleados tienen más seguridad, el incremento de trabajos proporcionan el cambio de la organización y se encuentra con buenos trabajadores que tienen fidelidad a la organización.

Las actividades direccionadas tienden a conservar un ambiente psicológico para el mejor despliegue en el núcleo técnico, el RL se ha integrado por cuatro dimensiones a mencionar, como primera dimensión rendimiento en la tarea: Conductas inherentes a las tareas, técnicas del puesto. Para la segunda dimensión Rendimiento en el contexto. Hay conductas dentro del ambiente psicológico e interpersonal, que requiere ser conservado por las organizaciones, ello es indispensable para su éxito globalizado. Por lo tanto, los individuos u organizaciones gestionan competir como persona u organización, para ello tiende a buscar un espacio en el mundo laboral, (Chiavenato, 2017, p. 61).

Como tercera dimensión Comportamiento contraproducente: se está incluyendo de parte del colaborador, toda operación con una intención deliberada y verdaderas intenciones de mejora en la organización. Los trabajadores aportan o sugieren voluntariamente ideas para desempeñar satisfactoriamente su labor dándole un plus agregado. La cuarta dimensión Rendimiento adaptativo: es orientado hasta el punto de que una persona está capacitada a adaptarse a los cambios relacionado al ambiente laboral. Cumpliendo un rol en su rendimiento laboral de la persona; que dentro de la organización se siente identificado desarrollando satisfactoriamente sus funciones. Basado en el instrumento de escala del RL Individual (IWPQ, Koopmans et al., 2013), por lo tanto, se ha perfeccionado en la medición de las cuatro dimensiones del constructo de los comportamientos de los trabajadores. (p. 33).

Continuando con Koopmans et al.(2013)elaboraron un instrumento genérico para la elaboración de constructo hubo un convenio entre los protagonistas para la operacionalización, el RL se relaciona por estas cuatro dimensiones, primera dimensión: rendimiento en la tarea. Los trabajadores tienden a tener comportamientos en lo que se refiere a su trabajo laboral. El trabajo gerencial, está sobre entendido que es para todo nivel de la organización. Por ello, en una información de una estrategia, en eso se incluye demostración tecnológica nueva en el transcurso del cambio tradicional. Indicador 01 Chiavenato (2017), Conductas inherentes a las tareas, también a los individuos podemos ver como recursos, por ello decimos que tienen habilidades, competencias, etc. para el compromiso de su labor, siempre tener en cuenta que los individuos son portadores de características

de personalidad, perspectivas, fines de cada uno, etc. (p.332). Indicador 02 para Chiavenato (2017), Técnicas del puesto. Un puesto se denomina lo importante que es, antes que inicie la tarea, clasificando esos puestos a relevar, tanto así que es importante la recolección de información y seguidamente su descripción, como informa el nivel jerárquico, alta dirección del área de jefaturas intermedias (p. 54). Por la formación requerida especializada, para los puestos operativos a lo que necesiten, enfocado a resultados de su gestión, al cargo no referidos a las organizaciones sino al alto impacto que tendrá como resultado. (Alles, 2015, p.131-133).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

Tipo

Según lo señalado por Neill y Cortez (2018) la investigación fue tipo básica, por el cual se circunscribió en los fundamentos teóricos, por lo que se incrementan los valores científicos para el desarrollo de conocimientos nuevos (p.31).

Enfoque

Hernández, et al. (2014), precisaron el enfoque cuantitativo consistió en la recolección de datos, que intenta medir con precisión las variables en estudio, solicita el empleo de herramientas de medición y la correlación cuyos datos son aportados a través de la aplicación de estadísticas (p.10). La presente investigación se midió con análisis estadísticos y valores numéricos para probar la hipótesis que investiga la problemática.

Diseño y corte

Hernández, et al. (2014), el diseño fue no experimental se le consideraron que lograría definirse como un estudio que se procederá sin manipular premeditadamente las variables. (p.152). porque no se manipularon las variables, se aplicó el diseño no experimental, porque, fue observado en su entorno natural y en su realidad para apreciar su impacto sobre las variables. El corte fue transversal porque recopilarán datos en un instante, todos a la vez. Su intención de las variables es detallar y analizar toda la interrelación en un tiempo determinado (p.154). El estudio fue de corte transversal, porque recogió los datos o la información en solo un momento para estudiar porque ocurre el hecho o suceso.

Nivel

Según Hernández, et al. (2014), su objetivo correlacional fue saber la relación que

hay entre diversos conceptos o variables en un determinado contexto (p.98). Es correlacional en la medida que el estudio busca asociar los factibles vínculos entre las variables políticas públicas y rendimiento laboral.

3.2. Variables y operacionalización

Variable

“Según Hernández, et al. (2014). Afirmaron, que es considerado como una propiedad que suele oscilar por lo que la variación está dispuesto a medirse u observarse, se utiliza el concepto de la variable en las personas u objetos, por lo tanto se obtiene distintos valores en relación de la variable referida, para la investigación científica las variables tienden a subir su valor cuando alcanzan a relacionarse con distintas variables, si constituyen parte de hipótesis o también una teoría”. (p.105).

Definición Conceptual de la primera variable

Las políticas públicas. -

“Definitivamente es un flujo de información y un canal de acción de acuerdo a los procesos guía en la toma de decisión, de orientación corporativa, en la transferencia de infraestructura y de mando de la autoridad en función a sus ejercicios en sus respectivas competencias y ocupaciones.” (Bregaglio, Constantino y Chávez, 2014, p.15).

Definición Conceptual de la segunda variable

Rendimiento laboral. -

Denominado uno de los constructos, donde ha tenido la mayor aceptación de los estudiantes aplicados del comportamiento organizacional. Es probable que ante su buena productividad y competitividad tenga tener una popularidad notoria en las diferentes empresas se hallan unidas hacia el servicio individuales de sus miembros. (Koopmans et al., 2014, p.32).

Definición Operacional de Variables

Continuando con los autores Hernández, et al. (2014) “estuvo constituida por actividades y procedimientos para la medición de una variable, busca obtener una información más definida conceptualmente de la variable escogida o seleccionada”. (p. 111).

Definición Operacional de la primera Variable: Políticas públicas

Cualquier objeto de estudio se tiene que hacer una medición científica, entonces para poder evaluar la variable políticas públicas, se tomaron en cuenta las dimensiones: Planteamiento de la agenda, diseño, implementación y evaluación, “Es determinante contar con unidades mínimas mostrada como indicadores de mayor evidencia y claridad; usados en la elaboración de una encuesta hecha en a base de base a un cuestionario con respuestas medidas en la escala de Likert”.

Definición Operacional de la Segunda Variable: Rendimiento Laboral

Medir un objeto de estudio exige precisión y realidad que se presentan, para evaluar la variable rendimiento laboral, se tomaron en cuenta las dimensiones: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto, comportamiento contraproducente, rendimiento adaptativo. La encuesta es el instrumento utilizado para recoger la información elaborada en función a un cuestionario con respuestas en la escala de Likert.

3.3. Población y muestra

La población según Hernández, et al. (2014), brindaron una definición “llamado población por distintos casos que coinciden con una serie de descripciones.” (p. 174). La población que se formularon para la presente investigación estuvo conformada por 30 empleados (2 directivos y 28 colaboradores). Para la muestra Hernández, et al. (2014), definió la muestra: En muchas situaciones realmente si se hace el estudio mediante la muestra. Para exclusivamente permitimos hacer un censo se debe incluir a toda la población (p.172). La muestra se considera censal, fue de 30 colaboradores por ser una muestra mínima, se consideró al 100% de la población.

Unidad de Análisis

Hernández et al. (2014), La unidad de análisis es donde se van a buscar los datos, es donde está lo que se desea medir (p.172). Por lo cual, para esta investigación la unidad de análisis está compuesta por cada trabajador de la institución SUNAT del Centro de Servicios al Contribuyente Ate 2021, se excluyen todos los trabajadores que no pertenezcan a este centro de servicios de atención.

3.4. Técnicas

Según Hernández, et al. (2014), afirmaron es la técnica en el instante que se aplica los instrumentos y recolección de los datos que simboliza para el estudio el trabajo de planeación y conceptual con el entorno (p.196). La técnica a utilizar para el recojo de datos del estudio es la encuesta a los colaboradores del Centro de Servicios al Contribuyente Ate 2021.

Hernández, et al. (2014), mencionaron la aplicación de la encuesta tipo Likert, se basa en un cumulo de preguntas que fueron mostrados en afirmaciones o juicio ante ello se desea la reacción de los partícipes (p.238).

Instrumento: Cuestionario

Hernández, et al. (2014), “mencionaron los instrumentos de recolección de datos, el investigador utiliza este recurso con la intención de registrar datos dentro de las variables que se va a utilizar. El instrumento se aplica en todas las investigaciones cuantitativas, para poder saber las variables a través de la hipótesis (p.199). El cuestionario fue utilizado como instrumento, en un conjunto de preguntas cerradas, ya que como objetivo fue recopilar datos perceptivos con el objetivo de establecer la relación entre ambas variables.

Ficha técnica del Instrumento:

Nombre del instrumento: Esta pregunta es sobre las políticas públicas y rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.

Autor: Palomino San Miguel, Ángel Ramiro

Aplicación: Grupal

Finalidad: La finalidad de este proyecto de investigación fue establecer la correlación entre la variable políticas públicas en el rendimiento laboral.

Ámbito de aplicación: El cuestionario será aplicado a los trabajadores del Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.

Materiales: Encuesta

Descripción de la Aplicación: Los encuestados que forman parte son trabajadores del Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, los cuales tendrán que responder un cuestionario dividido en dos secciones de 30 ítems del tipo "Escala de Likert", dónde se determinará la correspondencia entre las políticas públicas y el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021. Los encuestados tendrán 5 alternativas de respuesta nunca; casi nunca; a veces; casi Siempre y siempre.

Validez

Según Vara (2015), la validez consistió en consultar con especialistas si la variable a medir tiene un contenido completo e integro (p. 306). De acuerdo a ello, se realizaron la aplicación del juicio de expertos a ser corroborado por profesores expertos y de metodología de la Universidad César Vallejo, quienes evaluaron las preguntas formuladas en el cuestionario, con lo cual lograr un buen nivel de validez. Entonces podemos decir que el instrumento empleado para medir la validez cualitativa bajo juicio de expertos, (ver anexo 10).

Confiabilidad

Se aplicó el Alfa de Cronbach como prueba estadística de fiabilidad, para ambas variables, las políticas públicas y el rendimiento laboral de los trabajadores del CSC. Sunat - Ate, realizando una prueba piloto de 10 servidores públicos.

Según Hernández, et al (2016), “es el valor que un instrumento origina respuestas coherentes y consistentes” (p. 200).

Resultado del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable políticas públicas, (ver anexo 11).

Interpretación: De acuerdo con la prueba de fiabilidad del Alpha de Cronbach, se puede determinar que el instrumento constituido de 30 ítems de la variable políticas públicas es confiable. Para el instrumento que se analizó nos dio un resultado el grado de validez del 77.1%.

Resultado del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable rendimiento laboral, (ver anexo 13).

Interpretación: De acuerdo con el resultado de confiabilidad de Alpha de Cronbach, se puede determinar que el instrumento constituido de 30 ítems de la variable Rendimiento laboral es confiable. Para el instrumento analizado arrojo el valor de validez del 79,8%.

3.5. Procedimientos

El estudio comenzó con el planteamiento de la realidad problemática, procediéndose luego a buscar en la bibliografía antecedentes internacionales y nacionales. seguidamente se realizó la aplicación de la encuesta dirigida a evaluar las variables, previamente se coordinó con el supervisor para la aplicabilidad de los instrumentos, los medios y canales utilizados fueron la llamada telefónica. Después se comenzó a tabular los datos obtenidos a través del Excel se efectuó el análisis descriptivo. Finalmente, se generó la prueba de correlación de Rho de Spearman.

3.6. Métodos

Vara (2015) señala que en el análisis todos aquellos datos obtenidos en el trabajo de campo deben ser procesados (p. 447). Por ello, recogida la información de

ambas variables las políticas públicas y el rendimiento laboral, se aplicó el análisis de los datos mediante procesos estadísticos. Asimismo, se utilizó estadística descriptiva e inferencial.

La estadística descriptiva implica el uso de porcentajes a través de gráficos y tablas para mostrar las distribuciones de las tablas de contingencias y los datos. La estadística inferencial permitirá establecer en las poblaciones parámetros y hacer contraste de hipótesis, y se realizarán aplicando la distribución muestral.

3.7. Aspectos éticos

La investigación consideró los criterios éticos como la honestidad y veracidad de la información que reflejaron el contexto de nuestra investigación, se declaró a los autores que apoyaron a la presente investigación, citándolos y registrándolos en las referencias bibliográficas. De igual manera se consideró la autenticidad de los resultados, para realizar la encuesta se contó con la autorización de las personas a estudiar y se guardó la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Además, se respetó el código de ética, los estándares y políticas de la Universidad Cesar Vallejo, según lo dispuesto en la Resolución de concejo Universitario N°0126-2017/UCV, Artículo 15 de la política anti plagio.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1. Variable Políticas Publicas

Distribución de frecuencia de políticas publicas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	5	16,7	16,7	16,7
	REGULAR	8	26,7	26,7	43,3
	BUENO	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

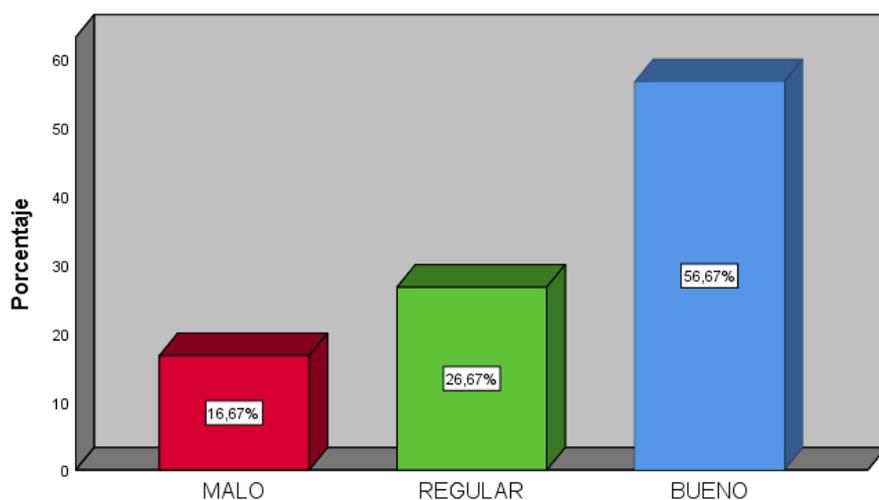


Figura 1. Diagrama de barras de la variable políticas publicas

Se observo en la tabla 1 y figura 1, que la variable políticas públicas es buena según el 56,67% de los encuestados. Por otro lado, el 26,67% señalaron que es regular y un 16,67% considero que es mala.

Tabla 2. Dimensión planteamiento de la agenda

Distribución de frecuencia del planteamiento de la agenda					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	5	16,7	16,7	16,7
	REGULAR	8	26,7	26,7	43,3
	BUENO	17	56,7	56,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

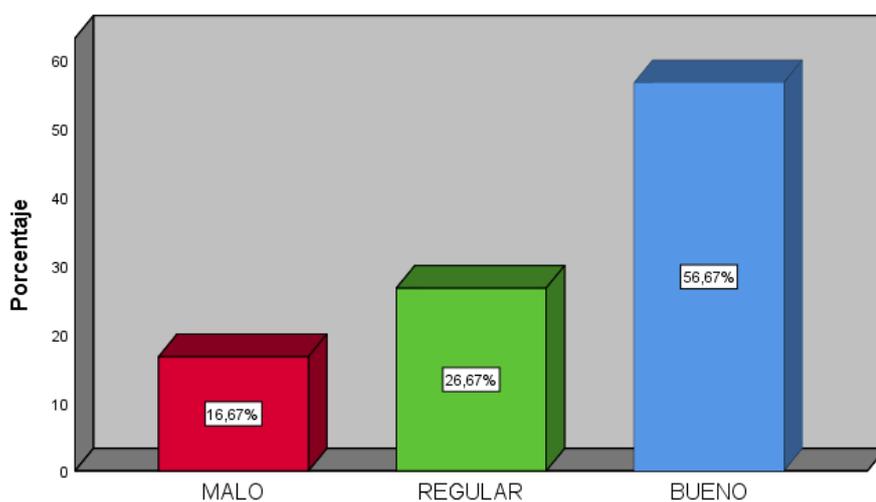


Figura 2. Diagrama de barras de la dimensión planteamiento de la agenda

Se observó en la tabla 2 y figura 2, que el planteamiento de la agenda es bueno según el 56,67% de los encuestados. Por otro lado, el 26,67% señalaron que es regular y un 16,67% consideró que es mala.

Tabla 3. Dimensión diseño

Distribución de frecuencia del diseño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	5	16,7	16,7	16,7
	REGULAR	9	30,0	30,0	46,7
	BUENO	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

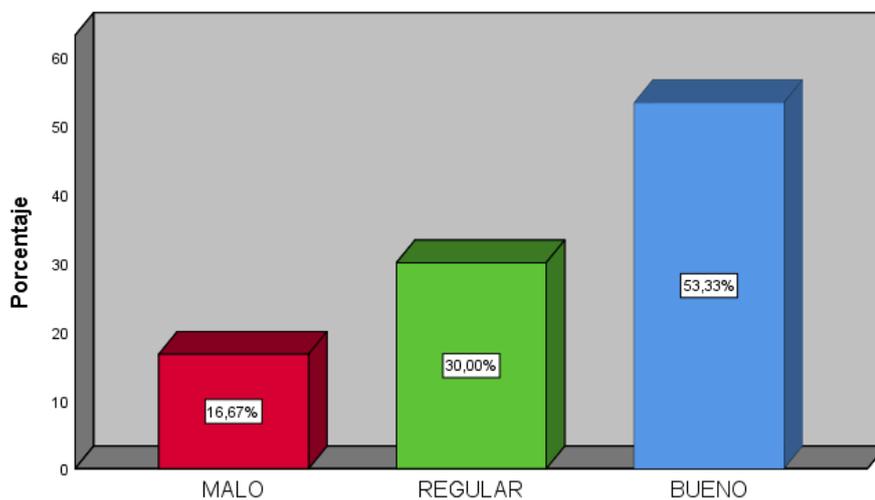


Figura 3. Diagrama de barras de la dimensión diseño

Se puede evidenciar en la tabla 3 y figura 3 que la dimensión diseño, según el 53,33% de los encuestados es buena, mientras el 30,00% señalaron que se encuentra en un nivel regular y para el 16,67% es mala.

Tabla 4. Dimensión implementación

Distribución de frecuencia de implementación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	5	16,7	16,7	16,7
	REGULAR	7	23,3	23,3	40,0
	BUENO	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

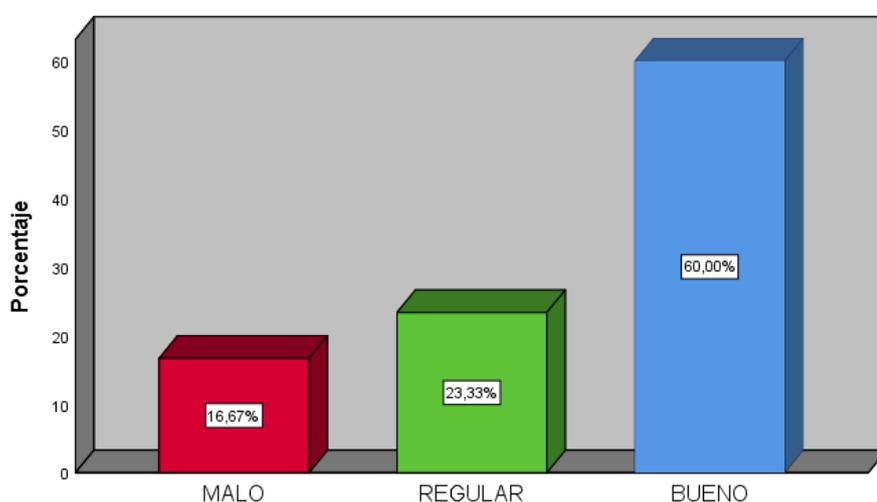


Figura 4. Diagrama de barras de la dimensión implementación

En la tabla 4 y figura 4 se evidencio que la implementación, según el 60,00% de los encuestados es buena, mientras el 23,33% señalaron que se encuentra en un nivel regular y para el 16,67% es mala.

Tabla 5. Dimensión evaluación

Distribución de frecuencia de evaluación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	7	23,3	23,3	23,3
	REGULAR	10	33,3	33,3	56,7
	BUENO	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

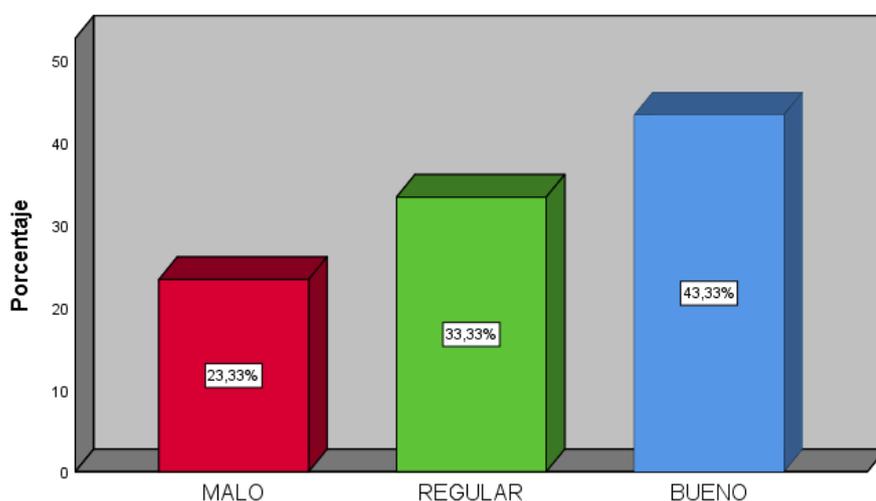


Figura 5. Diagrama de barras de la dimensión evaluación

Se pudo observar en la tabla 5 y figura 5 que la evaluación, según el 43,33% de los entrevistados es buena, mientras el 33,33% señalaron que se encuentra en un nivel regular y para el 23,33% es mala.

Tabla 6. Variable rendimiento laboral

Distribución de frecuencia de rendimiento laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	10	33,3	33,3	33,3
	REGULAR	7	23,3	23,3	56,7
	BUENO	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

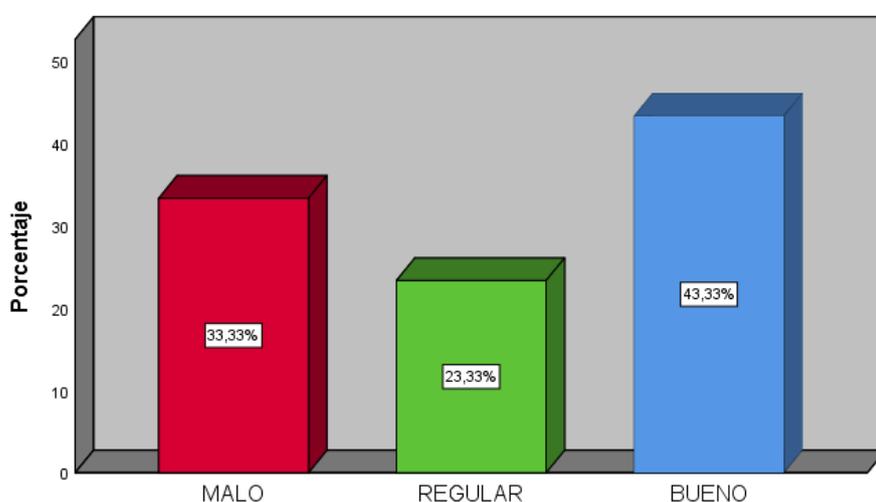


Figura 6. Diagrama de barras de la variable rendimiento laboral

En la tabla 6 y figura 6 se puede evidenciar que el rendimiento laboral, según el 43,33% de los encuestados es buena, mientras el 23,33% señalaron que se encuentra en un nivel regular y para el 33,33% es mala.

Tabla 7. Dimensión rendimiento en la tarea

Distribución de frecuencia de rendimiento en la tarea					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	6	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	17	56,7	56,7	76,7
	BUENO	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

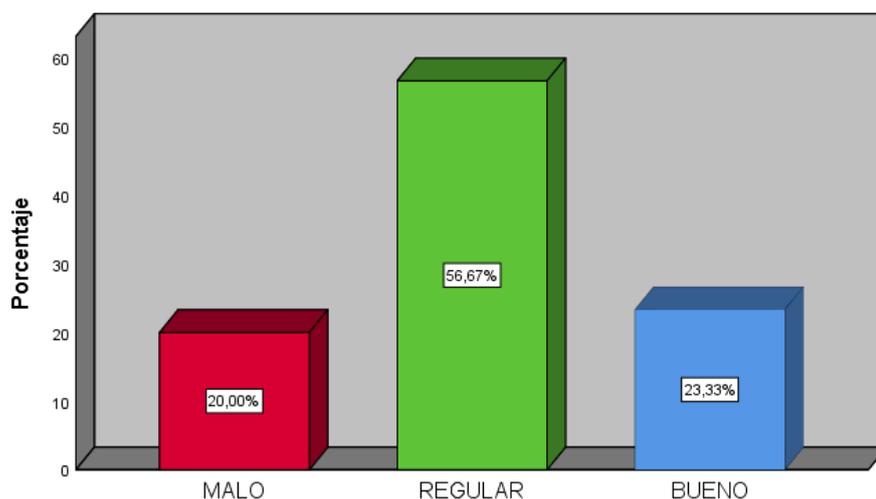


Figura 7. Diagrama de barras de la dimensión rendimiento en la tarea

Apreciamos que en la tabla 7 y figura 7 se contempla a la dimensión rendimiento en la tarea según el 23,33% de los encuestados es buena, mientras que el 56,67% señalaron que posee un nivel regular y para el 20,00% es mala.

Tabla 8. Dimensión rendimiento en el contexto

Distribución de frecuencia rendimiento en el contexto					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	6	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	8	26,7	26,7	46,7
	BUENO	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

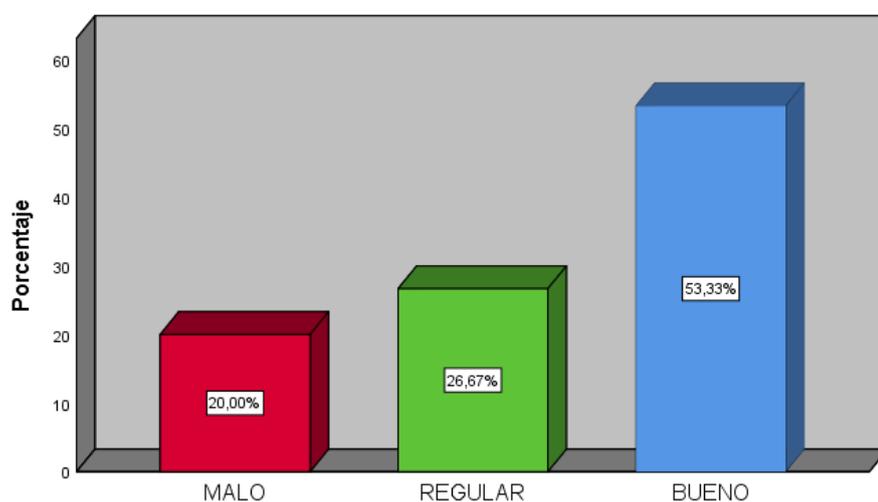


Figura 8. Diagrama de barras de la dimensión rendimiento en el contexto

En la tabla 8 y figura 8 se aprecia que el rendimiento en el contexto, según el 53,33% de los encuestados es buena, mientras el 26,67% señalaron que se encuentra en un nivel regular y para el 20,00% es mala.

Tabla 9. Dimensión comportamiento contraproducente

Distribución de frecuencia comportamiento contraproducente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	5	16,7	16,7	16,7
	REGULAR	7	23,3	23,3	40,0
	BUENO	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

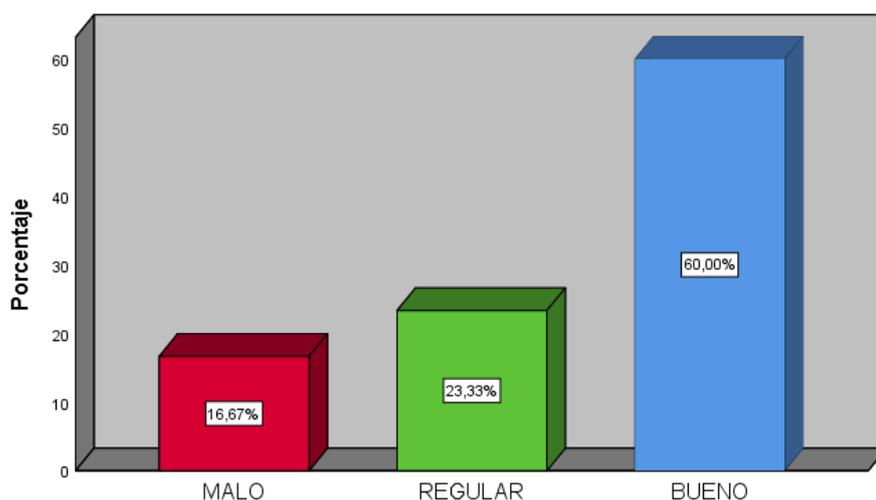


Figura 9. Diagrama de barras de la dimensión comportamiento contraproducente

En la tabla 9 y figura 9 se visualiza que el comportamiento contraproducente, según el 60,00% de los encuestados es buena, mientras el 23,33% señalaron que se encuentra en un nivel regular y para el 16,67% es mala.

Tabla 10. Dimensión rendimiento adaptativo

Distribución de frecuencia rendimiento adaptativo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	14	46,7	46,7	46,7
	REGULAR	6	20,0	20,0	66,7
	BUENO	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

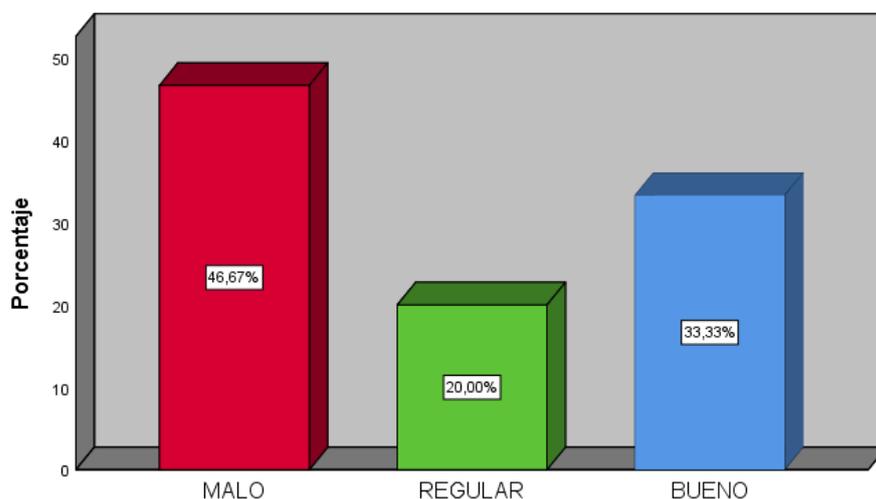


Figura 10. Diagrama de barras de la dimensión rendimiento adaptativo

En la tabla 10 y figura 10 se puede contemplar que el rendimiento adaptativo, según el 33,33% de los encuestados es buena, mientras el 20,00% señalaron que se encuentra en un nivel regular y para el 46,67% es mala.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 11. Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman

Valores		Interpretación
-1,00	=	Correlación negativa perfecta
-0,90	=	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	=	Correlación negativa considerable
-0,50	=	Correlación negativa media
-0,10	=	Correlación negativa muy débil
0,00	=	No existe correlación alguna entre las variables
+0,10	=	Correlación positiva muy débil
+0,50	=	Correlación positiva media
+0,75	=	Correlación positiva considerable
+0,90	=	Correlación positiva muy fuerte
+1,00	=	Correlación positiva perfecta

Nota: Datos obtenidos de Valderrama y James (2018)

Nivel de significancia

Regla de decisión: Si Sig. Bilateral $\leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), Si Sig. Bilateral $> 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat – Ate, 2021.

Tabla 12. Correlación entre políticas públicas y rendimiento laboral

		POLITICAS PUBLICAS	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	POLITICAS PUBLICAS	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. ,800**
		N	30
	RENDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	,800**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

En la tabla 12 se refleja una $\text{sig} = 0,000 \leq 0,05$ de modo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula ; por lo tanto, existe relación significativa entre las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat – Ate, 2021. Asimismo, el grado de correlación fue de .800 en lo que nos indica que predomina una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre planteamiento de la agenda de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre planteamiento de la agenda de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat – Ate, 2021.

Tabla 13. Correlación entre planteamiento de la agenda y rendimiento laboral

			PLANTEAMIENTO DE LA AGENDA	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	PLANTEAMIENTO DE LA AGENDA	Coefficiente de correlación	1,000	,648**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	RENDIMIENTO LABORAL	Coefficiente de correlación	,648**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

En la tabla 13 se refleja una $\text{sig} = 0,000 \leq 0,05$ de modo que se acepta la hipótesis alterna y que se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, existe relación significativa entre el planteamiento de la agenda de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat – Ate, 2021. Asimismo, el grado de correlación fue de .648 lo que nos indica en una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre el diseño de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre el diseño de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat – Ate, 2021.

Tabla 14. Correlación entre diseño y rendimiento laboral

		RENDIMIENTO		
		DISEÑO	LABORAL	
Rho de Spearman	DISEÑO	Coeficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	RENDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

En la tabla 14 se refleja una $\text{sig} = 0,000 \leq 0,05$ de modo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, existe relación significativa entre el diseño de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat – Ate, 2021. Asimismo, el grado de correlación fue de .606 lo que se traduce en una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la implementación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la implementación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat – Ate, 2021.

Tabla 15. Correlación entre implementación y rendimiento laboral

			IMPLEMENTACION	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	IMPLEMENTACION	Coefficiente de correlación	1,000	,791**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	RENDIMIENTO LABORAL	Coefficiente de correlación	,791**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

En la tabla 15 se refleja una $\text{sig} = 0,000 \leq 0,05$ de modo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, existe relación significativa entre la implementación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat – Ate, 2021. Asimismo, el grado de correlación fue de .791 lo que se traduce en una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la evaluación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la evaluación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat – Ate, 2021.

Tabla 16. Correlación entre evaluación y rendimiento laboral

			EVALUACION	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	EVALUACION	Coeficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	RENDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

En la tabla 16 se refleja un sig= 0,000 ≤ 0,05 de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; donde nos indica, que si hay relación significativa entre la evaluación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centró de Servicios al Contribuyente Sunat – Ate, 2021. Asimismo, el grado de correlación fue de .697 lo que se traduce en una correlación positiva considerable.

V. Discusión

Como objetivo de investigación se busca determinar la relación que existe entre las políticas públicas y el rendimiento laboral en el centro de servicios al contribuyente Sunat – Ate, 2021. Según la prueba estadística Rho de Spearman el resultado de la Sig. (bilateral) estuvo en el rango de 0,000 a 0,05, por ello se acepta la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, así mismo, el resultado de la correlación fue de 0,800; por ende, se afirmó que existe relación positiva muy fuerte en la escala de valores de Spearman. Por el cual, es aceptada la hipótesis de la investigación afirmando que existe relación positiva considerable entre políticas públicas y rendimiento laboral en el centro de servicios al contribuyente Sunat – Ate, 2021. De modo que, el objetivo general fue demostrado. Según la investigación de Mosco (2020) busco la relación entre las políticas públicas y seguridad ciudadana, para encontrar los lineamientos de prevención del delito y violencia, control y seguimiento del delito y la atención a las víctimas. Los resultados de los encuestados fueron procesados y mostraron como resultado mediante Rho de Spearman que existe una relación positiva considerable entre ambas variables de estudio, así mismo la sig. fue menor que 0,05 afirmando su hipótesis de investigación (H1). Para Lasswell (1994) citado por Carrillo y Medina (2020) define en su teoría que las políticas públicas benefician el desempeño publico basado de un presupuesto definido como procedimientos o mecanismos que fortalecen el sector público brindando los recursos necesarios para cumplir con objetivos del sector privado. Así mismo, la autora de León (2011) menciona que el rendimiento hace referencia a la medición de las aptitudes o capacidades del individuo dentro de su proceso instructivo o de formación, esto con la intención de conseguir información apropiada para optimizar el proceso del recurso humano.

Como objetivo específico de investigación 1 se busca identificar la relación que existe entre el planeamiento de la agenda de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el centro de servicios al contribuyente Sunat – Ate, 2021. Según la prueba estadística Rho de Spearman el resultado de la Sig. (bilateral) estuvo en el rango de 0,000 a 0,05, por ello se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, así mismo, el resultado de la correlación fue de 0,648;

por ende, se afirmó que existe relación positiva considerable en la escala de valores de Spearman. Consiguientemente, se acepta la hipótesis específica 1 de la investigación afirmando que existe relación positiva considerable entre el planeamiento de la agenda de las políticas públicas y rendimiento laboral en el centro de servicios al contribuyente Sunat – Ate, 2021. De manera que, el objetivo específico 1 fue comprobado. Según la investigación de Campos (2020) avaluó la relación entre las políticas públicas y gerenciamiento participativo, con el fin de mejorar las políticas públicas en base a la capacidad de gestión administrativa y también se realizó un estudio de las dimensiones de políticas como estructura, como proceso y como resultado. Los resultados de los encuestados fueron procesados y mostraron como resultado mediante Rho de Spearman que existe una relación positiva muy fuerte entre ambas variables de estudio, así mismo la sig. fue menor que 0,05 afirmando su hipótesis de investigación (H1). De acuerdo con los teóricos Rivera, Muñoz, Morales y Butendieck (2019) las políticas públicas es una herramienta que los ciudadanos tienen para ejercer su derecho a una sociedad equitativa y democrática, en ese sentido cualquier queja o reclamo de la ciudadanía puede convertirse en un plan o proyecto de mejora para la población involucrada. Para Velásquez (2009) define en su teoría que el planeamiento de la agenda cumple la función de organizar y delimitar las funciones de cada organismo o área respectiva de una organización o política, así mismo se busca la iteración permanente de todas las actividades como un ciclo de proceso donde se realizará evaluaciones y reformulaciones.

Como objetivo específico de investigación 2 se busca establecer la relación que existe entre el diseño de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el centro de servicios al contribuyente Sunat – Ate, 2021. Según la prueba estadística Rho de Spearman el resultado de la Sig. (bilateral) estuvo en el rango de 0,000 a 0,05, entonces se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, así mismo, el resultado de la correlación fue de 0,606; por ende, se puede afirmar que existe relación positiva considerable en la escala de valores de Spearman. Por lo cual, se acepta la hipótesis específica2 de la investigación señalando que existe relación positiva considerable entre el diseño de las políticas públicas y rendimiento laboral en el centro de servicios al contribuyente Sunat – Ate, 2021. De forma que,

el objetivo específico 2 fue probado. Según la exploración de Hidruago y Pucce (2016) rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios, busco identificar si los problemas asociados con la ineficiente productividad se deben a la falta de rendimiento y desempeño laboral de los colaboradores. Los resultados de los encuestados fueron procesados y mostraron como resultado mediante Rho de Spearman que existe una relación positiva perfecta entre las variables de estudio, así mismo la sig. fue menor que 0,05 afirmando su hipótesis de investigación (H1). De acuerdo con Granja et. al. (2020) las políticas públicas son acciones que deben ser observadas, analizadas y evaluadas para mejorar el bienestar de la sociedad, así como cumplir con estándares y aspectos administrativos que salvaguarden los derechos de los ciudadanos. Para Aguilar (2012) define en su teoría que el diseño o formulación de las políticas públicas está asociada con la estructuración o diseño del análisis económico, análisis jurídico, politológico y administrativo, así como el ámbito económico el cual rige toda la implantación de las políticas públicas.

Como objetivo específico de investigación 3 se busca evaluar la relación que existe entre la implementación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el centro de servicios al contribuyente Sunat – Ate, 2021. Según la prueba estadística Rho de Spearman el resultado de la Sig. (bilateral) estuvo en el rango de 0,000 a 0,05, entonces se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, así mismo, el resultado de la correlación fue de 0,791; por ende, se puede afirmar que existe relación positiva muy fuerte en la escala de valores de Spearman. Por consiguiente, se acepta la hipótesis específica³ de la investigación revelando que existe relación positiva considerable entre la implementación de las políticas públicas y rendimiento laboral en el centro de servicios al contribuyente Sunat – Ate, 2021. Por lo que, el objetivo específico 3 estuvo demostrado. Según la investigación de Miranda (2018) competencia y rendimiento laboral del personal de la empresa inversiones recreativos guerrero, busco la relación entre la competencia y rendimiento laboral, para medir el conocimiento, habilidades y actitudes de los colaboradores y lograr mejorar el rendimiento. Los resultados de los encuestados fueron procesados y mostraron como resultado mediante Rho de Spearman que existe una relación positiva muy fuerte entre las variables de estudio, así mismo la

sig. fue menor que 0,05 afirmando su hipótesis de investigación (H1). De acuerdo con Boneti (2017) las políticas públicas tienen un enfoque que involucra la formulación y operacionalización para abordar cuestiones legales y deberes del estado asociado al ciudadano. Para Roth (2014) Explica en su teoría que las políticas públicas en la implementación son de mayor importancia por lo que viene siendo como prioridad el enfoque de las decisiones, se observa una situación engorrosa con dificultades que tiene como propósito minimizar las obligaciones en la sociedad para tener un estado más eficaz, deliberando debates hasta obtener una mejor gobernanza.

Como objetivo específico de investigación 4 se averigua examinar la relación que existe entre la evaluación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el centro de servicios al contribuyente Sunat – Ate, 2021. Según la prueba estadística Rho de Spearman el resultado de la Sig. (bilateral) estuvo en el rango de 0,000 a 0,05, entonces se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, así mismo, el resultado de la correlación fue de 0,697; por lo cual, se afirma que si existe relación positiva notable en la escala de valores de Spearman. Por lo que, se acepta la hipótesis específica 4 de la investigación demostrando que existe relación positiva considerable entre la evaluación de las políticas públicas y rendimiento laboral en el centro de servicios al contribuyente Sunat – Ate, 2021. Por lo que, el objetivo específico 4 queda confirmado. Según la investigación de Zuñiga (2019) capacitación y el rendimiento laboral de una empresa eléctrica, tuvo como finalidad identificar la relación entre capacitación y rendimiento laboral para mejorar el clima organizacional, gestión por competencias y motivación laboral. Los resultados de los encuestados fueron procesados y mostraron como resultado mediante Rho de Spearman afirmando que existe relación positiva muy fuerte entre ambas variables de estudio, así mismo la sig. fue menor que 0,05 afirmando su hipótesis de investigación (H1). De acuerdo con los autores Torres y Santander (2013) las políticas públicas son consecuencias de las aspiraciones que presenta la sociedad, ya sean individuales o colectivos permiten alcanzar los objetivos de la población y mejora el desarrollo de la misma, por ello las políticas públicas van más allá de documentos, son un medio entre el gobierno y la ciudadanía. Para Dye (1975) citado por Murcia (2019) define en su teoría que la evaluación de las políticas

públicas está en cada fase final de la agendación, diseño o formulación e implementación, el cual es un trabajo analítico y político que está presente en cada actividad del proceso antes y después de la decisión gubernamental.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se determinó que existe relación positiva muy fuerte entre las políticas públicas y el rendimiento laboral, demostrada por una correlación Rho de Spearman positiva (0,800) y con una significancia (p-valor de 0,000).

Segundo: Se determinó que existe relación positiva importante entre el planeamiento de la agenda de las políticas públicas y el rendimiento laboral, demostrada por una correlación Rho de Spearman positiva (0,648) y con una significancia (p-valor de 0,000).

Tercero: Se determinó que existe relación positiva considerable entre el diseño de las políticas públicas y el rendimiento laboral, es demostrada mediante la correlación Rho de Spearman positiva (0,606) y con una significancia (p-valor de 0,000).

Cuarto: Se determinó que existe relación positiva muy fuerte entre la implementación de las políticas públicas y el rendimiento laboral, demuestra una correlación Rho de Spearman positiva (0,791) y con una significancia (p-valor de 0,000).

Quinto: Se determinó que existe relación positiva importante entre la evaluación de las políticas públicas y el rendimiento laboral, demostrada por una correlación Rho de Spearman positiva (0,697) y con una significancia (p-valor de 0,000).

VII. RECOMENDACIONES

Primero: De los resultados del estudio, debido a problemas gerenciales que no consiguen una estructura política adecuada para gestionar recursos, tiempos y personal, se recomienda realizar una reestructuración de las políticas públicas, planes de inducción, evaluación de los procesos institucionales, planes de capacitación y gestión del capital humano.

Segundo: De los resultados del estudio, debido a problemas de inducción del personal y que no cuentan con un flujo de trabajo, se recomienda realizar un plan de inducción al empleado al inicio de sus labores con el fin de que este informado de cada actividad que corresponde a su puesto, así mismo se sugiere implementar organigramas y flujos de trabajo que permita al personal nuevo saber todo sobre su puesto laboral.

Tercero: De los resultados del estudio, debido a problemas procedimentales y cuellos de botella, se recomienda realizar una reingeniería de cada proceso a fin de actividades que retrasen el continuo flujo de trabajo con el fin de que el personal pueda realizar una labor productiva y el cliente a su vez este satisfecho con el tiempo y calidad de atención.

Cuarto: De los resultados del estudio, debido a la inexistencia de capacitaciones al personal, se recomienda realizar planes de capacitación al personal para que mejore profesionalmente y con los conocimientos adquiridos proporcione valor a la institución.

Quinto: De los resultados del estudio, debido a la inexistencia gestión del capital humano, se recomienda realizar un plan de dirección del capital humano que permita evaluar el desempeño y rendimiento del personal con el fin de saber que empleado rinde menos y poder obtener información que ayude a la alta gerencia a tomar decisiones.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2015) Dirección estratégica de RRHH.(3ra. Ed.) Buenos Aires, Granica.
- Alola, U., Avci, T., &Ozturen, A. (2018). "OrganizationSustainabilitythrough Human Resource Capital: TheImpacts of Supervisor Incivility and Self-Efficacy". Sustainability, 10(8), 1-16. <http://dx.doi.10.3390/su10082610>
- Antúnez (2015). "El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios BANESCO ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua." Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Carabobo para Optar al Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, La Morita – Venezuela Recuperado de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1803/1/yantunez.pdf>
- Ayala, L. J. (2017). Políticas de capacitación y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016(Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho – Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16358/Ayala_LJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benavides (2019). Tesis titulada "La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL- Chepén, 2019.", tesis para obtener el título profesional de: Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, Chepén.Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43585/Benavides_VLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benavides (2019). Tesis titulada "La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL- Chepén, 2019.", tesis para obtener el título profesional de: Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, Chepén.Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43585/Benavides_VLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

[es_VLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Bernal, C. (2015). Metodología de la investigación. (3era. Ed.) Bogotá D.C. Colombia / Rho de Spearman Educación de Colombia Ltda.

Bregaglio, R., Constantino R., y Chávez C., (2014). Políticas públicas con enfoque de derechos humanos en el Perú. (1ra. Ed.) Lima Perú, Columbus.

Brymer, R. A., & Sirmon, D. G. (2018). Pre-Exit Bundling, Turnover of Professionals, and Firm Performance. *Journal of Management Studies*, 55(1), 146-173. <http://dx.doi.org/10.1111/joms.12315>

Buttner, E. H., & Lowe, K. B. (2017). Addressing internal stakeholders' concerns: The interactive effect of perceived pay equity and diversity climate on turnover intentions. *Journal of Business Ethics*, 143(3), 621-633. <http://dx.doi.10.1007/s10551-015-2795-x>

Campos (2020). "Capacidad de gestión municipal, gerenciamiento participativo en las políticas públicas en trabajadores de la municipalidad distrital de Humay, Ica, 2020", tesis para obtener el grado académico de: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58588/Campos_CME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Capcha, C. J. (2017). "La compensación y el rendimiento laboral en la empresa Infrelec S.A.C., Los Olivos, Lima 2017.", tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16567/Capcha_CJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrillo, V., y Medina, V. (2020). Lasswell y las políticas públicas: El origen de una disciplina. *Revista digital debates/ESA, Volumen XXV(1)*, 37-38.

Chiavenato, I. (2014) Introducción a la Teoría General de la Administración (Séptima

edición) Distrito Federal: México: Mc Graw –Hill / Interamericana Editores.

Chiavenato, I. (2017) Administración de Recursos Humano (Decima. Edición). Distrito Federal: México: Mc Graw –Hill / Interamericana Editores.

Decreto supremo N° 040-2014-PCM, Reglamento General de la Ley N° 30057, Diario oficial el peruano, Lima, Perú, 13 junio 2014. Recuperado de: URL http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2015/08/O_RH_RB_08_Reglamento_Ley_30057.pdf

DiPietro, R., & Bufquin, D. (2018). Effects of work status congruence and perceived management concern for employees on turnover intentions in a fast casual restaurant chain. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 17(1), 38-59. <http://dx.doi.10.1080/15332845.2017.1328260>

El Plan Nacional de Derechos Humanos y las experiencias de planes regionales en derechos humanos. (1ra edición.) Lima - Perú, Gráfica Columbus Recuperado de: <https://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2014/05/Pol%C3%ADticas-p%C3%BAblicas-con-enfoque-de-derechos-humanos-en-el-Per%C3%BA.pdf>

Emiroğlu, B. D., Akova, O., & Tanrıverdi, H. (2015). The relationship between turnover intention and demographic factors in hotel businesses: A study at five star hotels in Istanbul. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 207, 385-397. <http://dx.doi.10.1016/j.sbspro.2015.10.108>

Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1). <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>

Haider, S., Ahmed, M., Anwer, S., Aslam, M., & Asadullah, M. A. (2019). Efecto de la coordinación relacional en las intenciones de rotación de empleados a través de la satisfacción laboral: el uso de ecuaciones estructurales y la simulación de Monte Carlo. *ESIC Market. Economic & Business Journal*,

50(1), 43–42. <https://doi.org/10.7200/esicm.162.0501.1e>

Heavey, A. L., Holwerda, J. A., & Hausknecht, J. P. (2013). Causes and consequences of collectiveturnover: A meta-analyticreview. *Journal of AppliedPsychology*, 98(3), 412-453. <http://dx.doi.10.1037/a0032380>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta Ed.) Distrito Federal: México: Mc Graw –Hill / Interamericana Editores.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. (3era. Ed.) Distrito Federal: México: Mc Graw –Hill / Interamericana Editores.

Hidruogo y Pucce (2016) “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios- Pimentel”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Señor de Sipán Pimentel. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2285/Tesis%20de%20Hidruogo%20V%c3%a1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Johnson, R. D., & Yanson, R. (2018). Job Satisfaction and TurnoverIntentionsduringTechnologyTransition: The Role of UserInvolvement, CoreSelf-Evaluations, and ComputerSelf-Efficacy. In *Social Issues in theWorkplace: Breakthroughs in Research and Practice* (pp. 246-260). IGI Global. <http://dx.doi.10.4018/978-1-5225-3917-9.ch012>

Koopmans, L., Bernaards, CM, Hildebrandt, VH, De Vet, H.C., y Van der Beek, AJ (2014). Medición individual desempeño laboral: Identificación y selección de indicadores. *Trabajo*, 48 (2), 229-238.

Koopmans, L., Bernaards, CM, Hildebrandt, VH, Lerner, D., DeVet, HC y Van der Beek, AJ (2016). Transcultural adaptación de la pregunta de desempeño laboral individual Naire. *Trabajo*, 53 (3), 609-619.

Koopmans, L., Bernaards, CM, Hildebrandt, VH, Van Buu-ren, S., Van derBeek, AJ

y De Vet, HC (2013). Desarrollo de una pregunta de desempeño laboral individual cuestionario Revista Internacional de Productividad y Gestión del desempeño, 62 (1),6-28. doi: 10.1108/17410401311285273

Miranda (2018). "Competencia y rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018." Tesis para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega Lima Perú. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3529/TESIS_%20MIRANDA%20ROBLES%20DIANA.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Mosco (2020). "Políticas públicas y seguridad ciudadana en la municipalidad de Lurigancho - Chosica, 2020". Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56674/Mosco_GR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Neill, D. y Cortez L.(2018) Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica.(1ra. Ed.) Ecuador, Editorial UTMACH.

Ley 30057, Ley del Servicio Civil, Casa de Gobierno Lima, Perú, (03 julio 2013). Recuperado de: URL <http://www.ipd.gob.pe/images/documentos/normas/general/Ley%20N%2030057.pdf>

Lobelle Fernández, Gretel. (2017). Políticas públicas sociales: apuntes y reflexiones. Alcance, 6(14), 81-96. Recuperado en 04 de julio de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702017000300006&lng=es&tlng=es.

Palmer (2019). "Rendimiento laboral entre el personal nacional y extranjero de un centro de fisioterapia y rehabilitación de la ciudad de Trujillo. 2018". tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. – Perú. Recuperado de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2285/Tesis%20de%20Hidru%20V%20E1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf;jsessionid=9832E5DACA37ED3E3424CD3AB68956?sequence=1>

Redrobán(2015) “Identificar cuál es la relación existente entre la evaluación de desempeño y el rendimiento laboral en la empresa Jara Seguridad”, tesis para optar el título de Psicólogo Industrial en la universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Psicológicas, Quito– Ecuador, Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7220/1/T-UCE-0007-184i.pdf>

Resolución de presidencia ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, Directiva “Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas”, Lima, (08 agosto 2016). Recuperado de: URL <https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2016/Res141-2016-SERVIR-PE.pdf>

Resolución de concejo Universitario N°0126-2017/UCV, código de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo. 23 de mayo de 2017.

Rivera, V., Muñoz, S., Morales, O., y Butendieck, S., (2019). Políticas públicas para la equidad social. Revista de Sociología de la Educación (RASE) 2019, 12(353).

Salin, D., &Notelaers, G. (2017). Theeffectofexposuretobullyingonturnoverintentions: the role of perceivedpsychologicalcontractviolationandbenevolentbehaviour. Work& Stress, 31(4), 355-374. <http://dx.doi.10.1080/02678373.2017.1330780>

Sunat (2015) Política de comunicación interna de la Sunat 2015. Disponible en: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2015/anexo-370-2015.pdf>

Vara, A. A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. Lima, Perú: Editorial Macro.

Zans (2017) “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional

Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN– Managua en el período 2016.” Tesis de grado para optar al título de Máster en Gerencia Empresarial-Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

Zúñiga (2019). “Capacitación y el rendimiento laboral de una empresa eléctrica, Lima - 2019.” Trabajo de investigación para obtener el grado académico de bachiller en administración - en la Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36095/B_Z%c3%ba%c3%b1iga_DGVDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 1: Operalización de las variables

VARIABLES	DENIFICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
POLITICAS PÚBLICAS	Las políticas públicas, son ante todo un canal de acción y un flujo de información que guía los procesos de toma de decisión, de encauzamiento institucional, de adjudicación de recursos y de control de la autoridad en el ejercicio de sus funciones y competencias (Bregaglio, Constantino y Chávez, 2014, p.15).	Todo objeto de estudio requiere de medición científica en ese sentido para evaluar la variable política diferenciadas, se toman en cuenta las dimensiones: Planteamiento de la agenda, diseño, implementación y evaluación, se requiere de unidades menores presentadas como indicadores por ser claros y de mayor evidencia; utilizados en la elaboración de una encuesta elaborada en función a un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de Likert. Para su procesamiento con el paquete estadístico SPSS. 22.	Planteamiento de la agenda	Toma de decisiones	Ordinal
				Implementar	
				Fase del diagnostico	
				Recojo de evidencia	
				Ventana de oportunidades	
				Agendas en el debate	
			Diseño	Misión	
				Visión	
				Estrategias	
				Recursos	
			Implementación	Producción de bienes o servicios	
				Etapa de gestión	
				Acciones de control	
				Monitoreo	
			Evaluación	Conocer los impactos	
				Resultados de la introversión	
Criterio de eficacia					
Eficiencia					
RENDIMIENTO LABORAL	Es uno de los constructos que mayor atención ha recibido por parte de los estudiosos del comportamiento organizacional. Posiblemente,	Medir un objeto de estudio exige precisión y realidad que se presentan, para evaluar la variable rendimiento laboral, se toman en cuenta las dimensiones: rendimiento en la tarea,	Rendimiento en la tarea	Conductas inherentes a la tarea	
				Técnicas del puesto	
			Rendimiento en el contexto	Ambiente interpersonal	
				Ambiente psicológico	

	su popularidad se deba a que la competitividad y la productividad de las organizaciones se encuentran íntimamente ligadas al desempeño individual de sus miembros (Koopmans et al., 2014, P.32).	rendimiento en el contexto, comportamiento contraproducente, rendimiento adaptativo. La encuesta es el instrumento utilizado para el recojo de información elaborada en función a un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de Likert. El procesamiento es realizado con el paquete estadístico SPSS. 22 que permitirá obtener la información deseada.	Comportamiento contraproducente	Acción intencional	Ordinal
				Incitativa laboral	
			Rendimiento adaptativo	Adaptación al cambio	
				Rol laboral	

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES			
¿Qué relación existe entre las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021?	Existe relación significativa entre las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.	Determinar la relación que existe entre las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.	Políticas Públicas	Planteamiento de la agenda	Tomar decisiones			
					Implementar			
					Fase del diagnóstico			
					Recojo de evidencia			
					Ventana de oportunidades			
				Diseño	Agendas en el debate			
					Misión			
					Visión			
					Estrategias			
					Recursos			
IMPLEMENTACIONES ESPECÍFICAS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Implementación	Productos de servicios			
					Etapa de gestión			
¿Qué relación existe entre el planeamiento de la agenda de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021?	Existe relación significativa entre el planeamiento de la agenda de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.	Determinar la relación que existe entre el planeamiento de la agenda de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - 2021.	Rendimiento Laboral	Rendimiento de la tarea	Acciones de control			
					Monitoreo			
					Evaluación	Conocer los impactos		
						Resultados de la intervención		
						Criterios de eficacia		
				Eficiencia				
				¿Qué relación existe entre el diseño de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021?		Existe relación significativa entre el diseño de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.	Determinar la relación que existe entre el diseño de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.	Rendimiento en el contexto
					Técnicas del puesto			
					Ambiente interpersonal			
¿Qué relación existe entre la implementación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021?	Existe relación significativa entre la implementación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.	Determinar la relación que existe entre la implementación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.	Comportamiento contraproducente		Acción intencional			
				Iniciativa laboral				
¿Qué relación existe entre la evaluación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021?	Existe relación significativa entre la evaluación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.	Determinar la relación que existe entre la evaluación de las políticas públicas y el rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021.	Rendimiento adaptativo	Adaptación al cambio				
				Rol laboral				

	2021.	2021.			
--	-------	-------	--	--	--



Anexo 3. Cuadro de especificaciones de la variable

VARIABLES	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Políticas públicas	Planteamiento de la agenda	40%	Toma de decisiones	1-2	Ordinal (Escala de Likert)
			Implementar	3-4	
			Fase de diagnóstico	5-6	
			Recojo de evidencia	7-8	
			Ventana de oportunidades	9-10	
			Agenda en el debate	11-12	
	Diseño	20%	Misión	13-14	
			Visión	15-16	
			Estrategias	17-18	
			Recursos	19-20	
	Implementación	20%	Producción de bienes o servicios	21-22	
			Etapas de gestión	23	
			Acción de control	24	
			Monitoreo	25-26	
	Evaluación	20%	Conocer los impactos	27	
			Resultados de la intervención	28	
Criterios de eficacia			29		
Eficiencia			30		
Rendimiento laboral	Rendimiento en la tarea	40%	Conductas inherentes a la tarea	31-34	
			Técnicas del puesto	35-38	
	Rendimiento en el contexto	20%	Ambiente interpersonal	39-41	
			Ambiente psicológico	42-45	
	Comportamiento contraproducente	25%	Acción intencional	46-48	
			Incitativa laboral	49-52	
	Rendimiento	15%	Adaptación al cambio	53-56	
			Rol laboral	57-60	



	adaptativo			
--	------------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4. Validación por expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "POLITICAS PUBLICAS Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL CENTRO DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE SUNAT - ATE, 2021"								
Apellidos y nombres del investigador: Angel Ramiro Palomino San Miguel								
Apellidos y nombres del experto: Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
POLÍTICAS PUBLICAS	PLANTEAMIENTO DE LA AGENDA	TOMAR DECISIONES	1. Las decisiones tomadas en el área son el resultado de lo que se plantea en la agenda de trabajo.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X			
			2. La constancia de los jefes de área permite tomar decisiones oportunas y pertinentes.		X			
		IMPLEMENTAR	3. Para implementar planes de acción se toma en cuenta la normatividad de los procesos.		X			
			4. Las políticas diferenciadas para la evaluación del rendimiento se implementan y comunican en el respeto de las normas vigentes.		X			
		FASE DEL DIAGNOSTICO	5. Al plantearse actividades laborales se toma en cuenta el diagnostico necesidades del área.		X			
			6. Quienes realizan la fase de diagnóstico de necesidades laborales poseen las competencias profesionales para dar validez y confiabilidad a los procesos.					
		RECOJO DE EVIDENCIA	7. Para recoger evidencias se cuenta con un manual previamente elaborado.		X			
			8. Las fortalezas y debilidades de los colaboradores son sistematizadas en un software que permite difundir resultados reales del desempeño para la buena toma de decisiones.					
		VENTANA DE OPORTUNIDADES	9. Las oportunidades de crecimiento de los colaboradores son difundidas oportunamente.		X			
			10. Las oportunidades de mejora de los procedimientos laborales son el resultado son socializadas para planificar su ejecución.					
		AGENDAS EN EL DEBATE	11. Se socializa o debate en el área los recursos y las demandas que se requieren para una buena decisión.		X			
			12. Se comunica a los colaboradores la temática o agenda de cada reunión.					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

	DISEÑO	MISIÓN	13. La misión de la organización es difundir en los correos corporativos oportunamente.		X		
			14. Al diseñar la misión de la organización se toma en cuenta el aporte de las jefaturas y de los altos mandos.		X		
		VISIÓN	15. La visión de la organización es coherente a la mejora del servicio brindado.		X		
			16. La visión de la empresa u organización se sostiene en procesos efectivos y operativos para su cumplimiento.				
		ESTRATEGIAS	17. Las estrategias propuestas por los colaboradores y directivos para la mejora del servicio son pertinentes y competitivas.		X		
			18. El diseño de estrategias para promover la línea de carrera en crecimiento profesional es competencia de los jefes del área y se comunican oportunamente.				
		RECURSOS	19. Las áreas cuentan con los recursos suficientes y pertinentes para desarrollar o elaborar programas o actividades orientadas a la mejora, del rendimiento laboral.		X		
			20. Se dota de recursos a los colaboradores para que el diseño de estrategias de crecimiento profesional se ejecute.				
	IMPLEMENTACIÓN	PRODUCCIÓN DE BIENES O SERVICIOS	21. El nivel de producción en el servicio es el resultado de la buena implementación con plan de contingencia del área.		X		
			22. Los servicios que se brindan en el área son implementados por el jefe de área y sus equipos sin discriminación de mando.				
		ETAPA DE GESTIÓN	23. En los procesos que se desarrollan en la organización predomina la buena toma de decisiones y su implementación efectiva.		X		
		ACCIONES DE CONTROL	24. Se cuenta con un instructivo que contiene los indicadores de control de las competencias y funciones de los colaboradores.		X		
		MONITOREO	25. El monitoreo oportuno en cada área al respecto del rendimiento laboral es competencia de jefes o líderes proactivos.		X		
			26. Para monitoreo el cumplimiento de las decisiones tomadas por las jefaturas, de cada área está establecida la presencia física de ellos en las oficinas.				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

	EVALUACIÓN	CONOCER LOS IMPACTOS	27. Se registran las incidencias del servicio y su historial facilita el conocimiento de los impactos y consecuencias frente a la sociedad		X		
		RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN	28. La evaluación de cada procedimiento desarrollado por los colaboradores genera intervenciones oportunas de los jefes del área para su enmienda o continuidad.		X		
		CRITERIO DE EFICACIA	29. La eficacia de la productividad de los colaboradores es evaluada con transparencia en cumplimiento de los tiempos.		X		
		EFICIENCIA	30. Los recursos utilizados por <u>lo</u> colaboradores permiten evaluar su nivel de eficiencia en el servicio.		X		
Firma del experto			Fecha <u>15 / 05 / 2021</u>				
 RICARDO EDMUNDO RUIZ VILLAVICENCIO DNI 09809744: DOCENTE METODOLOGO							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "POLITICAS PUBLICAS Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL CENTRO DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE SUNAT - ATE, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Angel Ramiro Palomino San Miguel							
Apellidos y nombres del experto: Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
RENDIMIENTO LABORAL	RENDIMIENTO EN LA TAREA	CONDUCTAS INHERENTES A LA TAREA	1. La tolerancia responsabilidad y dedicación al trabajo son indicadores del buen rendimiento laboral del colaborador.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			2. El colaborador siente apego por la organización evidencia complacencia y satisfacción por sus actividades.				
			3. En el cumplimiento el colaborador demuestra compromiso y contribuye con el buen clima organizacional.				
			4. En el área predomina la buena conducta de los colaboradores, se limita los enfrentamientos o rivalidades.				
		TÉCNICAS DEL PUESTO	5. Durante los procesos de selección el colaborador es instruido y capacitado para el ejercicio de técnicas del puesto.		X		
			6. En el desarrollo de sus tareas el colaborador ejerce técnicas innovadoras para darle celeridad a los procesos.				
			7. La empresa transmite a los empleados retroinformación, en relación con el rendimiento de un trabajador en su puesto de trabajo.				
			8. Las capacitaciones gestionadas son coherentes a los procedimientos y técnicas de cada puesto.		X		
	RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	AMBIENTE INTERPERSONAL	9. Se practica en cada área actitudes y comportamientos que favorecen el ambiente interpersonal.	1= Nunca	X		
			10. Las relaciones interpersonales se fortalecen en cada área, predomina el trabajo colaborativo e interpersonal.				
			11. Los conflictos laborales se previenen y atienden con efectividad por la intervención proactiva de los jefes quienes construyen un buen ambiente laboral.				
		AMBIENTE PSICOLÓGICO	12. Las necesidades de los colaboradores para el desarrollo de sus procesos son atendidas para prevenir frustraciones o lesiones psicológicas.		X		
			13. El buen ambiente psicológico de cada área permite que los				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

			colaboradores lideren y apliquen estrategias de mejoras para su servicio.					
			14. Considera que los trabajadores se encuentran psicológicamente capacitados para el manejo de conflictos durante la atención diaria.					
			15. Se organizan actividades de recreación y esparcimiento para fortalecer el ambiente psicológico de las áreas.					
	COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCCIONTE	ACCIÓN INTENCIONAL	16. Los colaboradores muestran las buenas intenciones y acciones para sumarse a los intereses de la organización.					X
			17. El rendimiento laboral en cada área es el resultado de las intenciones guiadas u orientadas por los buenos fejes de área.					
			18. Los colaboradores recientes incorporados se motivan con la contribución y buenas intenciones de los colaboradores de mayor antigüedad.					
	COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCCIONTE	INCITATIVA LABORAL	19. Cuando un colaborador aplica iniciativas novedosas es reconocido por la jefatura.					X
			20. Las iniciativas laborales de las jefaturas para mejorar el rendimiento laboral son socializadas oportunamente por los jefes del área.					
			21. Los colaboradores tienen, buen sentido e iniciativa para mejorar el rendimiento laboral.					
			22. Las iniciativas de mejora en los procedimientos de los colaboradores son motivadas por el buen trabajo en equipo.					
	RENDIMIENTO ADAPTATIVO	ADAPTACIÓN AL CAMBIO	23. La adaptación al cambio es sin resistencia; los colaboradores son capacitados para la implementación a nuevos procesos.					X
			24. La rotación del colaborador a otra área genera adaptación por la buena disponibilidad del área que la recibe.					X
			25. La alternativa que la empresa propone se adapta al cambio fácilmente, sin que se produzca conflictos con algunos compañeros de trabajo.					X
			26. En la realización de tareas diferenciadas o nuevas el colaborador posee las competencias profesionales para					X

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

			adaptarse al cambio.				
		ROL LABORAL	27. Las relaciones laborales en cada área son fortalecidas por quienes representan las jefaturas.		X		
			28. El rol laboral que ejerce cada colaborador es efectivo cumplen las tareas en los tiempos establecidos.		X		
			29. El colaborador tiene la capacidad de adaptarse al cambio desarrollando sus roles con efectividad.				
			30. La rotación del colaborador a otra área es planificada para el buen ejercicio de su rol laboral.				
Firma del experto:			Fecha <u>15 / 05 / 2021</u>				
RICARDO EDMUNDO RUIZ VILLAVICENCIO							
DNI 09809744							
DOCENTE METODOLOGO							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "POLÍTICAS PÚBLICAS Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL CENTRO DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE SUNAT - ATE, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Angel Ramiro Palomino San Miguel							
Apellidos y nombres del experto: Benito Armando Larroche Cueto							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
POLÍTICAS PÚBLICAS	PLANTEAMIENTO DE LA AGENDA	TOMAR DECISIONES	1. Las decisiones tomadas en el área son el resultado de lo que se plantea en la agenda de trabajo.		X		
			2. La constancia de los jefes de área permite tomar decisiones oportunas y pertinentes.		X		
		IMPLEMENTAR	3. Para implementar planes de acción se toma en cuenta la normatividad de los procesos.		X		
			4. Las políticas diferenciadas para la evaluación del rendimiento se implementan y comunican en el respeto de las normas vigentes.		X		
		FASE DEL DIAGNOSTICO	5. Al plantearse actividades laborales se toma en cuenta el diagnostico necesidades del área.	5= Siempre	X		
			6. Quienes realizan la fase de diagnóstico de necesidades laborales poseen las competencias profesionales para dar validez y confiabilidad a los procesos.				
		RECOJO DE EVIDENCIA	7. Para recoger evidencias se cuenta con un manual previamente elaborado.	4= Casi Siempre	X		
			8. Las fortalezas y debilidades de los colaboradores son sistematizadas en un software que permite difundir resultados reales del desempeño para la buena toma de decisiones.	3= A veces			
		VENTANA DE OPORTUNIDADES	9. Las oportunidades de crecimiento de los colaboradores son difundidas oportunamente.	2= Casi Nunca	X		
			10. Las oportunidades de mejora de los procedimientos laborales son el resultado son socializadas para planificar su ejecución.	1= Nunca			
		AGENDAS EN EL DEBATE	11. Se socializa o debate en el área los recursos y las demandas que se requieren para una buena decisión.		X		
			12. Se comunica a los colaboradores la temática o agenda de cada reunión.				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

	DISEÑO	MISIÓN	13. La misión de la organización es difundir en los correos corporativos oportunamente.		X		
			14. Al diseñar la misión de la organización se toma en cuenta el aporte de las jefaturas y de los altos mandos.		X		
		VISIÓN	15. La visión de la organización es coherente a la mejora del servicio brindado.		X		
			16. La visión de la empresa u organización se sostiene en procesos efectivos y operativos para su cumplimiento.				
		ESTRATEGIAS	17. Las estrategias propuestas por los colaboradores y directivos para la mejora del servicio son pertinentes y competitivas.		X		
			18. El diseño de estrategias para promover la línea de carrera en crecimiento profesional es competencia de los jefes del área y se comunican oportunamente.				
		RECURSOS	19. Las áreas cuentan con los recursos suficientes y pertinentes para desarrollar o elaborar programas o actividades orientadas a la mejora, del rendimiento laboral.		X		
			20. Se dota de recursos a los colaboradores para que el diseño de estrategias de crecimiento profesional se ejecute.				
	IMPLEMENTACIÓN	PRODUCCIÓN DE BIENES O SERVICIOS	21. El nivel de producción en el servicio es el resultado de la buena implementación con plan de contingencia del área.		X		
			22. Los servicios que se brindan en el área son implementados por el jefe de área y sus equipos sin discriminación de mando.				
		ETAPA DE GESTIÓN	23. En los procesos que se desarrollan en la organización predomina la buena toma de decisiones y su implementación efectiva.		X		
		ACCIONES DE CONTROL	24. Se cuenta con un instructivo que contiene los indicadores de control de las competencias y funciones de los colaboradores.		X		
		MONITOREO	25. El monitoreo oportuno en cada área al respecto del rendimiento laboral es competencia de jefes o líderes proactivos.		X		
			26. Para monitoreo el cumplimiento de las decisiones tomadas por las jefaturas, de cada área está establecida la presencia física de ellos en las oficinas.				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

	EVALUACIÓN	CONOCER LOS IMPACTOS	27. Se registran las incidencias del servicio y su historial facilita el conocimiento de los impactos y consecuencias frente a la sociedad		X		
		RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN	28. La evaluación de cada procedimiento desarrollado por los colaboradores genera intervenciones oportunas de los jefes del área para su enmienda o continuidad.		X		
		CRITERIO DE EFICACIA	29. La eficacia de la productividad de los colaboradores es evaluada con transparencia en cumplimiento de los tiempos.		X		
		EFICIENCIA	30. Los recursos utilizados por <u>lo</u> colaboradores permiten evaluar su nivel de eficiencia en el servicio.		X		
Firma del experto			Fecha <u>13 / 07 / 2021</u>				
 DOCENTE							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "POLÍTICAS PÚBLICAS Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL CENTRO DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE SUNAT - ATE, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Angel Ramiro Palomino San Miguel							
Apellidos y nombres del experto: Benito Armando Larroche Cueto							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
RENDIMIENTO LABORAL	RENDIMIENTO EN LA TAREA	CONDUCTAS INHERENTES A LA TAREA	1. La tolerancia responsabilidad y dedicación al trabajo son indicadores del buen rendimiento laboral del colaborador.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			2. El colaborador siente apego por la organización evidencia complacencia y satisfacción por sus actividades.				
			3. En el cumplimiento el colaborador demuestra compromiso y contribuye con el buen clima organizacional.				
			4. En el área predomina la buena conducta de los colaboradores, se limita los enfrentamientos o rivalidades.				
		TÉCNICAS DEL PUESTO	5. Durante los procesos de selección el colaborador es instruido y capacitado para el ejercicio de técnicas del puesto.		X		
			6. En el desarrollo de sus tareas el colaborador ejerce técnicas innovadoras para darle celeridad a los procesos.				
			7. La empresa transmite a los empleados retroinformación, en relación con el rendimiento de un trabajador en su puesto de trabajo.				
			8. Las capacitaciones gestionadas son coherentes a los procedimientos y técnicas de cada puesto.		X		
	RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	AMBIENTE INTERPERSONAL	9. Se practica en cada área actitudes y comportamientos que favorecen el ambiente interpersonal.		X		
			10. Las relaciones interpersonales se fortalecen en cada área, predomina el trabajo colaborativo e interpersonal.				
			11. Los conflictos laborales se previenen y atienden con efectividad por la intervención proactiva de los jefes quienes construyen un buen ambiente laboral.				
		AMBIENTE PSICOLÓGICO	12. Las necesidades de los colaboradores para el desarrollo de sus procesos son atendidas para prevenir frustraciones o lesiones psicológicas.		X		
			13. El buen ambiente psicológico de cada área permite que los				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

			colaboradores lideren y apliquen estrategias de mejoras para su servicio.			
			14. Considera que los trabajadores se encuentran psicológicamente capacitados para el manejo de conflictos durante la atención diaria.			
			15. Se organizan actividades de recreación y esparcimiento para fortalecer el ambiente psicológico de las áreas.			
COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCCENTE	ACCIÓN INTENCIONAL		16. Los colaboradores muestran las buenas intenciones y acciones para sumarse a los intereses de la organización.	X		
			17. El rendimiento laboral en cada área es el resultado de las intenciones guiadas u orientadas por los buenos fejes de área.			
			18. Los colaboradores recientes incorporados se motivan con la contribución y buenas intenciones de los colaboradores de mayor antigüedad.			
	INCITATIVA LABORAL		19. Cuando un colaborador aplica iniciativas novedosas es reconocido por la jefatura.	X		
		20. Las iniciativas laborales de las jefaturas para mejorar el rendimiento laboral son socializadas oportunamente por los jefes del área.				
		21. Los colaboradores tienen, buen sentido e iniciativa para mejorar el rendimiento laboral.				
		22. Las iniciativas de mejora en los procedimientos de los colaboradores son motivadas por el buen trabajo en equipo.				
RENDIMIENTO ADAPTATIVO	ADAPTACIÓN AL CAMBIO		23. La adaptación al cambio es sin resistencia; los colaboradores son capacitados para la implementación a nuevos procesos.	X		
			24. La rotación del colaborador a otra área genera adaptación por la buena disponibilidad del área que la recibe.	X		
			25. La alternativa que la empresa propone se adapta al cambio fácilmente, sin que se produzca conflictos con algunos compañeros de trabajo.	X		
			26. En la realización de tareas diferenciadas o nuevas el colaborador posee las competencias profesionales para	X		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

			adaptarse al cambio.			
		ROL LABORAL	27. Las relaciones laborales en cada área son fortalecidas por quienes representan las jefaturas.		X	
			28. El rol laboral que ejerce cada colaborador es efectivo cumplen las tareas en los tiempos establecidos.		X	
			29. El colaborador tiene la capacidad de adaptarse al cambio desarrollando sus roles con efectividad.			
			30. La rotación del colaborador a otra área es planificada para el buen ejercicio de su rol laboral.			
Firma del experto:			Fecha 13 / 07 / 2021			
 DOCENTE						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "POLITICAS PUBLICAS Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL CENTRO DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE SUNAT - ATE, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Angel Ramiro Palomino San Miguel							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Victor Demetrio Davila Arenaza							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
POLÍTICAS PUBLICAS	PLANTEAMIENTO DE LA AGENDA	TOMAR DECISIONES	1. Las decisiones tomadas en el área son el resultado de lo que se plantea en la agenda de trabajo.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			2. La constancia de los jefes de área permite tomar decisiones oportunas y pertinentes.		X		
		IMPLEMENTAR	3. Para implementar planes de acción se toma en cuenta la normatividad de los procesos.		X		
			4. Las políticas diferenciadas para la evaluación del rendimiento se implementan y comunican en el respeto de las normas vigentes.		X		
		FASE DEL DIAGNOSTICO	5. Al plantearse actividades laborales se toma en cuenta el diagnostico necesidades del área.		X		
			6. Quienes realizan la fase de diagnóstico de necesidades laborales poseen las competencias profesionales para dar validez y confiabilidad a los procesos.				
		RECOJO DE EVIDENCIA	7. Para recoger evidencias se cuenta con un manual previamente elaborado.		X		
			8. Las fortalezas y debilidades de los colaboradores son sistematizadas en un software que permite difundir resultados reales del desempeño para la buena toma de decisiones.				
		VENTANA DE OPORTUNIDADES	9. Las oportunidades de crecimiento de los colaboradores son difundidas oportunamente.		X		
			10. Las oportunidades de mejora de los procedimientos laborales son el resultado son socializadas para planificar su ejecución.				
		AGENDAS EN EL DEBATE	11. Se socializa o debate en el área los recursos y las demandas que se requieren para una buena decisión.		X		
			12. Se comunica a los colaboradores la temática o agenda de cada reunión.				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

DISEÑO	MISIÓN	13. La misión de la organización es difundir en los correos corporativos oportunamente.	X			
		14. Al diseñar la misión de la organización se toma en cuenta el aporte de las jefaturas y de los altos mandos.	X			
	VISIÓN	15. La visión de la organización es coherente a la mejora del servicio brindado.	X			
		16. La visión de la empresa u organización se sostiene en procesos efectivos y operativos para su cumplimiento.				
	ESTRATEGIAS	17. Las estrategias propuestas por los colaboradores y directivos para la mejora del servicio son pertinentes y competitivas.	X			
		18. El diseño de estrategias para promover la línea de carrera en crecimiento profesional es competencia de los jefes del área y se comunican oportunamente.				
	RECURSOS	19. Las áreas cuentan con los recursos suficientes y pertinentes para desarrollar o elaborar programas o actividades orientadas a la mejora, del rendimiento laboral.	X			
		20. Se dota de recursos a los colaboradores para que el diseño de estrategias de crecimiento profesional se ejecute.				
	IMPLEMENTACION	PRODUCCIÓN DE BIENES O SERVICIOS	21. El nivel de producción en el servicio es el resultado de la buena implementación con plan de contingencia del área.	X		
			22. Los servicios que se brindan en el área son implementados por el jefe de área y sus equipos sin discriminación de mando.			
ETAPA DE GESTIÓN		23. En los procesos que se desarrollan en la organización predomina la buena toma de decisiones y su implementación efectiva.	X			
ACCIONES DE CONTROL		24. Se cuenta con un instructivo que contiene los indicadores de control de las competencias y funciones de los colaboradores.	X			
MONITOREO		25. El monitoreo oportuno en cada área al respecto del rendimiento laboral es competencia de jefes o líderes proactivos.	X			
		26. Para monitoreo el cumplimiento de las decisiones tomadas por las jefaturas, de cada área está establecida la presencia física de ellos en las oficinas.				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

	EVALUACIÓN	CONOCER LOS IMPACTOS	27. Se registran las incidencias del servicio y su historial facilita el conocimiento de los impactos y consecuencias frente a la sociedad		X		
		RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN	28. La evaluación de cada procedimiento desarrollado por los colaboradores genera intervenciones oportunas de los jefes del área para su enmienda o continuidad.		X		
		CRITERIO DE EFICACIA	29. La eficacia de la productividad de los colaboradores es evaluada con transparencia en cumplimiento de los tiempos.		X		
		EFICIENCIA	30. Los recursos utilizados por <u>lo</u> colaboradores permiten evaluar su nivel de eficiencia en el servicio.		X		
Firma del experto			Fecha <u>13 / 07 / 2021</u>				
 Dr. Víctor Dávila Arenaza Investigación EP Administración UMA T. +51(0)2024342 Anx. 2219 DOCENTE							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "POLÍTICAS PÚBLICAS Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL CENTRO DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE SUNAT - ATE, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Angel Ramiro Palomino San Miguel							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Victor Demetrio Davila Arenaza							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
RENDIMIENTO LABORAL	RENDIMIENTO EN LA TAREA	CONDUCTAS INHERENTES A LA TAREA	1. La tolerancia responsabilidad y dedicación al trabajo son indicadores del buen rendimiento laboral del colaborador.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			2. El colaborador siente apego por la organización evidencia complacencia y satisfacción por sus actividades.				
			3. En el cumplimiento el colaborador demuestra compromiso y contribuye con el buen clima organizacional.				
			4. En el área predomina la buena conducta de los colaboradores, se limita los enfrentamientos o rivalidades.				
		TÉCNICAS DEL PUESTO	5. Durante los procesos de selección el colaborador es instruido y capacitado para el ejercicio de técnicas del puesto.		X		
			6. En el desarrollo de sus tareas el colaborador ejerce técnicas innovadoras para darle celeridad a los procesos.				
			7. La empresa transmite a los empleados retroinformación, en relación con el rendimiento de un trabajador en su puesto de trabajo.				
			8. Las capacitaciones gestionadas son coherentes a los procedimientos y técnicas de cada puesto.		X		
	RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	AMBIENTE INTERPERSONAL	9. Se practica en cada área actitudes y comportamientos que favorecen el ambiente interpersonal.	X			
			10. Las relaciones interpersonales se fortalecen en cada área, predomina el trabajo colaborativo e interpersonal.				
			11. Los conflictos laborales se previenen y atienden con efectividad por la intervención proactiva de los jefes quienes construyen un buen ambiente laboral.				
		AMBIENTE PSICOLÓGICO	12. Las necesidades de los colaboradores para el desarrollo de sus procesos son atendidas para prevenir frustraciones o lesiones psicológicas.	X			
			13. El buen ambiente psicológico de cada área permite que los				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

			colaboradores lideren y apliquen estrategias de mejoras para su servicio.			
			14. Considera que los trabajadores se encuentran psicológicamente capacitados para el manejo de conflictos durante la atención diaria.			
			15. Se organizan actividades de recreación y esparcimiento para fortalecer el ambiente psicológico de las áreas.			
	COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCTIVO	ACCIÓN INTENCIONAL	16. Los colaboradores muestran las buenas intenciones y acciones para sumarse a los intereses de la organización.	X		
17. El rendimiento laboral en cada área es el resultado de las intenciones guiadas u orientadas por los buenos fejes de área.						
18. Los colaboradores recientes incorporados se motivan con la contribución y buenas intenciones de los colaboradores de mayor antigüedad.						
	COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCTIVO	INCITATIVA LABORAL	19. Cuando un colaborador aplica iniciativas novedosas es reconocido por la jefatura.	X		
20. Las iniciativas laborales de las jefaturas para mejorar el rendimiento laboral son socializadas oportunamente por los jefes del área.						
21. Los colaboradores tienen, buen sentido e iniciativa para mejorar el rendimiento laboral.						
22. Las iniciativas de mejora en los procedimientos de los colaboradores son motivadas por el buen trabajo en equipo.						
	RENDIMIENTO ADAPTATIVO	ADAPTACIÓN AL CAMBIO	23. La adaptación al cambio es sin resistencia; los colaboradores son capacitados para la implementación a nuevos procesos.	X		
24. La rotación del colaborador a otra área genera adaptación por la buena disponibilidad del área que la recibe.			X			
25. La alternativa que la empresa propone se adapta al cambio fácilmente, sin que se produzca conflictos con algunos compañeros de trabajo.			X			
26. En la realización de tareas diferenciadas o nuevas el colaborador posee las competencias profesionales para			X			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

			adaptarse al cambio.				
		ROL LABORAL	27. Las relaciones laborales en cada área son fortalecidas por quienes representan las jefaturas.		X		
			28. El rol laboral que ejerce cada colaborador es efectivo cumplen las tareas en los tiempos establecidos.		X		
			29. El colaborador tiene la capacidad de adaptarse al cambio desarrollando sus roles con efectividad.				
			30. La rotación del colaborador a otra área es planificada para el buen ejercicio de su rol laboral.				
Firma del experto:			Fecha <u>13 / 07 / 2021</u>				
 Dr. Victor Dávila Arenaza Investigación EP Administración LIMA T. +51(1)2024342 Anx. 2219 DOCENTE							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 5. Carta de autorización de la entidad.

Ate, 06 de mayo del 2021

Señores:

Universidad Cesar Vallejo

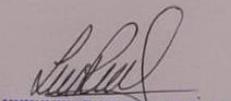
Asunto:

Autorización para estudio de tesis

La que suscribe supervisora encargada del Servicios al Contribuyente Sunat, del distrito de Ate. Autoriza al joven Ángel Ramiro Palomino San Miguel, con DNI. 70383432. Estudiante de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de su centro de estudios; para que pueda realizar su estudio de investigación, tesis titulada: "Políticas públicas y rendimiento laboral en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat - Ate, 2021".

Se expide el presente documento a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Atentamente,



LESLIE SOLANGE RAMOS SOLÍS
Supervisor de la Sección de Herramientas al Contribuyente II (II)
DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE II

Ramos Solis Leslie Solange
Supervisor encargado
DNI. 41243273

Anexo 6. Base de Datos (Análisis Estadístico)

En base a las preguntas anteriormente mencionadas, las respuestas obtenidas se presentan en una tabla de datos y su lectura debe realizarse según los siguientes parámetros:

- Cada pregunta, 30 en total por variable están representadas por (ítem)
- En las filas (30 en total) representa a cada encuestado ocupando un casillero.

VARIABLE 1: POLÍTICAS PÚBLICAS																																			
Nº	PLANEAMIENTO DE LA ANGEDA										DISEÑO										IMPLEMENTACION						EVALUACION				POLÍTICAS PÚBLICAS				
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	DISEÑO	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	IMPLEMENTACION	Item27	Item28		Item29	Item30	EVALUACION	
1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	26	3	3	4	4	4	3	21	4	3	4	5	16	103	
2	4	3	3	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	20	1	1	4	3	4	3	16	3	4	3	3	13	88		
3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	1	40	4	1	3	3	4	1	4	24	1	2	3	4	4	3	17	4	3	3	3	13	94	
4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	1	45	3	2	5	2	4	3	4	3	26	2	2	4	3	3	18	4	4	4	4	16	105	
5	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	42	5	3	4	4	3	5	5	34	5	4	4	4	5	4	26	5	5	5	4	19	121	
6	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	38	3	4	3	3	4	5	5	32	3	3	5	5	4	3	23	5	5	5	5	20	113	
7	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	42	4	3	4	5	3	4	3	29	3	2	3	5	2	4	19	3	4	3	2	12	102	
8	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	34	4	4	5	4	4	25	5	5	5	4	19	126		
9	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	40	4	3	5	3	3	1	1	24	3	2	3	4	5	4	21	4	3	2	3	12	97	
10	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	1	41	3	1	1	3	5	2	2	3	20	5	3	3	5	4	1	21	4	4	3	4	15	97
11	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	49	5	4	3	4	3	5	3	30	5	3	5	5	4	3	25	4	3	5	5	17	121	
12	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	2	49	4	3	3	4	4	4	5	31	4	4	5	5	4	3	25	5	5	5	5	20	125	
13	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	2	50	5	3	4	3	5	3	4	5	32	5	4	5	4	5	3	26	5	5	5	5	20	128
14	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	50	3	3	3	4	3	5	4	5	30	5	5	5	4	3	4	26	4	5	4	4	17	123
15	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	48	3	3	4	5	4	4	3	29	4	5	4	4	2	4	23	3	5	3	5	16	116	
16	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	2	47	4	5	3	4	3	3	5	4	31	5	4	4	5	5	4	27	4	5	4	4	17	122
17	2	4	5	4	2	4	5	3	4	2	5	2	42	5	2	2	3	5	4	3	4	28	3	4	4	5	4	24	5	5	5	5	20	114	
18	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	2	39	3	4	2	2	5	4	3	5	28	3	5	5	5	5	4	27	4	2	4	3	13	107
19	4	5	5	4	2	4	5	4	3	3	4	4	47	5	3	4	3	5	5	4	5	34	4	3	4	3	5	4	23	5	5	5	5	20	124
20	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	48	5	3	4	4	3	5	4	3	31	5	4	5	3	5	3	25	4	5	5	5	19	123
21	3	3	5	3	4	2	4	3	3	2	3	2	39	3	3	3	4	3	5	4	3	30	3	5	4	3	4	22	4	3	4	5	16	107	
22	3	4	5	4	3	3	5	3	4	3	3	3	45	3	4	3	4	3	3	5	4	29	5	3	3	5	4	24	4	4	4	4	16	114	
23	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	34	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	2	3	17	4	4	4	4	15	89	
24	3	5	4	3	5	5	3	3	3	4	5	48	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	5	5	4	4	4	26	4	4	5	5	18	123	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	48	4	5	3	4	3	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	119	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	3	4	5	5	33	4	5	5	4	4	4	26	4	5	5	4	18	125	
27	2	5	4	5	2	5	4	5	3	5	2	47	4	4	4	2	5	5	5	5	34	4	4	4	5	5	3	25	5	5	5	5	20	126	
28	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	46	4	2	2	3	4	5	4	5	29	4	5	4	5	4	27	3	5	5	4	17	119	
29	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	3	2	5	4	5	4	4	32	5	4	5	4	4	4	26	5	4	5	5	19	126	
30	1	1	4	5	4	5	5	2	4	4	3	44	5	4	2	2	3	5	3	4	28	5	4	3	5	4	4	26	5	5	4	5	19	117	

VARIABLE 2: RENDIMIENTO LABORAL																																			
Nº	RENDIMIENTO EN LA TAREA							RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO							COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE						RENDIMIENTO ADAPTATIVO						RENDIMIENTO ADAPTATIVO	RENDIMIENTO LABORAL							
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE	Item23	Item24			Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30	
1	4	3	5	5	4	3	3	5	33	5	5	4	3	4	5	3	21	4	4	4	3	3	4	4	26	3	3	3	3	5	3	2	27	115	
2	4	4	4	4	4	1	3	3	27	4	3	2	2	4	3	3	23	4	3	2	2	4	4	4	23	2	3	2	3	4	4	3	2	23	94
3	3	2	5	5	3	3	4	30	5	5	4	3	3	5	3	28	4	2	3	3	3	2	3	20	2	2	2	3	5	5	3	1	23	101	
4	4	4	3	4	3	4	3	28	4	4	4	1	1	4	4	22	2	4	3	3	4	4	5	25	3	4	1	3	4	4	4	3	2	25	100
5	5	4	5	4	4	3	5	35	3	5	3	3	4	3	3	24	4	3	5	3	5	3	26	5	3	5	3	4	5	3	5	33	118		
6	5	5	4	4	4	2	5	4	33	5	4	4	2	2	5	1	23	1	1	1	1	3	3	15	3	3	2	3	4	5	3	3	26	97	
7	3	3	4	5	4	3	1	3	26	5	5	4	3	5	5	4	31	5	3	5	4	3	1	23	4	3	3	1	4	5	3	2	25	105	
8	3	5	4	3	5	4	3	4	31	4	5	4	5	5	4	32	5	2	5	3	4	3	5	27	4	4	4	4	4	4	3	5	1	32	122
9	3	3	4	4	4	3	1	4	26	5	5	5	3	3	5	3	29	3	3	2	4	3	3	21	3	2	3	3	4	4	2	3	24	100	
10	4	1	4	3	4	3	1	3	23	5	4	3	3	4	4	5	28	5	3	4	3	4	1	3	23	3	3	4	1	4	5	3	2	25	99
11	5	4	3	4	5	3	4	5	33	5	4	5	4	5	4	4	31	5	4	5	5	2	3	27	3	4	5	3	5	5	3	1	29	130	
12	5	5	5	4	3	4	4	5	35	4	5	4	3	5	4	4	29	5	5	5	4	2	1	4	26	3	5	4	3	4	4	3	4	30	120
13	5	5	5	4	3	4	5	4	35	5	4	5	4	5	4	5	32	4	5	4	3	4	5	4	29	5	4	5	4	2	4	3	4	31	127
14	3	4	5	4	5	4	5	4	34	5	4	3	4	5	4	5	30	4	5	4	5	2	3	4	27	5	4	5	4	2	4	3	4	122	
15	5	4	4	3	5	5	4	3	33	3	3	4	5	4	3	5	27	4	3	5	3	5	5	27	2	2	2	1	5	5	5	3	3	26	113
16	5	5	5	4	4	5	4	5	37	5	4	4	4	5	5	4	31	5	4	4	4	3	3	4	27	5	4	4	1	5	5	3	1	28	123
17	4	5	3	5	4	3	4	5	33	3	5	5	4	3	4	3	27	5	4	2	3	5	5	3	27	5	3	4	3	5	5	4	5	34	121
18	4	2	4	4	4	3	2	3	26	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	3	3	3	3	23	3	4	3	1	4	4	3	3	25	101	
19	4	5	4	4	4	3	4	4	32	4	4	4	3	3	5	4	27	4	3	4	5	3	5	4	28	3	4	3	4	5	4	3	2	26	115
20	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	5	28	4	2	5	4	3	4	3	2	27	116
21	3	5	4	4	4	4	2	4	30	4	4	3	4	4	3	2	24	2	3</																

Anexo 7: Validación de Expertos

N°	Experto	Especialidad	Calificación instrumento
Experto 1	Edmundo Ruiz Villavicencio	Magister	Aplicable
Experto 2	Armando Larroche Cueto	Magister	Aplicable
Experto 3	Victor Demetrio Davila Arenaza	Doctor	Aplicable

Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo 8. Resultado del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable políticas públicas.

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Políticas públicas	0.771	30

Anexo 9. Resultado del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable rendimiento laboral.

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Rendimiento laboral	0.798	30



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PALOMINO SAN MIGUEL ANGEL RAMIRO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "POLÍTICAS PÚBLICAS Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL CENTRO DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE SUNAT - ATE, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
PALOMINO SAN MIGUEL ANGEL RAMIRO DNI: 70383432 ORCID 0000-0002-7636-0219	Firmado digitalmente por: ASANMI20 el 30-07-2021 00:11:12

Código documento Trilce: INV - 0299038