



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del
centro de servicios al contribuyente de Paíta, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Segura Yovera, Manuel Agustín (ORCID: 0000-0002-7850-0609)

ASESOR:

Dr. Saavedra Olivos, Juan José (ORCID: 0000-0001-8191-8998)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

PIURA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios Padre, quién es mi fuerza y motivación. Mi madre en vida quien me inculcó las virtudes para ser una persona de bien, recordarme todo el tiempo que Dios existe.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, El Dr. Juan Jose Saavedra Olivos, por ser el guía incondicional del presente estudio de investigación.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variable y operalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimiento.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	37
Anexo 1: Operacionalización de la variable	
Anexo 2: Cuestionario recolección de datos de gestión administrativa	
Anexo 3: Cuestionario de recolección de datos de calidad de servicio	
Anexo 4: Comunicación de realización de encuesta	

Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de normalidad.....	18
Tabla 2: Relación entre gestión administración y calidad de atención.....	19
Tabla 3: Relación entre planificación y calidad de atención.....	20
Tabla 4: Relación entre organización y calidad de atención.....	21
Tabla 5: Relación entre dirección y calidad de atención.....	22
Tabla 6: Relación entre control y calidad de atención.....	23
..	

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de atención de los usuarios del centro de servicios al contribuyente, Paita 2021-SUNAT.

Se realizó un estudio de tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal; utilizando una muestra de 363 usuarios del centro de atención al contribuyente. Sus resultados permitieron concluir que la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención fue 0.864, la relación entre la subvariable planeación y calidad de atención fue 0.833, la relación entre la subvariable organización y calidad de atención fue 0.654, la relación entre la subvariable dirección y calidad de atención fue 0.745 y la relación entre la subvariable control y calidad de atención fue 0.899, habiendo alcanzado todo un nivel de significancia de 0.000. Esto quiere decir que la percepción que poseen los contribuyentes con respecto a gestión administrativa y calidad de atención esta significativamente correlacionada.

Palabras clave: Calidad, gestión, atención

Abstract

The general objective of the present study was to determine the relationship between administrative management and the quality of care of users of the taxpayer services center, Paita 2021-SUNAT, carrying out a correlational study, of non-experimental design and of cross-sectional design; using a sample of 363 users of the taxpayer service center. Their results allowed to conclude that the relationship between administrative management and quality of care was 0.864, the relationship between the planning sub-variable and quality of care was 0.833, the relationship between the organization sub-variable and quality of care was 0.654, the relationship between the management sub-variable and quality of care was 0.745 and the relationship between the subvariable control and quality of care was 0.899, having reached a significance level of 0.000. This means that the perception that taxpayers have regarding administrative management and quality of care is significantly correlated.

Keywords: Quality, management, attention

I. INTRODUCCIÓN

Entre las principales consecuencias en la gestión administrativa de las instituciones es realizar una adecuada y oportuna atención de las necesidades de los usuarios. El COVID-19 en el mundo a develado una disparidad en el uso de medios de atención, porque mientras en algunos países la brecha digital es muy corta, en América Latina en las naciones que se encuentran en crecimiento es muy incipiente y desfavorable para aquellas personas que se han adaptado a la nueva normalidad de la atención institucional y administrativa del Estado. Asimismo, según DISCAPNET (2021) aún existe una exclusión digital en el acceso a personas con discapacidades funcionales, y/o personas adultas mayores porque se observa un desconocimiento y falta de oportunidades que ofrecen organismos estatales o privados. Esto se observa 65% de los casos presentes.

De otro lado, según Ocampos & Valencia (2016) previamente a la pandemia ha observado que la gestión administrativa de los procedimientos y/o solicitudes de usuarios se conducen por cuellos de botella, que lejos de brindar una solución aumentan el estrés y la disconformidad en la atención de la institución. Todo ello por un desconocimiento de la funcionalidad de las tareas en el personal de atención. A esta situación se ha sumado la no presencialidad para la atención al público o también la programación de citas para la atención de casos específicos.

De otro lado los últimos 2 años el estado y el sistema empresarial han tenido diversos planteamientos con respecto a la atención al público, en primera instancia se han considerado los protocolos de seguridad y unas instalaciones adecuadas que garanticen un cuidado para la atención de los usuarios, sin embargo la era digital es un componente cada vez más esencial y habitual que aún se encuentra de una forma incipiente para la atención de los usuarios, porque el reto actual es reducir las demoras en los procesos y/o solicitudes que permita al usuario realizar un seguimiento digital y efectivo para garantizar una satisfacción adecuada, lo cual todavía es difícil de alcanzar porque esto implica un proceso de auditoría externa e interna extensa que garantice las etapas del proceso EL ECO de Tandil (2020).

En el año previo, Segura (2020) confirma que un porcentaje de 64.5% de contribuyentes entrevistados percibe que la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT en el distrito de Piura, mantiene un grado medio con respecto a la actitud de reacción que posee la institución para garantizar un proceso adecuado de las solicitudes y/o reclamos de los usuarios por carecer de medios de seguimiento sin instrumentos digitales adecuados. En una evaluación de la calidad del servicio actualmente las empresas redireccionan sus esfuerzos en el manejo de su mejor activo, los colaboradores y políticas para brindar un procedimiento de atención seguro de acuerdo con los protocolos sanitarios y adecuado para la satisfacción del cliente, aunque en algunos casos esto implica una disminución de la eficiencia en la cualidad de atención o del producto. (El Tiempo, 2020)

Profundizando la situación contextualizada de Piura se observa una atención que ha ido adquiriendo elementos de seguridad no sólo ligados a la infraestructura si no a nivel sanitario; esto ha producido retrasos en los procedimientos de atención, porque la presencialidad era limitada y medios digitales con escasas opciones de comunicación. Actualmente la atención es más fluida pero los procedimientos de respuesta tienen espacios de retraso muy prolongados tal como lo afirma Segura (2020). En este sentido los clientes o usuarios manifiestan inconformidades y/o reclamos para alcanzar soluciones específicas más eficientes y no se ha superado por los retrasos en el procedimiento administrativo que incurren los colaboradores de esta entidad. Es por ello, por lo que se planteó como la pregunta primordial: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021?

Esta investigación se puede justificar desde una perspectiva teórica porque conceptualizó la percepción que tiene el contribuyente de la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención, tomando en cuenta la coyuntura sanitaria que existe en el Perú y en todo el planeta Tierra, la valoración de aspectos cómo es la planificación, organización, dirección, control, credibilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y tangibilidad de la atención en SUNAT.

Desde una perspectiva práctica el estudio contribuye en la comprensión técnica y teórica de las herramientas para obtener la

información y verificar la calidad de atención y gestión administrativa que perciben los contribuyentes. El componente metodológico valoró la aplicación de test en el entorno post pandémico y aportó también una percepción de la organización en este contexto.

Por lo tanto, al distinguir la problemática, es de trascendencia este estudio de investigación, donde se planteó como objeto principal; determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente, Paita 2021. Objetivos específicos; formulándose como el primer el objetivo específico, determinar la relación entre planeación y calidad de atención de los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021; para el segundo objetivo específico, diagnosticar la correlación entre organización y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021; para el tercer objetivo específico, precisar la relación entre dirección y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021; y el cuarto objetivo específico, establecer la relación entre control y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021.

Es por ello, que se planteó como hipótesis principal: Ha; Existe una relación significativa entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021; de igual forma las hipótesis específicas; se formuló en el primero de los objetivos específicos la hipótesis específica 1 Ha1, Existe una relación significativa entre planeación y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021; para el segundo la Ha2, Existe una relación significativa entre organización y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021; para el tercero la Ha3, Existe una relación significativa entre dirección y la calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021; para el cuarto la Ha4, Existe una relación significativa entre control y la calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Mendoza (2019) realizó un estudio en gestión administrativa en facultades académicas de la Universidad autónoma Gabriel René Moreno Santa Cruz, este estudio su finalidad era identificar el proceso administrativo de las especialidades de la casa de estudios superior, planteó un análisis de tipo descriptivo, diseño no experimental y de tajo transversal, de una muestra de 205 funcionarios. Este estudio concluyó que una gran parte de los sujetos de estudio opinan que la gestión administrativa centrada en los procedimientos y procesos instructivos son suficientes en función la rapidez y prontitud del trámite aplicándose procedimientos regulatorios aún poco compensatorios

Espinoza (2016) realizó un estudio del trámite administrativo y su repercusión con la obtención de usuarios en una agencia en Guayaquil, la finalidad fue identificar la incidencia de estas dos variables, realizando un estudio de tipo correlacional, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. tuvo una muestra 380 sujetos de estudio con una población de 7535 empleados, en este caso se aplicó un muestreo probabilístico y se utilizó la encuesta para la recolección de datos. Las conclusiones expresaron que un 46% de los clientes se encuentran satisfechos mientras un 36% aún no lo están pues el servicio no alcanza a cubrir todas las necesidades del usuario, el 26% también señala un descontento con respecto atención administrativa por ser deficiente en capacidad Demostrándose una relación directa entre ambas variables

Rojas (2015) quién desarrolló un modelo de satisfacción de usuarios como parte de paginación institucional, de la Universidad de Chile. Marcó como meta el establecer un modelo de satisfacción acorde a las necesidades del usuario, desarrollando una investigación de tipo aplicada, y un enfoque cuantitativo de diseño experimental. tuvo una muestra de 340 usuarios haciendo uso de muestreo probabilístico y la ejecución de un cuestionario, obteniendo como conclusión un resultado aceptable con respecto a la elaboración de un modelo de satisfacción que se adecúe a las entidades e instituciones; este tendrá un efecto positivo n satisfacción del

ciudadano con respecto a la atención brindada de acuerdo con el modelo de servicio al que asiste

Basantes (2014) realizó un modelo de gestión administrativa y calidad de servicio en Gobierno autónomo como la municipalidad de Ambato Ecuador. el cual tuvo como objetivo desarrollar un modelo de gestión administrativa y de calidad de servicio para una institución del Estado, de acuerdo con una investigación de tipo exploratoria descriptiva con relación al y de diseño no experimental con una muestra de 426 clientes que acceden a diferentes procesos administrativos, para ello se utilizó cuestionarios y entrevistas. tras la recopilación de información los usuarios del servicio manifestaron una regularidad en la atención y adecuado trato al ciudadano, demostrándose un cumplimiento de sus funciones generando un efecto en la percepción de los clientes.

López (2021) en su estudio acerca de la gestión administrativa y la variable calidad de servicio en el caso de la Municipalidad de Moyobamba, se trazó como objetivo establecer la relación entre las variables anteriormente mencionadas. Se utilizó metodológicamente un estudio de tipo correlacional, de diseño no experimental y cuantitativo. Utilizó una muestra de 30 trabajadores, haciendo uso de un muestreo no probabilístico. Los resultados establecieron una r de 0.600 y un nivel de significancia de 0.000 lo que permitió validar la relación significativa entre ambas variables y la relación significativa entre las subvariables de gestión administrativa y la variable calidad de servicio. Concluyendo que hay una relación significativa entre las principales variables y las subvariables de estudio.

Ñahui (2020) en su investigación para la municipalidad de Cachimayo, sobre calidad de servicio y gestión administrativa se estableció como meta principal la relación entre las variables en mención, haciendo uso de una investigación de tipo correlacional, de orientación cuantitativa y de diseño no experimental. Trabajó con una muestra de 74 trabajadores, lo que fue seleccionado a través de un muestreo no probabilístico de tipo censal y que tomaron en cuenta cuestionarios para ambas variables. Concluyendo que hay una relación significativa entre gestión y calidad con

un r de 0.635 con un nivel de significancia de 0.000 que valida hipótesis.

Segura (2020) establece un estudio sobre calidad de servicio percibida por los contribuyentes de la SUNAT en el distrito de Piura, estableciendo como principal objetivo determinar las características de la calidad del servicio en este centro de atención al contribuyente. Asimismo, se desarrolló en un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental utilizando como instrumento principal la escala SERVQUAL, que permite la medición de la calidad del servicio, en este caso contextualizado a la situación de pandemia del COVID. Tuvo una muestra de 372 usuarios, utilizando muestreo probabilístico, aleatorio simple para poblaciones finitas. Los resultados evidenciaron que es la percepción del 76.3% de los contribuyentes persiste un nivel alto en la calidad del servicio en la SUNAT – PIURA, valorando la experiencia individual de cada usuario. Aunque un 23.4% de usuarios considera que se debe reforzar la capacidad de respuesta de la institución en función de la eficiencia y la prontitud de respuesta que puede tener a los requerimientos administrativos que hacen los contribuyentes.

Barrera & Ysuiza (2018) plantea un estudio sobre la gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio que brindan a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial del Alto Amazonas - Loreto. Su objetivo principal fue demostrar la relación entre ambas variables, desarrollando una investigación de tipo correlacional, descriptivo y de diseño no experimental atendiendo una muestra de 74 trabajadores de la entidad y 133 ciudadanos contribuyentes. Entre sus principales resultados se obtuvo que el 23% de los trabajadores opina que la gestión administrativa no se desarrolla adecuadamente y un 39% mostró indiferencia. Del mismo modo para la dimensión planeación sólo se alcanzó un 41%, para la organización un 25%, para la dirección un 15% y para el control un 23%. En el caso de la calidad del servicio el 90% mostró indiferencia y un 3% considera que no es adecuada, para el caso de la dimensión fiabilidad obtuvo un 47%, seguridad 4%, empatía 5%, tranquilidad 8% y se estableció al finalizar una relación fuerte entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio con un valor ascendente a 0.872

En caso de Dulanto (2019) Se realizó un estudio con respecto a la gestión administrativa y la calidad del servicio en una institución municipal del Distrito de Chancay 2018. Planteando una investigación descriptiva de corte transversal y de diseño experimental con una muestra de 40 trabajadores de la municipalidad y aplicando una encuesta para la medición de las variables. obteniendo un nivel regular en la calidad del servicio implicando que debe mejorarse en el bienestar y la seguridad del ciudadano para mejorar la mejor la gestión dentro de la institución.

Alegría (2020) realizo un estudio en la municipalidad de Rumisapa relacionando la gestión administrativa y la calidad de servicio, determinando la relación entre las variables en estudio, en una investigación de tipo básica, de tipo correlacional de diseño no experimental. Uso una muestra de 53 personas, que luego de resolver los instrumentos de recolección arrojaron una relación significativa entre las variables gestión y calidad. Con un nivel de significancia por debajo del valor estándar y por un r con una correlación positiva alta.

Por último, García (2021) realiza una investigación sobre gestión administrativa y calidad de servicio en el hospital II El Ministerio de salud en Tarapoto. realizando como meta principal la correlación de ambas variables con un estudio de diseño básico y no experimental de corte transversal. Tuvo una muestra de 30 trabajadores de enfermería. Este estudio concluyó que existe una relación fuerte entre ambas variables porque entre los sujetos de intervención hay una sensibilidad humana y por lo que se desprende una satisfacción regular.

Entre las principales teorías que avalan la gestión administrativa se destaca la de Chiavenato (2014) que declara que la gestión administrativa va más allá que establecer metas administrar y controlar un servicio; sino que también involucra elementos de asertividad Para poder entablar estrechas relaciones humanas que favorezcan la adaptación de los usuarios y/o clientes y mejorar los servicios que requieren. Según Ñañez, (2017) Esto es posible mediante la implementación tangible de una infraestructura adecuada que lleve equipos modernos y un presupuesto

para mejorar el área de atención y capacitación de los servidores o funcionarios.

Arquinego (2014) hace mención que la gestión administrativa es positiva porque maximiza el desempeño de un funcionario o servidor público en actividades concernientes a la institución sea pública o privada. por eso es muy importante un adecuado desempeño de las funciones administrativas sin generar duplicidad de funciones o mal entender las capacidades o competencias de cada trabajador. Esto implica organizar los recursos propios dando mayor relevancia al factor humano y satisfacer las necesidades del trabajador cómo del ciudadano. (Cabezas, 2015)

Del Castillo & Del Castillo (2019) señala que es necesario que la gestión administrativa sea comprendida en función de una estructura jerárquica donde cada individuo o trabajador realiza una función con especificidad respetando diferentes procedimientos y modalidades impuestas por la empresa o institución sea privado o estatal. Los centros de atención al contribuyente como cualquier otra institución del Estado requieren de estos elementos constitutivos para organizarse y planificar las tareas u objetivos en cada una de sus áreas. sin esta coordinación, especificidad y procedimientos la gestión administrativa carece de dirección realiza duplicidad de funciones y retrasa sus metas (Jibaja & Ramirez, 2019)

Entre las dimensiones de la gestión administrativa destaca la dimensión de planeación que para autores como Armijo y Rivadeneira (2021) es la herramienta que permite gestionar las metas previstas. di otro lado para Marcillo (2016) entiende que la planeación es una actividad administrativa que desarrolla y conserva las metas propuestas y las capacidades formativas. en el caso de Münch (2014) señala que es importante que la institución ofrezca procedimientos y facilidades para ser más escueta la atención administrativa.

De acuerdo con Robbins y Coutler (2014) la dimensión de organización implica el desempeño de la labor administrativa con el propósito de clasificar la labor o trabajo de los profesionales. De otro lado la

dimensión de direccionamiento se expresa según Luna (2014) como el objetivo principal de la administración porque la gestión administrativa tiene que seguir un sendero que marque un líder y de esta manera el usuario perciba la responsabilidad de las necesidades que desea cubrir.

Por último, la dimensión control que según Ortiz (2016) es aquella que entra a revisar los procesos administrativos para que alcancen un resultado adecuado. De otro lado Reyes (2015) implica que asegurar el resultado y un proceso administrativo es muy importante para evitar fallas o equivocaciones que permitan un retroceso en la meta planteada.

La segunda variable calidad de servicio según la perspectiva de Gomez (2018) va mucho más allá de la perspectiva de interacción que tienen los sujetos sino a lo tangible del servicio, y el tipo de productos de una empresa. En atención pública esto es muy importante porque en muchas entidades del Estado el desbalance entre infraestructura y cantidad de usuarios es abismal. Según Matute (2018) los centros de servicio al contribuyente son entidades del Estado que conglomeran un gran número de usuarios, ya sea por servicios de consulta y orientación o por trámites administrativos que otorga la institución. No se puede brindar un servicio adecuado si no se tiene las instalaciones para cubrir la capacidad de usuarios que asisten a los servicios que ofrece esta institución. La calidad también se mide por la tranquilidad del servicio que ofrece una entidad (Iza, 2021).

Las teorías que fundamentan esta variable son escuelas, una nórdica y otra americana que representa la valoración que hace el ser humano con respecto a un objeto o servicio. La primera de ellas señala Gronroos (1984) toma en cuenta la imagen como elemento esencial para evaluar la calidad percibida por el cliente. Asimismo, esta puede representar dos elementos; la calidad técnica que tiene su valoración en las cualidades físicas y materiales que el cliente requiere de un producto o un servicio; y la calidad funcional con respecto a la operatividad y desempeño de los requerimientos del usuario.

Otra escuela importante es la de Parasuraman et. al. (1991 como se citó en Evans y Lindsay, 2015) que valora la calidad del servicio a través del instrumento SERVQUAL, que en sus siglas en inglés es service quality, que en español es calidad del servicio y que mide por segmentos las expectativas del cliente con respecto al servicio recibido.

En el caso de Grande (2019) citado por Cabanillas (2021) enfoca la calidad del servicio en función de la confianza que deben generar las instituciones y empresas en los clientes y usuarios. Por eso, el Estado deben apelar a la confianza para alcanzar los objetivos que se presentan y que requieren los usuarios para brindar un servicio adecuado y de calidad.

La confianza implica cumplimiento, la función pública adolece de esta cualidad, no por ser una imposición sino más bien por una necesidad escasamente salvaguardada. El estado no se propone demorar los trámites, o tener errores administrativos. La carga administrativa se impone a la escasez de personal, medios físicos y competencias adecuadas en los profesionales. En este sentido la confianza adquiere líneas de acción en la que no sólo está comprometido al trabajo profesional del personal de atención, sino también a los demás elementos que convergen en un buen servicio como son, la infraestructura, la seguridad, empatía, etc.

De otro lado Gafar (2018) manifiesta que la eficacia del servicio pasa por el trato directo con el cliente. Asimismo, Alfaro (2021) señala que hay que encontrar la separación entre la complacencia hacia el usuario y lo deseable que debe tener el servicio, desde este punto de vista el principal punto de meta es la competencia de los profesionales para responder a las necesidades de los usuarios desde un marco estructural adecuado.

Atendiendo al desarrollo de las dimensiones podemos mencionar que Aldana y Piña (2017) hace mención que la confianza o fiabilidad en una institución se transparenta a través de la destreza y habilidad para satisfacer los requerimientos de los clientes a partir del cumplimiento de sus objetivos logrando que la prestación de este servicio sea seguro y precisó. De otro lado, González (2015) indica que el buen trato a los clientes es un elemento

importante para alcanzar la satisfacción de estos. Por eso es importante que el cliente manifieste confianza al brindarle la atención.

Seguidamente Aldana y Piña (2017) manifiestan que la dimensión de seguridad expresa la comprensión y preparación que deben tener las instituciones para atender al usuario respetando los protocolos y brindando espacios adecuados para que el cliente se sienta satisfecho.

En el contexto de pandemia por COVID 19 la seguridad se ha convertido en una prioridad, porque no sólo se trata de brindar una infraestructura que delimite espacios de seguridad, Sino de atender protocolos para mantener la seguridad en la salud física de los usuarios. la atención en las instituciones públicas como en las privadas deben cumplir procedimientos que límite en el riesgo la presencialidad en la atención al público.

La seguridad en la atención al público actualmente implica distanciamiento social, protección facial, y medición de síntomas. Es prioridad para todos los usuarios respetar y cumplir los procedimientos de seguridad para obtener una atención de calidad.

De otro lado, Cabanillas (2021) sostiene que la dimensión de tangibilidad corresponde a los bienes en una institución o empresa, ya que es la mejor presentación que puede tener para una buena percepción del servicio e influenciar en el usuario. En este sentido la infraestructura de las entidades públicas cumple los estándares de construcción en todo el país considerando elementos de seguridad, y de ornato. sin embargo, no todas las entidades se ubican en edificaciones propias por eso se carecen de construcciones adecuadas que brinde una atención que cumpla los protocolos de seguridad adecuados.

De otro lado, según Hoffman & Beatson (2012) La dimensión capacidad de respuesta se enfoca en la calidad del servicio como aquella que brinda las facilidades del cliente para obtener lo que busca en función del tiempo.

La capacidad de respuesta compromete la celeridad y la eficiencia del personal para atender los requerimientos administrativos de los usuarios y sus competencias profesionales. Asimismo, uno de los principales problemas de la atención en organismos públicos, es la lentitud de los procesos, y la cantidad de procesos administrativos que hay que seguir para obtener una respuesta eficiente. Según Rondoy (2019) la capacidad de respuesta está ligada al cumplimiento de dichos procesos, con respeto irrestricto de los plazos. Lo que implica tener una respuesta administrativa más acelerada, dejando a un lado la burocracia que retrasa las necesidades que tienen los usuarios de las instituciones.

De otro lado, la dimensión de empatía está avalado por Solis (2017) que señala que el trato individualizado que se brinda el cliente debe tomar en cuenta sus necesidades y garantizar confianza para generar mayor sensación valorativa y un trato adecuado. Esto es muy importante porque el cliente al adquirir un servicio evalúa a partir de la observación y la interacción, el servicio prestado.

III. METODOLOGÍA

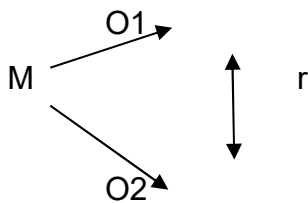
3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según Hernández, Fernández y Batista (2014) la investigación es de tipo correlacional porque establece relación entre 2 variables de estudio. La variable gestión administrativa y calidad de servicio establecen su relación desde un enfoque cuantitativo lo que permitirá un análisis de datos estadístico.

Diseño de investigación

Se analizó bajo un boceto no experimental, lo cual implicó la no adulteración de las variables gestión administrativa y calidad de servicio, porque únicamente recolecté los datos de forma transversal, en un momento determinado, observando solo la correlación de estas.



M= Asistentes del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021.

O1= Test con el fin de valorar la gestión administrativa

O2= Test con el fin de valorar la calidad de servicio

r = Coeficiente de correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de atención

3.2. Variable y Operacionalización

Variable 1

Gestión Administrativa

Definición conceptual

Luna (2018). Señala que la gestión administrativa está asociada al uso de recursos para obtener los objetivos institucionales o entidad tomando en cuenta la planeación de los objetivos trazados, el control de estos, la organización y la dirección del personal.

Variable 2

Calidad de atención

Definición conceptual

Evans (2015) indicó como un conjunto de destrezas y cualidades para alcanzar a cubrir las demandas de los consumidores. en ella se debe tener en cuenta la capacidad de empatía para entender y comprender al usuario que asiste a una institución, el área adecuada y las competencias profesionales para brindar eficientemente todos los requerimientos de un cliente. Esto es muy importante porque con mayor eficiencia y efectividad el servicio que se ofrece adquiere un valor agregado y hay un amplio reconocimiento del cliente con respecto a la atención recibida.

La Operacionalización de las variables en visible en el Anexo 01.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población fue constituida según la asistencia de 6 539 usuarios del centro de servicios al contribuyente – SUNAT filial Paita, que acudieron a la sede desde el periodo de enero a octubre del 2021. Por tal motivo se aplicó un muestreo probabilístico, para la selección de la muestra

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

El cual obtuvo los siguientes resultados:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 6539}{(0.05)^2 \times (6539 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$n = 3.8416 \times 0.25 \times 6539 / 16.345 + 0.9604$
 $n = 6280.0556 / 17.3054$
 $n = 362.89$
 $n = 363$ usuarios

Se eligieron 363 usuarios para la selección de la muestra

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la variable gestión administrativa y calidad de atención es la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Ambos instrumentos bajo la escala ordinal de Likert.

Validez

Para el presente estudio se tuvo en cuenta 2 instrumentos que han sido estadísticamente confiables y debidamente validados en estudios recientes, los cuales permitirán la recolección de información para las variables gestión administrativa y calidad de atención respectivamente.

Validez de contenido

El contenido en los cuestionarios para gestión administrativa y calidad de servicio estuvo refrendado por estudios de Ñahui (2020) y López (2021) que efectuaron el mismo instrumento en la Municipalidad de Cachimayo y Moyobamba respectivamente. Por lo cual no se validarán instrumentos para este trabajo, por no ser necesario.

Validez de criterio

Las variables en mención fueron debidamente fundamentadas en la base teórica y corroboran el uso de dimensiones e indicadores. La variable gestión administrativa posee 4 dimensiones y 15 indicadores y la calidad de servicio posee 5 dimensiones y 16 indicadores. Cada variable está relacionada en su totalidad con los instrumentos aplicados en los estudios de Ñahui (2020) y López (2021). Asimismo, la variable calidad de servicio forma parte de un instrumento internacionalmente reconocido por el estudio de (Parasuraman, Zeimthaml, & Berry, 1991) aunque con adaptaciones al contexto actual.

Validez de constructo

Como se ha visto, los instrumentos antes mencionados han tenido validez de contenido y de criterio por lo que las variables han sido debidamente conceptualizada y referidas en la base teórica. La variable gestión administrativa y sus dimensiones ha sido fundamentada por Luna (2018), Munch (2010 como se citó en Iburguen, 2020) y Chiavenato (2014 citado por Iburguen, 2020) y la variable calidad de servicio ha sido sustentada junto con sus dimensiones en Evans (2015), Hoffman & Bateson (2012) y Parasuraman et. al. (1991 citado por Evans y Lindsay, 2015).

Confiabilidad

La fiabilidad de los instrumentos fue determinada con el uso de coeficiente de Alfa de Combrach lo que determinó su consistencia interna. El estudio de Ñahui (2020) presentó una confiabilidad para gestión administrativa de 0.842 y calidad de servicio con un puntaje de 0.827, y para la investigación de López (2021) el valor de fiabilidad para gestión administrativa alcanzó

0.826 y calidad de servicio obtuvo 0.871. En ese sentido para este estudio no se hicieron pruebas de confiabilidad, por no ser necesario.

Estos instrumentos son visibles en el Anexo 02.

3.5. Procedimiento:

El procedimiento de recopilación de la información se realizó a partir de la comunicación presentada a la Intendencia de Aduanas de Paita, sede donde se ubica el centro de servicios al contribuyente, para realizar un sondeo de percepción de las variables de estudio. Luego se aplicaron los instrumentos debidamente seleccionados por su orientación y aplicación en similares estudios. Se utilizó el SPSS V24.0, haciendo uso del coeficiente de Spearman para obtener los resultados de los objetivos de correlación.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis estadístico es inferencial y se puso en efecto al hacer uso de la prueba de normalidad, el coeficiente de correlación de Spearman lo que permitirá reconocer el r de correlación y el nivel de significancia, lo que validó la hipótesis planteada.

3.7. Aspectos éticos

El uso de información teórica y producto de la recolección de datos respeta la autenticidad de la información y la reserva de la identidad de los encuestados para obtener resultados objetivos y veraces.

IV. RESULTADOS

Prueba de Normalidad

Para determinar la normalidad de los datos de las variables se utilizó la prueba estadística Kolmogorov-Smirnova por tener una muestra mayor a 50 unidades de análisis. Los resultados del análisis de la variable gestión administrativa y calidad de atención valido una distribución no normal.

La hipótesis establecida fue:

P Valor $\geq \alpha$ acepta H_0 : Valida que los datos provienen de una distribución normal

P Valor $< \alpha$ acepta H_a : Valida que los datos no provienen de una distribución normal

Tabla 1

Prueba de normalidad

		Gestión administrativa	Calidad de atención
Prueba estadística	<i>Estadístico</i>	0.830	0.814
Kolmogorov-Smirnova	<i>gl</i>	363	363
	<i>Sig</i>	0.000	0.000

Nota: Cuestionario aplicado a usuarios del centro de servicios al contribuyente, Paita 2021

P Valor (Gestión administrativa) = 0.000 $\infty < 0.01$

P Valor (Calidad de atención) = 0.000 $\infty < 0.01$

Los resultados de la variable gestión administrativa y calidad de atención acepta la H_a que valida que los datos no provienen de una distribución normal con una significancia de 0.000

Resultados del Objetivo General.

Tabla 2

Relación de gestión administrativa y calidad de atención

Gestión	Calidad de atención		
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p- valor</i>	<i>N</i>
administrativa	0.864	0.000	363

Nota: Cuestionario aplicado a usuarios del centro de servicios al contribuyente, Paita 2021

A continuación, la percepción de los usuarios del centro de servicios al contribuyente con respecto a la relación entre las variables gestión administrativa y calidad de atención obtuvo un Rho de Spearman que asciende a 0.864 alcanzando una correlación directa positiva alta y un nivel de significancia de 0.000 ($P < 0.01$) lo que valida la hipótesis de la investigación que ratifica una relación positiva entre las variables.

Resultados del objetivo específico 1:

Tabla 3

Relación entre planeación y calidad de atención

Dimensión	Calidad de atención		
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p- valor</i>	<i>N</i>
Planeación	0.833	0.000	363

Nota: Cuestionario aplicado a usuarios del centro de servicios al contribuyente, Paita 2021

A continuación, la percepción de los usuarios del centro de servicios al contribuyente con respecto a la relación entre la subvariable planeación y calidad de atención, se obtuvo un Rho de Spearman que asciende a 0.833 alcanzando una correlación directa positiva alta y un nivel de significancia de 0.000 ($P < 0.01$) lo que valida la hipótesis de la investigación.

Resultados de objetivo específico 2:

Tabla 4

Relación entre organización y calidad de atención

Dimensión	Calidad de atención		
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p- valor</i>	<i>N</i>
Organización	0.654	0.000	363

Nota

Cuestionario aplicado a usuarios del centro de servicios al contribuyente, Paita 2021

A continuación, la percepción de los usuarios del centro de servicios al contribuyente con respecto a la relación entre la subvariable organización y la variable calidad de atención obtuvo un Rho de Spearman que asciende a 0.654 alcanzando una correlación directa positiva moderada y un nivel de significancia de 0.000 ($P < 0.01$) lo que valida la hipótesis de la investigación.

Resultados del objetivo específico 3:

Tabla 5

Relación entre dirección y calidad de atención

Dimensión	Calidad de atención		
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p- valor</i>	<i>N</i>
Dirección	0.745	0.000	363

Nota: Cuestionario aplicado a usuarios del centro de servicios al contribuyente, Paíta 2021

A continuación, la percepción de los usuarios del centro de servicios al contribuyente con respecto a la relación entre la subvariable dirección y la variable calidad de atención obtuvo un Rho de Spearman que asciende a 0.745 alcanzando una relación directa positiva alta y un nivel de significancia de 0.000 ($P < 0.01$), lo que valida la hipótesis de la investigación.

Resultados del objetivo específico 4:

Tabla 6

Relación entre control y calidad de atención

Dimensión	Calidad de atención		
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p- valor</i>	<i>N</i>
Control	0.899	0.000	363

Nota: Cuestionario aplicado a usuarios del centro de servicios al contribuyente, Paita 2021

A continuación, la percepción de los usuarios del centro de servicios al contribuyente con respecto a la relación entre subvariable control y la variable calidad de atención obtuvo un Rho de Spearman que asciende a 0.899 alcanzando una relación directa positiva alta y un nivel de significancia de 0.000 ($P < 0.01$) lo que valida la hipótesis de la investigación.

V. DISCUSIÓN

El resultado del presente estudio de investigación fue determinar la relación entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de atención desde la percepción de los usuarios del Centro de Servicios al Contribuyente de Paita, establecimiento que pertenece a la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT institución adscrita al Ministerio de Economía.

De acuerdo con los resultados de la presente investigación, teniendo como objetivo principal del estudio, establecer la relación entre las variables gestión administrativa y calidad de atención, se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman 0.864, es decir una correlación positiva alta. Asimismo, la correlación es significativa con un valor de 0.000 que corresponde a un $P < 0.01$ lo que valida la hipótesis de la investigación que implica una relación significativa entre gestión administrativa y calidad de atención; siendo estas directamente proporcional considerando que mientras se actualicen y evalúen las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, tendremos una gestión administrativa adecuada, lo cual se verá reflejado en una calidad de atención de los requerimientos de los usuarios, y como resultado obtendremos una población satisfecha en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y no tributarias.

Esto es similar con el estudio de López (2021) cuyos resultados demostraron una correlación positiva moderada de 0.600 entre la gestión administrativa y calidad de servicio, con un nivel de significancia menor a 0,000, lo cual valido la hipótesis de la investigación que señalaba la relación significativa entre ambas variables. De acuerdo con los resultados de ambas investigaciones Lopez (2021) y el presente estudio, al contrastarlos podemos afirmar que cuando se tenga una buena gestión administrativa en la entidad, se tendrá una mejor calidad de atención a los requerimientos de los usuarios, sobre todo que esto se verá reflejado en el adecuado cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

De otro lado, Ñahui (2020) obtuvo una relación positiva considerable entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.635 y un nivel de significancia de 0,000, concluyendo que, a mayor gestión administrativa, aumentará la calidad de servicio. Estos resultados explican la estrecha relación entre estas dos variables y que los usuarios consideran que tanto la atención y el proceso administrativo son concatenables y por ello no se pueden desligar, incluso en tiempos de pandemia donde se exige más capacidad administrativa de las instituciones para lograr una eficiente atención, cumpliendo no solo con los requerimientos en temas tributarios como es el caso de la SUNAT, sino además cumpliendo con condiciones no previstas en la planificación, como fue el caso de instrumentos de bioseguridad adecuados para contrarrestar los riesgos de contagio al personal de la entidad y de los usuarios.

Asimismo, Dulanto, K. (2019), que estudio la Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay en el ejercicio 2018, como se puede observar en sus resultados la significancia es de 0,000 inferior al valor de significancia de $p < 0.01$ por defecto aceptó la hipótesis de la investigación. Deduciendo que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018. Por lo que la correlación de Rho de Spearman es 0.542, de acuerdo con la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja. Si bien es cierto la investigación de Dulanto, K. (2019) su resultado con respecto al nivel de coeficiente de correlación entre las variables es muy inferior, si podemos indicar que se coincide en la conclusión donde se afirma que la gestión administrativa impacta en la calidad de atención.

Asimismo, la teoría planteada por Chiavenato (2014) señala que la gestión administrativa va más allá que establecer metas administrativas y controlar un servicio; sino que también involucra elementos de asertividad, por lo al establecer una relación con la calidad del servicio se complementa con las relaciones humanas que favorecen la adaptación de los usuarios y/o clientes y mejorar los servicios que requieren. Por esta razón Arquinego

(2014) hace mención que la gestión administrativa es positiva porque maximiza el desempeño de un funcionario o servidor público en actividades concernientes a la institución sea pública o privada.

Por eso es muy importante un adecuado desempeño de las funciones administrativas sin generar duplicidad de funciones o mal entender las capacidades o competencias de cada trabajador. Esto implica organizar los recursos propios dando mayor relevancia al factor humano y satisfacer las necesidades del trabajador cómo del ciudadano. (Cabezas, 2015).

En el caso del objetivo específico 1, la percepción de los usuarios del centro de servicios al contribuyente Paita con respecto a la subvariable planeación y la calidad de atención obtuvo un Rho de Spearman que asciende a 0.833 alcanzando una relación positiva alta y un nivel de significancia de 0.000 que corresponde a un $P < 0.01$ lo que valida la hipótesis de investigación que ratifica una relación positiva entre la subvariable planeación y la variable calidad de atención. En ese sentido podemos afirmar que la entidad demuestra una planificación, predominando la actualización de su Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI), de igual forma mantener la declaración de políticas institucionales, misión, objetivos, acciones estratégicas y una ruta estratégica.

Estos resultados son comparables con el estudio de López (2021) que trabajo las variables gestión administrativa y calidad de servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba. En la que se demostró una correlación positiva moderada de 0.651 entre la subvariable planeación de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio, con un nivel de significancia menor a 0,000, lo cual validó la hipótesis de la investigación que señalaba la relación significativa entre la subvariable planeación y la variable calidad de servicio.

Aunque el grado de correlación es menor en el estudio de López (2021) porque la percepción de los usuarios coincide en reafirmar que la planeación está estrechamente relacionada con la calidad de servicio, esto encuentra sustento en el aporte de Armijo y Rivadeneira (2021) que coloca

esta herramienta como la principal para gestionar las metas previstas y por tanto un alcance en la satisfacción del cliente. De otro lado, Münch (2014) aporta lo importante de que la institución ofrezca procedimientos y facilidades para ser más escueta la atención administrativa, esto en el marco de un plan diseñado.

En el caso del objetivo específico 2 al establecer la relación entre la dimensión organización y la variable calidad de atención cuyo resultado es 0.654 obteniendo una correlación positiva moderada, distante a 1 que es una correlación perfecta. Asimismo, la correlación es significativa con un valor de 0.000 que corresponde a un $P < 0.01$ lo que valida la hipótesis de investigación que ratifica una relación positiva entre la subvariable organización y la variable calidad de atención. Esto de acuerdo con la percepción que tiene el usuario de la SUNAT con respecto a la organización, funciones y estructura organizacional, si bien es cierto perciben que la entidad cuenta con instrumentos normativos de gestión institucional (ROF y MOF) que se actualizan constantemente, y en los cuales se precisan la finalidad, funciones generales y atribuciones del Titular y de los órganos de menor nivel jerárquico estableciendo una adecuada estructura funcional y orgánica de la entidad; los usuarios mantienen algunas discrepancias en la atención de sus requerimientos en aras de un adecuado cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Estos resultados son similares al aporte de Barrera & Ysuiza (2018) que planteo un estudio sobre la gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio que brindan a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial del alto Amazonas – Loreto que demostró que existe una relación significativa entre la subvariable organización y calidad de servicio valorando una relación positiva alta y confrontando que la variable gestión administrativa no se desarrolla adecuadamente mostrando una indiferencia de 41%, para la organización y en el caso de la calidad del servicio alcanzo el 90% lo que implicó que gran parte de los ciudadanos relacionan la organización de la institución con la calidad del servicio. De hecho, Robbins y Coutler (2014) refuerza la idea de esta relación porque señala que el

componente organización está íntimamente ligado a la calidad del servicio.

En el caso del objetivo específico 3, donde la percepción de los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita con respecto a la subvariable dirección y la variable calidad de atención obtuvo un Rho de Spearman que asciende a 0.745 alcanzando una relación positiva alta y un nivel de significancia de 0.000 que corresponde a un $P < 0.01$ lo que valida la hipótesis de la investigación que implica la relación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad de atención. Los resultados reflejan la percepción que tiene los usuarios con respecto al liderazgo que mantiene la SUNAT, al ser un organismo técnico especializado que cuenta con personería jurídica de derecho público, patrimonio propio y goza de autonomía funcional, técnica, económica, financiera, presupuestal y administrativa; lo cual a implicado ser una entidad líder del estado, ampliado las funciones propias con respecto a la recaudación de aportaciones, lo que implica que el usuario mantenga de forma centralizada sus obligaciones tributarias y no tributarias.

Lo que es contrastable con el aporte de Alegría (2020) que también desarrolló una investigación sobre gestión administrativa y calidad de servicios en la municipalidad distrital de Rumisapa - Lamas 2020, implicando que existe una relación entre las variables de gestión administrativa y la calidad del servicio alcanzado una correlación significativa puesto que los usuarios se encuentran contentos con la atención esperada por estar debidamente capacitados en la gestión que realizan los trabajadores. Por último, el aporte García (2021) valoró una correlación de ambas variables concluyendo que existe una relación alta entre ambas variables porque entre los sujetos de intervención hay una sensibilidad humana y por lo que se desprende una satisfacción regular.

En el caso del objetivo específico 4, la relación según la percepción de los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, con respecto a la dimensión control y calidad de atención, se obtuvo un Rho de Spearman que asciende a 0.899 alcanzando una relación directa positiva

alta con un nivel de significancia de 0.000 que es inferior a un $P < 0.01$ lo que valida la hipótesis de la investigación. Por los resultados podemos afirmar que la percepción que tienen los usuarios es que la SUNAT cuenta con un control adecuado mediante un sistema de gestión orientado a resultados, instrumentos de gestión monitoreados, indicadores y metas. En ese sentido podemos afirmar que el control en la gestión administrativa incide notablemente en la calidad de atención.

De otro lado, el aporte de García (2021) es similar a los resultados encontrados, porque valora la correlación entre control y calidad de atención, ratificando una relación positiva alta entre la dimensión y la variable, porque entre los sujetos de intervención hay una sensibilidad humana y por lo que se desprende una satisfacción regular.

Esto implica una reafirmación del aporte de Ortiz (2016) que señala que la subvariable control ratifica la revisión de procesos administrativos para que alcancen un resultado adecuado. Aunque estos resultados tiendan a ser negativos o positivos están estrechamente ligados a la calidad del servicio.

Asimismo, Reyes (2015), de igual forma se inclina que, asegurar el resultado de un proceso administrativo es muy importante, porque este repercute en la calidad de atención.

De otro lado Dulanto (2019) reafirma que la relación entre las dos variables es positiva pero baja, y que para el caso entre la subvariable control y calidad esta relación es sustancialmente importante e impacta significativamente. Porque en realidad .la calidad de servicio en la perspectiva de Gomez (2018) va mucho más allá de la perspectiva de interacción que tienen los sujetos sino a lo tangible del servicio. En atención pública esto es muy importante porque la supervisión de los procesos administrativos afecta la calidad.

Según Matute (2018) los centros de servicio al contribuyente son entidades del Estado que conglomeran un gran número de usuarios, ya sea por servicios de consulta y orientación o por trámites administrativos que

otorga la institución. No se puede brindar un servicio adecuado si no se tiene un adecuado control de estas para cubrir la capacidad de usuarios que asisten a los servicios que ofrece esta institución. La calidad también se mide por la tranquilidad del servicio que ofrece una entidad (Iza, 2021).

Por tanto, Cabanillas (2021) enfoca la calidad del servicio en función de la confianza que deben generar las instituciones y empresas en los clientes y usuarios. Por eso, el Estado deben apelar a la organización y al control para alcanzar los objetivos que se presentan y que requieren los usuarios para brindar un servicio adecuado y de calidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó al obtener los resultados del objetivo general, que existe una relación positiva directa alta entre las variables gestión administrativa y calidad de atención cuyo resultado es 0.864 lo que implica la relación significativa entre gestión administrativa y calidad de atención.
2. Se concluyó al obtener los resultados del objetivo específico 1, que existe una relación positiva directa alta entre la subvariable planeación y la variable calidad de atención, cuyo resultado es 0.833 lo que implica la relación significativa entre planeación y calidad de atención
3. Se concluyó al obtener los resultados del objetivo específico 2, que existe una relación positiva directa moderada entre la subvariable organización y la variable calidad de atención, cuyo resultado es 0.654 lo que implica una relación significativa entre organización y calidad de atención
4. Se concluyó al obtener los resultados del objetivo específico 3, que existe una relación positiva directa moderada entre la subvariable dirección y la variable calidad de atención cuyo resultado es 0.745 lo que implica una relación significativa entre dirección y calidad de atención.
5. Se concluyo al obtener los resultados del objetivo específico 4, que existe una relación positiva directa alta entre la subvariable control y la variable calidad de atención cuyo resultado es 0.899 lo que implica una relación significativa entre control y calidad de atención.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Intendencia Regional de la SUNAT en Piura, realizar un plan progresivo de capacitaciones al personal de trabajo, con la finalidad de reforzar los conocimientos y aptitudes de una atención efectiva al usuario en las instalaciones del centro de servicios al contribuyente de Paita - SUNAT.
2. Se recomienda a la Intendencia Regional de la SUNAT en Piura, reforzar los mecanismos de comunicación de la SUNAT, en el ámbito local, para planificar citas las cuales pueden ser personalizadas con los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita.
3. Se recomienda a la Alta Dirección de la SUNAT, establecer mecanismos de comunicación masiva, como puede ser, publicidad en medios de comunicación en su localidad de cada sede desconcentrada, estrategias de publicidad en redes sociales, crear una Página Web local para cada sede desconcentrada, entre otras estrategias de comunicación amigable; con la finalidad que los usuarios tengan conocimiento de los procedimientos, herramientas, mecanismos, dispositivos tecnológicos que facilitan el conocimiento tributario y cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
4. Se recomienda a la Alta Dirección de la SUNAT, implementar estrategias de capacitación masiva con relación a la cultura tributaria, como convenios con el MINEDU, para inculcar la cultura tributaria desde los niveles iniciales de estudios, buscando con ello desde la infancia un ciudadano integro en sus obligaciones tributarias.

Referencias

- Aldana, J., & Piña, J. (2017). *Calidad del servicio prestado al cliente por los instructores de gimnasios. Revista Arbitrada Interdisciplinada de Ciencias de La Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Economía, Ciencias Del Agro y Mar y Ciencias Exactas y Aplicadas.*
- Alegría, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas.* Tesis de Maestría.
- Alfaro, I. (2021). *Registro nacional de proveedores y su influencia en calidad del servicio de la Municipalidad Provincial De Santiago De Chuco, 2020.*
- Arias, G. (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración.*
- Armijo Vera, A. E., & Rivadeneira Morán, J. S. (2021). *Diseño de modelo de planeación estratégica para la empresa Maxicarnes.*
- Arquinego, L. (2014). *Etimología de Gestión.*
- Barrera Isuiza, A. M., & Ysuiza Shupingahua, M. A. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018.*
- Basantes Cordova, S. S. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.*
- Cabanillas, F. (2021). *La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pimentel. Chiclayo.*
- Cabezas, H. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia En La Satisfacción Laboral De Los Empleados De La Empresa Pública Municipal De Saneamiento Ambiental De Babahoyo – Emsaba E.P.*
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración.* Mexico.

- Del Castillo, T., & Del Castillo, C. (2019). *Gestión administrativa y su relación con la adquisición de bienes y servicios de la constructora Horux SAC, Tarapoto, 2019.*
- DISCAPNET. (16 de Setiembre de 2021). *La atención a las personas con autismo, una de las prioridades de Fundación Orange.* Obtenido de <https://www.discapnet.es/atencion-las-personas-con-autismo-prioridad-de-fundacion-orange>
- Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018.* Tesis de Maestría.
- EL ECO de tandil. (02 de Setiembre de 2020). Redoblar la calidad y la inversión, la fórmula que de Martino aplica también en tiempos difíciles.
- El Tiempo. (11 de Setiembre de 2020). Bajar la calidad del servicio perjudica a las empresas.
- Espinoza, J. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia CNT del cantón el empalme, Guayas periodo 2014 – 2015, (tesis maestría).* Tesis de maestría.
- Evans, J., & Lindsay, W. M. (2015). *Administracion y control de calidad.*
- García García, R. E. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020.*
- Gomez, B. (2018). *Recursos humanos: Diez claves del trabajo en equipo.*
- Gronroos. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*,.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edcion ed.). Mexico DF.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios Conceptos, estrategias y*

- casos (Cuarto edición ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Ibarguen Cueva, F. E. (2020). *Gestión administrativa y ejecución presupuestal en el Gobierno Regional del Callao*. Lima.
- Iza, L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en el Registro Mercantil*.
- Jibaja, K., & Ramirez, J. (2019). *La Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana respecto a la calidad del servicio de la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre*. Piura.
- López Tuesta, R. Z. (2021). *La gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba*. Tesis de Maestría en Gestión Pública.
- Luna, A. (2014). *El proceso administrativo*. Grupo Editorial Patria.
- Marcillo, M. (2016). *Planeación Estratégica*.
- Matute. (2018). *Calidad de Servicio de Seguridad Ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas*.
- Mendoza, A. (2019). *Gestión Administrativa en Facultades Académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno, Santa Cruz*. Artículo , Universidad Autónoma Gabriel René Moreno.
- Munch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. Mexico: Pearson educación.
- Ñahui Arotinco, L. H. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020*. Tesis de Maestría en Gestión Pública.
- Ñañez, R. (2017). *Gestión administrativa en las Municipalidades de Azángaro y Chocos*.

- Ocampos Guerrero, L. E., & Valencia Concha, S. T. (2016). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud*. Tumbres.
- Ortiz. (2016). *Análisis: Planeación estratégica en la organización*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1991). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*.
- Reyes, T. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros la Maná*.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Mexico: Pearson.
- Rojas , J. (2015). *Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad*. Tesis de Maestría.
- Rondoy, H. (2019). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019*.
- Segura Cardoza, A. R. (2020). *Calidad del servicio percibida por los contribuyentes de la SUNAT en el distrito de Piura - Piura año 2020*. Piura.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	La gestión administrativa está asociada al uso de recursos para alcanzar las metas de la institución o empresa tomando en cuenta la planeación de los objetivos trazados de estos, la organización y la dirección según (Luna, 2018).	Se medirá a partir de la evaluación, planificación, organización, dirección y control en la perspectiva de una escala ordinal	Planificación administrativa Organización administrativa Dirección administrativa	Plan estratégico Plan operativo Acciones específicas Documentación de gestión (MOF, ROF, etc.) Estructura orgánica. Coordinación efectiva Funciones administrativas Supervisión. Liderazgo. Motivación. Trabajo en equipo	Escala ordinal

		Control administrativo	Evaluación Supervisión Capacitación. Establecimiento de metas.
Calidad de servicio	Según Evans (2015) la calidad del servicio es un compendio de habilidades y actitudes que colman las necesidades de los clientes. Así tenemos que la empatía, agrega a la interacción con el cliente disponibilidad y atención a sus requerimientos. De otro lado, la diferenciación del servicio es un plus que a la calidad de un servicio añade valor agregado, esto consiste en valorar a los	Se medirá a partir de la evaluación de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la perspectiva de una escala ordinal.	Tangibilidad Oficinas acondicionadas. Equipamiento. Infraestructura. Limpieza. Fiabilidad Atención en orden. Trato Atención igualitaria.

clientes con experiencias de atención individual. Todas estas características suman a la calidad de atención y amplían el reconocimiento del cliente desde el principio que se le otorga el servicio

Capacidad de respuesta

Solución de problemas
Amabilidad.
Aclaración de dudas.
Apoyo

Seguridad

Servicio rápido.
Confianza.
Respeto la privacidad.
Trámites

Empatía

Disposición de tiempo.
Trato agradable.
Atención personalizada.
Personal empático.

Anexo 2: Cuestionario de gestión administrativa

Estimado usuario (a) marque la alternativa que considere Ud. la respuesta.

S	Siempre	5
CS	Casi Siempre	4
V	Algunas Veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

N	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	PLANIFICACIÓN					
1	Tiene conocimiento que la SUNAT cuentan con un plan estratégico institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades.					
2	Tiene conocimiento que la SUNAT cuenta con un plan operativo institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades.					
3	La SUNAT realiza acciones específicas (publicidad digital, comunicación virtual, llamadas a usuarios) para el cumplimiento de los objetivos de atención al usuario.					
4	La SUNAT toma en cuenta, sus aportes o sugerencias orientadas a mejorar su plan operativo institucional con relación a la atención al usuario.					
5	Percibe, el cumplimiento de las funciones con respecto a los documentos de gestión de la SUNAT (MOF, ROF, etc.).					
	ORGANIZACIÓN					
6	Le brindan información de la estructura orgánica de la SUNAT, para dirigirse al personal específico que absuelva sus requerimientos.					
7	Existe una coordinación efectiva con otras oficinas, para el cumplimiento de sus actividades administrativas, orientadas a la atención que requiere el usuario.					
8	Considera que los colaboradores de la SUNAT están capacitados para el desarrollo de sus funciones.					

9	Percibes que se reorganiza la SUNAT, cuando hay cambio de gobierno.					
1	Observas un equipo administrativo de respaldo, orientando su desempeño a atender los requerimientos del usuario.					
	DIRECCIÓN					
1	Observas alguna supervisión a las actividades de trabajo que realizan los orientadores de SUNAT.					
1	Percibes si existe un liderazgo democrático en la SUNAT.					
1	Percibes motivación en los orientadores de la SUNAT, para un buen desempeño laboral.					
1	Existe predisposición del orientador de la SUNAT, para la realización de sus actividades.					
1	Observas toma decisiones oportunas para solucionar conflictos.					
	CONTROL					
1	La SUNAT realiza constantemente una evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del orientador (llamadas y/o correos)					
1	Observas una supervisión y control en el desarrollo de las funciones del orientador.					
1	Se permite una evaluación anónima del desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos.					
1	Se brinda capacitación en temas tributarios para generar un mayor control en su empresa.					
2	Se brindan herramientas para alcanzar las metas en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.					

Anexo 3: Cuestionario de calidad de servicio

Estimado usuario (a) marque la alternativa que considere Ud. la respuesta.

S	Siempre	5
CS	Casi Siempre	4
AV	Algunas Veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

N°	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.					
2	Cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados.					
3	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución					
4	El personal debe verse pulcro.					
	FIABILIDAD					
5	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.					
6	Es atendido por el personal con cordialidad e interés.					
7	Se brinda una atención igualitaria a los usuarios.					
8	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
9	El personal lo atiende con amabilidad					
10	El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.					
11	El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.					
12	El personal debe dar un servicio rápido.					
	SEGURIDAD					
13	El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.					

14	El personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta.					
15	El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.					
16	El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.					
	EMPATÍA					
17	El personal lo atiende amablemente.					
18	El personal proporciona una atención personalizada.					
19	El personal es empático a la hora de atenderlo.					
20	El personal demuestra buena disposición para orientar.					

Anexo 3: Comunicación de realización de encuesta



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Paiza, 04 de octubre de 2021

Señora:
Martha Elba Garamendi Espinoza
Intendente de la Aduanas de Paiza - SUNAT

ASUNTO: Comunico la realización de encuesta a los usuarios del Centro de Servicios al Contribuyente de Paiza – Parte externa del Local.

Tengo a bien dirigirme a usted, para ofrecerle mi cordial saludo y a la vez expresarle que me encuentro cursando el último ciclo de estudios de Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Piura, para efectos de graduación, debo presentar y sustentar un estudio de investigación, en ese sentido, le comunico la realización de una encuesta a los contribuyentes usuarios del Centro de Servicios al Contribuyente de Paiza – Parte externa del Local ubicado en la sede de la Intendencia de Aduanas de Paiza.

La encuesta estará relacionada a recabar información para formular el trabajo de investigación titulado *Gestión Administrativa y Calidad de Atención a los usuarios del Centro de Servicios al Contribuyente de Paiza - SUNAT*.

Aprovecho la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Manuel Agustín Segura Yovera
Especialista 2 – I.A. Paiza



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE DE PAITA, 2021", cuyo autor es SEGURA YOVERA MANUEL AGUSTIN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

PIURA, 26 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE DNI: 03874808 ORCID 0000-0001-8191-8988	Firmado digitalmente por: JJSAAVEDRAO el 19-01- 2022 21:17:05

Código documento Trilce: TRI - 0246021