



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

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

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración con
mención en Administración Pública

Autora:

Del Águila Púa, Wendy Thalía

Asesor:

Chávez Mayta, Robert Willie
ORCID: 0000-0002-6397-0325

Jurado:

Pazos Almeyda, Miguel Angel
Carpio Hinojosa, Rafael Carpio
Nicolas Balbin, Jorge Luis

Lima - Perú

2024



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

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%	27%	5%	15%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	5%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	5%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	4%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.ulasamericas.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	2%
	Trabajo del estudiante	
6	repositorio.unfv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.une.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

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

Línea de investigación

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con mención en
Administración Pública

Autora

Del Águila Púa, Wendy Thalía

Asesor:

Chávez Mayta, Robert Willie

ORCID: 0000-0002-6397-0325

Jurado:

Pazos Almeyda, Miguel Angel

Carpio Hinojosa, Rafael Carpio

Nicolas Balbin, Jorge Luis

Lima - Perú

2024

ÍNDICE

RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Descripción y formulación del problema	10
1.2. Antecedentes	15
1.3. Objetivos	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos	19
1.4. Justificación	19
1.5. Hipótesis	20
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	22
2.2. Gestión administrativa	23
2.3. Calidad de servicio	26
III. MÉTODO	31
3.1. Tipo de investigación	31
3.2. Ámbito temporal y espacial	31
3.3. Variables	31
3.4. Población y muestra	36
3.5. Instrumentos	38
3.6. Procedimientos	41
3.7. Análisis de datos	42
3.8. Consideraciones éticas	43
IV. RESULTADOS	44
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
VI. CONCLUSIONES	64
VII. RECOMENDACIONES	66

VIII.	REFERENCIAS	68
IX.	ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable: Gestión Administrativa.....	34
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de servicio.....	35
Tabla 3. Distribución de gerencias y/o áreas funcionales del SAT.....	36
Tabla 4. Validez del instrumento mediante juicio de expertos.....	40
Tabla 5. Determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos.....	40
Tabla 6. Resultados de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Gestión administrativa.....	40
Tabla 7. Resultados de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Calidad de servicio.....	40
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes según la gestión administrativa del SAT de Lima 2021.....	44
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes según la planeación de la gestión administrativa del SAT Lima 2021.....	45
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes según la organización de la gestión administrativa del SAT Lima 2021.....	46
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes según la dirección de la gestión administrativa del SAT Lima 2021.....	47
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes según el control de la gestión administrativa del SAT Lima 2021.....	48
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes según la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.....	49
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes según los elementos tangibles de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.....	50

Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes según la fiabilidad de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.....	51
Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes según la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.....	52
Tabla 17. Distribución de frecuencias y porcentajes según la seguridad de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.....	53
Tabla 18. Distribución de frecuencias y porcentajes según la empatía de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.....	54
Tabla 19. Coeficiente de correlación y significación entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio del Personal del SAT 2021.....	55
Tabla 20. Coeficiente de correlación y significación entre dimensión planeación y la calidad de servicio del SAT-Lima, 2021.....	56
Tabla 21. Coeficiente de correlación y significación entre dimensión organización y la calidad de servicio del SAT-Lima, 2021.....	57
Tabla 22. Coeficiente de correlación y significación entre dimensión dirección y la calidad de servicio del SAT-Lima, 2021.....	58
Tabla 23. Coeficiente de correlación y significación entre dimensión control y la calidad de servicio del SAT-Lima, 2021.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual según la gestión administrativa del SAT de Lima 2021.	44
Figura 2. Distribución porcentual según la planeación de la gestión administrativa del SAT de Lima 2021.	45
Figura 3. Distribución porcentual según la organización de la gestión administrativa del SAT de Lima 2021.	46
Figura 4. Distribución porcentual según la dirección de la gestión administrativa del SAT de Lima 2021.	47
Figura 5. Distribución porcentual según el control de la gestión administrativa del SAT de Lima 2021.	48
Figura 6. Distribución porcentual según la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.	49
Figura 7. Distribución porcentual según los elementos tangibles de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.	50
Figura 8. Distribución porcentual según la fiabilidad de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.	51
Figura 9. Distribución porcentual según la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.	52
Figura 10. Distribución porcentual según la seguridad de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.	53
Figura 11. Distribución porcentual según la empatía de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.	54

RESUMEN

El siguiente estudio tuvo la finalidad de establecer el grado correlacional entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que brinda el personal del Servicio de Administración Tributaria en el año 2021, aplicando el método hipotético-deductivo, correspondiendo a un estudio de tipo básico, de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de alcance transversal. El recojo de información se efectuó mediante encuestas a 148 trabajadores de la mencionada institución. Los hallazgos determinaron el grado de relación entre las variables a través del coeficiente Rho de Spearman, obteniendo un valor de $= 0.895$; lo cual determina una correlación positiva y alta entre las variables de análisis, ya que el p-valor calculado es < 0.05 . Por lo tanto, se concluyó que los niveles de la gestión administrativa se relacionan significativamente con la calidad de servicio en el Servicio de Administración Tributaria -Lima, 2021.

Palabras clave: gestión administrativa, objetivos institucionales, confiabilidad dirección, capacidad de respuesta, servicios, calidad.

ABSTRACT

The following study aimed to establish the correlational degree between administrative management and the quality of service provided by Servicio de Administración Tributaria personnel in 2021. The study employed the hypothetical-deductive method and was a basic, correlational-level study with a quantitative approach, non-experimental design, and cross-sectional scope. Information was collected through surveys conducted with 148 employees of the mentioned institution. The findings determined the degree of relationship between the variables using Spearman's Rho coefficient, obtaining a value of 0.895, indicating a positive and high correlation between the variables under analysis, as the calculated p-value is < 0.05 . Therefore, it was concluded that the levels of administrative management are significantly related to the quality of service at Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2021.

Keywords: administrative management, institutional objectives, reliability, direction, response capacity, services, quality.

I. INTRODUCCIÓN

En las entidades públicas, donde la oferta de servicios es esencial para su razón de ser, la eficiencia en la gestión administrativa es de suma importancia. Una administración ineficaz de los recursos o decisiones no acertadas tienen un impacto directo en la consecución de los objetivos institucionales y en la percepción y satisfacción de los usuarios, tanto internos como externos. Estos aspectos son especialmente relevantes en la gestión actual.

Hoy en día, la calidad de los servicios se ha vuelto un factor clave tanto para las organizaciones públicas como privadas. Esta calidad es considerada esencial para optimizar las estrategias de atención y comunicativas con los usuarios, con el objetivo de añadir valor. En este marco, el gobierno peruano ha establecido políticas de gestión administrativa dirigidas a la modernización de los servicios públicos, demandando que estos sean ofrecidos con excelencia a través de normativas rigurosas. No obstante, en algunas ocasiones, los resultados deseados no se logran, lo que impulsa investigaciones como la presente, orientada a identificar el nivel correlacional entre la gestión administrativa y la calidad del servicio brindado por el personal del SAT. Los hallazgos de este estudio podrían servir como guías que permitan el mejoramiento de la gestión y asegurar servicios de alta calidad.

Es relevante destacar que este estudio se adhiere al Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Federico Villarreal, aprobado mediante la R.R. N° 4211-2018-CU-UNFV, que consta de nueve capítulos. Estos capítulos cubren aspectos como la definición, descripción y formulación del problema, antecedentes del estudio, justificación, limitaciones, objetivos y formulación de hipótesis.

Adicionalmente, el estudio presenta un marco teórico que analiza las bases conceptuales de las variables estudiadas. Se describen los métodos utilizados para obtener los resultados, que han sido evaluados mediante análisis estadísticos y comparados con

investigaciones previas. Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

1.1. Descripción y formulación del problema

La importancia de la calidad del servicio resulta fundamental en todo tipo de organización, sea privada o pública, y cobra una relevancia especial en las entidades gubernamentales debido a que los servicios que proporcionan son esenciales para todos los ciudadanos.

En Perú, las entidades públicas enfrentan múltiples desafíos en su gestión administrativa que dificultan el logro de sus metas y objetivos. Estos desafíos abarcan aspectos como el rendimiento del personal, falencias en la estructura organizativa, falta de motivación para desempeñar sus funciones, carencia de criterios técnicos para asignar responsabilidades, directrices de rendimiento desactualizadas y escaso interés en la formación y capacitación del personal, entre otros (Soledispa et al., 2022). Estas dificultades hacen que las instituciones no puedan proporcionar servicios con el nivel de calidad que los ciudadanos esperan y requieren (Diario Gestión, 2019).

Estos desafíos impactan negativamente en la totalidad de la estructura organizacional. Por tanto, es esencial aplicar diferentes estrategias de gestión que coordinen los esfuerzos desde la alta dirección, promoviendo el compromiso del personal hacia el cumplimiento de metas enfocadas en la satisfacción de los usuarios mediante los servicios ofrecidos, en un contexto de interacción social óptima (Ramírez et al., 2019).

En este contexto, es crucial entender que la gestión administrativa abarca un conjunto de mecanismos que demandan una visión completa de la capacidad organizativa. Esta perspectiva facilita la determinación, consecución y valoración efectiva de los fines y metas organizacionales, aprovechando de forma óptima los recursos humanos, físicos y materiales disponibles. Para alcanzar este fin, estas acciones deben ser consideradas como elementos

esenciales del proceso administrativo, que se ejecutan de forma constante e integrada con cada una de las etapas de planeación, organización, dirección y control (Mendoza et al., 2020).

Las mejoras organizativas actuales, que influyen directamente en los servicios prestados, se relacionan estrechamente con una integración continua de la tecnología. Se emplean enfoques innovadores y estrategias de renovación sostenible a lo largo del tiempo para atender y satisfacer los requerimientos de los usuarios. En el contexto público, donde la entrega de servicios es esencial para las instituciones, la eficacia en la gestión administrativa cobra gran importancia (Rodríguez et al., 2019).

Además, la globalización está provocando cambios notables en la estructura y funcionamiento organizacional, repercutiendo en la estructura organizativa y política de las organizaciones gubernamentales. Esto ha impulsado una modernización y avances significativos en la gestión administrativa, orientados a satisfacer las necesidades actuales y asegurar la excelencia en los servicios proporcionados (Chango, 2018).

Desde principios de este siglo, la calidad del servicio ha tomado una mayor importancia, siendo considerada esencial para la competitividad y el valor agregado en las instituciones públicas. Así, los enfoques de atención y entrega de servicios son esenciales para lograr el éxito organizacional y atender las demandas de los usuarios (Bravo y Avilés, 2020).

Respecto de la gestión administrativa y la calidad del servicio, un elemento crucial es el rendimiento de los empleados. Su actuación se relaciona con la productividad, eficacia, coste, y valor, entre otros aspectos, que buscan obtener resultados que favorezcan la optimización de los procesos administrativos (Casanova et al., 2021)

En el proceso operativo de las entidades proveedoras de servicios, los usuarios son el eje central. Por ende, los servicios públicos deben ser eficientes, reduciendo las falencias en

la atención, ofreciendo respuestas rápidas y gestionando de manera efectiva los recursos. Esto incluye el manejo adecuado del personal, de los bienes materiales, de los fondos económicos y del equipamiento esencial para el trabajo de los empleados, así como una administración óptima del tiempo para las interacciones con los usuarios. Estas prácticas contribuyen al éxito organizacional y refuerzan la confianza y credibilidad de las instituciones, particularmente en el ámbito público (Mendoza y Moreira, 2021).

El Perú, al igual que otros países, enfrenta desafíos en su gestión administrativa. Estas falencias suelen generar desconfianza entre los ciudadanos, dado que muchas entidades no cumplen con sus compromisos hacia los usuarios por diversas razones, lo que deteriora la imagen positiva de la administración pública (Ochoa, 2018).

En el contexto de la situación descrita, es evidente que las entidades gubernamentales en Perú enfrentan obstáculos en su gestión administrativa, lo que repercute en la eficacia de los servicios ofrecidos a los ciudadanos para sus trámites. Esta realidad sugiere que las demandas de los usuarios se enfocan en mejorar los servicios públicos, optimizar la gestión y elevar la calidad del servicio.

Un desafío destacado en entidades importantes como el Servicio de Administración Tributaria (SAT) es la frecuente rotación de la gestión, que afecta la administración debido a la falta de familiaridad con los procesos por parte del nuevo personal, entre otros aspectos que afectan la calidad del servicio (Servicio de Administración Tributaria [SAT], 2021).

Cabe destacar que el SAT se estableció mediante los Edictos 225 y 227 de 1996 como un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Se le concedió inconexión en aspectos administrativos, económicos, presupuestarios y financieros, con funciones que abarcan la organización, gestión, supervisión y cobro de todos los ingresos, tanto tributarios como no tributarios efectuados por el Municipio Metropolitano de Lima. Los

trabajadores del SAT alcanzados por los sistemas laborales definidos por los decretos legislativos 728 y 1057 (Servicio de Administración Tributaria [SAT], 2020)

En cuanto al SAT de Lima, varios medios de comunicación han destacado que el principal desafío de la institución es la insatisfacción de los ciudadanos que gestionan trámites administrativos. Los usuarios manifiestan su malestar debido a la baja calidad de los procesos y la atención que reciben, destacando tiempos de espera prolongados que reflejan fallos en la gestión administrativa. Adicionalmente, los usuarios señalan que los trámites en el SAT son largos, tediosos y cargados de burocracia, lo que complica su finalización.

En el ámbito administrativo del SAT, otra problemática relevante es la ausencia de una clara definición de los niveles de responsabilidad de cada empleado. A menudo, estas responsabilidades se abordan de manera improvisada, lo que afecta la productividad y lleva a retrasos en los trámites, sobrecarga de trabajo y altos niveles de estrés, dificultando así la realización efectiva de las tareas. Además, se ha notado que los roles que desempeña el personal no siempre coinciden con las categorías para las que fueron contratados, como auxiliares, técnicos, bachilleres y profesionales.

Además, se ha observado que el personal realiza sus labores de manera repetitiva y monótona. La falta de manuales de procedimientos o directrices claras para una gestión efectiva de los trámites contribuye a la demora en los procesos administrativos. Esta problemática se complica aún más debido a la falta de fondos, decisiones operativas inadecuadas, capacitación insuficiente del personal, atención al público deficiente y una gestión financiera que no cumple con las expectativas, lo que se refleja en quejas y reclamaciones de los usuarios.

Adicionalmente, en el SAT se nota una falta de coordinación en las actividades, sin una planificación que guíe de forma adecuada las acciones, lo que conlleva a la pérdida de tiempo y a la repetición de procesos. También se percibe un estilo de dirección que carece

de conocimientos y preparación en administración, lo cual afecta la toma de decisiones y la utilización eficiente de los recursos que disponen la entidad para ofrecer un servicio de calidad al ciudadano. Esto a largo plazo dificulta que el SAT cumpla con sus metas, generando una gestión no eficiente.

Es esencial resaltar la imperiosa necesidad de analizar la gestión administrativa actual del SAT y su nivel correlacional con la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. Este análisis facilitará la puesta en marcha de medidas para mejorar los procesos administrativos, fomentar el óptimo uso de los recursos y elaborar estrategias que coadyuven a lograr los objetivos organizacionales.

En base a estas consideraciones, el propósito principal de este estudio es investigar la correlación entre la gestión administrativa del SAT y la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. Con este fin, se formulan las siguientes preguntas de investigación:

1.1.1. Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio del Personal del Servicio de Administración Tributaria, 2021?

Problemas específicos

Problema específico 1: ¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad de servicio al Personal del Servicio de Administración Tributaria, 2021?

Problema específico 2: ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio al Personal del Servicio de Administración Tributaria, 2021?

Problema específico 3: ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio al Personal del Servicio de Administración Tributaria, 2021?

Problema específico 4: ¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio al Personal del Servicio de Administración Tributaria, 2021?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

En 2019, Espinoza presentó su estudio llamado "La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino periodo 2018" con el fin de explorar la relación entre ambas variables. Fue un trabajo investigativo con enfoque de campo y documental, utilizando un diseño no experimental. La muestra comprendió a 8 empleados y a todos los clientes que se hospedaron en el hotel durante el último mes del año, que fueron encuestados por el cuestionario Servqual. Los datos revelaron que el 83,6% de los participantes tenían grandes expectativas respecto a los servicios del hotel. Además, el 93% de los huéspedes opinó que la calidad de los servicios superó sus expectativas. Estos hallazgos sitúan al Hotel El Molino como uno de los más destacados en Riobamba, ratificando su dedicación a la excelencia en la atención de los clientes. Del mismo modo, se evidenció que una gestión administrativa bien ejecutada influye de manera positiva en la satisfacción de los clientes. Los resultados también evidenciaron que una gestión administrativa óptima contribuye a optimizar los procesos, abarcando áreas como la planificación, organización, dirección y control. Esto fortalece aún más la calidad del servicio que el hotel proporciona.

En 2019, Coloma et al., desarrollaron una investigación llamada "Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una clínica médica de primer nivel, Ecuador", con el fin de examinar y detallar la gestión administrativa y el grado de satisfacción de los pacientes. Metodológicamente, el estudio se enmarcó en un diseño no experimental de carácter analítico, bibliográfico, descriptivo y transversal. Para obtener datos, se llevó a cabo una revisión de documentos y se administró un cuestionario a 524 usuarios seleccionados. Los datos revelaron que los pacientes tenían altos niveles de satisfacción en áreas como la comodidad de las camas y camillas (80%), la higiene de estas mismas (67%), el equipamiento

(77%), la infraestructura (73%), la limpieza general (66%) y la presentación del personal (81%). No obstante, se detectaron áreas de insatisfacción significativa: el 71% de los pacientes se mostró insatisfecho con el tiempo de espera, el 79% con el cumplimiento de horarios, el 65% con las capacidades para resolver problemas y el 84% con la falta de establecimiento de confianza. En resumen, el estudio subrayó la importancia de la gestión administrativa y la calidad del servicio como pilares esenciales para lograr la excelencia en la atención médica.

En 2019, Salazar realizó una investigación llamada "Gestión administrativa para la calidad del servicio en empresas comercializadoras de repuestos automotrices", buscando establecer un modelo de gestión administrativa centrado en procesos para potenciar la calidad del servicio al cliente. En términos metodológicos, el estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de tipo correlacional. Mediante pruebas de Chi cuadrado y Pearson, se obtuvo un valor de 21,738 (H1), evidenciando una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y el servicio al cliente brindado por las empresas de repuestos automotrices en Latacunga. En resumen, se concluyó que la adopción del modelo sugerido es factible y se ajusta a las demandas de la organización. Este modelo facilita una gestión efectiva de las actividades, esfuerzos y recursos disponibles, favoreciendo así la entrega de un servicio de alta calidad que impulsa el crecimiento de la empresa.

En 2018, Alvarado planteó su estudio: "Propuesta del diseño de un modelo de gestión administrativa basado en el enfoque de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) para mejorar la calidad en el servicio al cliente de la mediana empresa Computadora y Matthieu Sociedad Anónima (Compumatt S.A)" en León. El propósito principal era diseñar un modelo de gestión administrativa centrado en el enfoque EFQM para mejorar la calidad del servicio. En cuanto a la metodología, el estudio empleó un enfoque cuantitativo y cualitativo

con un diseño de tipo transversal. La muestra incluyó a 9 empleados y 107 clientes a quienes se les aplicó un cuestionario. Los datos revelaron que el 100% de los empleados encuestados mencionó que la empresa carece de un sistema de gestión de calidad y una oficina de servicio al cliente. Además, el 78% informó que los clientes se quejan principalmente sobre el tiempo de atención y la capacidad de respuesta. También, el 100% de los empleados admitió no conocer el Modelo Administrativo EFQM enfocado en la calidad del servicio al cliente. En contraste, los clientes indicaron que el 82% cree que la empresa debería mejorar la calidad del servicio al cliente, mientras que el 95% percibe un ambiente laboral favorable.

1.2.2. Antecedentes nacionales

En 2019, Saavedra realizó una investigación llamada "La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018", con el propósito de explorar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Metodológicamente, el estudio se basó en un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo-correlacional y de corte transversal. La muestra incluyó a 33 empleados de la Oficina de Administración de la UNFV, quienes completaron una encuesta. Los datos obtenidos mostraron que el 42,2% de los encuestados percibió la gestión administrativa como regular. Además, el 42,42% consideró que la calidad del servicio era insatisfactoria. Mediante la prueba de Rho de Pearson se determinó un coeficiente de 0.721, evidenciando una correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

En 2018, Churasacari et al., realizaron una investigación denominada "Gestión administrativa y calidad del servicio al cliente en Alichus S.A.C., Villa El Salvador 2016", con el propósito de explorar la relación entre estas dos variables. El enfoque del estudio fue cualitativo. Para obtener información, se utilizó una matriz FODA que ayudó a detectar áreas que necesitaban mejoras. Una de las soluciones propuestas fue implementar la

estrategia de downsizing, buscando mejorar la estructura organizativa, perfeccionar los procesos laborales y disminuir los costos. Además, se propuso incorporar otras herramientas de gestión como inteligencia emocional, reingeniería, kaizen, benchmarking y just in time. La revisión documental permitió determinar que la gestión administrativa y la calidad del servicio son aspectos que se complementan mutuamente. Por ello, se considera crucial adoptar distintas estrategias para potenciar la eficiencia laboral de los trabajadores, lo que facilitará un desempeño organizacional más efectivo y garantizará un servicio de alta calidad ofrecido por la empresa.

En 2017, Ocampo y Valencia realizaron un estudio llamado "Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la red asistencial EsSalud-Tumbes, 2016", con el propósito de establecer la relación entre estas variables. Metodológicamente, la investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo aplicado, con un diseño descriptivo y correlacional de tipo transversal. La muestra estuvo compuesta por 87 trabajadores administrativos y 68,022 asegurados de la Red Asistencial Tumbes, a quienes se les aplicó una encuesta. Los datos mostraron que el 56.4% de los encuestados percibe una gestión administrativa deficiente. Adicionalmente, el 38.5% considera que la organización no cuenta con políticas que impulsen la calidad en el servicio. Con respecto a la correlación entre las variables estudiadas, la prueba de correlación de Pearson arrojó un valor de $r=0.559$, lo que sugiere una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Red Asistencial EsSalud Tumbes.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Personal del Servicio de Administración Tributaria, 2021.

1.3.2. *Objetivos específicos*

Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio al Personal del Servicio de Administración Tributaria, 2021.

Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio al Personal del Servicio de Administración Tributaria, 2021.

Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio al Personal del Servicio de Administración Tributaria, 2021.

Objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre el control y la calidad de servicio al Personal del Servicio de Administración Tributaria, 2021.

1.4. *Justificación*

Desde un enfoque teórico, la finalidad de este trabajo investigativo es profundizar en el tema abordado y enriquecer el entendimiento de las variables analizadas. Se han introducido nuevos aspectos y ampliado definiciones previas para proporcionar un enfoque más integral de la gestión administrativa. Esta gestión se valora mediante elementos fundamentales como la planeación, organización, dirección y control, pilares de una administración eficaz.

En este estudio, también se tratan temas relacionados con la evaluación de la calidad del servicio, contemplando aspectos como la confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y calidad de los elementos tangibles. Así, se busca fortalecer la base teórica existente para lograr un entendimiento más detallado de la gestión administrativa y la calidad del servicio, así como de la interrelación entre ambas.

Partiendo de un panorama práctico, los hallazgos de esta investigación pueden ofrecer valiosas contribuciones para la gestión administrativa en entidades públicas. Al mostrar el contexto actual de la unidad de análisis, se pueden proponer mejoras y tomar decisiones

fundamentadas. Estas propuestas pueden servir de guía para otras entidades que enfrenten retos similares en gestión administrativa y calidad del servicio.

En este sentido, el estudio tiene el potencial de aportar significativamente al enfoque metodológico sobre gestión administrativa y calidad de servicio, especialmente al haberse realizado en el SAT, una entidad pública. Dado que este tema no ha sido ampliamente estudiado en el contexto peruano, es esencial analizarlo para comprender el estado de las variables y crear herramientas confiables y cuantificables, fundamentales para la toma de decisiones en la gestión organizacional.

Para la realización de esta investigación, se han creado dos instrumentos específicos destinados a medir cada variable y establecer su relación correlacional. De esta manera, se busca identificar áreas que necesiten ser reestructuradas o mejoradas que permitan asegurar una gestión administrativa óptima dentro de la organización, lo cual se reflejará en servicios con mayor calidad.

En conclusión, se espera que este estudio pueda servir como una referencia valiosa para investigaciones futuras que aborden cuestiones similares vinculadas con la gestión administrativa y la calidad del servicio en el ámbito de las entidades públicas.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Personal del Servicio de Administración Tributaria, 2021.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1: Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio al Personal del Servicio de Administración Tributaria, 2021.

Hipótesis específica 2: Existe relación entre la organización y la calidad de servicio al Personal del Servicio de Administración Tributaria, 2021

Hipótesis específica 3: Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio al Personal del Servicio de Administración Tributaria, 2021.

Hipótesis específica 4: Existe relación entre el control y la calidad de servicio al Personal del Servicio de Administración Tributaria, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Teorías de la administración*

Las bases teóricas de la administración y gestión administrativa se originan en el siglo pasado. Una de las teorías que mantiene su relevancia es la formulada por Frederick Taylor en 1911, reconocido como el fundador de la administración científica. Taylor instauró los fundamentos de la administración, resaltando las funciones clave que las organizaciones deben seguir para alcanzar la eficiencia. Introdujo criterios concretos para mejorar los procesos productivos, garantizando estabilidad para tanto la dirección como los empleados (Bonnin, 2021).

En contraste, Henri Fayol, en su propuesta teórica de la administración, enfatiza la relevancia de la disciplina para desarrollar procedimientos dirigidos a la gestión y administración organizacional. Fayol propone cinco funciones esenciales que los directivos deben llevar a cabo, proporcionando principios, pautas y herramientas para la planificación, organización, dirección, coordinación y control de las actividades de la organizacional (Pereyra, 2022).

Los aportes de Max Weber tienen una relevancia notable en este ámbito. Weber analizó las organizaciones a través de su teoría sobre estructuras de autoridad y relaciones, introduciendo el concepto de burocracia como un modelo organizacional idealizado. Esta burocracia se distingue por una división de tareas clara, una estructura jerárquica bien establecida, reglas precisas y relaciones impersonales (Arguello et al., 2020).

En relación con esto, la gestión administrativa está estrechamente ligada a las decisiones que toman los líderes responsables de dirigir y supervisar la organización. Estas decisiones se fundamentan en los principios y prácticas esenciales de la administración (Sánchez, 2020).

2.2. Gestión administrativa

En principio, la gestión comprende acciones que surgen de decisiones destinadas a alcanzar objetivos organizacionales ya establecidos. Básicamente, la gestión se refiere a las actividades encaminadas a lograr metas definidas con anticipación (Garrido y Romero, 2021).

En contraste, la administración se dedica a coordinar y monitorear las labores organizacionales conducente a garantizar un cumplimiento eficiente y efectivo de sus metas ya establecidas. Es esencial destacar que las acciones de gestión y organización se rigen por los principios fundamentales de la administración: planificación, organización, dirección y control, todos enfocados en el logro de los objetivos organizacionales (Fernández, 2021).

Para alcanzar de forma efectiva y eficiente los objetivos de una organización, es esencial adherirse a los principios claves de la administración: planificación, organización, dirección y control de los recursos (Ramírez et al., 2022).

Bajo esta premisa, la gestión administrativa utiliza estos principios como guía para enfrentar y solucionar los retos que puedan surgir en las organizaciones. De esta manera, la gestión administrativa se fundamenta sobre los principios elementales de la administración. Estos principios constituirán el marco teórico para la investigación que sigue, que analiza cómo la gestión administrativa del SAT trabaja para alcanzar de manera efectiva y eficiente sus metas institucionales, asegurando un elevado nivel de calidad en sus servicios.

Es importante destacar que la siguiente investigación se basa principalmente en las dimensiones propuestas por Ospina (2021), que se describen a continuación:

2.2.1. Dimensiones de la variable 1: Gestión administrativa

2.2.1.1. Planeación. Dentro de la gestión administrativa, la planeación emerge como un componente fundamental que comprende una serie de actividades dirigidas a definir los objetivos de la organización. Esta etapa involucra la creación de políticas y tácticas para administrar de manera efectiva los recursos de la entidad con el propósito de lograr dichos

objetivos (Ocampo y Valencia, 2017).

Durante esta etapa, se formulan planes detallados que especifican los mecanismos operativos y la programación de actividades para un periodo específico. Se determinan las acciones necesarias y se asignan los recursos financieros y logísticos pertinentes. Es vital tener en cuenta factores externos e internos que podrían incidir en el logro de los objetivos y estar preparado para modificar el plan según las circunstancias lo requieran (Fedi et al., 2016).

En esta fase, es esencial considerar los siguientes aspectos: (i) Establecimiento de objetivos definidos. (ii) Realización de pronósticos. (iii) Contextualización y supuestos que orientarán las acciones. (iv) Definición y comunicación de metas específicas para alcanzar los objetivos. (v) Creación de un plan completo para la consecución de objetivos. (vi) Formulación de políticas, procedimientos y estándares de rendimiento. (vii) Reconocimiento de amenazas potenciales. (viii) Ajuste de los planes basado en los controles implementados (Ocampo y Valencia, 2017).

2.2.1.2. Organización. Constituye una fase fundamental en la gestión administrativa, suministrando los componentes esenciales para el correcto desempeño de la entidad. Esta etapa se estructura bidimensional en organización material y organización social (material y humana) enfocada a la consecución de los objetivos generales a través mediante un análisis estructural, funcional y de múltiples procedimientos de trabajo (López, 2019).

Mediante esta etapa, se establece una estructura para distribuir responsabilidades, autoridad y recursos, al mismo tiempo que se identifican los recursos y actividades esenciales para lograr los objetivos planteados y se diseñan los procedimientos para avanzar hacia la fase operativa. En este proceso, es vital realizar las siguientes acciones: (i) Establecer funciones específicas para cada posición. (ii) Organizar las funciones en estructuras interrelacionadas y flexibles. (iii) Detallar los requisitos de cada puesto. (iv) Seleccionar y ubicar a los empleados en los roles adecuados. (v) Distribuir los recursos pertinentes a cada departamento (Ocampo y

Valencia, 2017).

2.2.1.3. Dirección. La dirección desempeña un papel crucial al orientar y dirigir a la organización, asegurando que el personal realice las actividades requeridas en función de los objetivos establecidos. Esta función no solo implica asignar tareas a los empleados, sino también liderar y supervisar equipos, y asumir responsabilidades clave como promover la comunicación efectiva y fortalecer los vínculos interpersonales entre los integrantes de la organización.

En este marco, la dirección gana relevancia al encargarse de la planificación y formulación de estrategias específicas que facilitan a los empleados lograr los objetivos planteados.

La tarea compleja de dirigir demanda habilidades personales particulares y la habilidad de afrontar diversos retos y compromisos, entre los cuales se incluyen: (i) Conocimiento y liderazgo sobre los colaboradores. (ii) Sustitución de empleados con rendimiento insatisfactorio. (iii) Comprensión de los compromisos que afectan al negocio y a sus trabajadores. (iv) Vigilancia constante sobre todos los empleados. (v) Capacitación de líderes que apoyen a la dirección. (vi) Manejo adecuado del tiempo y cumplimiento de responsabilidades. (vii) Estimulación de la iniciativa y el compromiso entre los servidores.

2.2.1.4. Control. Mediante la cual se busca garantizar que las etapas previas y todos los recursos comprometidos estén funcionando de forma correcta. Se comprueba la alineación con el plan definido, las instrucciones emitidas y los principios adoptados. Asimismo, se detectan áreas críticas que necesiten atención o ajustes, aplicables tanto a objetos, individuos, acciones como a otros elementos relevantes (López, 2019).

Evaluar la eficacia de los procedimientos de control resulta crucial, siendo más efectivos cuando impulsan alcanzar los objetivos organizacionales. Su rendimiento mejora en la medida en que facilitan a la dirección alcanzar sus metas (Alvarado, 2018).

Para llevar a cabo esta función de manera óptima, es necesario considerar tres componentes clave: (i) Definir claramente los parámetros de rendimiento. (ii) Establecer indicadores que señalen las diferencias entre el rendimiento actual y los parámetros definidos. (iii) Implementar acciones correctivas que garanticen la alineación de la organización con la planificación (López, 2019).

2.3. Calidad de servicio

Numerosos estudiosos han abordado el tema de la calidad y satisfacción del cliente, considerándolos como factores clave, representantes de las expectativas y comportamientos ideales del consumidor. Expertos prominentes en este ámbito, como Zeithaml, Berry y Parasuraman, han dejado una marca significativa desde los años 80, introduciendo diversos enfoques que han configurado un modelo esencial para el éxito organizacional (Reyes y Veliz, 2021).

En esta línea, los elementos que determinan la excelencia de los servicios y la satisfacción de los clientes son elementales para adoptar estrategias multidimensionales. Estas estrategias posibilitan analizar la interacción entre calidad y satisfacción, un factor clave para tomar decisiones apropiadas en este ámbito (Morales, 2021).

Desde esta óptica, los modelos existentes se enfocan en analizar las expectativas y percepciones de los clientes para evaluar la calidad de los servicios. Las teorías presentadas por Grönroos en 1984 y por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, así como las de Bolton y Drew en 1991, argumentan que las organizaciones deben sincronizar las expectativas de los servicios con la percepción del servicio proporcionado para lograr la satisfacción del cliente (Soret y De Obesso, 2020).

Asimismo, enfoques como el modelo de desempeño planteado por Teas en 1993 subrayan la necesidad de entender los componentes que forman la organización. Es esencial tener en cuenta las expectativas vinculadas a cada uno de estos componentes e instaurar

acciones de mejora. Estos aspectos están estrechamente ligados a los niveles de satisfacción y a cómo se percibe la calidad del servicio (Juárez y Niño, 2018).

En ese sentido, la calidad cumple el rol crucial en las organizaciones, ya que sirve como indicador del nivel de satisfacción alcanzado con los productos o servicios ofrecidos. En este contexto, la calidad se refiere a la correcta elaboración de bienes o a la adecuada prestación de servicios que satisfacen las necesidades de los consumidores (Miranda et al., 2021).

Además, la calidad se compone de las características específicas de un producto o servicio que influyen directamente en la satisfacción de los usuarios o clientes (Malpartida et al., 2022).

En esta misma línea, la calidad se entiende como un conjunto de rasgos determinantes de la capacidad de un servicio para satisfacer las insuficiencias de los usuarios o clientes. Esto se logra a través de un conjunto de mecanismos y estrategias que definen cómo se proporcionan los servicios a los beneficiarios (Maldonado et al., 2020).

Es esencial subrayar que la calidad del servicio debe integrarse plenamente en la cultura de cualquier organización, independientemente de su sector. Debe haber una relación auténtica entre quienes ofrecen el servicio y quienes lo reciben, reflejándose en acciones tan simples pero impactantes como un saludo amigable o una atención pronta a través de distintos medios de comunicación. En este marco, resulta vital fortalecer las habilidades interpersonales del personal de atención al cliente mediante formación y estímulos. Esto facilita la implementación de procedimientos de atención eficaces en todos los ámbitos de la organización, previniendo la desconexión con los clientes (Cuba, 2022).

En consecuencia, la calidad del servicio se posiciona como una estrategia clave que capacita a las organizaciones para obtener ventajas competitivas y duraderas en el contexto económico global actual. De esta forma, ofrecer un servicio de calidad superior se vuelve

fundamental para captar y retener la preferencia y fidelidad de los clientes (Soret y De Obesso, 2020).

2.3.1. Dimensiones de la calidad de servicio

El tema de la calidad del servicio cuenta con un respaldo significativo en numerosas investigaciones y estudios académicos que han identificado distintos elementos fundamentales para su definición. Destacan el Modelo de la Calidad Percibida (PSQM) de Grönroos y el Modelo del Análisis de las Brechas del Servicio (Servqual) propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Estos enfoques representan las visiones predominantes de la Escuela Nórdica y la Escuela Norteamericana, respectivamente.

Dentro del marco de este estudio, se pone énfasis en el modelo presentado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, conformado por 22 ítems distribuidos en 5 dimensiones. Estas dimensiones permiten a los usuarios desarrollar una percepción sobre la calidad de los servicios, facilitando así la evaluación y valoración de su experiencia. A continuación, se describen en detalle estas dimensiones (Silva et al., 2021):

2.3.1.1. Confiabilidad. En el ámbito de la calidad del servicio, la confiabilidad involucra la capacidad de las organizaciones para ofrecer servicios consistentes y exactos, en concordancia con lo acordado y estableciendo las condiciones óptimas para su prestación. Esto abarca la habilidad de brindar soluciones efectivas frente a desafíos o imprevistos. Asimismo, la confiabilidad se vincula con la precisión y transparencia de la información proporcionada al cliente, así como con la claridad en las interacciones y servicios que la organización ofrece a través de distintos canales, haciendo uso adecuado de los recursos y herramientas disponibles (Silva et al., 2021).

2.3.1.2. Capacidad de respuesta. Esta cualidad se centra en las destrezas que las organizaciones deben exhibir al proporcionar sus servicios, asegurándose de que sean pertinentes y a tiempo para atender las expectativas de los usuarios. Esto conlleva

proporcionar respuestas rápidas, atender consultas, manejar reclamaciones y solucionar inconvenientes de forma eficaz. Las habilidades clave que los empleados y proveedores de servicios deben tener son: (i) Simplificar los procedimientos y gestiones. (ii) Manejar con agilidad la programación de citas o reservas. (iii) Atender las solicitudes de manera puntual. (iv) Brindar una atención ágil y eficiente. (v) Promover el trabajo en equipo colaborativo. (vi) Responder con prontitud a reclamaciones y queja (Silva et al., 2021).

2.3.1.3. Seguridad. Esta característica se apoya en el dominio técnico y académico de quienes gestionan las atenciones, capacitándolos para solucionar problemas y atender las consultas o gestiones de los usuarios. Estas competencias y destrezas fomentan confianza y credibilidad en el servicio y la atención proporcionada, garantizando un desempeño profesional y ético. Tales conocimientos se pueden desarrollar en el transcurso de la trayectoria profesional de cada integrante de la organización y se manifiestan en la interacción con el cliente. Así, los clientes reconocen y valoran la calidad del servicio ofrecido (Silva et al., 2021).

2.3.1.4. Empatía. Esta cualidad se enfoca en las atenciones personalizadas que los encargados de servicios proporcionan, lo que resulta en una mayor satisfacción al abordar las necesidades específicas del usuario. El usuario siente que el responsable entiende y se solidariza con su situación única. Las acciones esenciales relacionadas con esta cualidad son: (i) Mantener un trato cordial. (ii) Exhibir amabilidad por parte de todo el equipo. (iii) Brindar una atención adaptada a cada usuario. (iv) Ajustar los horarios de atención conforme a las necesidades del usuario. (v) Ofrecer orientación clara y precisa. (vi) Responder a las necesidades particulares de los usuarios (Silva et al., 2021).

2.3.1.5. Elementos tangibles. Estos componentes comprenden aspectos como la estética, el diseño físico y el espacio, así como otros elementos estructurales de la organización, que abarcan la infraestructura, equipamiento y materiales requeridos para

ofrecer el servicio. Además, existen otros factores que los usuarios aprecian y que influyen en su percepción de la calidad de los servicios. Por lo tanto, los usuarios toman en cuenta aspectos como el diseño del edificio, la disposición del espacio, la decoración, la paleta de colores, la presentación del personal y las herramientas de comunicación usadas para difundir información. En síntesis, los aspectos tangibles están vinculados con la infraestructura, instalaciones, equipamiento, personal y canales de comunicación que respaldan la operación organizacional (Silva et al., 2021).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Para este trabajo investigativo, se ha optado por un método de estudio básico, también denominado estudio teórico, puro o dogmático. Este enfoque comienza con un concepto concreto para formular nuevas hipótesis que puedan validar, contradecir o modificar las teorías existentes, ampliando así el entendimiento sin necesidad de contrastarlo con otros elementos (Pereyra, 2020).

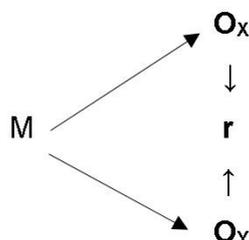
En este contexto, el estudio adopta un enfoque correlacional, enfocándose en hallar el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad del servicio ofrecido al personal del SAT 2021. Estas investigaciones se centran en entender la conexión entre un concepto y el comportamiento de otras variables, estableciendo su grado de asociación, relevancia o influencia. En conclusión, el estudio busca identificar si hay una relación correlativa entre los factores analizados (Barbosa et al., 2020).

Para este trabajo investigativo, se empleó un método cuantitativo en el que se recogió información para ser analizada a través de operaciones numéricas. Estas operaciones ayudaron a validar las hipótesis establecidas, basándose en mediciones que generaron resultados estadísticos y permitieron identificar patrones de comportamiento, corroborando teorías existentes (Zacarías y Supo, 2020).

Se usó el método hipotético-deductivo para evaluar las hipótesis propuestas, utilizando un esquema estructurado que ayudó a formular soluciones a problemas concretos y a verificar la coherencia de los datos recolectados (Guerrero y Guerrero, 2020).

En relación al diseño de estudio, se optó por un enfoque no experimental de tipo correlacional y con corte transversal. Este diseño facilitó la observancia y análisis de los factores obviando intervención intencionadamente en ellas (Reyes, 2022).

Siguiendo esta línea, la información se recabó en un único momento y durante un período determinado (Rebollo y Ábalos, 2022). Así, el diseño del estudio quedó configurado de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra del personal del Sistema de Administración Tributaria, de Lima 2021

O_x = Observación de la variable 1: Gestión administrativa

O_y = Observación de la variable 2: Calidad del servicio

r = Relación entre las variables

3.2. **Ámbito temporal y espacial**

En cuanto al ámbito temporal, este trabajo investigativo se enfocó en el análisis de los trabajadores del SAT durante el año fiscal 2021. Respecto al ámbito espacial, la investigación se desarrolló en dicha entidad, la cual opera tanto en el sector público como en el privado y está situada en el distrito de Lima Metropolitana.

3.3. **Variables**

3.3.1. **Definición conceptual de la variable: Gestión administrativa**

La gestión administrativa utiliza los fundamentos esenciales de la administración para enfrentar los desafíos que puedan presentarse en las organizaciones. Así, se guía por estos principios clave para lograr los objetivos organizacionales en forma efectiva y eficiente (Ramírez et al., 2022).

3.3.2. Definición conceptual de la variable: Calidad del servicio

La calidad del servicio se posiciona como un medio que permite a las organizaciones alcanzar ventajas competitivas y duraderas en un contexto económico global. Por tanto, ofrecer servicios de excelencia es crucial para asegurar la satisfacción y fidelidad de los clientes o usuarios (Soret y De Obesso, 2020).

3.3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable: Gestión Administrativa

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Variable 1. Gestión Administrativa	La gestión administrativa utiliza los fundamentos esenciales de la administración para enfrentar los desafíos que puedan presentarse en las organizaciones. Así, se guía por estos principios clave para alcanzar los objetivos de la organización de forma efectiva y eficiente (Ramírez et al., 2022)	Este instrumento encuentra dividido en 4 dimensiones. Además, estará conformado por 16 ítems los cuales serán medidos mediante la escala de Likert. Luego se procesarán los datos en un análisis estadístico mediante el programa SPSS. Es preciso señalar que, para desarrollar la siguiente investigación se ha tomado como principal referente lo establecido por Ospina (2021)	Planeación (Ítems 1-5)	Documentos de gestión actualizados. Uso adecuado de los recursos asignados para realizar la planificación. Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas. Participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión. Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal.	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Organización (Ítems 6-8)	Estructura organizativa de la Oficina. Comunicación entre áreas. Distribución responsable de recursos.	
			Dirección (Ítems 9-12)	Motivación constante. Liderazgo directivo. Trabajo en equipos. Comportamiento organizacional.	
			Control (Ítems 13-16)	Evaluación de desempeño del personal. Evaluación de desempeño organizacional. Determinación de estándares o metas. Supervisión de los Sistemas de la entidad	

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de servicio.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Variable 2. Calidad de servicio	La calidad del servicio se posiciona como un medio que permite a las organizaciones alcanzar ventajas competitivas y duraderas en un contexto económico global. Por tanto, ofrecer servicios de excelencia es crucial para asegurar la satisfacción y fidelidad de los clientes o usuarios (Soret y De Obesso, 2020).	En este estudio, se ha considerado el constructo planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, el cual está conformado por 22 ítems, distribuidos en 5 dimensiones, a través de los cuales los usuarios constituyen mentalmente la información sobre el servicio, permitiéndoles establecer un juicio de valor sobre su calidad, los cuales serán medidos mediante la escala de Likert. Luego se procesarán los datos en un análisis estadístico mediante el programa SPSS (Silva-Treviño et al, 2021)	Elementos tangibles (Ítems 1-4)	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de equipos moderno Existencia de instalaciones físicas visualmente atractivas Pulcritud en la apariencia de los empleados Manejo de elementos materiales visualmente atractivos 	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Fiabilidad o confiabilidad (Ítems 5-9)	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del requerimiento en el tiempo establecido Disposición para solucionar problemas a los clientes Rapidez de respuesta Cumplimiento del servicio en el tiempo prometido Registros exentos de errores 	
			Capacidad de respuesta o responsabilidad (Ítems 10-13)	<ul style="list-style-type: none"> Notificación de notificación del servicio Rapidez del servicio Disposición de atención Disponibilidad de atención 	
			Seguridad (Ítems 14-17)	<ul style="list-style-type: none"> Inspiración de confianza Confianza de las transacciones Cortesía hacia los clientes Capacidad de atención al cliente 	
			Empatía (Ítems 18-22)	<ul style="list-style-type: none"> Atención individualizada Flexibilidad de horario Atención personalizada Preocupación del interés del cliente Captación de necesidades 	

3.4. Población y muestra

La población se describe como el total de elementos con ciertas características o atributos específicos que mantienen una relación entre sí. De manera más simple, se trata del conjunto de objetos o personas que se analizarán (Nel, 2021).

Siguiendo esta definición, el grupo estudiado en este proyecto incluyó a todos los empleados del Servicio de Administración Tributaria, sumando un total de 713 trabajadores.

A continuación, se detalla su distribución:

Tabla 3

Distribución de gerencias y/o áreas funcionales del SAT.

Gerencias y/u áreas funcionales	Nº Personal
Consejo Directivo	5
Oficina II de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	5
Oficina II de Escuela SAT	5
Oficina II de Imagen Institucional	4
Oficina II de Planificación y Estudios Económicos	10
Gerencia Central de Administración de Recursos	2
Gerencia de Administración	50
Gerencia de Finanzas	70
Gerencia de Recursos Humanos	20
Gerencia Central de Innovación y Proyectos	3
Gerencia de Informática	30
Gerencia de Organización y Procesos	13
Gerencia de Proyectos	3
Gerencia Central de Normativa	19
Gerencia de Asuntos Jurídicos	19
Gerencia de Impugnaciones	48
Gerencia Central de Operaciones	5
Gerencia de Ejecución Coactiva	123
Gerencia de Fiscalización	28
Gerencia de Gestión de Cobranza:	114
Gerencia de Servicios al Administrado	129
Oficina I de Calidad de Datos	8
Total	713

Para definir la población total de estudio, se establecieron ciertas condiciones basadas en los siguientes criterios de inclusión: (i) Género: tanto masculino como femenino; (ii)

Edades entre 22 y 60 años; (iii) Residencia en Lima; (iv) Empleados dedicados a la gestión de cobranza y gerencia de ejecución coactiva.

Se excluyeron aquellos trabajadores que no pertenecen a las áreas de cobranza y ejecución coactiva. Como resultado, la población total de este estudio se conformó por 237 trabajadores del SAT ubicados en la ciudad de Lima.

3.4.1. Muestra

En una investigación, la muestra representa un fragmento poblacional, conservando sus particularidades y propiedades (Nel, 2021). Para establecer el tamaño muestral del grupo poblacional y obtener datos que provengan de las variables de gestión administrativa y calidad de servicio en el SAT - Lima, se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

$Z = 1.96$ (95% de confianza)

$p = 0.50$ (probabilidad de éxito)

$q = 0.50$ (probabilidad de fracaso)

$e = 0.05$ error permisible

$N = 237$

Entonces:

$$n = \frac{((1.96^2) \cdot (0.50) \cdot (0.50) \cdot 237)}{[0.05^2 \cdot (237 - 1)] + (1.96^2) \cdot (0.50) \cdot (0.50)}$$

$$n = \frac{((1.96^2). (0.50). (0.50). 237)}{[0.05^2. (237 - 1)] + (1.96^2). (0.50). (0.50)}$$

$$n = 148 \text{ trabajadores del SAT}$$

Como resultado, la muestra total de este estudio se conformó por 148 trabajadores del SAT ubicados en la ciudad de Lima.

3.5. Instrumentos

Para realizar una investigación social efectiva, es esencial explorar, investigar y recopilar datos utilizando métodos tanto directos como indirectos que se aplican a los sujetos de estudio (Iglesias, 2021). En este contexto, se optó por emplear la técnica de la encuesta para obtener información a través de las respuestas de la muestra seleccionada.

Para llevar a cabo esta metodología, se diseñaron dos cuestionarios. Estos instrumentos consisten en documentos con preguntas o afirmaciones relacionadas con los objetivos de la investigación. Gracias a esta técnica, se pudo recoger información sobre la gestión administrativa relacionada con la calidad de los servicios ofrecidos por los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de Lima.

En principio, el instrumento aplicado en este trabajo investigativo para el proceso de recogida de información sobre el factor "Gestión Administrativa" fue un cuestionario diseñado por Del Águila Púa, Wendy Thalía en 2021, procedente de Lima, Perú. Este cuestionario tuvo como objetivo recopilar datos cuantitativos que reflejan las opiniones y actitudes de los trabajadores sobre la gestión administrativa, permitiendo así un análisis detallado y fundamentado de esta variable en el contexto específico del SAT.

En cuanto a la población, el cuestionario fue dirigido a 148 trabajadores del SAT de Lima, Perú. La aplicación de este instrumento se realizó de manera individual y su duración estimada oscila entre 10 y 15 minutos, lo que permite una evaluación rápida y efectiva.

El cuestionario estuvo compuesto por 16 ítems, cada uno con 5 alternativas de respuesta de opción múltiple. Estas alternativas se estructuran en una escala de tipo Likert, que va desde (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, hasta (5) Siempre. Esta escala facilita la medición precisa de la percepción y experiencia de los encuestados respecto a la gestión administrativa en su entorno laboral.

Del mismo modo, durante el proceso de compilación de datos, se empleó un instrumento de medición específico para evaluar la variable "Calidad de servicios". Este cuestionario midió la variable: "Calidad de servicios", fue desarrollado por Del Águila Púa, Wendy Thalía en 2021, y se adaptó del conocido Modelo Servqual de Parasuraman et al. (1988). Procedente de Lima, Perú, este cuestionario se enfocó en referir las particularidades de la calidad de servicios.

La población a la que se aplicó el cuestionario estuvo compuesta por 148 trabajadores del SAT, del Departamento de Lima, Perú. La aplicación del cuestionario se realizó de manera individual, y la duración estimada para completarlo fue de 10 a 15 minutos. El cuestionario consistía en 22 ítems con 5 alternativas de respuesta de opción múltiple, utilizando una escala de medición tipo Likert: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi siempre; y (5) Siempre.

Cabe destacar que el Modelo Servqual de Calidad de Servicio utilizado en esta investigación proporcionó una herramienta eficaz para medir la calidad de servicios, apoyándose en un modelo probado y adaptable que contribuye significativamente a la mejora continua de las organizaciones.

3.5.1. Validez de los instrumentos de medición de las variables

Este procedimiento aporta un respaldo científico al estudio, evidenciando que los enunciados de dichos instrumentos son adecuados, pertinentes y comprensibles, lo que los hace idóneos para alcanzar los objetivos de la investigación (Barbosa et al., 2020).

Siguiendo este enfoque, los contenidos de ambos instrumentos utilizados en la muestra de esta investigación fueron validados mediante el método del juicio de expertos. Este proceso contó con la evaluación de investigadores expertos, quienes valoraron la coherencia y pertinencia de cada ítem de los instrumentos. Los resultados de esta validación se documentaron en un certificado de validez y se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 4

Validez del instrumento mediante juicio de expertos.

Expertos	Nombres de los expertos	Aplicable	Suficiencia
Juez 1	Dr. Roberto Casas Miranda (Metodólogo)	X	X
Juez 2	(Temático)	X	X
Juez 3	(Especialista)	X	X

Fuente: Barbosa et al. (2020).

3.5.2. *Confiabilidad de los instrumentos de medición de las variables*

La confiabilidad de los instrumentos se refiere al método utilizado para asegurar que los resultados obtenidos a partir de estos instrumentos sean consistentes y estén alineados con los objetivos de la investigación (Rodríguez et al., 2021).

Para garantizar una alta confianza de los cuestionarios de esta investigación, se aplicó una prueba piloto con una representación muestral de la población, siendo evaluados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach como indicador de confiabilidad. Los valores obtenidos se interpretaron según la siguiente escala:

Tabla 5

Determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos.

Rangos	Interpretación
0 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Media
0.61 a 0.80	Alta

0.81 a 1.00

Muy alta

Fuente: Barbosa et al (2020).
Tabla 6*Resultados de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	16

El valor resultante del nivel de confiabilidad del cuestionario para medir la variable: Gestión administrativa fue equivalente a 0,882, siendo mayor a 0.70, determinando que dicho instrumento tiene un nivel muy alto de confianza para su aplicabilidad.

Tabla 7*Resultados de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Calidad de servicios*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	22

El valor resultante del nivel de confiabilidad del cuestionario para medir la variable: Calidad de servicios fue equivalente a 0,892, siendo mayor a 0.70, determinando que dicho instrumento tiene un nivel muy alto de confianza para su aplicabilidad.

3.6. Procedimientos

Para la recolección de datos, se contó con la autorización y colaboración de la entidad seleccionada como unidad de análisis en este estudio. Una vez validados los instrumentos de recolección referidas a su fiabilidad y validez, se administraron a los 148 empleados del SAT que formaron parte de la muestra. Estos encuestados llenaron el instrumento en aproximadamente 15 minutos, siendo supervisados por la investigadora.

Posteriormente, los datos compilados fueron procesados y organizados en el programa Microsoft Excel. Para su procesamiento estadístico y la obtención de cantidades porcentuales,

se aplicó el software SPSS, que permitió generar resultados tanto descriptivos como inferenciales.

A partir de estas cantidades, se efectuó un análisis e interpretación detallado, presentando los hallazgos a través de tablas y gráficos para respaldar las hipótesis planteadas. Por último, se formularon las conclusiones y se propusieron recomendaciones alineadas con los objetivos de este estudio.

3.7. Análisis de datos

Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó el enfoque del método hipotético-deductivo. Este enfoque parte de afirmaciones acerca de las variables que se convierten en hipótesis a validar, confirmar o rechazar. A partir de estas hipótesis, se derivan conclusiones que deben ser contrastadas con la realidad (García, 2021).

Dadas las limitaciones de desplazamiento ocasionadas por la emergencia sanitaria de la Covid-19, la recopilación de datos se realizó mediante herramientas y plataformas digitales.

La información recolectada fue procesada y analizada con Microsoft Excel 2019. Para determinar los porcentajes, se empleó el programa SPSS V26, que permitió examinar la relación entre las variables de gestión administrativa y calidad de servicio.

Para garantizar la fiabilidad de cada cuestionario utilizado, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach, alcanzando valores superiores a 0.70. Del mismo modo, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para comprobar la normalidad de la distribución de los datos. También, se aplicó a la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para evaluar el nivel correlacional entre las variables centrales.

3.8. Consideraciones éticas

Este estudio de investigación tuvo el compromiso de respetar la autoría de los contenidos bibliográficos, citando a los autores con los detalles de sus publicaciones y reconociendo la ética inherente a este proceso. Cada una de las interpretaciones citadas

fueron atribuidas al autor de esta tesis, siguiendo los principios de autoría y los estándares establecidos (Niño, 2021).

Se clarificó la autoría de cada cuestionario para la compilación de información, y se llevó a cabo un proceso de evaluación por expertos para validarlos, un procedimiento común en la investigación previo a su implementación.

A cada participante en este estudio fue informado sobre el consentimiento informado, en conformidad con los principios éticos investigativos. Antes de que se distribuyeran los instrumentos, recibieron una explicación sobre los propósitos investigativos, garantizándoles que la información proporcionada sería anónima y utilizada únicamente para los propósitos de la investigación. Se hizo hincapié en el compromiso de confidencialidad, asegurando que los datos recopilados y los resultados obtenidos se emplearían exclusivamente para este estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados de la variable: Gestión administrativa del SAT de Lima 2021

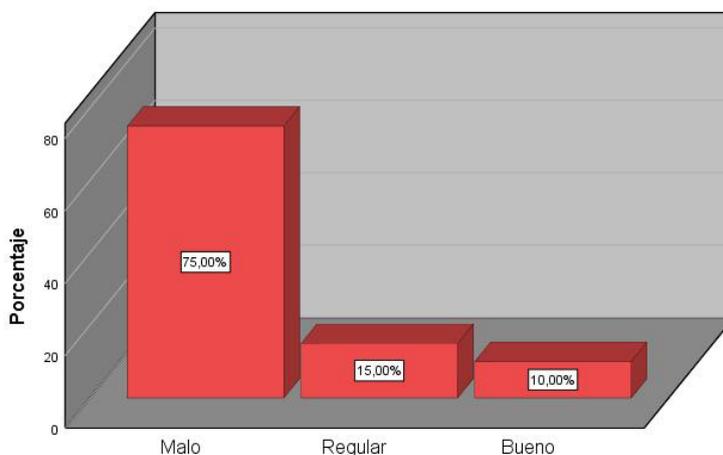
Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes según la gestión administrativa del SAT de Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	111	75,0
	Regular	22	15,0
	Bueno	15	10,0
	Total	148	100,0

Figura 1

Distribución porcentual según la gestión administrativa del SAT de Lima 2021.



De acuerdo con la Tabla 8 y la Figura 1, el 75% de los encuestados considera que el nivel de gestión administrativa en el SAT - Lima es deficiente. Un 15% opina que es regular y el 10% restante cree que es bueno. A partir de estos datos, se puede concluir que, según la percepción de los trabajadores del SAT - Lima, la gestión administrativa se encuentra mayormente en un nivel deficiente.

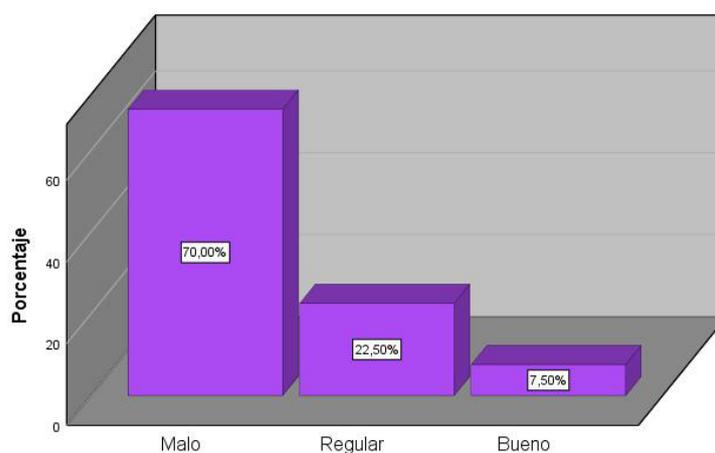
Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes según la planeación de la gestión administrativa del SAT Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	104	70,0
	Regular	33	22,5
	Bueno	11	7,5
	Total	148	100,0

Figura 2

Distribución porcentual según la planeación de la gestión administrativa del SAT de Lima 2021.



Según la Tabla 9 y la Figura 2, el 70% de los elementos muestrales del estudio consideran que la gestión administrativa del SAT en su dimensión de planeación es deficiente. Un 22.5% la califica como regular y un 7.5% la evalúa como buena. Por lo tanto, basándose en estos datos, se puede concluir que la planeación dentro de la gestión administrativa del SAT, según la percepción de los trabajadores de SAT - Lima, es mayormente deficiente.

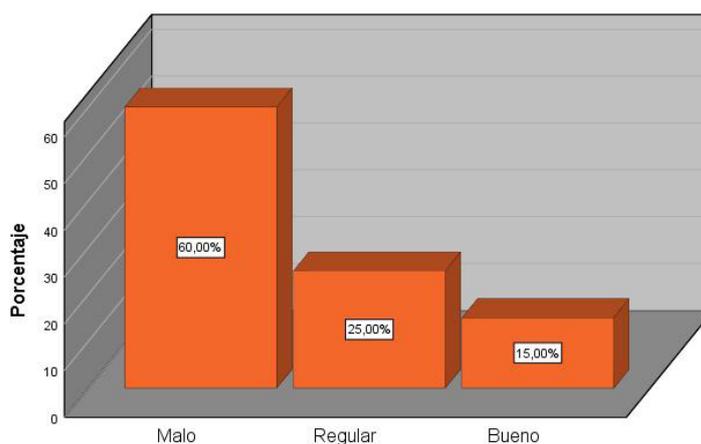
Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes según la organización de la gestión administrativa del SAT Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	89	60,0
	Regular	37	25,0
	Bueno	22	15,0
	Total	148	100,0

Figura 3

Distribución porcentual según la organización de la gestión administrativa del SAT de Lima 2021.



Según la Tabla 10 y la Figura 3, el 60% de los participantes en el estudio considera que la gestión administrativa del SAT, en cuanto a su dimensión de organización, es deficiente. Un 25% la clasifica como regular y un 15% la evalúa como buena. Por lo tanto, basándose en estos datos, se puede concluir que la organización dentro de la gestión administrativa del SAT, según la percepción de los trabajadores de SAT - Lima, es mayormente deficiente.

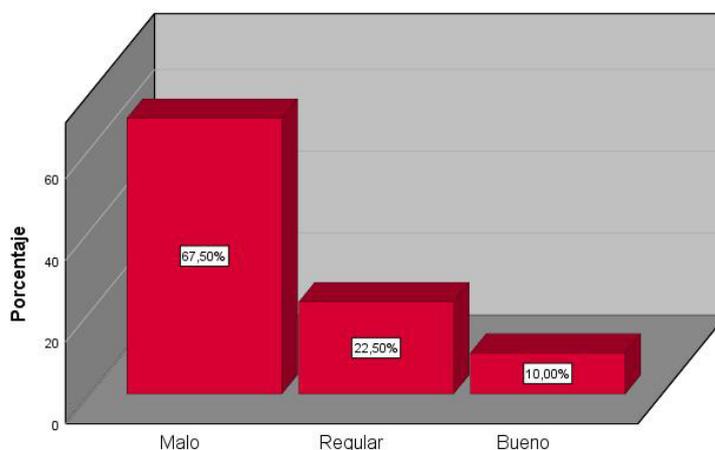
Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes según la dirección de la gestión administrativa del SAT Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	100	67,5
	Regular	33	22,5
	Bueno	15	10,0
	Total	148	100,0

Figura 4

Distribución porcentual según la dirección de la gestión administrativa del SAT de Lima 2021.



Según la Tabla 11 y la Figura 4, el 67.5% de los participantes en el estudio considera que la gestión administrativa del SAT, en lo que respecta a la dimensión de dirección, es deficiente. Un 22.5% la califica como regular y un 10% la evalúa como buena. Por lo tanto, basándose en estos datos, se puede concluir que la dirección dentro de la gestión administrativa del SAT, según la percepción de los trabajadores de SAT - Lima, es mayormente deficiente.

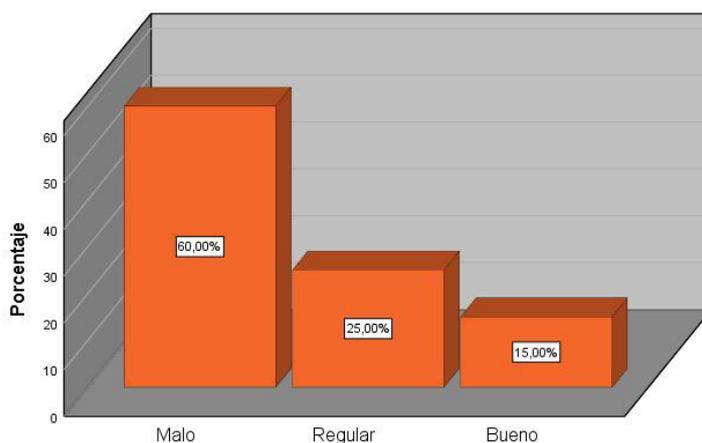
Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes según el control de la gestión administrativa del SAT Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	89	60,0
	Regular	37	25,0
	Bueno	22	15,0
	Total	148	100,0

Figura 5

Distribución porcentual según el control de la gestión administrativa del SAT de Lima 2021.



Según la Tabla 12 y la Figura 5, el 60% de los participantes en el estudio considera que la gestión administrativa del SAT en la dimensión de control es deficiente. Un 25% la califica como regular y un 15% la evalúa como buena. Por lo tanto, basándose en estos datos, se puede concluir que el control dentro de la gestión administrativa del SAT, según la percepción de los trabajadores de SAT - Lima, es mayormente deficiente.

4.2. Descripción de los resultados de la variable: Calidad de servicio del SAT de Lima 2021

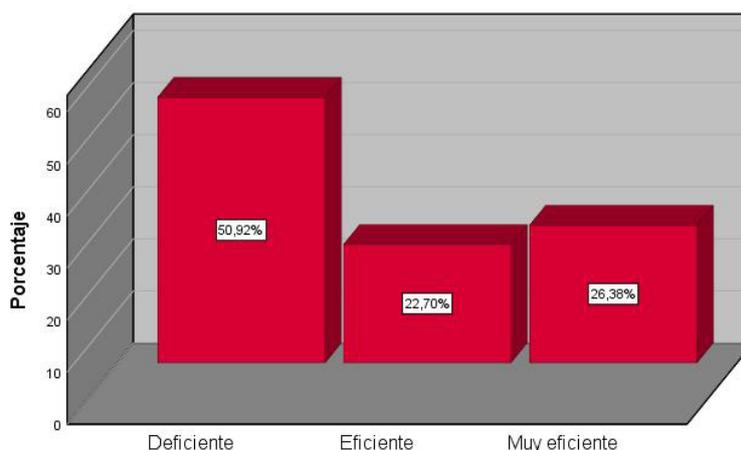
Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes según la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	75	50,9
	Eficiente	34	22,7
	Muy eficiente	39	26,4
	Total	148	100,0

Figura 6

Distribución porcentual según la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.



Según la Tabla 13 y la Figura 6, el 51% de los encuestados considera que el nivel de calidad de atención de los trabajadores del SAT es deficiente. Un 23% lo califica como eficiente y un 26% lo ve como muy eficiente. Por lo tanto, basándose en estos resultados, se puede concluir que la calidad de servicio en el SAT-Lima es mayormente percibida como deficiente por sus trabajadores.

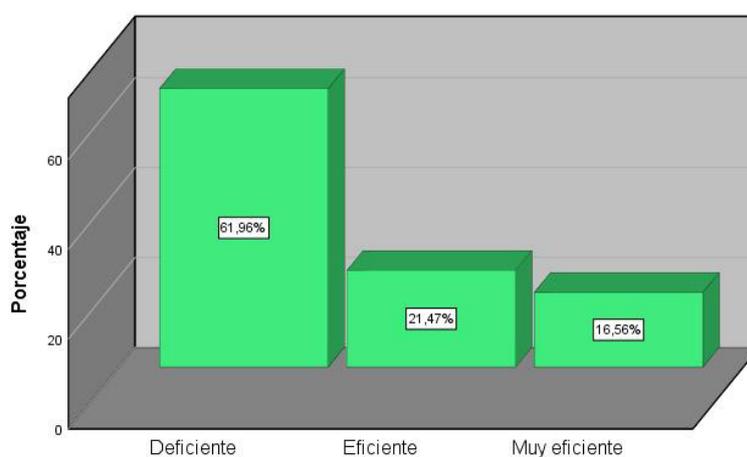
Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes según los elementos tangibles de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	62
	Eficiente	21
	Muy eficiente	39
	Total	148
		100,0

Figura 7

Distribución porcentual según los elementos tangibles de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.



Según la Tabla 14 y la Figura 7, el 62% de los encuestados considera que el nivel de los elementos tangibles en la calidad de servicio es deficiente. Un 21% lo califica como eficiente y un 17% lo ve como muy eficiente. Por lo tanto, basándose en estos resultados, se puede concluir que los elementos tangibles en la calidad de servicio del SAT-Lima son mayormente percibidos como deficientes por sus trabajadores.

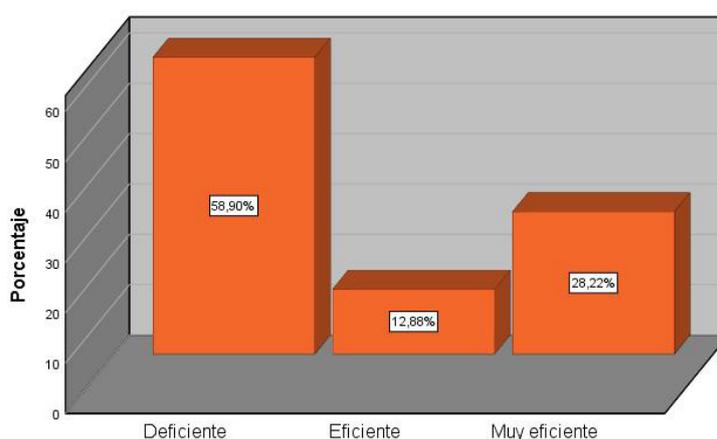
Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes según la fiabilidad de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Deficiente	87	58,9
	Eficiente	19	12,9
	Muy eficiente	42	28,2
	Total	148	100,0

Figura 8

Distribución porcentual según la fiabilidad de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.



Según la Tabla 15 y la Figura 8, el 59% de los encuestados considera que el nivel de fiabilidad en la calidad de servicio es deficiente. Un 13% lo califica como eficiente y un 28% lo ve como muy eficiente. Por lo tanto, basándose en estos resultados, se puede concluir que la fiabilidad en la calidad de servicio del SAT-Lima es mayormente percibida como deficiente por sus trabajadores.

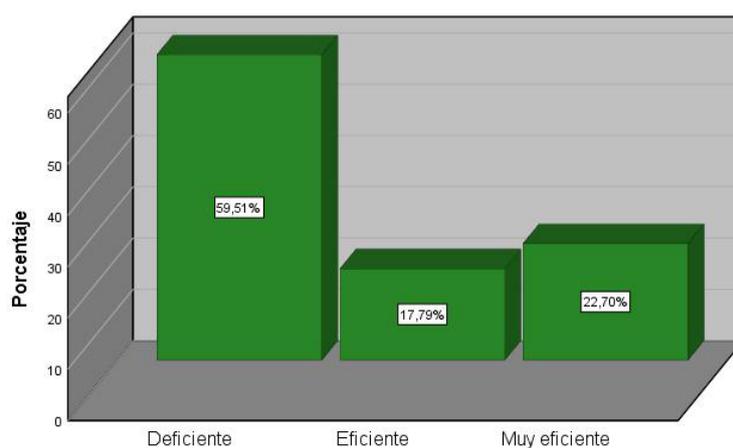
Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes según la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	88	59,5
	Eficiente	26	17,8
	Muy eficiente	34	22,7
	Total	148	100,0

Figura 9

Distribución porcentual según la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.



Según la Tabla 16 y la Figura 9, el 59% de los encuestados considera que el nivel de capacidad de respuesta en la calidad de servicio es deficiente. Un 18% lo califica como eficiente y un 23% lo ve como muy eficiente. Por lo tanto, basándose en estos resultados, se puede concluir que la capacidad de respuesta en la calidad de servicio del SAT-Lima es mayormente percibida como deficiente por sus trabajadores.

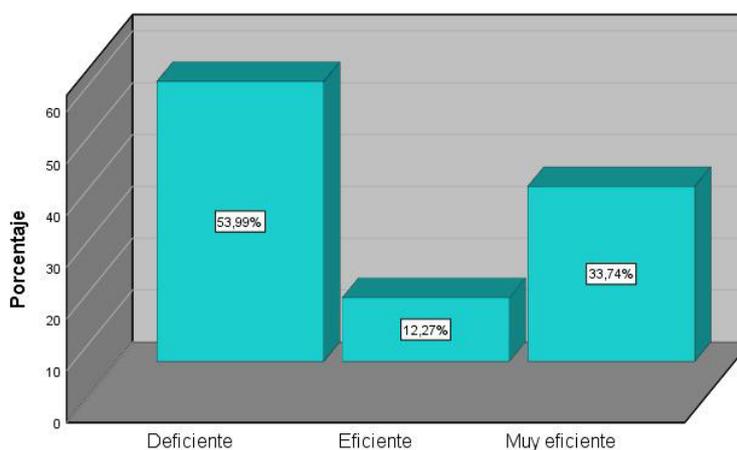
Tabla 17

Distribución de frecuencias y porcentajes según la seguridad de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Deficiente	80	54,0
	Eficiente	18	12,3
	Muy eficiente	50	33,7
	Total	148	100,0

Figura 10

Distribución porcentual según la seguridad de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.



La Tabla 17 y la Figura 10 indican que el 54% de los encuestados considera que el nivel de seguridad en la calidad de servicio es deficiente. Un 12% lo evalúa como eficiente y un 34% lo ve como muy eficiente. Por lo tanto, basándose en estos resultados, se puede concluir que la seguridad en la calidad de servicio del SAT-Lima es mayormente percibida como deficiente por sus trabajadores.

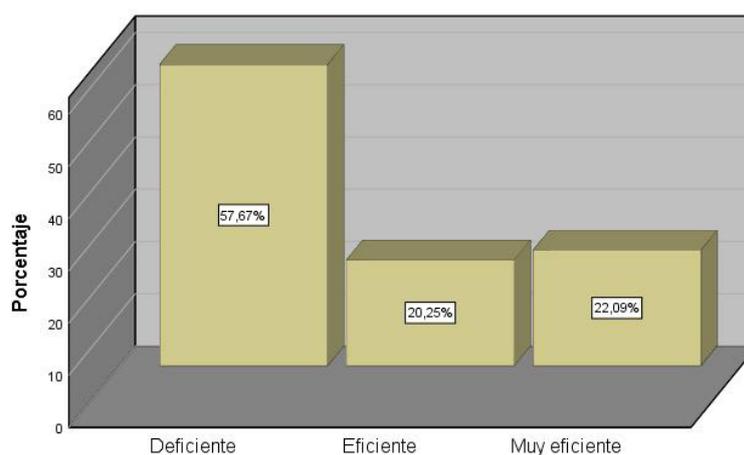
Tabla 18

Distribución de frecuencias y porcentajes según la empatía de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Deficiente	85	57,7
	Eficiente	30	20,2
	Muy eficiente	33	22,1
	Total	148	100,0

Figura 11

Distribución porcentual según la empatía de la calidad de servicio del SAT de Lima 2021.



La Tabla 18 y la Figura 11 muestran que el 58% de los encuestados considera que la empatía en la calidad de servicio es deficiente. Un 20% la evalúa como eficiente y un 22% como muy eficiente. Así, según los datos presentados, se puede concluir que la empatía en la calidad de servicio del SAT-Lima es mayormente percibida como deficiente por sus trabajadores.

4.3. Resultados inferenciales de la investigación

4.3.1. Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del SAT-Lima, 2021.

H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del SAT-Lima, 2021.

Tabla 19

Coefficiente de correlación y significación entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio del Personal del SAT 2021.

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,895
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	148	148
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,895	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	148	148

Los resultados de la Tabla 19 muestran un coeficiente Rho de Spearman de 0.895 entre las variables estudiadas. Esta cifra indica una relación positiva y fuerte entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Además, el p-valor calculado es < 0.05 , lo que nos lleva a rechazar la hipótesis nula. Así, se confirma que los niveles de gestión administrativa tienen una relación significativa con la calidad de servicio en el SAT-Lima para el año 2021. Esta relación subraya la importancia de una gestión administrativa efectiva para mejorar la calidad del servicio ofrecido por la entidad.

4.3.2. Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la planeación y la calidad de servicio del SAT-Lima, 2021.

H₁: Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio del SAT-Lima, 2021.

Tabla 20

Coefficiente de correlación y significación entre dimensión planeación y la calidad de servicio del SAT-Lima, 2021.

			Planeación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,884
		Sig. (bilateral)	.	,000
			N	148
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,884	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	148	

En la Tabla 20, se destaca un coeficiente Rho de Spearman de .884 al analizar la relación entre la dimensión de planeación y la variable de calidad de servicio. Este valor indica una correlación positiva y alta entre ambas variables. Además, el p-valor calculado es menor a 0.05, lo que nos lleva a rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se puede afirmar que la planeación tiene una relación significativa con la calidad de servicio en el SAT-Lima para el año 2021.

4.3.3. Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la organización y la calidad de servicio del SAT-Lima, 2021.

H₁: Existe relación entre la organización y la calidad de servicio del SAT-Lima 2021.

Tabla 21

Coeficiente de correlación y significación entre dimensión organización y la calidad de servicio del SAT-Lima, 2021.

		Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	148
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,890
		Sig. (bilateral)	,000
		N	148

Los resultados de la Tabla 21 indican que el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión "organización" y la variable "calidad de servicio" es de 0.890. Este valor sugiere una relación positiva y fuerte entre estas dos variables. Además, el p-valor calculado es menor a 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir que la dimensión "organización" tiene una relación significativa y positiva con la calidad de servicio en el SAT-Lima durante el año 2021. Este hallazgo resalta la importancia de una organización eficiente para garantizar un servicio de calidad.

4.3.4. Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la dirección y la calidad de servicio del del SAT-Lima, 2021.

H₁: Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio del SAT-Lima 2021.

Tabla 22

Coefficiente de correlación y significación entre dimensión dirección y la calidad de servicio del SAT-Lima, 2021.

		Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	148
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,892
		Sig. (bilateral)	,000
		N	148

En la Tabla 22, se destaca un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.892 entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio. Este valor indica una relación positiva y fuerte entre estas dos variables. Además, el p-valor obtenido es menor a 0.05, lo que nos lleva a rechazar la hipótesis nula. Estos hallazgos confirman que la dimensión dirección tiene una relación significativa con la calidad de servicio en el SAT-Lima durante el año 2021. Este resultado subraya la importancia de la dirección en la prestación de un servicio de calidad en la institución.

4.3.5. Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre el control y la calidad de servicio del SAT-Lima, 2021.

H₁: Existe relación entre el control y la calidad de servicio del SAT-Lima 2021.

Tabla 23

Coefficiente de correlación y significación entre dimensión control y la calidad de servicio del SAT-Lima, 2021.

			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,894
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	148	148
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,894	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	148	148

En la Tabla 23, se observa un coeficiente Rho de Spearman de 0.894 al evaluar la relación entre la dimensión control y la variable calidad de servicio. Este valor refleja una relación positiva y alta entre ambas variables. Además, el p-valor calculado es menor a 0.05, lo que indica una significancia estadística y nos permite rechazar la hipótesis nula. De esta manera, se confirma que la dimensión control tiene una relación significativa y positiva con la calidad de servicio en el SAT-Lima para el año 2021, fortaleciendo la importancia de una gestión adecuada del control para mejorar la calidad del servicio ofrecido.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de esta investigación respaldan la hipótesis alternativa planteada, confirmando una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal de la SAT-Lima en 2021. Estos hallazgos son consistentes con investigaciones previas, como las de Espinoza (2019), Coloma et al. (2019) y Alvarado (2018), que también señalan deficiencias en los sistemas de gestión de calidad y la falta de una oficina de servicio adecuada para las atenciones al cliente. Además, estos estudios destacan que los trabajadores tienen un desconocimiento generalizado sobre el Modelo Administrativo EFQM de calidad en el servicio al cliente.

En cuanto a la percepción de los clientes, se resalta la importancia de la calidad del servicio, valorando aspectos como un buen ambiente de trabajo y el tiempo de atención ofrecido por los vendedores. Notablemente, el 70% de los clientes nunca ha realizado reclamos por sus compras, lo que sugiere un nivel aceptable de satisfacción. Estos resultados están alineados con la idea de que el servicio de calidad debe satisfacer plenamente las expectativas y necesidades del cliente, ofreciendo procesos funcionales y resultados satisfactorios.

Sin embargo, un aspecto divergente con respecto a los estudios previos mencionados es el enfoque en el modelo EFQM de calidad. Mientras que estos autores basan sus investigaciones en el modelo EFQM, nuestra investigación no se centra específicamente en este modelo, aunque los principios de calidad y gestión eficiente subyacen en ambos enfoques. En este sentido, aunque los métodos pueden diferir, los objetivos de mejorar la calidad del servicio y la gestión administrativa son compartidos y fundamentales para el éxito organizacional.

En relación con los resultados obtenidos, se confirmó la Hipótesis Específica 1, que sugiere una relación de dependencia entre la planeación y la calidad del servicio

ofrecido por el personal de la SAT en Lima para el año 2021. Estos hallazgos se alinean con los planteamientos de Salazar (2019), quien, aunque no abordó específicamente la variable de gestión administrativa, sugiere una influencia significativa de la gestión en la calidad del servicio.

La gestión administrativa, en este contexto, se relaciona estrechamente con las necesidades y requerimientos organizacionales. Esta gestión permite una conducción más racional de las actividades, esfuerzos y recursos disponibles. De esta manera, se facilita la entrega de un servicio de calidad al cliente y se potencia el crecimiento y desarrollo de la organización. En consecuencia, una adecuada planeación se convierte en un factor clave para garantizar una calidad de servicio óptima, reafirmando su importancia en la operatividad y eficacia de la SAT en Lima durante el año 2021.

Los resultados obtenidos respaldan la Hipótesis Específica 2, que plantea una relación de dependencia entre la organización y la calidad del servicio del personal en el SAT Lima para el año 2021. Estos hallazgos son coherentes con las afirmaciones de Saavedra (2019), quien señala la ausencia de un sistema de gestión de calidad por parte de los trabajadores y usuarios.

Al analizar las respuestas de los encuestados, se encontró que el 42.42% percibió la gestión administrativa como regular, el 30.30% como deficiente y el 27.27% como eficiente. En cuanto a la calidad del servicio, el 42.42% la calificó como mala, el 36.36% como regular y el 21.21% como buena.

La aplicación de la prueba estadística Rho de Pearson reveló una asociación significativa entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio, con un coeficiente de correlación de 0.721. Esta correlación es directa, positiva y alta, lo que refuerza la idea de que una gestión administrativa efectiva puede influir positivamente en la calidad del servicio ofrecido.

Sin embargo, es importante señalar que no se pudo medir la relación específica con la dimensión de organización. A pesar de ello, los resultados sugieren que mejorar la gestión administrativa podría ser clave para elevar la calidad del servicio en el SAT Lima. Estos hallazgos ofrecen una perspectiva valiosa para futuras investigaciones y para la implementación de estrategias que busquen optimizar tanto la gestión administrativa como la calidad del servicio en la entidad.

En relación con la hipótesis específica 3, que postula una relación de dependencia entre la dimensión control y la calidad del servicio del personal del SAT Lima en 2021, los resultados corroboran esta relación. Estos hallazgos se alinean con los de Churusacari (2018), quien identificó que la falta de un control operativo adecuado en las ventas y demoras en la entrega de vehículos se debe a la escasa interacción con el área administrativa, así como a deficiencias en la tramitación documentaria. Sin embargo, es importante destacar que los instrumentos utilizados en este estudio difieren en enfoque de investigación respecto a los aplicados por Churusacari (2018). A pesar de ello, ambos conjuntos de resultados resaltan la importancia de una gestión efectiva del control para garantizar una mayor calidad en el servicio ofrecido por el personal del SAT Lima.

En relación con los resultados obtenidos para la hipótesis específica 4, que plantea una relación de dependencia entre la dirección y la calidad del servicio del personal de SAT Lima 2021, nuestros hallazgos se alinean con lo reportado por Ocampo y Valencia (2017). Estos autores encontraron que en la dimensión de dirección, el 43.6% de los encuestados en la Red Asistencial Tumbes manifestó desacuerdo con el desempeño de la función directiva. Adicionalmente, un 33.3% indicó estar bastante en desacuerdo y un 10.3% se mostró totalmente en desacuerdo.

Al considerar la correlación entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la calidad del servicio, encontramos una correlación directa moderada con un valor de $R =$

+0.510. Esta relación es desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud 2016, lo cual es consistente con nuestra investigación en SAT Lima 2021. Estos resultados refuerzan la importancia de una dirección efectiva en la gestión administrativa para garantizar una mayor calidad en el servicio ofrecido.

En conclusión, herramientas como el Balanced Scorecard se presentan como instrumentos eficaces para controlar y monitorear la gestión administrativa orientada por objetivos, considerando la calidad como un concepto multidimensional. A pesar de su utilidad, es evidente que existe margen para mejorar la sinergia entre estas variables con el fin de potenciar su impacto en el logro de los objetivos institucionales. Esta sinergia mejorada podría fortalecer aún más la eficacia de la gestión administrativa y, en consecuencia, elevar la calidad del servicio ofrecido por el SAT-Lima. Es crucial que las organizaciones continúen adaptándose y refinando sus métodos de gestión para garantizar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de sus usuarios y se alinee con sus metas institucionales.

VI. CONCLUSIONES

a. Los hallazgos obtenidos a partir de los datos analizados revelan una correlación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el SAT-Lima durante el año 2021, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.895 y un p-valor < 0.05 . Estos resultados respaldan la premisa de que una gestión administrativa eficaz es fundamental para potenciar y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad. En consecuencia, es imperativo que el SAT-Lima continúe fortaleciendo sus prácticas de gestión administrativa como parte de su estrategia para optimizar la excelencia de los servicios y satisfacer las expectativas de sus usuarios.

b. Acorde con los resultados presentados, se puede concluir que existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión de planeación y la calidad de servicio en el SAT-Lima durante el año 2021. El coeficiente Rho de Spearman de .884 indica una relación alta entre estos dos factores, respaldado por un p-valor menor a 0.05, lo que nos permite rechazar la hipótesis nula planteada. Estos hallazgos subrayan la importancia de una planeación efectiva como elemento clave para mejorar y mantener altos estándares de calidad en el servicio ofrecido por el SAT-Lima.

c. El análisis relacional entre la dimensión "organización" y la variable "calidad de servicio", representado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor de 0.890, revela una relación positiva y fuerte entre ambas. Este resultado es respaldado por un p-valor menor a 0.05, lo que permite descartar la hipótesis nula. En consecuencia, se establece de manera significativa que una organización eficiente juega un papel crucial en la garantía de un servicio de calidad en el SAT-Lima durante el año 2021. Este hallazgo refuerza la necesidad de fortalecer y optimizar las estructuras organizativas como parte fundamental para mejorar y mantener altos estándares en la calidad de los servicios ofrecidos.

d. Se observó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.892 entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio, lo que evidencia una relación positiva y sólida entre ambas. El p-valor obtenido, inferior a 0.05, nos permite rechazar la hipótesis nula. Estos datos confirman de manera contundente que la dimensión dirección juega un papel crucial en la calidad de los servicios proporcionados por el SAT-Lima en el año 2021. Estos resultados resaltan la necesidad de fortalecer y enfocar adecuadamente las estrategias de dirección para garantizar un servicio de alta calidad en la institución. Es fundamental que las acciones de dirección estén alineadas con los estándares de calidad para satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios, consolidando así la reputación y eficacia del SAT-Lima en la prestación de sus servicios.

e. Basándose en los resultados presentados, se puede concluir que existe un nivel correlacional significativo y positivo entre la dimensión control y la calidad de servicio en el SAT-Lima durante el año 2021. El coeficiente Rho de Spearman de 0.894 indica una correlación alta entre ambos factores, respaldada además por un p-valor menor a 0.05, lo que confiere significancia estadística al resultado y nos permite descartar la hipótesis nula planteada. Estos hallazgos subrayan la importancia de una gestión eficaz en la dimensión control para potenciar y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad. Es evidente que una adecuada gestión del control puede ser un factor clave para optimizar la calidad del servicio, lo que reafirma la necesidad de implementar estrategias y prácticas de control efectivas en la gestión administrativa del SAT-Lima.

VII. RECOMENDACIONES

Basándose en los resultados presentados, se recomienda:

a. Para potenciar la eficiencia de la gestión administrativa y garantizar una calidad de servicio óptima, es esencial que el SAT-Lima continúe invirtiendo en la formación y capacitación de su personal administrativo. Adicionalmente, la implementación de herramientas y sistemas modernos puede ser clave para una administración más eficiente. Sería beneficioso realizar revisiones periódicas de las prácticas administrativas, identificando áreas de mejora y asegurando que estas se alineen con los objetivos de calidad de servicio.

b. Se sugiere que el SAT-Lima desarrolle un proceso de planeación más estructurado y proactivo, que involucre la participación de diferentes áreas y niveles de la organización. Esta planeación debe ser flexible para adaptarse a cambios y emergencias, asegurando así que los servicios se ofrezcan con los más altos estándares de calidad.

c. El SAT-Lima debe enfocarse en revisar y mejorar su estructura organizativa, garantizando que los roles y responsabilidades estén claramente definidos. Se recomienda promover la comunicación efectiva entre los diferentes departamentos y niveles de la organización para garantizar una prestación de servicios coherente y de calidad. Esta coherencia organizativa es crucial para una prestación de servicios de calidad y coherente.

d. Es esencial que el SAT-Lima establezca estrategias de dirección claras y alineadas con los objetivos de calidad de servicio. Esto implica asegurar que los líderes y gerentes estén capacitados y comprometidos con la mejora continua, y que exista un sistema de retroalimentación que permita ajustar las estrategias según las necesidades y expectativas de los usuarios.

e. Para optimizar la dimensión de control, el SAT-Lima debería implementar sistemas de monitoreo y evaluación que permitan medir de manera constante la calidad del servicio ofrecido. Esto incluye establecer indicadores clave de rendimiento y realizar

auditorías internas regularmente. Además, es crucial promover una cultura organizacional orientada hacia la mejora continua y la excelencia en la prestación de servicios.

Estas recomendaciones buscan fortalecer las áreas identificadas como clave en la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, asegurando así que el SAT-Lima pueda ofrecer servicios de alta calidad que satisfagan las expectativas y necesidades de sus usuarios, mejorando así su reputación y eficacia institucional.

VIII. REFERENCIAS

- Alvarado, K. (2018). *Propuesta del diseño de un modelo de gestión administrativa basado en el enfoque de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), para mejorar la calidad en el servicio al cliente de la mediana empresa Computadora y Matthieu Sociedad Anónima*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/handle/123456789/7193>
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C., y Torres, L. (2020). *Administración de empresas. Elementos básicos*. Asociación Latinoamericana de Ciencias Neurotrosóficas.
- Barbosa, A., Mar, C., y Molar, J. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas*. Patria Educación.
- Bonnin, C. (2021). *Principios de administración pública*. Fondo de Cultura Económica.
- Bravo, M., y Avilés, V. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva. *Recimundo. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 251-266. <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/872>
- Casanova, C., Herrera, M., Navarrete, C., y Ruiz, S. (2021). Modelo de calidad para el mejoramiento de la eficiencia en las instituciones públicas del Ecuador. *Ciencia Digital*, 5(1), 15-29. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v5i1.1516>
- Chango, M. (2018). El cambio organizacional ¿una estrategia frente a la globalización? *Revista Publicando*, 15(2), 1254-1270. <https://acortar.link/DNlxoF>
- Churasacari, J., Fuentes, R., y Meléndez, A. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio al cliente en la empresa Alichus S.A.C., Villa El Salvador 2016*. [Tesis de pregrado]. Universidad Peruana de las Américas. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3336681>

- Coloma, S., Fajardo, L., y Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 59(1), 9–14. <https://acortar.link/2rHsvH>
- Cuba, J. (2022). Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla - Cusco. *Ciencia Latina. Revista Mutidisciplinar*, 6(4), 1264-1273. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2659
- Diario Gestión. (14 de septiembre de 2019). *Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños*. <https://acortar.link/hoEsIt>
- Espinoza, O. (2019). *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino periodo 2018*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5776>
- Fedi, J., Loguzzo, H. y Marcó, F. (2016). *Gestión y Administración en las organizaciones: introducción*. Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Fernández, M. (2021). *Principios de economía y administración de empresas para anticiparse a las crisis*. Independently Published.
- García, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.
- Garrido, S., y Romero, M. (2021). *Fundamentos de gestión de empresas*. Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Guerreo, G., y Guerreo, C. (2020). *Metodología de la investigación*. Patria Educación.
- Iglesias, M. (2021). *Metodología de la investigación científica. Diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Noveduc.
- Juárez, J., y Núñez, L. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa*, 33(7), 49-59. <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59>

- López, C. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. [Tesis Doctoral]. Universidad Nacional de San Martín. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2845246>
- Maldonado, O., Ortega, D., y Troncos, I. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018*. [Tesis de pregrado]. Universidad Peruana de las Américas. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3336968>
- Malpartida-Meza, D., Granada-López, A., y Salas-Canales, H. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35. <https://acortar.link/CttmnH>
- Mendoza, M., Álvarez, L., y Rivera, G. (2020). Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de las MiPymes del cantón Quevedo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII(56), 1-12. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2150>
- Mendoza-Fernandez, V., y Moreira-Chóez, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Miranda-Cruz, M., Chiriboga-Zamora, P., Romero-Flores, M., y Tapia-Hermida, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1430-1446. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

- Morales, J. (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio. *Revista Enfoques*, 5(17), 55 - 64.
<http://repositorio.cidecuador.org/jspui/handle/123456789/1327>
- Nel, L. (2021). *Metodología de la investigación*. Marcombo.
- Niño, V. (2021). *Metodología de la investigación. Diseño, ejecución e informe (2da ed.)*. Ediciones de la U.
- Ocampo, L., y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Tumbes.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/88>
- Ochoa, V. (08 de agosto de 2018). *Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención*. Diario Gestión: <https://acortar.link/6CYnHb>
- Ospina, N. (2021). *Administración-Fundamentos. Cómo iniciarse en el estudio de la administración*. Ediciones de la U.
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik.
- Pereyra, L. (2022). *Administración I*. Klik.
- Ramírez, C., Ramírez, M., y Ramírez, C. (2022). *Fundamentos de administración (5ta ed.)*. Ecoe.
- Ramírez, R., Chacón, H., y Valencia, K. (2019). Gestión del talento humano como estrategia organizacional en las pequeñas y medianas empresas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 16(1), 20-42.
<https://acortar.link/HukrF5>
- Rebollo, P., y Ábalos, E. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*. Editorial Autores de Argentina.
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la Investigación Científica*. Page Publishing, Incorporated.

- Reyes-Zavala, L., y Veliz-Valencia, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del conocimiento*, 6(4), 570-591. <https://acortar.link/0iYzuJ>
- Rodríguez, C., Breña, J., y Esenarro, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. 3Ciencias.
- Rodríguez, M., Suriaga, M., Medina, G., Calderón, R., y Duque, F. (2019). *La eficiencia y la eficacia en procesos administrativos*. Centro de Investigación y Desarrollo Profesional. <https://acortar.link/AI8znM>
- Saavedra, J. (2019). *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. [Tesis de Maestría]. Universidad Peruana de las Américas. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3336865>
- Salazar, E. (2019). *Gestión administrativa para la calidad del servicio en empresas comercializadoras de repuestos automotrices*. [Tesis de pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2916>
- Sánchez, M. (2020). *Administración I*. Patria Educación.
- Servicio de Administración Tributaria de Lima (2021). *Información de impuesto predial y arbitrios*. Servicio de Administración Tributaria: <https://acortar.link/csNROE>
- Servicio de Administración Tributaria de Lima (2020). *Memoria Institucional 2020*. Servicio de Administración Tributaria: <https://www.sat.gob.pe/WebSiteV9/Noticias/aid/662>
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Lea, E., y Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Soledispa-Rodríguez, X., Pionce-Choez, J., y Sierra-González, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294.

<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>

Soret, I., y De Obesso, M. (2020). *Gestión de la calidad*. ESIC Editorial.

Zacarías, H., y Supo, J. (2020). *Metodología de la investigación científica para las ciencias de la salud y las ciencias sociales*. Amazon Digital Services LLC - Kdp.

Anexo B: Instrumentos

Estimado servidor

la presente encuesta tiene por finalidad conocer su opinión acerca de la forma como desempeña sus funciones en las Áreas y/o Gerencias del SAT, Lima. De los enunciados siguientes, le solicitamos marcar con una equis (X) el grado que usted piensa que encuentra la Oficina de acuerdo a su propia experiencia.

Recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto de la gestión administrativa:

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

N°	V ₁ : Gestión administrativa	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D₁: Planeación						
1	La Oficina cuenta con documentos de gestión actualizados					
2	La Oficina usa adecuadamente los recursos asignados					
3	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas					
4	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión					
5	El personal conoce los instrumentos de gestión					
D₂: Organización						
6	La Oficina cuenta con una estructura organizativa adecuada					
7	Existe comunicación fluida entre áreas					
8	En la Oficina se distribuye eficientemente los recursos					
D₃ Dirección						
9	En la Oficina se motiva constantemente al personal					
10	Existe liderazgo directivo					
11	En la Oficina se realiza el trabajo en equipo					
12	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad					
D₄: Control						
13	Constantemente se evalúa el desempeño del personal					
14	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional					
15	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación					
16	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la Oficina					

N°	V ₂ : Calidad de servicios	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D₁: Elementos tangibles						
1	Los equipos que utiliza se encuentren en buen estado y son modernos. Además, cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
2	El personal se encuentra debidamente uniformado y aseado para la atención al público					
3	Considera que la infraestructura del SAT son las adecuadas y cuenta con espacios limpios y agradables para brindar una adecuada atención a los usuarios					
4	Siempre demuestra su ética profesional durante el desarrollo de sus labores					
D₂: Fiabilidad o confiabilidad						

5	Muestra interés para solucionar los problemas y se involucra en resolver los conflictos que se presentan durante la atención al usuario					
6	Considera que inspira confianza a los usuarios y muestra buena disposición para poder atenderlos.					
7	Los trabajadores manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.					
8	Considera que orienta y explica de manera clara los procesos de acuerdo al trámite documentario del usuario					
9	Los colaboradores se relacionan mutuamente como equipo de trabajo manteniendo una comunicación constante lo cual permite mejorar su labor					
D₃ Capacidad de respuesta o responsabilidad						
10	Ofrece información precisa a los usuarios acerca de cuándo concluirá la realización del servicio. Además, informa puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que ofrece el SAT					
11	Los documentos que ingresan a su área son atendidos en un tiempo corto, realizando el servicio solicitado en un plazo adecuado					
12	Cuando atiende se expresa con un lenguaje comprensible, mostrando un trato cordial y respetuoso					
13	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión ante cualquier consulta por más mínima que sea, en favor del usuario					
D₄: Seguridad						
14	Usted muestra dominio de la labor que desempeña en su puesto de trabajo, transmitiendo seguridad en las operaciones realizadas por los usuarios					
15	Ofrece respuesta de manera cortés y amable, con conocimientos suficientes para que el usuario se sienta seguro					
16	Muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente					
17	Los usuarios atendidos en su área regresan ocasionalmente a consultarle o pedir su ayuda					
D₅: Empatía						
18	El horario de atención del SAT permite una buena atención a los usuarios					
19	Sus atenciones se realizan de manera personalizada, demostrando amabilidad y apertura a escuchar, en favor del usuario					
20	Ofrecen información y atención individualizada para atender cada una de las consultas, con amabilidad, respeto y paciencia					
21	Sus atenciones buscan lo mejor para los intereses del usuario					
22	Usted comprende las necesidades o problemas de los usuarios					

Anexo C: Certificado de Validez de los instrumentos

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D1: PLANEACIÓN		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	La Oficina cuenta con documentos de gestión actualizados	X		X		X		
2	La Oficina usa adecuadamente los recursos asignados	X		X		X		
3	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas	X		X		X		
4	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión	X		X		X		
5	El personal conoce los instrumentos de gestión	X		X		X		

D2: ORGANIZACIÓN		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D1: ELEMENTOS TANGIBLES		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
6	La Oficina cuenta con una estructura organizativa adecuada	X		X		X		
7	Existe comunicación fluida entre áreas	X		X		X		
8	En la Oficina se distribuye eficientemente los recursos	X		X		X		
D3: DIRECCIÓN		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D2: FIABILIDAD O CONFIABILIDAD		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
9	En la Oficina se motiva constantemente al personal	X		X		X		
10	Existe liderazgo directivo	X		X		X		
11	En la Oficina se realiza el trabajo en equipo	X		X		X		
12	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad	X		X		X		
D4: CONTROL		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
13	Constantemente se evalúa el desempeño del personal	X		X		X		
14	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional	X		X		X		
15	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación	X		X		X		
16	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la Oficina	X		X		X		
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D1: ELEMENTOS TANGIBLES		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Los equipos que utiliza se encuentren en buen estado y son modernos. Además, cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	X		X		X		
2	El personal se encuentra debidamente uniformado y aseado para la atención al público	X		X		X		
3	Considera que la infraestructura de la Entidad son las adecuadas y cuenta con espacios limpios y agradables para brindar una adecuada atención a los usuarios	X		X		X		
4	Siempre demuestra su ética profesional durante el desarrollo de sus labores	X		X		X		
D2: FIABILIDAD O CONFIABILIDAD		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
5	Muestra interés para solucionar los problemas y se involucra en resolver los conflictos que se presentan durante la atención al usuario	X		X		X		
6	Considera que inspira confianza a los usuarios y muestra buena disposición para poder atenderlos.	X		X		X		
7	Los trabajadores manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	X		X		X		
8	Considera que orienta y explica de manera clara los procesos de acuerdo al trámite documentario del usuario	X		X		X		
9	Los colaboradores se relacionan mutuamente como equipo de trabajo manteniendo una comunicación constante lo cual permite mejorar su labor	X		X		X		
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D4: CONTROL		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
10	Ofrece información precisa a los usuarios acerca de cuándo concluirá la realización del servicio. Además, informa	X		X		X		

	puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que ofrece la Entidad.						
11	Los documentos que ingresan a su área son atendidos en un tiempo corto, realizando el servicio solicitado en un plazo adecuado	X		X		X	
12	Cuando atiende se expresa con un lenguaje comprensible, mostrando un trato cordial y respetuoso	X		X		X	
13	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión ante cualquier consulta por más mínima que sea, en favor del usuario	X		X		X	
D4: SEGURIDAD							
14	Usted muestra dominio de la labor que desempeña en su puesto de trabajo, transmitiendo seguridad en las operaciones realizadas por los usuarios	X		X		X	
15	Ofrece respuesta de manera cortés y amable, con conocimientos suficientes para que el usuario se sienta seguro	X		X		X	
16	Muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente	X		X		X	
17	Los usuarios atendidos en su área regresan ocasionalmente a consultarle o pedir su ayuda	X		X		X	
D5: EMPATÍA							
18	El horario de atención de la Entidad permite una buena atención a los usuarios	X		X		X	
19	Sus atenciones se realizan de manera personalizada, demostrando amabilidad y apertura a escuchar, en favor del usuario	X		X		X	
20	Ofrecen información y atención individualizada para atender cada una de las consultas, con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X	
21	Sus atenciones buscan lo mejor para los intereses del usuario	X		X		X	
22	Usted comprende las necesidades o problemas de los usuarios	X		X		X	

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems plateados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Lima, 02 de febrero de 2024

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

Metodólogo: Dr. Roberto José María Casas Miranda – DNI. 21563866

Doctor en Educación y Maestro en informática educativa y tecnologías de la información


Firma

Anexo C: Certificado de Validez de los instrumentos

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D1: PLANEACIÓN		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	La Oficina cuenta con documentos de gestión actualizados	X		X		X		
2	La Oficina usa adecuadamente los recursos asignados	X		X		X		
3	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas	X		X		X		
4	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión	X		X		X		
5	El personal conoce los instrumentos de gestión	X		X		X		

D2: ORGANIZACIÓN		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D1: ELEMENTOS TANGIBLES		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
6	La Oficina cuenta con una estructura organizativa adecuada	X		X		X		
7	Existe comunicación fluida entre áreas	X		X		X		
8	En la Oficina se distribuye eficientemente los recursos	X		X		X		
D3: DIRECCIÓN		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D2: FIABILIDAD O CONFIABILIDAD		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
9	En la Oficina se motiva constantemente al personal	X		X		X		
10	Existe liderazgo directivo	X		X		X		
11	En la Oficina se realiza el trabajo en equipo	X		X		X		
12	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad	X		X		X		
D4: CONTROL		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
13	Constantemente se evalúa el desempeño del personal	X		X		X		
14	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional	X		X		X		
15	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación	X		X		X		
16	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la Oficina	X		X		X		
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D1: ELEMENTOS TANGIBLES		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Los equipos que utiliza se encuentren en buen estado y son modernos. Además, cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	X		X		X		
2	El personal se encuentra debidamente uniformado y aseado para la atención al público	X		X		X		
3	Considera que la infraestructura de la Entidad son las adecuadas y cuenta con espacios limpios y agradables para brindar una adecuada atención a los usuarios	X		X		X		
4	Siempre demuestra su ética profesional durante el desarrollo de sus labores	X		X		X		
D2: FIABILIDAD O CONFIABILIDAD		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
5	Muestra interés para solucionar los problemas y se involucra en resolver los conflictos que se presentan durante la atención al usuario	X		X		X		
6	Considera que inspira confianza a los usuarios y muestra buena disposición para poder atenderlos.	X		X		X		
7	Los trabajadores manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	X		X		X		
8	Considera que orienta y explica de manera clara los procesos de acuerdo al trámite documentario del usuario	X		X		X		
9	Los colaboradores se relacionan mutuamente como equipo de trabajo manteniendo una comunicación constante lo cual permite mejorar su labor	X		X		X		
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D4: CONTROL		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
10	Ofrece información precisa a los usuarios acerca de cuándo concluirá la realización del servicio. Además, informa	X		X		X		

	puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que ofrece la Entidad.						
11	Los documentos que ingresan a su área son atendidos en un tiempo corto, realizando el servicio solicitado en un plazo adecuado	X		X		X	
12	Cuando atiende se expresa con un lenguaje comprensible, mostrando un trato cordial y respetuoso	X		X		X	
13	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión ante cualquier consulta por más mínima que sea, en favor del usuario	X		X		X	
D4: SEGURIDAD							
14	Usted muestra dominio de la labor que desempeña en su puesto de trabajo, transmitiendo seguridad en las operaciones realizadas por los usuarios	X		X		X	
15	Ofrece respuesta de manera cortés y amable, con conocimientos suficientes para que el usuario se sienta seguro	X		X		X	
16	Muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente	X		X		X	
17	Los usuarios atendidos en su área regresan ocasionalmente a consultarle o pedir su ayuda	X		X		X	
D5: EMPATÍA							
18	El horario de atención de la Entidad permite una buena atención a los usuarios	X		X		X	
19	Sus atenciones se realizan de manera personalizada, demostrando amabilidad y apertura a escuchar, en favor del usuario	X		X		X	
20	Ofrecen información y atención individualizada para atender cada una de las consultas, con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X	
21	Sus atenciones buscan lo mejor para los intereses del usuario	X		X		X	
22	Usted comprende las necesidades o problemas de los usuarios	X		X		X	

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems plateados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Lima, 02 de febrero de 2024

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Victor Leonardo Liendo Valdiviezo

Especialidad del evaluador:

Maestro en Gestión Pública



Anexo C: Certificado de Validez de los instrumentos

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D1: PLANEACIÓN		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	La Oficina cuenta con documentos de gestión actualizados	X		X		X		
2	La Oficina usa adecuadamente los recursos asignados	X		X		X		
3	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas	X		X		X		
4	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión	X		X		X		
5	El personal conoce los instrumentos de gestión	X		X		X		

D2: ORGANIZACIÓN		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D1: ELEMENTOS TANGIBLES		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
6	La Oficina cuenta con una estructura organizativa adecuada	X		X		X		
7	Existe comunicación fluida entre áreas	X		X		X		
8	En la Oficina se distribuye eficientemente los recursos	X		X		X		
D3: DIRECCIÓN		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D2: FIABILIDAD O CONFIABILIDAD		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
9	En la Oficina se motiva constantemente al personal	X		X		X		
10	Existe liderazgo directivo	X		X		X		
11	En la Oficina se realiza el trabajo en equipo	X		X		X		
12	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad	X		X		X		
D4: CONTROL		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
13	Constantemente se evalúa el desempeño del personal	X		X		X		
14	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional	X		X		X		
15	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación	X		X		X		
16	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la Oficina	X		X		X		
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D1: ELEMENTOS TANGIBLES		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Los equipos que utiliza se encuentren en buen estado y son modernos. Además, cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	X		X		X		
2	El personal se encuentra debidamente uniformado y aseado para la atención al público	X		X		X		
3	Considera que la infraestructura de la Entidad son las adecuadas y cuenta con espacios limpios y agradables para brindar una adecuada atención a los usuarios	X		X		X		
4	Siempre demuestra su ética profesional durante el desarrollo de sus labores	X		X		X		
D2: FIABILIDAD O CONFIABILIDAD		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
5	Muestra interés para solucionar los problemas y se involucra en resolver los conflictos que se presentan durante la atención al usuario	X		X		X		
6	Considera que inspira confianza a los usuarios y muestra buena disposición para poder atenderlos.	X		X		X		
7	Los trabajadores manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	X		X		X		
8	Considera que orienta y explica de manera clara los procesos de acuerdo al trámite documentario del usuario	X		X		X		
9	Los colaboradores se relacionan mutuamente como equipo de trabajo manteniendo una comunicación constante lo cual permite mejorar su labor	X		X		X		
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
D4: CONTROL		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
10	Ofrece información precisa a los usuarios acerca de cuándo concluirá la realización del servicio. Además, informa	X		X		X		

	puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que ofrece la Entidad.						
11	Los documentos que ingresan a su área son atendidos en un tiempo corto, realizando el servicio solicitado en un plazo adecuado	X		X		X	
12	Cuando atiende se expresa con un lenguaje comprensible, mostrando un trato cordial y respetuoso	X		X		X	
13	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión ante cualquier consulta por más mínima que sea, en favor del usuario	X		X		X	
D4: SEGURIDAD							
14	Usted muestra dominio de la labor que desempeña en su puesto de trabajo, transmitiendo seguridad en las operaciones realizadas por los usuarios	X		X		X	
15	Ofrece respuesta de manera cortés y amable, con conocimientos suficientes para que el usuario se sienta seguro	X		X		X	
16	Muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente	X		X		X	
17	Los usuarios atendidos en su área regresan ocasionalmente a consultarle o pedir su ayuda	X		X		X	
D5: EMPATÍA							
18	El horario de atención de la Entidad permite una buena atención a los usuarios	X		X		X	
19	Sus atenciones se realizan de manera personalizada, demostrando amabilidad y apertura a escuchar, en favor del usuario	X		X		X	
20	Ofrecen información y atención individualizada para atender cada una de las consultas, con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X	
21	Sus atenciones buscan lo mejor para los intereses del usuario	X		X		X	
22	Usted comprende las necesidades o problemas de los usuarios	X		X		X	

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems plateados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Lima, 02 de febrero de 2024

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Mg. Edinson Fernández Vega

Especialidad del evaluador:

Maestro en Ciencias Administrativas



Firma

91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
102	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	3

Anexo E: Confiabilidad del instrumento gestión**Escala: Confiabilidad del Instrumento de Gestión Administrativa y
Calidad de Servicio****Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	16

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	22