



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, LIMA 2021

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Doctor en Administración

Autor:

Minaya Cuba, Manuel

Asesor:

Vargas Rubio, Carlos Eleuterio

ORCID: 0000-0002-4557-0061

Jurado:

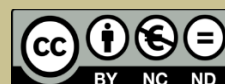
Ambrosio Reyes, Jorge Luis

Pacheco Trucios, Teófilo Fortunato

Velasco Taípe, Marco Antonio

Lima - Perú

2024



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, LIMA 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	www.elsevier.es Fuente de Internet	1%
8	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, LIMA 2021

Línea de Investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Doctor en Administración

Autor:

Minaya Cuba, Manuel

Asesor

Vargas Rubio, Carlos Eleuterio

(ORCID: 0000-0002-4557-0061)

Jurado

Ambrosio Reyes, Jorge Luis
Pacheco Trucios, Teófilo Fortunato
Velasco Taípe, Marco Antonio

Lima-Perú

2024

Dedicatoria

En memoria honor y gloria eterna a mis padres, Asencio y Virginia; por iluminar y guiar mi vida con su ejemplo y sus abnegados esfuerzos, que Dios los tenga eternamente en su gloria y para ellos brille la luz perpetua.

La presente investigación se la dedico tambien a mi esposa y a mis hijos Ronald y Manuel por su apoyo.

Agradecimiento

A Dios por ser mi fortaleza en mis momentos complicados y por iluminar mi camino y mi mente en la búsqueda del conocimiento y la verdad.

Mi especial agradecimiento para los distinguidos miembros del Jurado por su buen criterio y objetividad en la evaluación de esta investigación.

También especial reconocimiento para mi asesor Dr. Carlos Vargas Rubio por las sugerencias para el mejoramiento de este trabajo académico.

Índice

Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción.....	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Descripción del Problema	2
1.3 Formulación del Problema.....	4
1.3.1 Problema General.....	4
1.3.2 Problemas Específicos.....	4
1.4 Antecedentes	4
1.5 Justificación de la Investigación	9
1.6 Limitaciones de la Investigación	10
1.7 Objetivos.....	11
1.7.1 Objetivo General.....	11
1.7.2 Objetivos Específicos.....	11
1.8 Hipótesis	12
1.8.1 Hipótesis Principal.....	12
1.8.2 Hipótesis Secundarias	12
II. Marco Teórico	13
2.1 Marco Conceptual.....	13
III. Método	30
3.1 Tipo de investigación.....	30
3.2 Población y muestra.....	31
3.3 Operacionalización de Variables	33
3.4 Instrumentos.....	35
3.5 Procedimientos.....	36

3.6 Análisis de Datos	36
3.7 Consideraciones Éticas	38
IV. Resultados.....	39
V. Discusión de Resultados	51
VI. Conclusiones.....	55
VII. Recomendaciones.....	57
VIII. Referencias.....	58
IX. Anexos	65
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	65
Anexo 2: Baremo: Escalas de valoración Likert.....	66
Anexo 3: Base de Datos.....	68
Anexo 4: Estadísticas de Fiabilidad.....	73
Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos	74
Anexo 7: Cálculo de V. De Aiken	79

Índice de Tablas

<i>Tabla 1</i> Determinación de la correlación	31
<i>Tabla 2</i> Matriz de operacionalización variable independiente.....	34
<i>Tabla 3</i> Matriz de operacionalización variable dependiente.....	35
<i>Tabla 4</i> Interpretación del coeficiente de correlación	37
<i>Tabla 5</i> Gestión administrativa y el desempeño laboral.....	39
<i>Tabla 6</i> La planificación y el desempeño laboral	40
<i>Tabla 7</i> La organización y el desempeño laboral	41
<i>Tabla 8</i> La dirección y el desempeño laboral	42
<i>Tabla 9</i> El control y el desempeño laboral.....	43
<i>Tabla 10</i> Correlación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.....	44
<i>Tabla 11</i> Correlación entre la planificación y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima 2021.....	46
<i>Tabla 12</i> Correlación entre la organización y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.....	47
<i>Tabla 13</i> Correlación entre la dirección y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.....	48
<i>Tabla 14</i> Correlación entre el control y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.....	49

Índice de Figuras

<i>Figura 1</i> Proceso administrativo.	15
<i>Figura 2</i> Principios de la administración (H. Fayol)	18
<i>Figura 3</i> Relación laboral y necesidades de Maslow	22
<i>Figura 4</i> Las personas frente al trabajo.....	23
<i>Figura 5</i> Desempeño laboral Dimensiones	29
<i>Figura 6</i> Gráfico de columnas de la gestión administrativa y desempeño laboral	39
<i>Figura 7</i> Gráfico de barras de la planificación y el desempeño laboral.....	40
<i>Figura 8</i> Gráfico de columnas entre la organización y el desempeño laboral.....	41
<i>Figura 9</i> Gráfico de barras de la dirección y el desempeño laboral.....	42
<i>Figura 10</i> Gráfico de barras del control y el desempeño laboral	43

Resumen

El **Objetivo** de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima 2021.

Método: La metodología aplicada al presente estudio es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de corte transversal, el instrumento aplicado fue el cuestionario en la escala de Likert de cinco niveles validados previamente por juicio de expertos y la técnica para la recolección de evidencia fue la encuesta. La población universo está conformada por 38 personas y el tamaño muestral fue determinado en 35 personas, se aplicó el análisis de la información obtenida para cuantificar y ordenar los datos a fin de obtener las respuestas sobre las hipótesis de contraste, se han aplicado técnicas de estadística inferencial para determinar las conclusiones, con el apoyo de los gráficos de barras obtenidos con el software SPSS. Los **Resultados:** demuestran que la frecuencia de ambas variables se ubica en la intersección 'bueno' y 'eficiente' con el 45.7% de los encuestados, la frecuencia consecutiva menor se ubica en la intersección 'regular' y 'eficiente' con el 28.6% para las variables gestión administrativa y desempeño laboral. **Conclusiones:** La prueba del rho de spearman y el p valor ($r_p=0,00$, $p<0,05$) sugieren una alta asociación lineal que refleja la existencia de relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal del servicio de administración tributaria.

Palabras clave: Gestión administrativa, desempeño laboral, dimensiones

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and work performance according to the personnel of the Tax Administration Service, Lima 2021. Method: The methodology applied to this study is applied, with a quantitative approach of non-experimental and cross-sectional design, the instrument applied was the five-level Likert scale questionnaire previously validated by expert judgment and the technique for collecting evidence was the survey. The universe population is made up of 38 people and the sample size was determined in 35 people, the analysis of the information obtained was applied to quantify and order the data in order to obtain the answers on the contrast hypotheses, inferential statistics techniques have been applied to determine the conclusions, with the support of the bar graphs obtained with SPSS software. Results: show that the frequency of both variables is located in the intersection 'good' and 'efficient' with 45.7% of the respondents, the lowest consecutive frequency is located in the intersection 'regular' and 'efficient' with 28.6% for the variables administrative management and work performance. Conclusions: Spearman's rho test and p-value ($r_p=0.00$, $p<0.05$) suggest a high linear association reflecting the existence of significant relationship between administrative management and job performance of tax administration service personnel.

Keywords: administrative management, job performance, dimensions.

I. Introducción

El presente trabajo de investigación denominado gestión administrativa y desempeño laboral del Servicio de Administración Tributaria-SAT, tiene como objetivo contribuir con nuevas alternativas de solución a la problemática identificada, por cuanto el deficiente desempeño del trabajador de la Administración tributaria afecta la eficiencia y competitividad de la entidad y es la causa de continuas quejas y reclamos por parte de los contribuyentes.

La gestión administrativa está conformada por las actividades que se ejecutan y tiene como objetivo dirigir eficientemente los servicios que brinda la entidad para lograr que se cumplan los objetivos previstos en el planeamiento de la entidad de acuerdo con lo estipulado en las leyes fiscales y que las personas contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público.

Por otro lado, al cumplimiento de los trabajos y la calidad con la que se ejecutan en cada turno y por cada trabajador, se le denomina desempeño laboral, la medición de este desempeño se hace por medio de indicadores de gestión que reflejan su rendimiento y el nivel de idoneidad del personal para el puesto asignado.

1.1 Planteamiento del Problema

El servicio de la Administración Tributaria - SAT es una institución independiente con dependencia funcional de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML), su creación está registrada en los edictos N° 225 del 17 de mayo y N° 227 del 4 de octubre de 1,996, durante el mandato del alcalde Sr. Alberto Andrade, esta entidad es la encargada de recaudar y administrar los ingresos por conceptos tributarios y no tributarios.

Tiene como misión la recaudación de ingresos por conceptos tributarios y no tributarios en forma eficiente y brindar un servicio de calidad orientado al servicio del contribuyente, es un reto que asume diariamente el personal de la institución, sin embargo se presentan muchas

dificultades en el desempeño laboral, la medición y el control no es constante y tampoco se percibe la retroalimentación luego de la medición, no se evidencia la capacitación en relación al uso de las TICs, se percibe que hay carencia de políticas de meritocracia que fomenten el reconocimiento al personal que labora en el Sat y que éstos demuestren deseos y voluntad de superación.

1.2 Descripción del Problema

En el Servicio de administración tributaria-SAT existe un deficiente desempeño laboral de los servidores públicos de esta entidad, lo cual genera en los usuarios una percepción negativa con relación a los servicios prestados, por otra parte, no permite el logro de las metas institucionales fijadas para cada período.

La Defensoría del Pueblo (2006) señala que el SAT, ha obtenido una mejora significativa en la cobranza de tributos municipales, lo cual se materializó en notables incrementos en la recaudación, sin embargo estos logros financieros no han ido en concordancia con la mejoría en la prestación de servicios a la comunidad y por tanto los contribuyentes muestran su disconformidad generando una imagen desfavorable del SAT, Lima.

Defensoría del Pueblo, manifiesta que los administrados se han visto desprotegidos frente a incumplimientos y excesos cometidos por el SAT, la institución no ha podido atender oportunamente los reclamos y quejas de los usuarios. Esta situación motivó que los afectados hayan acudido a otras instancias para buscar soluciones justas, generando sobrecarga de trabajo en el tribunal fiscal, la procuraduría del ministerio de economía y finanzas y el poder judicial.

Stoner (1996) señala que el departamento de gestión de personal debe prestar un continuo apoyo a los administradores de línea para mantener al personal adecuado en los puestos estratégicos. Son los encargados de la medición constante del desempeño del personal

que evidencie una buena atención al administrado que puede ameritar un reconocimiento, un ascenso o talvez hasta un despido.

Chiavenato (2017) manifiesta, que luego del proceso de reclutamiento de los recursos humanos se les debe preparar para realizar las acciones programadas y poner en práctica lo planeado y organizado en una acción conjunta de personas y equipos de trabajo. Es el punto donde se deben ejecutar las acciones de acuerdo con lo planificado, es ese hecho que crea valor y genera beneficios a la entidad. El desempeño es la materialización de aquellas acciones que fueron planeadas con anterioridad y no siempre el desempeño será el esperado, porque la complejidad de los hechos al realizar una tarea no siempre es la esperada.

En ese sentido se puede afirmar que el desempeño laboral es un factor primordial que buscan las instituciones para garantizar su crecimiento y su desarrollo, es al elemento humano con el que cuentan, al que tienen que prepararlo, aplicando estímulos para quienes alcancen el cumplimiento de objetivos de conformidad con las políticas de meritocracia.

El compromiso que debe asumir la gerencia de recursos humanos es fomentar la meritocracia para optimizar el desempeño laboral y la calidad de los servicios que se brindan a los ciudadanos, es la premiación al personal que se capacita y busca la superación lo que va a redundar positivamente en un buen servicio.

Asimismo, la gestión administrativa en el SAT debe buscar y promover el cumplimiento de estándares que aseguren una efectiva gestión del personal que se sustenta en el desempeño de un personal motivado y altamente capacitado como producto de la aplicación de estrategias de capacitación interna que va a permitir el desarrollo de sus labores eficientemente, es el factor diferenciador para la competitividad y sustentabilidad de la institución.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General.

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021?

1.3.2 Problemas Específicos.

¿ Qué relación existe entre la planificación y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021?

¿ Qué relación existe entre la organización y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021?

¿ Qué relación existe entre la dirección y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021?

¿ Qué relación existe entre el control y desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021?

1.4 Antecedentes

A nivel nacional, se consideró pertinente considerar las investigaciones de los siguientes autores;

Ramos (2018) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral según los trabajadores de la municipalidad del distrito de Carabayllo en el periodo 2018. Fue un investigación básica con diseño correlacional y nivel descriptivo, el enfoque de investigación fue cuantitativo y el tamaño muestral considerado para este estudio fue de 121 colaboradores del municipio. Se aplicaron dos instrumentos para la recolección de datos mediante la técnica de la encuesta, ambos instrumentos fueron validados por juicio de expertos y para la medición de la confiabilidad se

aplicó el alfa de Cronbach que evidenciaron valores de 0,935 y 0,926 para la variable gestión administrativa y desempeño laboral respectivamente, luego del análisis estadístico de los resultados se concluyó que ambas variables presentan una relación directa y significativa de nivel muy fuerte, basado en resultados del Rho de Spearman donde se obtuvo los valores de (sig. bilateral = .000; Rho =,776).

Alanya y Reyes (2018) presentaron un estudio de investigación con el propósito de identificar la relación entre la variable independiente evaluación del desempeño laboral y la variable dependiente gestión administrativa; fue un estudio cuantitativo, de tipo no experimental, correlacional, el instrumento y la técnica fueron el cuestionario y la encuesta respectivamente, aplicada a un tamaño muestral de 22 trabajadores que pertenecen al Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – Zonal Ucayali 2018, en la labor de recolección de información se aplicaron dos instrumentos previamente validados por juicio de expertos, para la evaluación de desempeño se consideraron 20 ítems mientras que para la variable gestión administrativa fueron 24 ítems, se procesó el análisis estadístico mediante el programa SPSS v25. Se concluyó con la determinación de la existencia de relación entre las variables confrontadas, la medición estadística entre las dos variables continuas se cuantificó en un valor de $r = 0.656$ determinándose la existencia de una correlación de Pearson positiva fuerte.

Acosta (2021) investigó la incidencia entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral, para obtener el grado de maestro en administración y gerencia social de la Universidad Nacional Federico Villarreal, una investigación de tipo descriptiva, de nivel correlacional, cuyo enfoque de investigación es cuantitativo, donde el problema descrito fue identificado en la carencia de satisfacción laboral de los trabajadores de la salud de la universidad antes mencionada, el objetivo del estudio fue determinar la relación entre las dos variables. Se consideró pertinente aplicar la técnica de la encuesta y el instrumento fue el

cuestionario practicado a una muestra de 150 profesionales, se concluyó que existe relación entre las variables mediante la correlación de Spearman (ρ) con un ρ moderado de 0.423 y un nivel de significancia de $p < 0.001$.

Según Jiménez (2020) un desarrollo administrativo sólido es fundamental para el éxito, el logro del éxito está ligada con la correcta aplicación de los principios administrativos, para esta investigación, el objetivo general fue definir estrategias de la gestión administrativa para aplicarlo en la Municipalidad Provincial de Utcubamba. Con enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, con diseño no experimental y en relación al período es transversal; fueron encuestados diecisiete empleados del área de Recaudación y los resultados muestran que en la etapa de planeación los colaboradores se involucran parcialmente y se siguen los planes estructurados por el gobierno municipal; en la parte organizativa el organigrama define las acciones y líneas de comunicación sin embargo se percibe poca comunicación de las personas; en la dirección existe una falta de motivación y retroalimentación el estudio revela estas situaciones como las principales deficiencias; y, sobre el control se está cumpliendo cabalmente sin embargo, las evaluaciones al personal no tienen una programación definida.

Mucha (2021) el objetivo de la tesis fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la empresa ICONEG EIRL en el año 2021. El enfoque fue cuantitativo, de diseño básica, no experimental, transaccional – correlacional. Para la recopilación de datos se consideró la encuesta aplicando un cuestionario por cada variable. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos académicos y para la confiabilidad se trabajó con el Alpha de Cronbach. El grado de correlación se determinó a través de la estadística inferencial aplicando el estadístico Rho de Spearman. Luego de confirmar que los datos son no paramétricos se trabajó con el software estadístico (SPSS). El resultado para el coeficiente de Spearman fue de 0.577, indicando que la variable gestión administrativa se correlaciona directa y moderadamente con la productividad laboral. Este

resultado nos sugiere que a una mejor gestión administrativa de la entidad va a aumentar la productividad de la fuerza laboral o también se interpreta que, ante una mejora en el proceso de gestión, se espera un aumento de la productividad de los trabajadores en la entidad.

A nivel internacional, se presentan los siguientes estudios que dan un soporte teórico a esta investigación.

Juárez (2021) elaboró un estudio para obtener la maestría en administración en la Facultad de Contaduría en la Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, México. Un estudio con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con nivel correlacional y diseño transversal, en una entidad para estatal en San Luis de Potosí, la muestra estuvo constituida por 138 trabajadores a quienes se les aplicó un instrumento de 46 preguntas de tipo Likert con cinco opciones, el objetivo propuesto fue analizar la relación entre las variables trabajo-familia, engagement y desempeño laboral, la conclusión de la investigación determinó que existe correlación entre las variables.

Tapia (2020) El objeto de la presente investigación fue el diseño de un modelo de gestión empresarial que contemple la responsabilidad socio-ambiental, en una empresa cuyo giro de negocio es la recolección de residuos sólidos urbanos (RSU) en la ciudad de Tepic, Nayarit; México, para ofrecer una herramienta que permita gestionar las finanzas y el medio ambiente, y encontrar un plan para la mejora de la entidad económica. El modelo de gestión administrativa es un mapa detallado que conduce al éxito, optimiza los procesos de la organización y señalando las áreas que necesitan ser abordadas y evaluadas. Se han aplicado los aspectos metodológicos como: revisión bibliográfica de distintos modelos, aplicación de cuestionarios, observación participante, entrevistas y revisión documental proporcionada por la organización. Los resultados que se obtuvieron fue el diseño del modelo como herramienta replicable a cualquier tipo de organización, diagnóstico organizacional, determinación de los principales impactos ambientales derivados de la actividad de la organización, se realizó el

plan de mejora, obteniendo: estandarización de procesos, la implementación de controles internos y determinación de la tarifa por servicio de recolección, así como la actualización del mapa de riesgos de la empresa.

Pérez y Rodríguez (2021) el objetivo de la investigación es evidenciar la importancia del desarrollo sostenible en la gestión empresarial y la contribución con su entorno como parte de la evolución social, se ha tomado como caso de estudio a la empresa Unilever Uruguay. Un creciente número de organizaciones y grupos de interés reconocen la importancia de integrar el desarrollo sostenible en la estrategia empresarial como una necesidad fundamental. Para el desarrollo del trabajo se parte de la Teoría de los grupos de interés, se Identifican y analizan los retos que surgen al incorporar la sostenibilidad en la gestión empresarial, teniendo en cuenta las necesidades e intereses de los diferentes grupos de interés. Se plantea para el caso uruguayo lo que significa la Sustentabilidad, los objetivos de desarrollo sustentable y las preocupaciones por el uso de los recursos. Se aborda el rol que debe ocupar la inteligencia social y el impacto de la gestión empresarial sostenible en la rentabilidad a largo plazo. Se analiza la vinculación entre las preferencias de la generación actual y la sostenibilidad en el contexto laboral, enfocándose en las estrategias de las empresas para atraer y retener talento, así como en las demandas del mercado. Se llegarán a conclusiones que permitan determinar las especificaciones que debe considerar una gestión empresarial sustentable, donde a partir del caso Unilever Uruguay que pueden servir a otras organizaciones del país y, por último, se plantea el rol de los Millennials como colaboradores y consumidores considerando la gestión sostenible de las organizaciones.

Espaderos (2016) realizó una investigación en Guatemala, Universidad Rafael Landívar para obtener una licenciatura en Psicología industrial, el objetivo fue identificar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de

tipo descriptivo, correlacional. El instrumento fue un cuestionario administrado a una muestra representativa de 30 colaboradores, mediante una encuesta. El investigador llegó a la conclusión que no existe relación entre ambas variables y los empleados cumplen sus labores independientemente de la satisfacción laboral.

Arratia (2010) en una investigación en la Universidad de Chile, en la facultad de ciencias sociales, para optar una maestría en ciencias sociales, el enfoque metodológico fue cualitativo y como técnica fue aplicada la entrevista semiestructurada, el objetivo fue identificar la percepción de los docentes respecto a la satisfacción laboral y cómo influye en su desempeño laboral. El investigador llegó a la conclusión que las condiciones materiales de trabajo no son un factor gravitante en su desempeño laboral, manifiestan que la vocación es un eje que los guía y les permite excluir las condiciones de trabajo en la evaluación del desempeño docente.

1.5 Justificación de la Investigación

Toda investigación debe tener el respaldo de la justificación metodológica, teórica y práctica Bernal (2010) considera que “Toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen la investigación. Asimismo, debe determinarse su dimensión para conocer su viabilidad” (p.106).

Justificación Metodológica

La justificación metodológica según Méndez (2012) se sustenta en el hecho de que a través de la investigación se propone la búsqueda y aplicación de métodos para generar conocimientos. Esta investigación se ha desarrollado, trabajando con los procedimientos metodológicos y los instrumentos que al culminarla me permitirán alcanzar los propósitos de esta, identificando plenamente las dimensiones de las variables y cuantificando los indicadores.

La presente investigación está sustentada en una metodología de investigación que se aplicó a la temática que incluye el enfoque, tipo, nivel, diseño, la población y la muestra considerada para la investigación, así como también las técnicas e instrumentos que se han aplicado para recopilar información, analizarla e interpretarla.

Las bases teóricas de la investigación y sus fundamentos metodológicos tienen soporte en las teorías administrativas que a través de los tiempos han permitido que las organizaciones experimenten una constante evolución.

Justificación Teórica

Arias (2012) menciona que la justificación teórica consiste en profundizar el marco teórico buscando explicar la problemática desde nuevas perspectivas, se busca contrastar resultados anteriores que muestran tendencias generadas por la rutina y la inacción entre otras. La investigación desarrollada servirá como fuente de consulta en posteriores estudios y de apoyo en realización de trabajos basados en la gestión empresarial.

Justificación Práctica

Salinas y Cárdenas (2009) mencionan que las investigaciones tienen la propiedad de generar aportes de carácter práctico que van a facilitar el desarrollo de la problemática de estudios similares por parte de otros investigadores.

1.6 Limitaciones de la Investigación

La investigación en cuanto a su delimitación espacial señala las instalaciones del SAT ubicado en Camaná 370, en el Distrito del Cercado de Lima, Departamento de Lima. Para la delimitación temporal considera el ejercicio 2021 y está comprendida en la Línea de investigación de gestión empresarial e inclusión social.

Este trabajo estuvo limitado a identificar los factores relacionados con la gestión administrativa y la incidencia en el desempeño laboral de los servidores del SAT.

Estimo que podría considerar una limitante en cuanto a la ejecución, la falta de tiempo del personal administrativo para brindarme información, por la cantidad de contribuyentes que diariamente requieren atención.

Otra limitante para mí ha sido la poca experiencia y practica en el desarrollo de trabajos de investigación y por la responsabilidad que conlleva he buscado apoyo en personas que conocen como afrontar estas labores.

También considero una limitante, el no contar con un patrocinio económico, la investigación la desarrollé en paralelo con mis actividades laborales cotidianas.

Referente a la delimitación temática está conformada por las bases teóricas de las variables gestión administrativa y el desempeño laboral que fueron aplicados en el desarrollo de la investigación.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la **gestión administrativa** y desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la **planificación** y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.

Determinar la relación entre la **organización** y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.

Determinar la relación entre la **dirección** y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.

Determinar la relación entre el **control** y desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.

1.8 Hipótesis

Son expresiones que se plantea el investigador y que no necesariamente puedan ser verdaderos, estas expresiones se formulan con posterioridad a la información superficial que se tenga con relación al tema de investigación, las hipótesis se redactan en términos afirmativos que luego en la fase de resultados puede ser aceptado o rechazado (Espinoza, 2018 y Gallego, 2018).

1.8.1 Hipótesis Principal

Existe relación significativa entre la **gestión administrativa** y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.

1.8.2 Hipótesis Secundarias

Existe relación significativa entre **la planificación** y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.

Existe relación significativa entre **la organización** y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.

Existe relación significativa entre **la dirección** y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.

Existe relación significativa entre **el control** y el desempeño laboral del personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.

II. Marco Teórico

2.1 Marco Conceptual

Gestión Administrativa

Gestionar es administrar y medir es la base para gestionar, al aplicar estas acciones la dirección tendrá mayor efectividad en sus decisiones considerando que hay una dependencia entre ambas actividades, quien gestiona debe hacerlo en base a la medición y quien requiere la medición es porque debe gestionar, este proceso permite conocer el grado de avance logrado en el cumplimiento de objetivos y su aplicación esta difundida en las empresas públicas como privadas.

El proceso de gestión se inicia con el planeamiento que consiste en estimar los ingresos, gastos y resultados que posteriormente serán sometidos a la medición a través de los indicadores de gestión, los resultados obtenidos se convierten en la base para evitar desviaciones futuras y entender comportamientos que conducirán a la entidad a lograr eficiencias en sus procesos futuros.

La gestión es el conjunto de tareas y procedimientos aplicados para el logro de un fin planificado anticipadamente mientras que la administración como ciencia ha existido siempre y en el transcurso de la historia de la humanidad las naciones como Babilonia, China, Grecia y Roma destacaron por sus aportes al desarrollo de esta disciplina, fueron los destacados pensadores de la época como Hammurabi, Confucio, Sócrates, Platón y Aristóteles entre otros que se ocuparon de contribuir con sus puntos de vista a forjar las bases de esta disciplina que con el devenir de los tiempos ha logrado mejorar las prácticas laborales en relación a las concebidas en un principio y están reflejados en las actuales organizaciones que muestran estructuras organizativas definidas a todo nivel que les permiten una gestión administrativa empresarial eficiente.

Robbins y Coulter (2014) manifiestan que el proceso administrativo está basado en el desarrollo de actividades y tareas y que la administración moderna se basa en los postulados de la teoría clásica de la administración de Henry Fayol – que los definió en cinco dimensiones planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar – que con el devenir del tiempo y por consenso de los académicos se han consolidado en cuatro dimensiones que son planear, organizar, dirigir y controlar.

Minaya et al. (2024) sostienen que la gestión administrativa se presenta como un sistema estratégico que a través de técnicas y procedimientos específicos y en conjunto van a ser aplicados para una toma de decisiones efectiva, este sistema va a facilitar la administración eficiente de los recursos para lograr las metas establecidas en el proceso de planeamiento empresarial.

Para Quiroa (2020) la gestión administrativa es el producto de decisiones y actividades que se toman para permitir que los recursos del que se dispone en la organización se utilicen de manera adecuada, apoyándose en la aplicación de las dimensiones de la variable señalada que corresponden a la planificación, organización, dirección, coordinación y el control con el fin de obtener los resultados esperados.

Según Velásquez (2016) la gestión administrativa es un conjunto de técnicas y procedimientos que conjuntamente con una certera toma de decisiones, facilitará manejar optimamente los recursos que posee la empresa para posibilitar el logro de los objetivos empresariales. Una positiva gestión administrativa comprende el uso eficiente de los recursos humanos y financieros que esten orientados al logro de un crecimiento sostenido de la empresa en su segmento de mercado.

Figura 1*Proceso administrativo.*

Fuente: <https://www.lacienciaeconomica.com>

Principales Teorías Administrativas

Teoría de la Administración Científica.- El ingeniero norteamericano Frederick Wilson Taylor (1856-1915) fue el fundador de la administración científica, en aquella época se aplicaba el sistema de pagos por tarea, Taylor ahondo en el estudio del problema de la producción, y por su buen desempeño escaló posiciones desde su cargo inicial de operario en la empresa, siempre buscó la equidad pues no era su intención decepcionar a sus patrones y menos a sus compañeros de trabajo.

Taylor venciendo una gran resistencia a sus ideas, en el año 1903 puso en marcha la técnica de racionalizar las labores del personal, valiéndose del estudio de tiempos y movimientos, obteniendo incrementos sustanciales en la productividad, sus bases para esta etapa fueron:

- a. Aplicación de métodos científicos estableciendo la estandarización de procesos.
- b. La facilidad de acceso de los operarios a los materiales frecuentes con las que trabaja asimismo, la aplicación de criterios científicos en la ubicación del puesto de trabajo.
- c. Es necesario que los empleados tengan el entrenamiento permanente de los operarios para que logren perfeccionar sus aptitudes.

d. Debe existir buena comunicación entre la gerencia y los empleados.

Durante el año 1911, Taylor publicó "Los principios de administración científica", señalaba allí que lograr una administración eficaz conlleva el cumplimiento de los siguientes principios:

1. Principio de planeamiento: Evitar que predomine el criterio personal del operario y de los métodos empíricos, sustituirlo por una planeación de la metodología que considere procedimientos de estandarización.
2. Principio de la preparación: Los trabajadores deben ser seleccionados científicamente de acuerdo con sus destrezas y se les instruye y capacita permanentemente para seguir los postulados de lo planeado.
3. Principio de la ejecución: Los gestores están encargados de planificar y los operarios de ejecutar el trabajo operativo, es con una división efectiva del trabajo que las empresas obtienen una mayor eficiencia.
4. Principio del control: El ejercicio permanente del control eficiente para tener la certeza que los procedimientos están siendo cumplidos en concordancia con el plan, este principio propone que si el trabajador alcanza el estándar de producción, recibe una paga normal y recibirá una paga mayor cuando supere el standard.

Teoría Clásica de la Administración

El ingeniero Frances Henry Fayol, desarrolló la teoría clásica de la administración llamada fayolismo, en el año 1916 publicó *Administration Industrielle et Générale*, la obra de Fayol es considerada una completa aproximación a la teoría general de la administración.

Los principios de la administración que el propuso pueden ser aplicadas a cualquier actividad donde sea necesario coordinar esfuerzos humanos para lograr un fin y en su teoría determinó que la administración no es un atributo con el que nace algún jefe o dueño de una

empresa sino es una disciplina que puede ser aprendida, esto significó en su momento el origen de escuelas y facultades de la carrera en ciencias administrativas.

Principios Administrativos

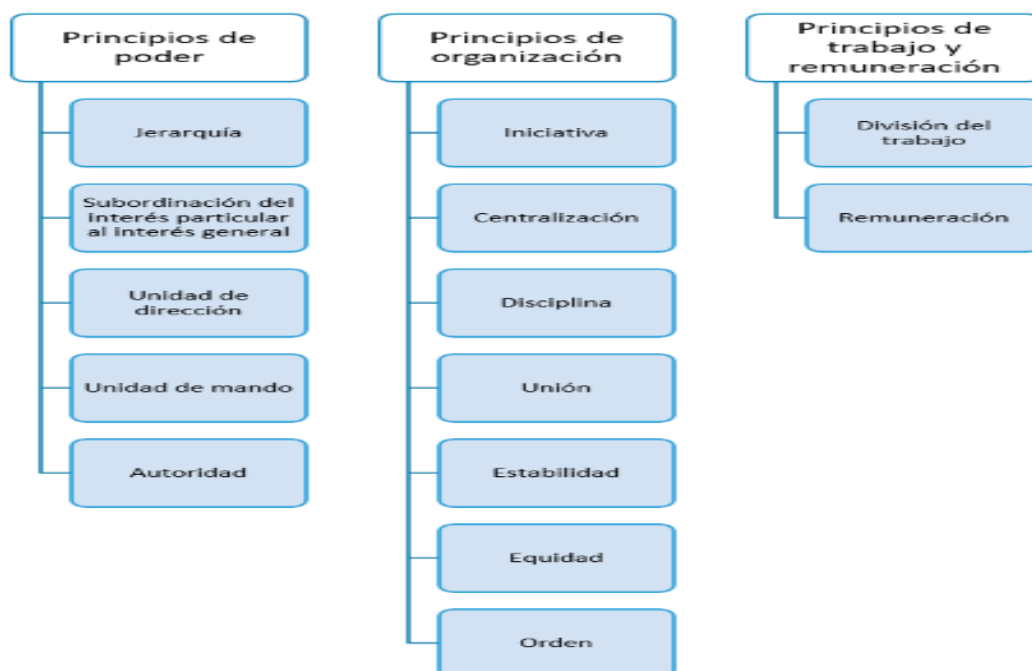
Fayol desarrolló 14 principios para la administración y de esta manera brindó su apoyo a los funcionarios a administrar sus actividades de manera eficiente, estos son:

1. División del trabajo: Se fundamenta en la separación de poderes y la especialización de las funciones como base para promover la eficiencia y mejora de la productividad.
2. Autoridad: La autoridad se delega y la responsabilidad se comparte, supone la jerarquización de toda la estructura organizacional, sin ella el desorden y caos prevalece.
3. Disciplina: el respeto del subordinado hacia su jefe y la manera de lograrlo sobre la base de acuerdos claros y justos con sus subalternos.
4. Unidad de mando: El mando debe ejercerse por una sola autoridad, es decir los subordinados deben reportar sus actividades a un solo jefe.
5. Unidad de dirección: El grupo persigue un mismo objetivo, guiados por un plan y una sola autoridad.
6. Subordinación: Los objetivos personales están subordinados a los objetivos empresariales.
7. Remuneración del personal: Es hallar un equilibrio para motivar al trabajador con salarios adecuados y estén en concordancia con la productividad.
8. Centralización: Se pueden mejorar los resultados empresariales cuando la gestión de la empresa logra concentrar sus unidades de producción.
9. Jerarquías: Los niveles de autoridad en las organizaciones son verticales, los niveles de mando están organizados por departamentos.

10. Orden: Las cosas deben tener un lugar y estar disponibles en el momento adecuado.
11. Equidad: según Fayol, es importante cumplir con los principios de autoridad y unidad de mando y asimismo, es importante tener un trato igualitario y respetuoso.
12. Estabilidad de personal: Fayol consideraba que el trabajador debe permanecer en la empresa a largo plazo, lo cual va a mejorar la productividad.
13. Iniciativa: Los trabajadores tendrán la libertad de expresar sus ideas libremente.
14. Espíritu de equipo: Se debe promover la unidad que va a resultar en que prevalezca la unidad de los trabajadores para lograr los objetivos empresariales.

Figura 2

Principios de la administración (H. Fayol)



Proceso Administrativo.

Fayol desarrolló la teoría en la cual consideraba que las organizaciones debían contar con un proceso administrativo y estas fueron los siguientes:

- a. Planear: Consiste en fijar los objetivos lo que quiere lograr la empresa y como lo va a conseguir, considerando para ello que se debe ser lo más realista posible.
- b. Organizar: Es el proceso mediante el cual controlan las tareas por unidad de producción y se fijan las responsabilidades, dividiendo las labores en grupos interconectados que permitirá que todo fluya sincrónicamente.
- c. Dirigir: Consiste en fomentar una comunicación fluida con los actores de la empresa, prestando especial atención a las necesidades de los colaboradores para solucionar inconvenientes.
- d. Controlar: Es supervisar que se esté trabajando en base a lo planeado, el control de las actividades asignadas y el análisis de los puntos altos y bajos de la empresa es la base para la toma de decisiones y corregir desviaciones oportunamente.

Teoría Neoclásica de la Administración

Se les consideran los continuadores de las teorías de los clásicos de la administración que son Taylor y Fayol, entre sus principales representantes están: a) Harold Koontz. b) Cyril J. O'Donnell y c) Peter Ferdinand Druker.

Son autores que por la década de los 40, reafirman los postulados filosóficos y metodológicos de los pioneros ellos se dividieron en dos vertientes: los seguidores de Taylor (escuela neoclásica de administración fabril) y los seguidores de Fayol (escuela neoclásica de dirección y administración general), los autores estudiaron formas para adaptar y modernizar las técnicas de los precursores.

Con los cambios que trajo consigo la segunda guerra mundial y el desarrollo tecnológico, se generaron nuevos cambios en el manejo organizacional, estos fueron: a) Una

mayor automatización de los procesos. b) La disminución en el uso de la mano de obra en trabajos productivos entre otros.

También hubieron procesos que se mantuvieron desde que Taylor y Fayol postularon sus teorías, las cuales fueron: a) La búsqueda de la eficiencia fabril y b) La estructura de la dirección empresarial.

Los seguidores de esta escuela buscaron adecuar soluciones manteniendo en lo posible las teorías de los pioneros, estas fueron principalmente: a) la adecuación del logro de eficiencia después de los cambios tecnológicos ocurridos. b) la adecuación de los principios de dirección a un volumen mayor de trabajadores y c) la manera de adecuarse en el logro de la eficiencia considerando los sistemas productivos automatizados.

El planteamiento de los neoclásicos consistía en adaptar los esquemas clásicos a las exigencias de la modernidad, pero sin distorsionar los postulados de los modelos clásicos.

Fueron ampliadas las bases que soportaban los catorce principios de la administración que enunció Fayol y en la búsqueda de mejorar esta normativa propusieron extender el número de principios así como sus aplicaciones, de esta manera Koontz y O'Donnell plantearon 61 principios, estos autores fueron el blanco de severas críticas por la cantidad de principios que enunciaron y la falta de claridad explicativa que agudizaron sus contradicciones dando lugar a nuevas investigaciones que tengan un mayor consenso de la comunidad científica.

Teoría Humanista de la Administración

Esta teoría también conocida como teoría de las relaciones humanas tuvo como fundador a Hugo Münsterberg apoyado por los experimentos de Elton Mayo, ambos tuvieron como premisa la necesidad de considerar los valores humanistas aplicando la psicología industrial en la mejora de los objetivos empresariales, considerando que los postulados de la

administración científica se enfocaban prioritariamente en reducir los costos y mejorar la productividad, por aquellos tiempos existía también el temor por parte de los trabajadores a quedarse sin trabajo, el propósito de esta teoría fue sustituir el modelo del comportamiento organizacional por otro que considere a la persona teniendo en cuenta también los aspectos humanos como los sentimientos, las actitudes y otros factores inherentes.

La teoría humanista – que anteponía los factores sociales a los económicos – consideró en su propuesta el bienestar y el crecimiento personal del trabajador además, de permitirles participar en la gestión lo que redundaría en el logro de mejorar la productividad.

La conclusión a la que arribó Elton Mayo en un experimento de la planta Hawthorne (1924-1926), reflejó que las personas reaccionan de manera positiva frente a la actitud que les demuestre que hay preocupación por ellos y las intenciones de mejorar su situación, esta actitud influye positivamente en la mejora del nivel de producción y el nivel de competencia, concluyendo que un grupo humano con una buena integración social siempre tendrá una mayor predisposición a mejorar los niveles de producción con eficiencia.

Teoría Científica del Comportamiento Organizacional

Basado en la concepción que el hombre se autorrealiza y busca mejorar constantemente, el papel de la administración es adaptarse a las necesidades de los trabajadores, a esta teoría también se le conoce como de las necesidades y motivaciones.

Representante de esta teoría es Abraham Maslow, que explicó que las necesidades corresponden a una concepción psicológica que pretende explicar los tipos de conductas del hombre en función a las necesidades y estas tipologías están en función a una estructura que está representada en una pirámide, donde la parte superior contiene necesidades referentes al ego y autorrealización y la parte inferior de la pirámide está relacionada a la supervivencia por tanto: Las necesidades de la parte inferior de la pirámide deben ser satisfechas antes que las

necesidades de la parte superior y la motivación natural del hombre siempre va estar en el sentido de hacer un escalamiento hacia los niveles superiores.

Figura 3

Relación laboral y necesidades de Maslow



Nota: www.economiaconinma.com

Medina y Ávila (2002) mencionaron que esta teoría está clasificada en dos grupos a los que McGregor denominó teoría X y teoría Y que se explican de la siguiente manera:

La Teoría X plantea que las personas ven el trabajo como una necesidad, pero que sienten aversión hacia él, evitándolo siempre que sea posible. Por esta razón considera a las personas como perezosas, carentes de ambición, egoístas, que les desagrada la responsabilidad, indiferentes a las necesidades de la organización, que se resisten al cambio y necesitan que las guíen. La Teoría Y es más optimista y plantea que las personas tienen potencial de desarrollarse, de asumir responsabilidades y de perseguir las metas de la organización si se les

brindan la oportunidad y el ambiente social para hacerlo. Considera el trabajo como natural y que las personas quieren trabajar y en circunstancias adecuadas obtienen gran satisfacción.

Algunos científicos se sumaron a esta corriente e hicieron aportes como Argyris y su teoría de la personalidad, que menciona que las necesidades de la entidad y la de los trabajadores están en conflicto siempre, las teorías descritas han sido consideradas como las que han inspirado las teorías administrativas que posteriormente surgieron y se mantienen en la actualidad.

Figura 4

Las personas frente al trabajo.

Teoría X	Teoría Y
• Evitan en lo posible el trabajo, necesita vigilancia.	• El trabajo puede ser fuente de satisfacción.
• No asumen responsabilidades.	• Aceptan y asumen responsabilidades.
• Evitan los cambios.	• Poseen imaginación y creatividad.
• Su principal motivación es económica.	• Sus intelectos están infrautilizados.
• Huyen de la responsabilidad han de ser impulsados y dirigidos.	• Poseen capacidad de autodirección, no necesita ser controlado.

Desempeño Laboral

A principios de los años ochenta se utilizó por primera vez en España el término “medición del desempeño” y hoy en día forma parte importante de la gestión de personal a nivel de empresas públicas y privadas. No fue sino hasta la década de 1990 que la teoría de competencias se aplicó a los programas de evaluación del desempeño.

Para situarnos en contexto, el hombre está programado para ejecutar acciones de medición y evaluación, esto lo lleva a la acción continua de toma de decisiones y en el devenir

del tiempo estas acciones fueron aplicadas al campo del capital humano, actualmente, el proceso experimenta cambios constantemente y se aplica en la medición del desempeño de los trabajadores tanto del sector privado como público. Durante el siglo XIX durante la revolución industrial se evaluaba el desempeño de las máquinas en relación con las cantidades producidas y el beneficio que representaban para sus organizaciones, no sucedía lo mismo cuando se trataba de medir el desempeño de los trabajadores, no estaban definidos aún los elementos que servirían para evaluarlos. Durante esa época se llevó a cabo el primer proceso de evaluación en una fábrica textil en Escocia, se puso énfasis en medir el rendimiento de los obreros mediante el registro de su producción en un libro donde los supervisores anotaban diariamente el desempeño individual.

Luego, en 1842 una ley del gobierno de los Estados Unidos obliga a las empresas evaluar anualmente a sus trabajadores, la información obtenida, posteriormente fue utilizada para realizar los perfiles de puestos y su desempeño.

Posteriormente, desde la segunda mitad del siglo XX, surgen grandes cambios de las condiciones que imperaban durante la revolución industrial, el cambio fue trabajo manual por trabajo del conocimiento y la medición se hizo más técnica y compleja.

Surgen luego las modalidades de evaluación, como la basada en competencias y en objetivos que estaban inspiradas en el modelo productivo tradicional. Se hace necesario gestionar el talento humano, los entornos colaborativos y promover el desarrollo de los profesionales para obtener el compromiso del trabajador que es lo que asegura el cumplimiento de las metas. El uso de la tecnología, pertenecer a un mundo globalizado y cambiante requiere establecer procesos de evaluación del desempeño efectivos que permitan la identificación de profesionales y técnicos con potencial de convertirse en el capital humano de las organizaciones.

Corresponde a los Administradores orientar sus esfuerzos en la mejora de la productividad de sus empleados a través de la capacitación y motivación constante buscando la diferenciación y las ventajas competitivas para la organización, para monitorear los resultados y de ser necesario corregir los rumbos, es necesario aplicar los controles mediante la medición del desempeño laboral de los empleados.

Concepto del Desempeño Laboral

El desempeño laboral para Chiavenato (2011) “es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo” (p.202).

García (2001) considera al desempeño laboral como las competencias que son observables y relevantes en los empleados, son considerados atributos medibles y sirven para calificar el nivel de idoneidad y lo que se espera de un empleado en su desempeño del puesto asignado y su capacidad de contribuir con su trabajo a los fines de la empresa.

Bernal y Sierra (2013) consideran que actualmente las organizaciones se enfrentan a complejos retos que se caracterizan por continuos cambios que exige un sistema integral que incluye la medición del desempeño laboral para corregir el rumbo organizacional de manera oportuna de tal manera que:

La identificación y medición de indicadores de gestión administrativa se convierten en un factor clave para la toma de decisiones en la administración de las organizaciones ya que mediante los indicadores se proporciona información relevante que permite realizar una evaluación permanente de las actividades críticas del desempeño de la organización, en función de los objetivos organizacionales y de los cambios del entorno. La definición y la medición de los indicadores son una forma de conocer el desempeño de la organización en el corto, mediano y largo plazo respecto de ciertas actividades consideradas relevantes en determinadas circunstancias. Una identificación y una medición de indicadores adecuadas deben estar en función del desarrollo de la misión

y el logro de los objetivos organizacionales [...] en este sentido, los indicadores de gestión deben proporcionar un conocimiento claro de la actividad o desempeño de las organizaciones en función de estándares o parámetros alrededor de los cuales se debe dar el desempeño organizacional. Los indicadores deben medir el uso que la organización está haciendo de sus recursos y capacidades, la orientación que se le está dando al sistema de la planeación y el resultado que se está obteniendo en cada actividad relevante del desempeño de las organizaciones. Una buena definición y una adecuada medición de los indicadores de gestión están en función de identificar las actividades críticas y prioritarias para el logro de los objetivos organizacionales, porque contribuyen a la optimización de la relación costo-beneficio para alcanzar los objetivos. En este sentido, una identificación efectiva de los indicadores hace posible determinar las áreas, las actividades, los procesos u operaciones críticas, así como los factores críticos del entorno que influyen o influirán en el desempeño de la organización en relación con su grado de competitividad en el entorno.

Los indicadores también deben determinar los factores prioritarios tanto del ambiente organizacional como del entorno externo que afecta el logro de los objetivos organizacionales y la capacidad competitiva de las organizaciones. Los indicadores, entonces, requieren ser pertinentes, oportunos, adecuados y sostenibles en el tiempo.

Según Morales (2005) algunas de las características de un buen indicador de desempeño son las siguientes: a) Precisión: entendidos de forma clara por las personas de la organización, b) Relevancia: reflejan información prioritaria y crítica c) Apropriados: realmente reflejan información relevante y d) Prácticos: son fáciles de medir en el momento que se requiere, considerando que cada organización tiene planes y procesos particulares, ello hace que los indicadores de cada organización sean propios. Los indicadores de cada organización son particulares y, por lo tanto, son distintos entre sí, aunque sean del mismo sector o actividad

económica, ya que los objetivos, estrategias y condiciones son diferentes de una organización a otra.

Stoner (1994) menciona que: “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p.510).

Dimensiones del Desempeño Laboral

Diversos estudios han determinado que las dimensiones del desempeño laboral explican los comportamientos diferenciados que muestran los colaboradores, estos estudios han evidenciado un consenso de los investigadores (Campbell, 1990; Gruys y Sackett, 2003; Murphy, 1990) han coincidido que el concepto del desempeño laboral es tridimensional y están agrupadas en base a las siguientes dimensiones: (1) desempeño de tarea, (2) desempeño contextual – también conocida como conductas prosociales – y (3) conductas contraproductivas o contraproducentes, las dos primeras dimensiones son conductas y competencias positivas del empleado que va en beneficio de la organización en tanto que la última es una conducta negativa totalmente contraria a los objetivos de la organización.

Los investigadores Campbell et al. (1996) y Murphy (1990) coinciden en que las tres dimensiones mencionadas, están consideradas como las acciones que van a ser determinantes para evitar la obtención de un resultado adverso, asimismo, se ha buscado separar el concepto de desempeño laboral y productividad por el hecho de que el primero es una característica que está bajo control del empleado en tanto que para la obtención de la productividad hay variables que no dependen del empleado como son los estilos de planificación y dirección, actualmente, hacer la evaluación del desempeño representa un reto para las empresas públicas y privadas, hacer la evaluación técnica del rendimiento de sus trabajadores significa encontrar argumentos que van a ser la base en la toma de decisiones que van a significar una mejora del recurso humano que está a disposición de la organización.

Desempeño de la Tarea

Según Cendales et al. (2022) y Geraldo (2022) en el logro del desempeño de la tarea, se evalúan previamente las competencias, habilidades y destrezas que tiene la persona y que el puesto lo requiere, es la medición del desenvolvimiento del trabajador, el grado en que se siente cómodo y como asume responsablemente su rol, una manera de obtener su contribución positiva y su trabajo esté orientado al logro de los fines de la organización. El desempeño de la tarea está clasificado en dos tipos 1) El desempeño de la tarea en puestos de línea, cuando se encarga de las actividades de transformación de materias primas en bienes y servicios comercializables. 2) desempeño de la tarea en puestos de apoyo, se encarga de las actividades involucradas con el abastecimiento a la producción y el mantenimiento de equipos. En la evaluación del desempeño de la tarea se pone mayor énfasis en la medición de competencias, habilidades y destrezas que ha adquirido el trabajador y la manera que los pone en práctica durante la ejecución del encargo.

Desempeño Contextual

Según Cendales et al. (2022) y Bautista et al. (2020) el desempeño contextual (desempeño cívico) es aquel comportamiento que se da de manera individual y espontánea por parte de los colaboradores y que ayudan al cumplimiento de metas trazadas por la organización, son conductas que apoyan la creación de un buen clima laboral, el compromiso de colaboración hacia sus compañeros, la empatía y promueve la formación de relaciones interpersonales entre los integrantes de la entidad son acciones que tienen un papel trascendental en el estudio del comportamiento organizacional.

Comportamientos Contraproducentes

Según Cendales et al. (2022) y Omar et al. (2012) son comportamientos que van en sentido contrario a los intereses de las organizaciones y buscan causarles perjuicios, es una conducta intencional, totalmente consciente, deliberada y discrecional que es ejecutada por

algún integrante de la organización, no es atribuible a este tipo de comportamiento aquellos que son cometidos por clientes, exempleados y cualquier tipo de personas que no tengan un vínculo directo con la organización. Estas situaciones suponen un desembolso económico no previsto que es la causa de perjuicio económico, estas acciones que suceden al interior de la organización y que causan daños pueden ser: Sabotaje, robos, consumo de sustancias y tiempos improductivos.

Figura 5

Desempeño laboral Dimensiones



Fuente: Diseño propio

III. Método

3.1 Tipo de Investigación

Este trabajo según su propósito corresponde a una investigación aplicada, que a diferencia de la investigación básica – conocida también como pura – se sustenta en la identificación de fenómenos y problemas para los cuales se ocupa de elaborar hipótesis que deberán ser probados aplicando los conocimientos alcanzados y divulgados a la comunidad por la investigación básica (Viloria, 2016).

Con referencia al enfoque (método), de acuerdo con lo mencionado por (Aguilar-Ávila et al., 2017; Cadena-Iñiguez et al., 2014; Guerrero y Guerrero, 2014) esta investigación es cuantitativa a este tipo de investigación es conocida también como racionalista o positivista, tiene como fundamento la información numérica que es la que sustenta la información base, tomada a un tamaño muestral definido técnicamente, obteniéndose luego del procesamiento estadístico las inferencias a las hipótesis que fueron planteadas.

Müggenburg y Pérez (2007) esta investigación, según su alcance, es de nivel explicativo, porque al identificarse las causas del fenómeno aporta información y explica su incidencia en la variable dependiente, busca el análisis causa-efecto y tiene una estrecha vinculación con la investigación descriptiva.

La investigación tiene un diseño no experimental - correlacional Mayta y Salazar (2018) y Sousa et al. (2007) mencionan que en el diseño no experimental el investigador no está en disposición de alterar o intervenir de manera intencional el objeto del fenómeno que se investiga, los fenómenos se observan tal cual se presentan en su entorno antes de proceder al análisis y es correlacional por cuanto a las variables se le somete a medición de su relación estadística.

Considerando la temporalidad de la investigación es de **corte transversal**, para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) y Manterola y Otzen (2004) se reconoce que la

característica que distingue a las investigaciones transversales esta dado por la información que analiza se centra en la gestión del periodo enunciado en el título de la investigación y que se aplica a una muestra representativa del cual se desprende la información recolectada.

Tabla 1

Determinación de la correlación

			Gestión administrativa	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	,843**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,843**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

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

3.2 Población y Muestra

Población

Niño (2011) menciona que para determinar el objeto de estudio, necesitamos comenzar identificando la población que vamos a estudiar, que estará conformada por el total de los elementos, ejemplo si se trata de estudiar personas, objetos, fenómenos etc. deben considerarse todos los elementos que conforman la población del lugar donde se desarrollará la investigación.

La población que fue considerada para el presente estudio está conformada por treinta y ocho personas, servidores que laboran en las áreas de gerencia de servicios al administrado, gerencia de fiscalización, gerencia de gestión de cobranzas y gerencia de ejecución coactiva

de las oficinas del Servicio de Administración Tributaria, ubicada en el Jr. Camaná del mercado de Lima.

Muestra

El investigador Hernández (2014) menciona que “La muestra es en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175).

En esta investigación, para determinar el tamaño de la muestra que sea representativa de la población y cuente con una confiabilidad del 95% y un error tolerable máximo del 5% de la población universo – 38 trabajadores – se debe encuestar a un tamaño muestral de 35 trabajadores en este estudio se ha aplicado el método probabilístico y la fórmula generalmente aceptada para poblaciones menores a 100,000.

$$n = \frac{(p.q)Z^2 .N}{(EE)^2 (N - 1) + (p.q)Z^2}$$

n	Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.
P y Q	Representa la probabilidad de la población de estar o no incluidos en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.
Z	Representa las unidades de desviación estandar que en la curva normal definen una probabilidad de error = 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95% en la estimación de la muestra, por tanto el valor Z = 1.96
N	El total de la población. Este caso 38 funcionarios nombrados, considerando solamente aquellas que pueden facilitar información valiosa para la investigación.
EE	Representa el error estandar de la estimación. En este caso se ha tomado 5.00%.

$$n = \frac{(0.5). (0.5). (1.96)^2 . 38}{(0.05)^2 . (38 - 1) + (0.5). (0.5). (1.96)^2}$$

$$n = \frac{(0.25) . (3.8416) . 38}{(0.0025) . (37) + (0.25). (3.8416)}$$

$$n = \frac{36.4952}{1.0529}$$

n = 35 p.

La conformación del personal encuestado está determinada de la siguiente manera, de los 35 encuestados, el 60% pertenecen a las áreas de gerencia de servicios al administrado y gerencia de fiscalización, el 50% del saldo de los encuestados pertenece a la gerencia de gestión de cobranzas y el 20% del total de los encuestados pertenece al área de gerencia de ejecución coactiva.

3.3 Operacionalización de Variables

Operacionalizar, es convertir las variables a un concepto empírico, susceptible de ser medido Arias (2012) afirma que "Este tecnicismo se emplea en investigación científica para designar al proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores" (p.62).

Una variable para hacerla medible necesariamente debe ser operacionalizada.

VARIABLES.

En una investigación las variables se describen en el marco teórico Hernández (2010) menciona que la definición más apropiada es "una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse" (p.93). Estas siempre van a formar parte de la teoría que se pretende investigar.

VARIABLE INDEPENDIENTE

X = Gestión administrativa

Rojas (2013) señala que en una investigación correlacional generalmente la variable independiente es el planteamiento de solución a una problemática que el investigador ha observado y que sucede en la variable dependiente, el autor interpreta que se puede afirmar que

una eficiente gestión administrativa es la propuesta para solucionar un problema que se está dando en el desempeño laboral del personal de la entidad evaluada.

Tabla 2

Matriz de operacionalización variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valoración
Gestión administrativa	Planeación	Misión y visión	del 1 al 5	
		Planes y proyectos		
		Plan operativo institucional		
	Organización	Estructura organizacional	del 6 al 10	
		Funciones y metas		
		Niveles jerárquicos		
		Manuales organizativos		
		Plan de desarrollo personal		
	Dirección	Liderazgo organizacional	del 11 al 16	
		Trabajo en equipo		
		Motivación al personal		
		Desempeño de tareas		
	Control	Acciones correctivas	del 17 al 20	
		Evaluación al personal		
Políticas internas				
Actividades de control				

Fuente. Diseño propio

VARIABLE DEPENDIENTE

X = Desempeño Laboral

Según Namakforoosh (2005) “La variable que el investigador desea explicar se considera como la variable dependiente. La variable que se espera explique el cambio de la variable dependiente es referida como la variable independiente” (p.66).

El investigador explicará la variable dependiente, las causas que están originando un deficiente desempeño laboral.

Tabla 3*Matriz de operacionalización variable dependiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valoración
Desempeño laboral	Desempeño de tarea	Metas realistas	del 1 al 9	totalmente en desacuerdo (1) en desacuerdo (2) ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5)
		Personal capacitado		
		Conoce sus funciones		
	Desempeño contextual	Tiempo de cumplimiento	del 10 al 15	
		<i>Presenta propuestas de mejora</i>		
		<i>Identificación con la institución</i>		
		<i>Comprometido con el éxito</i>		
	Conductas contraproducentes	<i>Participa en logro de objetivos</i>	del 16 al 20	
		Sus jefes inspiran confianza		
		Personal experimentado		
		Trabaja con entusiasmo		
		Trabajo colaborativo		

Fuente. Diseño propio

3.4 Instrumentos

Ñaupas (2018) menciona que la herramienta que utiliza el investigador para medir la información recolectada y luego procesarla se denomina instrumento, la validación de esta, permite saber si la medición corresponde a lo que el investigador se ha propuesto medir, están clasificados en dos tipos a) instrumentos cualitativos y b) instrumentos cuantitativos, entre las primeras destacan: la observación, la entrevista, los grupos focales etc., y entre los principales instrumentos cuantitativos destacan: el cuestionario, los test y la observación experimental.

El instrumento aplicado para abordar la problemática y obtener evidencia científica de los datos observados en los temas relacionados – a la gestión administrativa y el desempeño laboral – fue el cuestionario estructurado, previamente sometido a juicio de expertos con el fin de asegurar la idoneidad de los instrumentos, fue circularizado de manera virtual a través del programa Google Form. para abordar las dimensiones de las variables.

3.5 Procedimientos

La información obtenida mediante la encuesta fue procesada y luego analizada mediante el software estadístico, Statistical Product and Service Solutions – SPSS v.25 – y la hoja de cálculo de MS Office Excel v.2018, quedando establecida la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral.

La técnica de la investigación utilizada fue la encuesta, por medio de una escala de Likert con preguntas cerradas de cinco alternativas, la escala de este estudio para la variable gestión administrativa está compuesta por 20 ítems dirigidos a medir sus cuatro dimensiones: Planeamiento, organización, dirección y control y la variable desempeño laboral tiene 20 ítems a través de sus tres dimensiones: desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas contraproducentes.

3.6 Análisis de Datos

Para el estudio se procesó la información mediante el programa estadístico, SPSS la versión 25, a partir de la carga de información se tabularon respuestas que se adjuntaron al desarrollo de la investigación mediante las tablas y figuras.

También se trabajaron las pruebas de hipótesis que a partir de la aplicación del rho de spearman y la regla ($p=0,000 < 0,05$) permitieron aceptar o rechazar la hipótesis nula y se ha medido la correlación de la variable gestión administrativa y sus cuatro dimensiones con la variable desempeño laboral.

La estadística descriptiva nos ha facilitado las tablas y diagramas y han sido medidos en porcentajes para la interpretación de las tendencias que se muestran en el apartado de resultados.

Coefficiente de Correlación de Spearman.

Según Martínez et al. (2009) correlación es la medición del grado en que se asocian dos variables, se considera la medición de acuerdo con el sentido direccional que toma como el

aumento o disminución de las variables, puede ser de tipo positivo lo que sucede cuando se incrementa una variable y la otra sigue la misma tendencia o la relación puede ser también negativa, esta condición se presenta cuando el incremento de una variable es inversamente proporcional en el sentido a la siguiente variable.

Tabla 4

Interpretación del coeficiente de correlación

ESCALA DE VALORES	
Valor de r	Interpretación
+0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta
+0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
+0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil

Fuente: Hernandez-Sampieri et.al (2018)

Coefficiente Alfa de Cronbach.

Su creador fue el psicólogo americano Lee Joseph Cronbach, quien trabajó en temas relacionados a la psicometría y la creación del alfa que lleva su nombre lo hicieron conocido.

Reidl-Martínez (2013) sostiene que:

El método más adecuado para establecer la confiabilidad de dicho tipo de pruebas suele ser el Coeficiente Alfa de Cronbach, que se calcula para cada una de las subvariables o factores arrojados por la factorización llevada a cabo. Solo se aceptan como confiables, aquellos factores con valores alfa iguales o mayores a 0,65. Son niveles de concordancia en la interpretación en la que los evaluadores o jueces manifiestan la confiabilidad del instrumento sometido a evaluación.

Esta prueba psicométrica aplicada para la probanza de la confiabilidad de consistencia interna y se usa básicamente como una medida para conocer en qué medida un instrumento es

confiable para medir aquello que el investigador se ha propuesto hacerlo, la escala de medición contempla valores en un rango desde 0,0 hasta 1,00.

Para esta prueba la selección de participantes se halló considerando el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, la información se tomó del segmento de la población representativa, que fue resultado de aplicar la fórmula para poblaciones finitas con un nivel de confiabilidad del 0,95 margen tolerable de error máximo de 0,05 y variabilidad positiva y negativa estimada en 0,5.

3.7 Consideraciones Éticas

La participación en este estudio ha sido voluntaria, la información que se ha recogido se maneja bajo los principios éticos de la universidad que norman la importancia del tratamiento de la información y no podrá ser usado para ningún otro propósito diferente a los académicos. Las respuestas a las interrogantes del cuestionario han sido codificadas utilizando un código alfanumérico de identificación lo que asegura su carácter anónimo.

El investigador ha tomado en consideración su compromiso con la investigación respetando las normas éticas y en todo momento el investigador actúa con apego a los principios de responsabilidad, actitud innovadora, justicia y respeto por la persona.

IV. Resultados

Estadística Descriptiva

Tabla 5

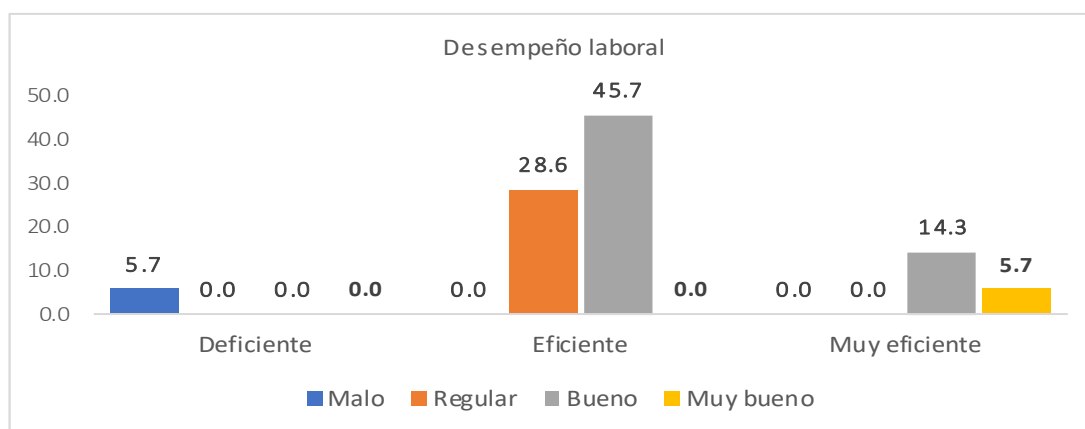
Gestión administrativa y el desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL									
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Deficiente		Eficiente		Muy eficiente		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Malo	2	5.7	0	0.0	0	0.0	2	5.7	
Regular	0	0.0	10	28.6	0	0.0	10	28.6	
Bueno	0	0.0	16	45.7	5	14.3	21	60.0	
Muy bueno	0	0.0	0	0.0	2	5.7	2	5.7	
Total	2	5.7	26	74.3	7	20.0	35	100.0	

Fuente: Datos procesados en SPSS v.25

Figura 6

Gráfico de columnas de la gestión administrativa y desempeño laboral



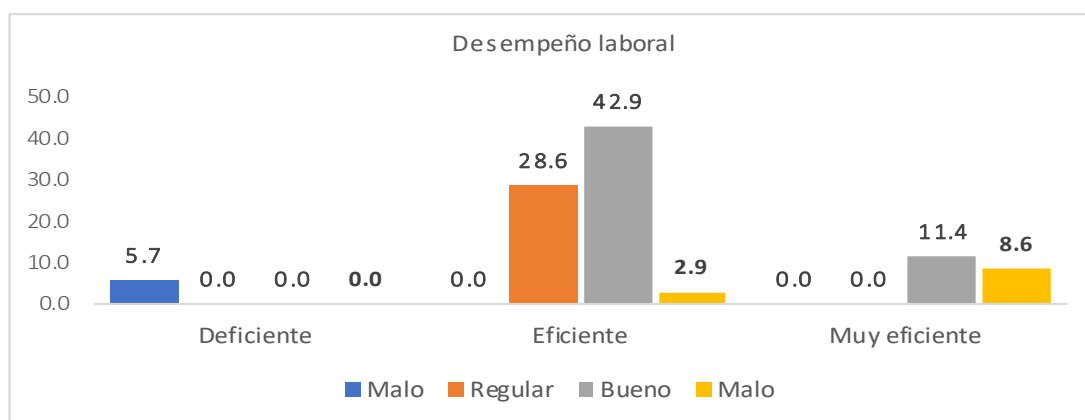
Interpretación:

La tabla de contingencia muestra que la categoría bueno de la variable 'gestión administrativa' con la intersección eficiente de la variable 'desempeño laboral' tuvo la frecuencia más elevada con el 45.7% del total de personas encuestadas, la intersección entre la categoría regular y eficiente de ambas variables tuvo la frecuencia consecutiva menor con 28.6%.

Tabla 6*La planificación y el desempeño laboral*

D1:PLANIFICACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL							
	Deficiente		Eficiente		Muy eficiente		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	2	5.7	0	0.0	0	0.0	2	5.7
Regular	0	0.0	10	28.6	0	0.0	10	28.6
Bueno	0	0.0	15	42.9	4	11.4	19	54.3
Muy bueno	0	0.0	1	2.9	3	8.6	4	11.4
Total	2	5.7	26	74.3	7	20.0	35	100.0

Fuente: Datos procesados en SPSS v.25

Figura 7*Gráfico de barras de la planificación y el desempeño laboral*

Interpretación:

La tabla de contingencia muestra que la categoría bueno de la dimensión planificación de la 'gestión administrativa' con la intersección eficiente de la variable 'desempeño laboral' tuvo la frecuencia más elevada con el 42.9% de las 35 personas encuestadas, la intersección entre la categoría regular de la dimensión planificación y la regular de la variable 'desempeño laboral' tuvo una frecuencia menor con 28.6%.

Tabla 7

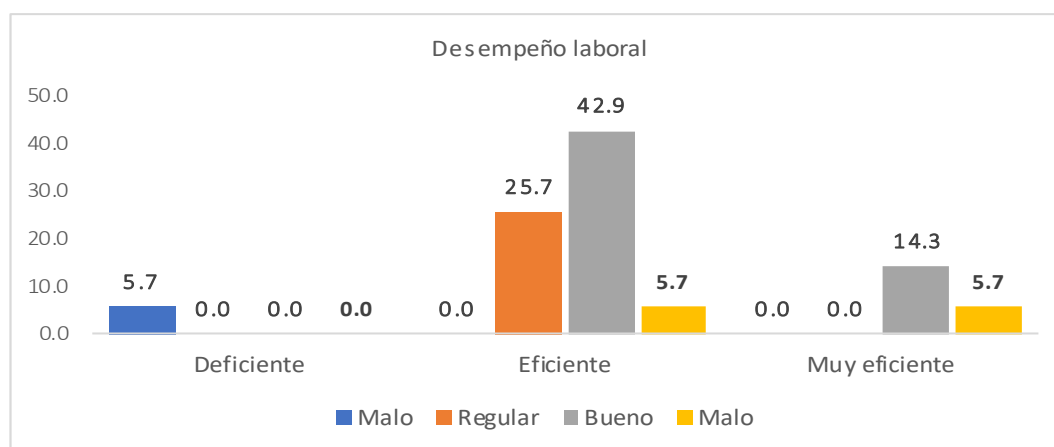
La organización y el desempeño laboral

D2: ORGANIZACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL							
	Deficiente		Eficiente		Muy eficiente		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	2	5.7	0	0.0	0	0.0	2	5.7
Regular	0	0.0	9	25.7	0	0.0	9	25.7
Bueno	0	0.0	15	42.9	5	14.3	20	57.1
Muy bueno	0	0.0	2	5.7	2	5.7	4	11.4
Total	2	5.7	26	74.3	7	20.0	35	100.0

Fuente: Datos procesados en SPSS v.25

Figura 8

Gráfico de columnas entre la organización y el desempeño laboral



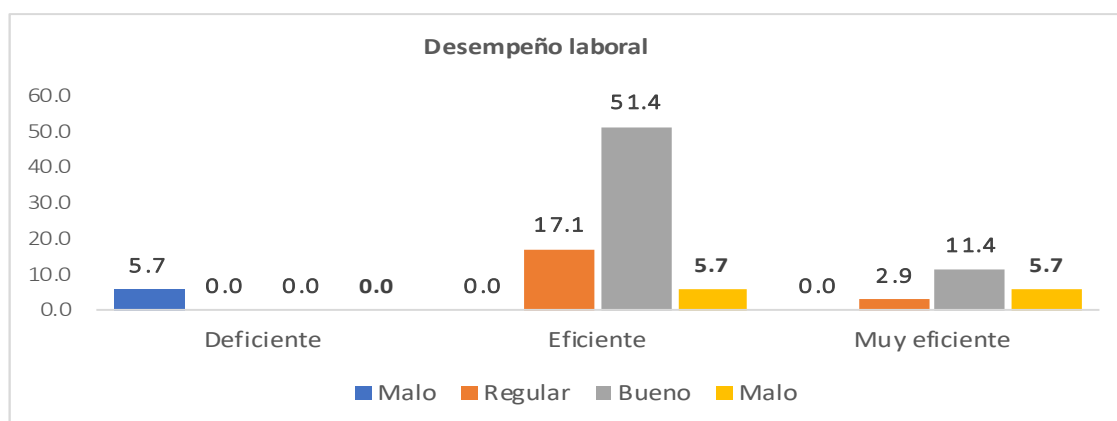
Interpretación:

La tabla de contingencia muestra que la categoría bueno de la dimensión organización de la variable 'gestión administrativa' con la intersección eficiente de la variable 'desempeño laboral' tuvo la frecuencia más elevada con el 42.9% de las 35 personas encuestadas, la intersección entre la categoría regular de la dimensión organización y eficiente del 'desempeño laboral' tuvo la frecuencia consecutiva menor con 25.7%.

Tabla 8*La dirección y el desempeño laboral*

D3: DIRECCION	DESEMPEÑO LABORAL							
	Deficiente		Eficiente		Muy eficiente		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	2	5.7	0	0.0	0	0.0	2	5.7
Regular	0	0.0	6	17.1	1	2.9	7	20.0
Bueno	0	0.0	18	51.4	4	11.4	22	62.9
Muy bueno	0	0.0	2	5.7	2	5.7	4	11.4
Total	2	5.7	26	74.3	7	20.0	35	100.0

Fuente: Datos procesados en SPSS v.25

Figura 9*Gráfico de barras de la dirección y el desempeño laboral*

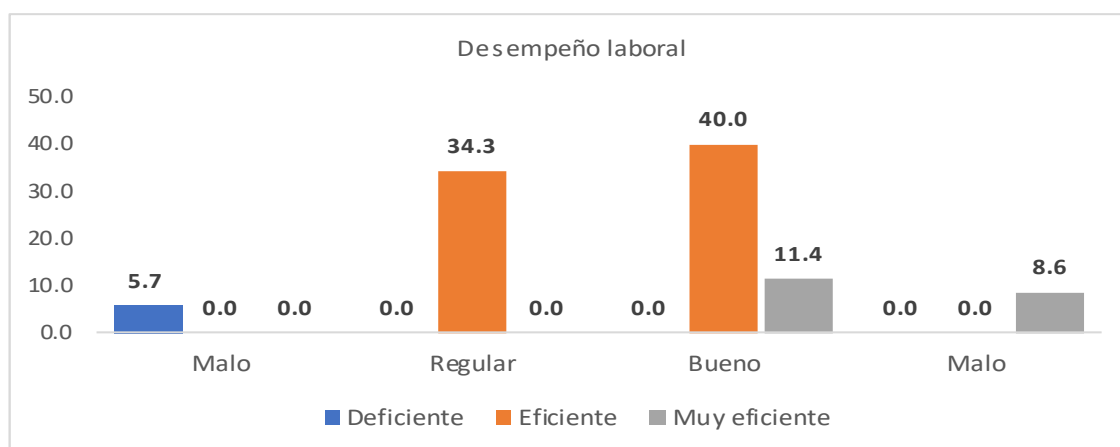
Interpretación:

La tabla de contingencia muestra que la categoría bueno de la dimensión dirección de la 'gestión administrativa' con la intersección eficiente de la variable 'desempeño laboral' tuvo la frecuencia más elevada con el 51.4% del total de personas encuestadas, la intersección entre la categoría regular de la dimensión dirección y eficiente de la variable 'desempeño laboral' tuvo la frecuencia consecutiva considerablemente menor con 17.1%.

Tabla 9*El control y el desempeño laboral*

D4: CONTROL	DESEMPEÑO LABORAL							
	Deficiente		Eficiente		Muy eficiente		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	2	5.7	0	0.0	0	0.0	2	5.7
Regular	0	0.0	12	34.3	0	0.0	12	34.3
Bueno	0	0.0	14	40.0	4	11.4	18	51.4
Muy bueno	0	0.0	0	0.0	3	8.6	3	8.6
Total	2	5.7	26	74.3	7	20.0	35	100.0

Fuente: Diseño propio

Figura 10*Gráfico de barras del control y el desempeño laboral*

Interpretación:

La tabla de contingencia muestra que la categoría 'bueno' de la dimensión control de la variable 'gestión administrativa' con la intersección eficiente de la variable 'desempeño laboral' tuvo la frecuencia más elevada con el 40.0% de las 35 personas encuestadas, la intersección entre la categoría regular de la dimensión control y 'eficiente' de la variable 'desempeño laboral' tuvo la frecuencia consecutiva menor con 34.3%.

Estadística Inferencial***Gestión Administrativa vs Desempeño Laboral******Contraste de hipótesis.***

Relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral según el personal del Servicio de Administración Tributaria, Lima 2021.

Las hipótesis de contraste fueron las siguientes:

H₁: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral según el personal del Servicio de Administración Tributaria, Lima, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral según el personal del Servicio de Administración Tributaria, Lima, 2021.

Tabla 10

Correlación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.

			Gestión administrativa	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	,843**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,843**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

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

Interpretación:

La prueba de Rho de Spearman mide el grado en la que están correlacionadas las variables, según la tabla de interpretación de la escala de valores existe una correlación positiva muy fuerte derivada del 0,843; asimismo el sig. (bilateral) de 0,000 al ser menor que 0,05 nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (H1), quedando establecido que la gestión administrativa tiene una correlación positiva con el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, 2021.

Relación entre la planificación y el desempeño laboral según el personal del Servicio de Administración Tributaria, Lima 2021.

Las hipótesis de contraste fueron las siguientes:

H₁: Existe relación significativa entre la planificación y el desempeño laboral según el personal del Servicio de Administración Tributaria, Lima, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la planificación y el desempeño laboral según el personal del Servicio de Administración Tributaria, Lima, 2021.

Tabla 11

Correlación entre la planificación y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima 2021.

			Planificación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1.000	,636**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,636**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

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

Interpretación:

La prueba de Rho de Spearman mide el grado en la que están correlacionadas la dimensión y la variable respectivamente, según la tabla de interpretación de la escala de valores existe una correlación positiva considerable derivada del 0,636; asimismo el sig. (bilateral) de 0,000 al ser menor que 0,05 nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (H_1), quedando establecido que la planificación tiene una correlación positiva con el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, 2021.

Relación entre la organización y el desempeño laboral según el personal del Servicio de Administración Tributaria, Lima 2021.

Las hipótesis de contraste fueron las siguientes:

H₁: Existe relación significativa entre la organización y el desempeño laboral según el personal del Servicio de Administración Tributaria, Lima, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la organización y el desempeño laboral según el personal del Servicio de Administración Tributaria, Lima, 2021.

Tabla 12

Correlación entre la organización y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.

			Organización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	,679**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,679**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

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

Interpretación:

La prueba de Rho de Spearman mide el grado en la que están correlacionadas la dimensión y la variable, de acuerdo con la tabla de interpretación de la escala de valores existe una correlación positiva considerable de 0,679; asimismo muestra un sig. (bilateral) de 0,000 al ser menor que 0,05 nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (H_1), quedando establecido que al 95% de certeza la organización tiene una correlación positiva con el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.

Relación entre la dirección y el desempeño laboral según el personal del Servicio de Administración Tributaria, Lima 2021.

Las hipótesis de contraste fueron las siguientes:

H_1 : Existe relación significativa entre la dirección y el desempeño laboral según el personal del Servicio de Administración Tributaria, Lima, 2021.

H_0 : No existe relación significativa entre la dirección y el desempeño laboral según el personal del Servicio de Administración Tributaria, Lima, 2021.

Tabla 13

Correlación entre la dirección y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.

			Dirección	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1.000	,559**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,559**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

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

Interpretación:

La prueba de Rho de Spearman mide el grado en la que están correlacionadas la dimensión y la variable, de acuerdo con la tabla de interpretación de la escala de valores existe una correlación positiva considerable de 0,559; asimismo muestra un sig. (bilateral) de 0,000 al ser menor que 0,05 nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (H_1), quedando establecido que al 95% de certeza la dirección tiene una correlación positiva con el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.

Relación entre el control y el desempeño laboral según el personal del Servicio de Administración Tributaria, Lima 2021.

Las hipótesis de contraste fueron las siguientes:

H_1 : Existe relación significativa entre el control y el desempeño laboral del personal del Servicio de Administración Tributaria, Lima, 2021.

H_0 : No existe relación significativa entre el control y el desempeño laboral del personal del Servicio de Administración Tributaria, Lima, 2021.

Tabla 14

Correlación entre el control y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021

			Control	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1.000	,758**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,758**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

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

Interpretación:

La prueba de Rho de Spearman mide el grado en la que están correlacionadas la dimensión y la variable, de acuerdo con la tabla de interpretación de la escala de valores existe una correlación positiva considerable de 0,758; asimismo muestra un sig. (bilateral) de 0,000 al ser menor que 0,05 nos permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1), quedando establecido que al 95% de certeza el control tiene una correlación positiva con el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, 2021.

V. Discusión de Resultados

El presente estudio se planteó como objetivo la identificación de la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, de acuerdo con los resultados obtenidos a través del análisis estadístico inferencial se obtuvo un $p(\text{sig.}=,000)$ y un coeficiente de correlación con un valor de ,843 que de acuerdo con la tabla de interpretación para las escalas de valores del Rho de Spearman, considera para esta investigación la existencia de una correlación de nivel muy fuerte entre ambas variables.

Estos resultados lo contrastamos con el estudio de Ramos (2018) donde se muestran resultados y conclusiones similares en un estudio donde se propuso determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de acuerdo con la percepción de los colaboradores de la municipalidad de Carabayllo; Periodo 2018, fue de enfoque cuantitativo de nivel correlacional-descriptivo, el tamaño muestral conformado por 121 trabajadores, el nivel de correlación entre ambas variables fue muy fuerte como se pudo comprobar mediante los resultados del estadístico de Rho de Spearman que mostró para el coeficiente de correlación un valor de 0,776 y un sig. bilateral de 0,000 al determinarse que ambas variables muestran una relación positiva muy fuerte de acuerdo a la tabla de interpretación de la escala de valores, lo cual se interpreta que una buena gestión administrativa permitirá un mejor desempeño laboral de los trabajadores y se confirma la similitud de los resultados con relación a los valores que se muestran en el presente estudio.

Alanya y Reyes (2018) quienes realizaron un estudio que reveló resultados similares, esta se realizó en el organismo de formalización de la propiedad informal – COFOPRI cuyo

objetivo fue la identificación de la relación entre la evaluación de desempeño laboral y la gestión administrativa, utilizando como metodología el estudio cuantitativo, no experimental, correlacional donde el cuestionario y la encuesta fueron el instrumento y la técnica respectivamente, la muestra estuvo conformado por veintidós trabajadores a quienes se les administraron dos instrumentos, el primero fue el de la gestión administrativa con veinticuatro ítems mientras que el segundo instrumento fue el del desempeño laboral con veinte ítems, los resultados obtenidos fueron procesados mediante el análisis estadístico descriptivo y el análisis estadístico inferencial en el software SPSS v.25, la conclusión del estudio es que se comprueba la existencia de una relación entre ambas variables al obtenerse un Rho de 0,656 que indica una correlación positiva fuerte la cual tiene resultados similares con el presente estudio.

Nuestros resultados se contrastan con los obtenidos por el investigador Acosta, (2021) quien realizó una investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional para determinar la incidencia entre la variable independiente gestión administrativa y la dependiente satisfacción laboral, con el objetivo de optar el grado académico de maestro en administración y presentar alternativas de solución a la problemática descrita en la variable dependiente, la muestra fue determinada en 150 profesionales del hospital Arzobispo Loayza, la conclusión fue moderadamente diferente a nuestros resultados en el sentido que obtuvo un Rho correlación de Spearman de 0,423 que de acuerdo a la escala de valores se interpreta como de una correlación positiva media, a diferencia de nuestro estudio, asimismo, el sig. (bilateral) es de $p < 0,001$ que le permitió rechazar la hipótesis nula.

Con relación a los objetivos específicos de la investigación, estas se han planteado en base a las dimensiones de la variable gestión administrativa y la variable desempeño laboral.

El objetivo específico 1 fue determinar la relación entre la planificación y el desempeño laboral del personal del servicio de administración tributaria de acuerdo con los valores de contraste se obtuvo un sig. (bilateral) de 0,000 con un valor del coeficiente de correlación de 0,636 que se considera de acuerdo con la interpretación que existe una correlación de nivel positivo considerable para la dimensión planificación y la variable desempeño laboral. Según Salazar y Romero (2006) "Planificar significa que los ejecutivos estudian anticipadamente sus objetivos y acciones, y sustentan sus actos no en corazonadas sino con algún método, plan o lógica".

En referencia al objetivo específico 2 fue determinar la relación entre la organización y el desempeño laboral del personal del servicio de administración tributaria de acuerdo con los valores de contraste de obtuvo un sig. (bilateral) de 0,000 con un valor del coeficiente de correlación de 0,679 que se interpreta la existencia de una correlación de nivel positivo considerable para la dimensión organización y la variable desempeño laboral. El concepto de organización para Fuenmayor (2002) "es un sistema de actividades humanas, diseñadas y formalmente realizadas con el propósito de cumplir con un fin prefijado y explícitamente predefinido".

El objetivo específico 3 fue determinar la relación entre la dirección y el desempeño laboral del personal del servicio de administración tributaria de acuerdo con los valores de contraste de obtuvo un sig. (bilateral) de 0,000 con un valor del coeficiente de correlación de 0,559 que se interpreta la existencia de una correlación de nivel positivo considerable para la dimensión dirección y la variable desempeño laboral. Según Delgado (2021) a la dirección se la define como una actividad que esta relacionada al entendimiento del comportamiento

humano, considerando en que medida este comportamiento apoyará los objetivos empresariales.

Respecto al objetivo específico 4 fue determinar la relación entre el control y el desempeño laboral del personal del servicio de administración tributaria de acuerdo con los valores de contraste de obtuvo un sig. (bilateral) de 0,000 con un valor del coeficiente de correlación de 0,758 que se interpreta la existencia de una correlación de nivel positivo considerable para la dimensión control y la variable desempeño laboral. Según Koontz y Weilrich (2007) el control es una actividad de supervisión administrativa aplicada en la medición y la corrección de desviaciones con relación al desempeño laboral del trabajador, el objetivo que persigue el control es lograr el cumplimiento de labores de acuerdo con lo planificado y si fuera el caso considerar la corrección de desviaciones oportunamente.

VI. Conclusiones

- 6.1** Se ha determinado que existe una relación lineal entre la gestión administrativa y el desempeño laboral según el personal del servicio de administración tributaria, 2021, de acuerdo con la relación ($p=0,000<0,05$) asimismo, el grado de correlación entre ambas variables es de nivel muy fuerte al estar ubicado en la tabla de la escala de valores en el rango de (+0,76 a 0,90), y es directamente proporcional al mostrar el Rho de Spearman un coeficiente de correlación positivo ($r=0,843$).
- 6.2** Se ha determinado que existe una relación lineal entre la planificación y el desempeño laboral según el personal del servicio de administración tributaria, 2021, de acuerdo con la relación ($p=0,000<0,05$) asimismo, el grado de correlación entre ambas variables es de nivel considerable al estar ubicado en la tabla de la escala de valores en el rango de (+0,51 a 0,75), y es directamente proporcional al mostrar el Rho de Spearman un coeficiente de correlación positivo ($r=0,636$).
- 6.3** Se ha determinado que existe una relación lineal entre la organización y el desempeño laboral según el personal del servicio de administración tributaria, 2021, de acuerdo con la relación ($p=0,000<0,05$) asimismo, el grado de correlación entre ambas variables es de nivel considerable al estar ubicado en la tabla de la escala de valores en el rango de (+0,51 a 0,75), y es directamente proporcional al mostrar el Rho de Spearman un coeficiente de correlación positivo ($r=0,679$).

- 6.4** Se ha determinado que existe una relación lineal entre la dirección y el desempeño laboral según el personal del servicio de administración tributaria, 2021, de acuerdo con la relación ($p=0,000<0,05$) asimismo, el grado de correlación entre ambas variables es de nivel considerable al estar ubicado en la tabla de la escala de valores en el rango de (+0,51 a 0,75), y es directamente proporcional al mostrar el Rho de Spearman un coeficiente de correlación positivo ($r=0,559$).
- 6.5** Se ha determinado que existe una relación lineal entre el control y el desempeño laboral según el personal del servicio de administración tributaria, 2021, de acuerdo con la relación ($p=0,000<0,05$) asimismo, el grado de correlación entre ambas variables es de nivel considerable al estar ubicado en la tabla de la escala de valores en el rango de (+0,51 a 0,75), y es directamente proporcional al mostrar el Rho de Spearman un coeficiente de correlación positivo ($r=0,758$).

VII. Recomendaciones

- 7.1 Se recomienda que la dirección de recursos humanos del servicio de administración tributaria implemente talleres de gestión administrativa con el fin que los directivos potencien sus habilidades en la gestión de los recursos.
- 7.2 Las jefaturas de área deben fomentar reuniones con los trabajadores periódicamente, para tomar nota de la problemática que los aqueja y motivarlos ofreciéndoles alternativas de solución para mejorar el servicio.
- 7.3 Se recomienda que la gerencia de recursos humanos desarrolle una política de incorporación en base a concursos abiertos de selección de personal, para evitar que los empleados guarden lealtades personales y partidarias con quienes decidieron su ingreso y que los ascensos sean en base a una estricta política de meritocracia.
- 7.4 Evaluar cada fin de mes las quejas frecuentes y pedir sugerencias al trabajador para superarlos, además, la realización de charlas motivacionales que redundaran positivamente en la atención al ciudadano.
- 7.5 Se recomienda realizar evaluaciones periódicas del desempeño laboral de los trabajadores con el fin de cumplir las metas institucionales del Servicio de administración tributaria.
- 7.6 Se recomienda a recursos humanos la difusión permanente de los documentos que contengan las funciones y obligaciones de los trabajadores a fin de tener siempre presente la responsabilidad de los trabajadores.
- 7.7 Evaluar la medida en que son solucionados los reclamos y en qué medida se ponen en práctica las sugerencias impartidas.

VIII. Referencias

- Acosta, F. N. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en profesionales de la salud del hospital nacional arzobispo Loayza*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV.
<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/5471>
- Alanya, R. K., y Reyes, A. B. (2018). *Evaluación del desempeño laboral y la gestión administrativa del organismo de formalización de la propiedad informal - Zonal Ucayali 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33598/alanya_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.
- Arratia, A. (2010). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados*. [Tesis de posgrado, Universidad de Chile]. Repositorio Académico de la Universidad de Chile.
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/105805/Desempeno-laboral.pdf?sequence=3>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ra. ed.). Bogotá D.C., Colombia: Editorial Pearson.
- Bernal, C. A., y Sierra, H. D. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (2da ed.). Pearson Educación.

- Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas-Cruz, E., De la Cruz-Morales, F. d., y Sangerman-Joaquín, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
<https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Campbell, J. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. (2da. ed., Vol. 1). Ed. M.D. Dunnette y L.M. Hough.
- Campbell, J., Gasser, M., & Oswald, F. (1996). *The substantive nature of job performance variability*. Ed. K.R. Murphy.
- Cendales, B., Segura, S., & Gonzáles, M. (2022). Variables e Instrumentos para la evaluación del desempeño individual en el trabajo. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 18(34), 1-17.
<https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/3950>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9na. ed.). McGRAW-HILL/Interamericana Editores.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (10ma ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Defensoría del Pueblo. (2006). *Informe defensorial N° 115*. Lima.
- Delgado, M. (2021). *Administración I*. Grupo Editorial Patria.
- Espaderos, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía- Cotzumalguapa*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar].
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>

- Espinoza, E. (2018). Hypothesis in research. *Mendive revista de educación*, 1(16), 122-139.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962018000100122
- Fuenmayor, R. (2002). *Interpretando organizaciones... Una Teoría Sistémico-Interpretativa de Organizaciones*. Universidad de los Andes.
- Gallego, J. (2018). Building the theoretical framework of a research study. *Cuadernos de pesquisa*, 169(48), 830-854.
https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-15742018000300830&lng=es&tlng=es
- García, M. (2001). La importancia de la evaluación del desempeño. *Revista proyecciones*, Año 2(9).
- Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/21920/18214>
- Gruys, M., y Sackett, P. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment*(11), 30-42.
- Guerrero, G., y Guerrero, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación : Las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc GrawHill educación.
- Jiménez, D. (2020). *Estrategias de gestión administrativa para la municipalidad provincial de Utcubamba – 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán].
Repositorio Institucional USS.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7161/Jiménez%20Delgado%20Deyli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Juárez, M. (2021). *Relación de la investigación trabajo-familia, de posgrado engagement en el trabajo y desempeño laboral en trabajadores de una entidad paraestatal en la Ciudad de San Luis de Potosí*. [Tesis de posgrado, Universidad Autónoma de San Luis]. Repositorio Institucional de la UASLP.
<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7383/TesisM.FCA.2021.Relaci%c3%b3n.%20Ju%c3%a1rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Koontz, H., y Weilrich, H. (2007). *Elementos de administración. Un enfoque internacional*. McGraw-Hill Interamericana.
- Manterola, C., y Otzen, T. (2004). Estudios Observacionales. Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. *International Journal of Morphology*, 32(2), 634-645. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022014000200042>
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., y Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. *Revista habanera de ciencias médicas*, 8(2).
- Mayta , C. W., y Salazar, I. F. (2018). Uso de herramientas tic en investigación científica de los estudiantes en la Unas - Tingo María. *Investigación y Amazonía*, 8(5), 40-47.
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/revia/article/viewFile/204/187>
- Medina, A., y Avila, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la Psicología Organizacional. *Revista Cubana de Psicología*, 19(3), 262-271.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
- Minaya, M., Monrroy, J., y Mejia, M. R. (2024). Gestion administrativa y desempeño laboral del personal del servicio de administración tributaria, Lima 2021. *Brazilian Journal of business*, 6(1), 130-142. doi:<https://doi.org/10.34140/bjbv6n1-010>
- Morales, C. (2005). *Evalué la gestión de su empresa mas alla de las estrategias y los indicadores*. Ed. 3R.

- Mucha, S. B. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL - Huancayo, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12181/3/IV_FCE_308_TE_Mucha_Lopez_2022.pdf
- Müggenburg, M., y Pérez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*, 4(1), 35-38.
<https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
- Murphy, K. (1990). *Job performance and productivity*. Ed. K.R. Murphy y F.E. Saal.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación, Diseño y ejecución*. Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ta. ed.). Ediciones de la U.
- Omar, A., Vaamonde, J. D., y Uribe, H. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(2), 249-265. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982012000200005&lng=en&tlng=es.
- Pérez, I., & Rodríguez, M. (2021). *Gestión Empresarial Sostenible: Caso Unilever Uruguay y Perspectiva Millennial*. [Tesis de Maestría, Universidad de la República].
<https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/41526/1/TM%20Pérez%20Rodríguez.pdf>
- Quiroa, M. (2020). *Gestión administrativa*. Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Ramos, E. (2018). *Gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Carabayllo-2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19048/Ramos_ZEF.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Reidl-Martínez, L. (2013). Confiabilidad en la medición. *Revista Investigación en educación médica*, 2(6), 107-111.

<http://riem.facmed.unam.mx/index.php/riem/article/view/440/406>

Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración*. (12va. ed.). Pearson Education.

Salazar, D., y Romero, G. (2006). Planificación. ¿Éxito Gerencial?. *Multiciencias*, 6(1).

Salinas, P., y Cárdenas, M. (2009). *Métodos de investigación social* (2da ed.). Ed. Quipus CIESPAL.

Sousa, V., Driessnack, M., y Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: Diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15(3), 1-6. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300022>

Stoner, J. (1994). *Administración* (5ta. ed.). Editorial Prentice - Hall Hispanoamericana S.A.

Tapia, A. G. (2020). *Modelo de gestión empresarial en el marco de la responsabilidad socio-ambiental en la industria del reciclaje: caso de estudio recolectora de residuos sólidos de Nayarit (redeso)*. [Tesis de Doctorado, Universidad autónoma de Sinaloa]. https://faceam.uas.edu.mx/doctorado-en-gestion-de-las-organizaciones/Tesis/01_TESIS_Tapia_Ibarra.pdf

Velásquez, B., Ponce, V., y Coello, M. (2016). La gestión administrativa y financiera, una perspectiva desde lo supermercados de Quevedo. *Revista empresarial ICE-FEE-UCSG.*, 10(2), 15-20.

Viloria, N. (2016). *Metodología para investigaciones aplicadas con enfoque transdisciplinario: sociales y tecnológicas*. Universidad Pedagógica Experimental

Libertador / Dirección de Publicaciones.

<https://drive.google.com/file/d/1fMwWg3T7QLmrkW4eb6Xy6jVB4jqnDYGE/view>

IX. Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA, LIMA, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES – DIMENSIONES – INDICADORES			METODOLOGÍA	
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.</p>	<p>Hipótesis principal</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima 2021.</p>	X. Independiente Gestión administrativa	Planificación	Planes Metas	<p>Tipo, nivel, diseño y método.</p> <p>Tipo aplicada, método cuantitativo, diseño no experimental-correlacional de corte transversal.</p>	
				Organización	Estructura Organizacional Recursos Humanos Competencias profesionales		
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la planificación y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar, la relación entre la planificación y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.</p> <p>Determinar, la relación entre la organización y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.</p> <p>Determinar, la relación entre la dirección y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.</p> <p>Determinar, la relación entre el control y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima, 2021.</p>	<p>Hipótesis secundarias</p> <p>Existe relación significativa entre la planificación y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la organización y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la dirección y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre el control y el desempeño laboral según el personal del Servicio de administración tributaria, Lima 2021.</p>	Y. Dependiente Desempeño laboral	Dirección	Liderazgo Motivación Trabajo en equipo	<p>Población, tipo de muestra y tamaño de la muestra</p> <p>La población conformada por funcionarios del SAT, Con un total de 38 servidoras. La muestra resultante se definió aplicando el método probabilístico.</p> <p>Técnicas e instrumentos.</p> <p>Las técnicas que se utilizarán son la encuesta y la entrevista. El instrumento es el cuestionario y para la recolección de datos aplicare los cuestionarios que serán procesados en SPSS y ms Excel</p>	
				Control	Acciones correctivas Evaluación del desempeño Medición de objetivos		
				Desempeño de la tarea	Iniciativa Eficiencia Capacidades		
			Z. Variable Interviniente	Z. Servicio de administración tributaria - SAT	Desempeño contextual		Motivación Colaboración Identificación con la organización
					Comportamientos contraproducentes		Quejas Desconfianza Reclamos

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Baremo: Escalas de valoración Likert

Baremo: Variable 1 Gestión administrativa

Categoría	n	Intervalo	%
Malo	2	20 - 40	hasta 40%
Regular	10	41 - 60	41% - 60%
Bueno	21	61 - 80	61% - 80%
Muy bueno	2	81 - 100	81% - 100%
Total	35	100	100%

Baremo: D1/Variable Gestión administrativa

Categoría	n	Intervalo	%
Malo	2	5 - 10	hasta 40%
Regular	10	11 - 15	41% - 60%
Bueno	19	16 - 20	61% - 80%
Muy bueno	4	21 - 25	81% - 100%
Total	35	25	100%

Baremo: D2/Variable Gestión administrativa

Categoría	n	Intervalo	%
Malo	2	5 - 10	hasta 40%
Regular	9	11 - 15	41% - 60%
Bueno	20	16 - 20	61% - 80%
Muy bueno	4	21 - 25	81% - 100%
Total	35	25	100%

Baremo: D3/Variable Gestión administrativa

Categoría	n	Intervalo	%
Malo	2	6 - 12	hasta 40%
Regular	7	13 - 18	41% - 60%
Bueno	22	19 - 24	61% - 80%
Muy bueno	4	25 - 30	81% - 100%
Total	35	30	100%

Baremo: D4/Variable Gestión administrativa

Categoría	n	Intervalo	%
Malo	2	4 - 8	hasta 40%
Regular	14	9 - 12	41% - 60%
Bueno	16	13 - 16	61% - 80%
Muy bueno	3	17 - 20	81% - 100%
Total	35	20	100%

Baremo: Variable 2 Desempeño laboral

Categoría	n	Intervalo	%
Deficiente	2	20 - 47	hasta 47%
Eficiente	26	48 - 75	48% - 75%
Muy eficiente	7	76 - 100	76% - 100%
Total	35	100	100%

Anexo 3: Base de Datos

BASE DE DATOS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA																
Pregunt	PLANIFICACION								ORGANIZACIÓN							
	Pr_01	Pr_02	Pr_03	Pr_04	Pr_05	D1	%	Nivel	Pr_06	Pr_07	Pr_08	Pr_09	Pr_10	D2	%	Nivel
Enc_1	2	2	2	1	3	10	40	Malo	2	2	2	1	2	9	36	Malo
Enc_2	1	2	2	2	3	10	40	Malo	1	2	2	2	3	10	40	Malo
Enc_3	5	2	2	2	4	15	60	Regular	4	2	3	2	2	13	52	Regular
Enc_4	5	1	3	3	2	14	56	Regular	1	3	5	2	4	15	60	Regular
Enc_5	2	5	2	4	2	15	60	Regular	2	2	2	4	2	12	48	Regular
Enc_6	2	2	3	2	2	11	44	Regular	3	4	2	2	3	14	56	Regular
Enc_7	4	2	3	3	2	14	56	Regular	3	3	2	5	2	15	60	Regular
Enc_8	3	2	4	4	1	14	56	Regular	2	3	4	3	3	15	60	Regular
Enc_9	2	5	2	4	2	15	60	Regular	4	4	3	2	4	17	68	Bueno
Enc_10	3	1	2	2	3	11	44	Regular	3	2	2	2	3	12	48	Regular
Enc_11	2	3	5	2	3	15	60	Regular	4	4	2	2	2	14	56	Regular
Enc_12	3	2	4	2	4	15	60	Regular	2	2	4	2	4	14	56	Regular
Enc_13	4	3	3	4	5	19	76	Bueno	4	4	5	3	5	21	84	Muy bueno
Enc_14	5	5	3	1	2	16	64	Bueno	3	2	5	5	4	19	76	Bueno
Enc_15	4	5	4	4	4	21	84	Muy bueno	5	5	3	4	4	21	84	Muy bueno
Enc_16	4	5	5	4	2	20	80	Bueno	2	2	4	4	4	16	64	Bueno
Enc_17	4	2	5	4	2	17	68	Bueno	3	2	5	4	4	18	72	Bueno
Enc_18	4	3	5	4	3	19	76	Bueno	3	4	2	4	3	16	64	Bueno
Enc_19	3	4	2	4	5	18	72	Bueno	3	4	4	4	5	20	80	Bueno
Enc_20	5	4	4	4	3	20	80	Bueno	4	4	4	2	4	18	72	Bueno
Enc_21	4	4	2	4	4	18	72	Bueno	4	4	2	3	4	17	68	Bueno
Enc_22	4	3	4	4	4	19	76	Bueno	4	4	5	3	4	20	80	Bueno
Enc_23	5	4	3	3	4	19	76	Bueno	4	4	3	2	4	17	68	Bueno
Enc_24	4	2	4	4	5	19	76	Bueno	4	4	4	4	2	18	72	Bueno
Enc_25	4	5	4	3	4	20	80	Bueno	2	4	3	4	4	17	68	Bueno
Enc_26	3	4	4	3	3	17	68	Bueno	2	2	4	4	5	17	68	Bueno
Enc_27	4	4	4	4	4	20	80	Bueno	3	4	4	3	4	18	72	Bueno
Enc_28	2	4	3	4	4	17	68	Bueno	3	4	4	4	4	19	76	Bueno
Enc_29	5	4	2	3	5	19	76	Bueno	4	5	2	5	4	20	80	Bueno
Enc_30	5	2	5	5	5	22	88	Muy bueno	3	4	2	4	5	18	72	Bueno
Enc_31	4	4	2	4	5	19	76	Bueno	3	4	4	4	5	20	80	Bueno
Enc_32	5	5	4	3	5	22	88	Muy bueno	2	3	2	5	4	16	64	Bueno
Enc_33	5	5	5	2	5	22	88	Muy bueno	4	5	5	4	5	23	92	Muy bueno
Enc_34	3	4	4	4	3	18	72	Bueno	4	4	4	5	4	21	84	Muy bueno
Enc_35	5	2	5	4	3	19	76	Bueno	5	4	4	3	3	19	76	Bueno

Gestion Administrativa																
Pregunt	DIRECCION									CONTROL						
	Pr_11	Pr_12	Pr_13	Pr_14	Pr_15	Pr_16	D3	%	Nivel	Pr_17	Pr_18	Pr_19	Pr_20	D4	%	Nivel
Enc_1	2	3	2	2	1	2	12	40	Malo	2	2	2	1	7	35	Malo
Enc_2	2	2	2	1	1	2	10	33	Malo	2	1	2	2	7	35	Malo
Enc_3	3	4	3	2	3	2	17	57	Regular	2	4	3	2	11	55	Regular
Enc_4	2	2	3	5	3	4	19	63	Bueno	2	3	5	2	12	60	Regular
Enc_5	5	4	3	2	2	3	19	63	Bueno	2	5	2	2	11	55	Regular
Enc_6	2	3	2	3	2	2	14	47	Regular	2	4	2	4	12	60	Regular
Enc_7	4	2	3	3	2	3	17	57	Regular	3	2	2	5	12	60	Regular
Enc_8	5	4	3	2	1	3	18	60	Regular	2	3	4	3	12	60	Regular
Enc_9	3	2	2	3	3	2	15	50	Regular	4	2	3	2	11	55	Regular
Enc_10	4	3	4	4	4	3	22	73	Bueno	4	2	2	4	12	60	Regular
Enc_11	2	3	4	5	2	3	19	63	Bueno	4	4	2	2	12	60	Regular
Enc_12	4	4	2	4	3	4	21	70	Bueno	2	2	4	2	10	50	Regular
Enc_13	3	4	4	2	4	4	21	70	Bueno	2	4	3	3	12	60	Regular
Enc_14	5	4	1	5	5	5	25	83	Muy bueno	3	2	3	2	10	50	Regular
Enc_15	5	1	2	4	2	5	19	63	Bueno	2	2	3	2	9	45	Regular
Enc_16	2	4	5	2	4	5	22	73	Bueno	2	3	2	3	10	50	Regular
Enc_17	3	2	5	4	4	2	20	67	Bueno	3	2	5	4	14	70	Bueno
Enc_18	5	3	4	4	4	5	25	83	Muy bueno	4	3	2	4	13	65	Bueno
Enc_19	5	4	3	4	3	3	22	73	Bueno	4	2	3	4	13	65	Bueno
Enc_20	4	4	4	2	4	4	22	73	Bueno	4	4	2	3	13	65	Bueno
Enc_21	5	3	4	4	3	5	24	80	Bueno	4	3	3	3	13	65	Bueno
Enc_22	4	4	3	5	3	3	22	73	Bueno	4	4	2	3	13	65	Bueno
Enc_23	2	3	4	3	4	3	19	63	Bueno	4	4	3	2	13	65	Bueno
Enc_24	4	2	4	2	3	2	17	57	Regular	4	4	4	4	16	80	Bueno
Enc_25	3	4	4	3	4	2	20	67	Bueno	4	3	3	4	14	70	Bueno
Enc_26	4	4	2	4	4	4	22	73	Bueno	2	4	5	4	15	75	Bueno
Enc_27	4	2	5	2	4	4	21	70	Bueno	2	4	4	3	13	65	Bueno
Enc_28	4	2	4	5	4	4	23	77	Bueno	3	4	4	4	15	75	Bueno
Enc_29	3	4	2	5	5	4	23	77	Bueno	4	2	4	3	13	65	Bueno
Enc_30	2	4	4	2	5	5	22	73	Bueno	3	4	2	4	13	65	Bueno
Enc_31	4	4	5	2	4	5	24	80	Bueno	3	4	4	4	15	75	Bueno
Enc_32	2	5	4	5	5	2	23	77	Bueno	5	3	2	5	15	75	Bueno
Enc_33	2	1	5	1	2	5	16	53	Regular	4	5	5	4	18	90	Muy bueno
Enc_34	5	4	3	4	5	4	25	83	Muy bueno	4	5	5	4	18	90	Muy bueno
Enc_35	4	5	5	5	2	5	26	87	Muy bueno	5	4	4	5	18	90	Muy bueno

BASE DE DATOS: DESEMPEÑO LABORAL																	
Pregunt	Desempeño de Tarea									D1	Desempeño Contextual						
	Pr_01	Pr_02	Pr_03	Pr_04	Pr_05	Pr_06	Pr_07	Pr_08	Pr_09		Pr_10	Pr_11	Pr_12	Pr_13	Pr_14	Pr_15	D2
Enc_1	4	2	1	4	4	2	2	1	4	24	2	2	1	2	3	2	12
Enc_2	2	2	1	4	2	1	4	2	2	20	2	4	3	2	2	2	15
Enc_3	5	3	4	2	4	4	4	4	4	34	4	3	2	4	4	4	21
Enc_4	4	2	4	4	4	3	4	5	4	34	4	4	4	3	4	3	22
Enc_5	4	5	2	3	4	4	4	2	3	31	2	4	3	5	4	4	22
Enc_6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3	2	4	4	4	3	20
Enc_7	2	4	3	2	3	4	4	4	4	30	4	2	3	2	4	5	20
Enc_8	4	4	5	2	3	3	4	3	3	31	5	4	3	3	4	4	23
Enc_9	2	2	3	3	5	5	3	5	4	32	3	3	5	5	3	2	21
Enc_10	5	4	4	4	3	2	3	4	5	34	4	4	3	2	3	2	18
Enc_11	3	4	5	5	3	4	3	3	2	32	5	5	3	4	2	5	24
Enc_12	4	5	4	5	4	2	2	2	4	32	4	5	4	2	3	5	23
Enc_13	5	4	5	5	4	4	4	4	5	40	4	2	4	2	4	3	19
Enc_14	4	4	2	3	5	4	5	4	4	35	4	4	4	2	5	3	22
Enc_15	4	4	4	2	4	4	3	3	4	32	4	2	4	4	3	4	21
Enc_16	3	5	2	4	4	2	4	3	4	31	2	4	5	3	4	4	22
Enc_17	4	4	4	3	2	4	2	4	3	30	4	4	4	4	4	4	24
Enc_18	3	4	3	4	4	4	3	4	4	33	4	4	4	4	2	4	22
Enc_19	4	2	4	4	5	4	4	2	4	33	4	4	2	3	4	4	21
Enc_20	5	4	4	4	2	4	2	2	2	29	4	4	4	3	4	4	23
Enc_21	3	4	3	3	2	1	5	3	4	28	4	3	5	1	4	5	22
Enc_22	4	4	4	4	4	4	2	3	4	33	4	2	2	4	4	4	20
Enc_23	3	4	3	3	4	2	3	2	5	29	3	4	5	2	3	4	21
Enc_24	2	4	5	3	2	4	4	4	2	30	5	3	4	5	4	5	26
Enc_25	4	4	4	3	4	2	3	4	4	32	3	4	4	2	3	2	18
Enc_26	5	2	5	4	4	2	1	4	5	32	5	4	2	5	3	4	23
Enc_27	4	4	4	2	4	4	4	2	4	32	5	4	4	4	4	4	25
Enc_28	2	4	5	4	5	3	4	2	5	34	5	4	5	3	4	4	25
Enc_29	5	4	4	3	4	4	3	4	4	35	5	4	4	4	4	5	26
Enc_30	4	5	5	4	2	4	5	4	5	38	5	5	5	4	3	5	27
Enc_31	5	4	4	5	4	5	4	5	3	39	5	4	4	4	5	4	26
Enc_32	5	2	4	5	5	5	4	5	5	40	5	5	4	5	4	3	26
Enc_33	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40	4	5	5	4	5	4	27
Enc_34	5	5	5	4	5	5	4	5	5	43	4	4	4	5	5	5	27
Enc_35	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43	4	4	5	5	5	4	27

Desempeño Organizacional									
Pregunt	Pr_16	Pr_17	Pr_18	Pr_19	Pr_20	D3	V2	%	Nivel V2
Enc_1	2	1	2	3	2	10	46	46	Deficiente
Enc_2	2	1	2	2	3	10	45	45	Deficiente
Enc_3	4	4	3	4	4	19	74	74	Eficiente
Enc_4	4	4	3	3	3	17	73	73	Eficiente
Enc_5	4	3	4	3	4	18	71	71	Eficiente
Enc_6	4	2	3	4	4	17	72	72	Eficiente
Enc_7	4	4	4	3	5	20	70	70	Eficiente
Enc_8	3	5	4	4	3	19	73	73	Eficiente
Enc_9	5	5	2	2	5	19	72	72	Eficiente
Enc_10	3	4	2	5	2	16	68	68	Eficiente
Enc_11	2	3	2	4	4	15	71	71	Eficiente
Enc_12	3	2	5	2	2	14	69	69	Eficiente
Enc_13	2	3	3	3	4	15	74	74	Eficiente
Enc_14	2	3	5	3	4	17	74	74	Eficiente
Enc_15	4	3	4	4	3	18	71	71	Eficiente
Enc_16	4	5	5	4	2	20	73	73	Eficiente
Enc_17	4	4	4	4	4	20	74	74	Eficiente
Enc_18	3	4	4	3	5	19	74	74	Eficiente
Enc_19	4	2	4	5	4	19	73	73	Eficiente
Enc_20	4	5	4	4	5	22	74	74	Eficiente
Enc_21	5	4	5	4	4	22	72	72	Eficiente
Enc_22	5	4	4	4	4	21	74	74	Eficiente
Enc_23	4	5	5	5	4	23	73	73	Eficiente
Enc_24	4	4	4	4	2	18	74	74	Eficiente
Enc_25	4	5	5	4	5	23	73	73	Eficiente
Enc_26	4	4	4	3	4	19	74	74	Eficiente
Enc_27	4	3	4	2	4	17	74	74	Eficiente
Enc_28	4	4	2	2	3	15	74	74	Eficiente
Enc_29	4	3	4	5	4	20	81	81	Muy eficiente
Enc_30	2	4	4	5	4	19	84	84	Muy eficiente
Enc_31	5	2	5	5	4	21	86	86	Muy eficiente
Enc_32	5	4	4	5	4	22	88	88	Muy eficiente
Enc_33	5	5	4	5	4	23	90	90	Muy eficiente
Enc_34	5	4	5	5	5	24	94	94	Muy eficiente
Enc_35	4	4	5	5	5	23	93	93	Muy eficiente

BASE DE DATOS: DESEMPEÑO LABORAL									
	Desempeño Organizacional								
Pregunt	Pr_16	Pr_17	Pr_18	Pr_19	Pr_20	D3	V2	%	Nivel V2
Enc_1	2	1	2	3	2	10	46	46	Deficiente
Enc_2	2	1	2	2	3	10	45	45	Deficiente
Enc_3	4	4	3	4	4	19	74	74	Eficiente
Enc_4	4	4	3	3	3	17	73	73	Eficiente
Enc_5	4	3	4	3	4	18	71	71	Eficiente
Enc_6	4	2	3	4	4	17	72	72	Eficiente
Enc_7	4	4	4	3	5	20	70	70	Eficiente
Enc_8	3	5	4	4	3	19	73	73	Eficiente
Enc_9	5	5	2	2	5	19	72	72	Eficiente
Enc_10	3	4	2	5	2	16	68	68	Eficiente
Enc_11	2	3	2	4	4	15	71	71	Eficiente
Enc_12	3	2	5	2	2	14	69	69	Eficiente
Enc_13	2	3	3	3	4	15	74	74	Eficiente
Enc_14	2	3	5	3	4	17	74	74	Eficiente
Enc_15	4	3	4	4	3	18	71	71	Eficiente
Enc_16	4	5	5	4	2	20	73	73	Eficiente
Enc_17	4	4	4	4	4	20	74	74	Eficiente
Enc_18	3	4	4	3	5	19	74	74	Eficiente
Enc_19	4	2	4	5	4	19	73	73	Eficiente
Enc_20	4	5	4	4	5	22	74	74	Eficiente
Enc_21	5	4	5	4	4	22	72	72	Eficiente
Enc_22	5	4	4	4	4	21	74	74	Eficiente
Enc_23	4	5	5	5	4	23	73	73	Eficiente
Enc_24	4	4	4	4	2	18	74	74	Eficiente
Enc_25	4	5	5	4	5	23	73	73	Eficiente
Enc_26	4	4	4	3	4	19	74	74	Eficiente
Enc_27	4	3	4	2	4	17	74	74	Eficiente
Enc_28	4	4	2	2	3	15	74	74	Eficiente
Enc_29	4	3	4	5	4	20	81	81	Muy eficiente
Enc_30	2	4	4	5	4	19	84	84	Muy eficiente
Enc_31	5	2	5	5	4	21	86	86	Muy eficiente
Enc_32	5	4	4	5	4	22	88	88	Muy eficiente
Enc_33	5	5	4	5	4	23	90	90	Muy eficiente
Enc_34	5	4	5	5	5	24	94	94	Muy eficiente
Enc_35	4	4	5	5	5	23	93	93	Muy eficiente

Anexo 4: Estadísticas de Fiabilidad

Variable: Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,845	,842	20

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Variable: Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,858	,853	20

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado participante:

El siguiente cuestionario recabará información para el estudio titulado “Gestión administrativa y desempeño laboral del servicio de administración tributaria, 2021”. Sus respuestas serán confidenciales y la información será utilizada únicamente para fines académicos.

Instrucciones:

Favor lea detenidamente cada una de las afirmaciones y marque con un aspa en la opción que considere la más acertada según su percepción particular

Escala de valoración

1 = totalmente en desacuerdo; 2=en desacuerdo; 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4= de acuerdo y 5= totalmente de acuerdo

Nº	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Planificación					
1	Considera usted que la visión y misión de la entidad se encuentran claramente definidos.					
2	Considera usted que los planes y proyectos de la entidad son difundidos a todo el personal oportunamente por parte del director o jefes de área.					
3	Considera usted que el Plan Operativo Institucional de la entidad establece cuantitativamente y de manera clara las metas a alcanzar durante el año					
4	Considera usted que los procedimientos se encuentran claramente definidos y son idóneos para el desarrollo de las acciones del Plan Operativo Institucional.					
5	Considera que la estructura organizacional de la entidad es conocida por todos los trabajadores y permita identificar sin dificultad las oficinas y áreas					
	Dimensión 2: Organización					
6	Considera usted que los trabajadores conocen los niveles jerárquicos de la entidad y realizan coordinaciones con quien le corresponda para desarrollo de sus funciones.					
7	Considera usted que el personal cuenta con el perfil de acuerdo con el cargo a desempeñar y conoce sus funciones para el cumplimiento de las metas de la institución.					
8	Considera usted que existe preocupación e interés por parte del equipo directivo o alta dirección en la elaboración del Plan de Desarrollo de Personas de la entidad.					
9	Considera usted que dentro del trabajo se realiza a delegación de tareas de acuerdo con las funciones establecidas en Manual de Organización y Funciones.					
10	Considera usted que la entidad en los procesos de contratación de personal selecciona quien tenga las competencias profesionales al perfil del cargo ofertado.					
	Dimensión 3: Dirección					
11	Considera usted que el Titular de la entidad y jefes de área hacen conocer los objetivos y metas institucionales a todos los trabajadores.					
12	Considera usted que el Titular motiva al personal y genera confianza para que los trabajadores se involucren en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.					
113	Considera usted que se reconoce y felicita a los trabajadores por el desempeño que realizan dentro de la entidad.					
14	Considera usted que los trabajadores son escuchados oportunamente sus inquietudes relacionadas al trabajo por parte del Titular y jefes de área para fomentar el buen clima laboral.					
15	Considera usted que en todas las áreas de la entidad se realiza y promueve el trabajo en equipo en el desarrollo de acciones para el cumplimiento de los objetivos					
16	Considera usted que el titular y jefes de área de la entidad establecen compromisos desempeño laboral a los trabajadores para ser evaluados.					
	Dimensión 4: Control					
17	Considera usted que se toman acciones correctivas de las dificultades detectadas para el desarrollo de las actividades y logro de metas establecidas en el Plan Operativo Institucional.					
18	Considera usted que las acciones correctivas tomadas por el titular y jefes de áreas aportan mejoras a la gestión administrativa de la entidad para lograr los objetivos.					
19	Considera usted que el titular y jefes de área realizan mensualmente la medición de avance de cumplimiento de las metas físicas de Plan Operativo Institucional.					
20	Considera usted que el titular, jefes de área y trabajadores realizan el seguimiento y evaluación de las actividades planificadas en el Plan Operativo Institucional para detectar los riesgos que dificultan su cumplimiento.					

INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado participante:

El siguiente cuestionario recabará información para el estudio titulado “Gestión Administrativa y desempeño laboral del Servicio de Administración Tributaria, Lima, 2021” Sus respuestas serán confidenciales y la información será utilizada únicamente para fines académicos

Instrucciones:

Favor leer detenidamente cada una de las afirmaciones y marque con un aspa en la opción que considere la más acertada según su percepción particular

Escala de valoración

1 = totalmente en desacuerdo; 2=en desacuerdo; 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4= de acuerdo y 5= totalmente de acuerdo

N°	DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Desempeño de la tarea					
1	Nunca he tenido dificultades para realizar todo lo que me encargan					
2	Normalmente entrego los trabajos encomendados antes del tiempo solicitado.					
3	Recibo constantemente felicitaciones de mis jefes o compañeros por mi buen desempeño					
4	Conozco plenamente mis funciones					
5	Las metas establecidas son realistas y alcanzables					
6	Recibo información para actualizar los conocimientos de mi trabajo					
7	Me siento totalmente capacitado para desarrollar las funciones encargadas					
8	Cuando necesito ayuda me siento apoyado por mis compañeros					
9	Soy de las personas que cuando alguien necesita mi ayuda se la doy con buena disposición					
	Dimensión 2: Desempeño contextual					
10	Estoy dispuesto a colaborar incluso en horas fuera del horario regular					
11	He presentado a mi jefe una propuesta de mejora para mi área de trabajo					
12	Pienso que mi trabajo es importante para el logro de los objetivos institucionales					
13	Me siento identificado con mi institución.					
14	Me siento comprometido con el éxito de la organización					
15	Considero que la institución es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
	Dimensión 3: Desempeño organizacional					
16	Los jefes suelen estar bien informados y lo transmiten a los trabajadores					
17	Es usted una persona que inspira confianza a sus jefes y compañeros					
18	A usted recurren otras personas para solicitarle ayuda sobre el trabajo					
19	Considera usted que su experiencia es importante en su trabajo.					
20	Me agrada mi trabajo y lo hago con entusiasmo					

Anexo 6: Validación de Instrumentos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTO ACADÉMICO

Dr. Walter Gregorio Ibarra Fretell

Luego de evaluar el instrumento del Plan de Tesis denominada: "Gestión Administrativa y desempeño laboral del Servicio de Administración Tributaria, Lima, 2021", mi calificación sobre un estándar del 85%, es la siguiente:

No.	PREGUNTA	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						X
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?						X
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?						X
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?						X
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?						X

Dado que todas las preguntas del instrumento superan el parámetro del 85%. El instrumento queda validado favorablemente por el experto académico.



Firma y Sello

Dr. CPC. Walter Gregorio Ibarra Fretell

Lima, 11 de Julio de 2022

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO ACADÉMICO

Dr. CARLOS ELEUTERIO VARGAS RUBIO

Después de evaluar el instrumento del Plan de Tesis "Gestión Administrativa y desempeño laboral del Servicio de Administración Tributaria, Lima, 2021", mi calificación sobre un estándar del 85%, es la siguiente:

No.	PREGUNTA	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						X
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?						X
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?						X
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?						X
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?					X	

Dado que todas las preguntas del instrumento superan el parámetro del 92%. El instrumento queda validado favorablemente por el experto académico.

Lima, 05 de Mayo de 2022

Firma y Sello



Dr. VARGAS RUBIO, CARLOS E.
995 218 033

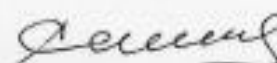
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO ACADÉMICO

Dr. William Enrique Cruz Gonzales

Después de evaluar el instrumento del Plan de Tesis denominada: "Gestión Administrativa y desempeño laboral del Servicio de Administración Tributaria, Lima, 2021", mi calificación sobre un estándar del 85%, es la siguiente:

No.	PREGUNTA	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						X
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?						X
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?						X
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?						X
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?					X	

Dado que todas las preguntas del instrumento superan el parámetro del 85%. El instrumento queda validado favorablemente por el experto académico.



Firma y Sello

06/05/2022

Lima, 06 de Mayo de 2022

Anexo 7: Cálculo de V. De Aiken

Cálculo de V. de Aiken

Nº de Jueces		PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					V de Aiken Total	99.667%
3																		
Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	S	V de aiken	Juez 1	Juez 2	Juez 3	S	V de aiken	Juez 1	Juez 2	Juez 3	S	V de aiken	V de Aiken General		
1	1	1	1	3	1.00	1	0.7	1	2.7	0.90	1	1	1	3	1.00	0.967		
2	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	0.9	2.9	0.97	0.989		
3	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
4	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
5	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
6	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
7	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
8	1	1	0.9	2.9	0.97	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	0.989		
9	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
10	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
11	1	1	1	3	1.00	1	1	0.9	2.9	0.97	1	1	1	3	1.00	0.989		
12	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
13	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
14	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
15	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
16	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
17	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
18	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
19	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
20	0.95	1	1	2.95	0.98	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	0.994		
21	0.9	1	1	2.9	0.97	1	1	1	3	1.00	1	0.9	1	2.9	0.97	0.978		
22	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
23	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
24	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	0.95	2.95	0.98	0.994		
25	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
26	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
27	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
28	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
29	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
30	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
31	1	1	1	3	1.00	1	1	0.8	2.8	0.93	1	1	1	3	1.00	0.978		
32	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
33	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
34	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
35	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
36	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
37	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
38	0.9	1	1	2.9	0.97	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	0.989		
39	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		
40	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.000		

Fuente : Elaboración propia