



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad en la atención al usuario del Servicio
de Administración Tributaria de Lima, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Mendoza Matallana, Diego Sebastián (ORCID: 0000-0003-1789-7734)

ASESOR:

Mg. Jaramillo Ostos, Dennis Fernando (ORCID: 0000-0003-0432-7855)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación le dedico a mis padres quienes son mi principal apoyo en la vida, me ayudan constantemente a completar mis metas, también a mi pareja que me ha apoyado durante todo este tiempo y por darme el regalo más maravilloso de ser padre.

Agradecimiento

Comienzo agradeciendo a Dios por otorgarme salud, sabiduría, fortaleza para alcanzar mis metas y por no permitir que me rinda en los momentos más difíciles.

También quiero agradecer a mis compañeros y a mi asesor por brindarme su apoyo durante todo el proceso de esta investigación.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	vi
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
4.1. Resultados Descriptivos	24
4.2. Resultados Inferenciales	26
V.DISCUSIÓN	33
VI.CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	51

Índice de Tablas

Tabla 1. Niveles de frecuencia de la gestión administrativa.....	24
Tabla 2. Niveles de frecuencia de la calidad en la atención	25
Tabla 3. Chi-Cuadrado de ajuste de la incidencia de la gestión administrativa....	27
Tabla 4. Prueba de Wald sobre la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de la atención	27
Tabla 5. Pseudo R cuadrados sobre la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de la atención	28
Tabla 6. Chi-Cuadrado de ajuste sobre la incidencia de planeación en la calidad de la atención	28
Tabla 7. Prueba de Wald sobre la incidencia de la planeación en la calidad de la atención	28
Tabla 8. Prueba de Wald sobre la incidencia de la planeación en la calidad de la atención	29
Tabla 9. Chi-Cuadrado de ajuste sobre la organización en la calidad de la atención	29
Tabla 10. Prueba de Wald sobre la incidencia de la organización en la calidad de la atención	29
Tabla 11. Pseudo R cuadrados sobre la incidencia de la organización en la calidad de la atención.	30
Tabla 12. Chi-Cuadrado de ajuste sobre la incidencia de la dirección en la calidad de la atención.	30
Tabla 13. Prueba de Wald sobre la incidencia de la dirección en la calidad de la atención.	31
Tabla 14. Pseudo R cuadrados sobre la incidencia de la dirección en la calidad de la atención.	31
Tabla 15. Pseudo R cuadrados sobre la incidencia de la dirección en la calidad de la atención.	31
Tabla 16. Prueba de Wald sobre la incidencia del control en la calidad de la atención.	32
Tabla 17. Pseudo R cuadrados sobre la incidencia del control en la calidad de la atención.	32

Índice de Figuras

Figura. 1. Esquema del tipo del diseño	18
Figura 2. Porcentaje de la Gestión administrativa y sus dimensiones	24
Figura 3. Porcentaje de la Calidad de la atención y sus dimensiones.	25

Resumen

En los últimos años se ha realizado un cambio en la modalidad de trabajo, debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el virus del covid-19, las empresas tuvieron que optar por el trabajo remoto para continuar con sus actividades, las organizaciones se adaptaron a los nuevos protocolos de atención para satisfacer las necesidades de los usuarios. La presente investigación se titula “Gestión administrativa y calidad en la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021”. Se plantea como objetivo general, Determinar la incidencia que existe de la gestión administrativa en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima. El tipo de investigación fue básica de enfoque cuantitativo de nivel correlacional causal y diseño no experimental transversal. La población de estudio utilizada fueron 90 colaboradores. El muestreo fue no probabilístico. Se concluye que, si existe incidencia de la gestión administrativa en la calidad de atención, tal como lo demuestran el estadístico de Wald mayor a 4.00 y el valor del coeficiente de significancia es de $0.000 < 0.05$. Mediante el coeficiente de Nagelkerke, la variación de la calidad de atención se debe al 28.8% de los niveles de la gestión administrativa.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad de atención, Administración tributaria

Abstract

In recent years there has been a change in the way of working, due to the health emergency caused by the covid-19 virus, companies had to opt for remote work to continue their activities, organizations adapted to the new care protocols to meet the needs of users. This research is entitled "Administrative management and quality in customer service of the Tax Administration Service of Lima, 2021". The general objective is to determine the incidence that exists of the administrative management in the quality of the attention to the user of the Tax Administration Service of Lima. The type of research was basic with a quantitative approach of a causal correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The study population used was 90 collaborators. The sampling was non-probabilistic. It is concluded that, if there is an incidence of administrative management in the quality of care, as shown by the Wald statistic greater than 4.00 and the value of the significance coefficient is $0.000 < 0.05$. Using the Nagelkerke coefficient, the variation in the quality of care is due to 28.8% of the administrative management levels.

Keywords: Administrative management, Service quality, Tax administration

I. INTRODUCCIÓN

Los países con mayor desarrollo económico a nivel mundial obtienen sus ingresos fiscales de distintos tipos de impuestos tributarios, como los impuestos sobre bienes y servicios, sobre renta de las empresas, impuestos de seguro social e impuestos sobre la propiedad, el cobro de impuestos para un país es importante para su gestión administrativa, debido que permite la recaudación de ingresos, que ayudan a financiar el gasto público de forma eficaz y objetiva sobre la prestación de bienes y servicios que son demandados por la mayoría de los ciudadanos.

Los impuestos tributarios favorecen al desarrollo de la economía y a la competitividad fiscal, dentro de las grandes economías desarrolladas a nivel mundial, se encuentra el país de Estados Unidos obteniendo en el puesto 21, con una puntuación de 63,7 % en su sistema tributario, esta nota ha ido mejorando tras la revisión fiscal de la gestión administrativa del ex presidente Donald Trump en el año 2017 (Tax Foundation, 2021). En Europa cuenta con los mejores modelos tributarios del mundo, tiene a 8 países de los 10 más competitivos, Estonia es considerado como el país que tiene la mejor estructura impositiva del mundo, y está acompañada por los siguientes países; en el segundo lugar se encuentra Nueva Zelanda, seguido de Letonia, Lituania, Suiza y en el décimo lugar está el país de República Checa, según OECD (2019).

En América Latina tiene ciertas similitudes con la mayoría de países en la gestión administrativa de recaudación tributaria, pero mantener un sistema tributario eficiente y justo, no es simple, principalmente en los países en desarrollo, en estos países tener un sistema tributario ideal, sería recaudar la cantidad establecida como objetivo mensual, trimestral o anual, pero en muchos de los países no se llega a alcanzar la meta debido a una mala gestión administrativa. la idea de implementar un sistema tributaria eficiente en estos países presenta grandes problemas, debido que estos países la mayoría de sus ciudadanos trabajan en el sector agrícola o en empresas pequeñas e informales, esto genera que sus ingresos estén destinados a gastos básicos como la alimentación, la vestimenta y la salud. por este motivo la gestión administrativa en el sector tributario debe estar diseñada según la realidad de cada país, los países que menos impuestos pagan en Latinoamérica son; Guatemala con un 12,6% de su PIB,

República Dominicana con 13,7% del PIB y nuestro país con un 16,1% del PIB. Por otro lado, contamos con los países que más impuestos pagan en América latina, como Cuba con un 41.7 % de su PIB, luego sigue Brasil con un 32.2% del PIB y Argentina que alcanza un 31.3% del PIB. Según CEPAL (2021).

En el Perú cuenta con un sistema tributario que está conformado por el Impuesto General a las Ventas (IGV), esta promueve un aproximado del 55 % de los recursos tributarios peruanos, el siguiente es el Impuesto a la Renta que alcanza un 30 % de toda la recaudación y un 15 % que está conformado por otros impuestos (Gestión, 2018). Dentro de este último grupo se encuentran los impuestos que están a cargo de los gobiernos locales, debido que, en nuestro país existe la obligación de pagar impuestos de diferentes tipos, uno de los principales son los impuestos, que son pagados por los contribuyentes alcanzados por la tributación municipal.

Las municipalidades son órganos que pertenecen al gobierno local, estas cuentan con una gestión administrativa que tiene como función principal el desarrollo de la comunidad, prestando servicios básicos a los ciudadanos. Estas se encargan de recaudar los impuestos, esta labor fue dada a una nueva entidad que se encuentran dentro de la Municipalidad de Lima que es el "SAT" (El Servicio de Administración Tributaria), este organismo tiene como finalidad; administrar, organizar, fiscalizar y recaudar todos los ingresos tributarios y multas no tributarios, la institución cuenta con autonomía económica, administrativa, presupuestaria y financiera. Los impuestos municipales que se recaudan en Lima son los siguientes; Impuesto de Alcabala, Impuesto Predial, Impuesto al Patrimonio Automotriz, Impuesto a los Juegos, Impuesto a las Apuestas e Impuesto a los Espectáculos Públicos.

En la actualidad el Perú y el mundo está pasando por una pandemia debido al Virus Covid-19, la cual ha afectado a toda la población mundial y a las empresas privadas y públicas, estas han tenido que adaptarse a nuevos protocolos y cambiar su forma de trabajo, el SAT de Lima es una de las empresas que ha tenido que modificar sus protocolos de atención, dentro de su gestión administrativa se han creado distintos planes estratégicos para poder adaptarse a la nueva normalidad y esto se puede ver reflejado en la percepción que tienen los ciudadanos sobre la

calidad de servicio que otorga el SAT de Lima. Durante el primer año de la pandemia el SAT de Lima tuvo un crecimiento considerable en la atención no presencial, pero muchos de los ciudadanos inconformes con no poder acceder a la atención presencial a la cual están acostumbrados. En las operaciones sobre consultas no presenciales sobre los impuestos prediales, se generó un aumento de 25% al 59 % y en consultas de impuestos vehiculares aumento de 49% a 67% en tramites no presenciales, en total se registraron más de 600,000 consultas atendidas, debido a que no se habilitaba la atención presencial por protocolos establecidos por el Ministerio de Salud (El Peruano, 2021).

Se puede observar el cambio del servicio de atención que ofrece el SAT de Lima, de un servicio presencial cambio a un servicio de tipo virtual, pero el aumento del servicio actual no significa que los usuarios estén conforme con la calidad de atención, ya que muchos de los contribuyentes son personas adultas que no están familiarizadas con la tecnología o no cuentan con acceso a ella, por lo cual prefieren seguir asistiendo de forma presencial a las sedes del SAT, para realizar sus consultas o pagos de impuestos. En ese sentido es necesario contar con una buena gestión administrativa que utilice los recursos de manera eficiente para cumplir con la tarea de recaudación de tributos, de igual modo se debe evaluar la calidad de servicio del SAT de Lima, si este factor de calidad tiene cambios y mejoras, estos favorecerían a los ciudadanos en resolver sus consultas, reclamos o formas de pago de sus tributos.

En el presente trabajo se ha descrito la situación actual del Servicio de Administración Tributaria de Lima, y se formuló el siguiente problema general ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021?, del mismo modo se consideran los siguientes problemas específicos; ¿Cuál es la incidencia de la planificación, organización, dirección y control en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021?

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado una justificación que se divide en tres tipos, la primera es la justificación teórica, en este trabajo de investigación se desea obtener los resultados de la relación entre la variable de Gestión administrativa y la variable de calidad de atención en el SAT de la

municipalidad de Lima, estos resultados pueden ayudar y aportar a los nuevos investigadores que estén interesados en área de la calidad de servicio de las entidades públicas, y en mejorar la gestión administrativa de las mismas. La siguiente es la justificación metodológica, porque los resultados se han obtenido con el uso de técnicas y métodos, que son elaborados para poder desarrollar el presente trabajo de investigación y se validaran por profesionales y expertos en el tema de estudio, los instrumentos se confirmaran si son los adecuados y correctos, para que se puedan utilizar en futuras investigaciones. Por último, la justificación práctica, porque la información y resultados que se obtenga de este trabajo investigación servirá para analizar y comprender la situación actual en que se encuentra la gestión administrativa y la calidad del servicio del SAT de Lima, además poder observar el comportamiento de este organismo público dentro de la pandemia y la nueva realidad que está enfrentando el Perú y el Mundo.

En el presente trabajo se planteó el siguiente objetivo principal, Determinar la incidencia que existe de la gestión administrativa en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021. Además, se propusieron los siguientes objetivos específicos, Determinar la incidencia que existe de la Planeación, Organización, Dirección y Control en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021.

La hipótesis principal del presente trabajo de investigación es la gestión administrativa incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021, de igual forma se plantearon las hipótesis específicas siguientes, La Planeación incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021, La Organización incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021, La Dirección incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021, El Control incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se ha realizado el estudio de las variables de gestión administrativa y la calidad de atención, por este motivo fue importante analizar las investigaciones previas que se encuentra relacionadas con las variables de estudio, entre ellas se encontraron distintos antecedentes que fueron organizadas en nivel nacional e internacional y entre las principales tenemos a;

El autor Barrenechea (2020) propuso como objetivo determinar en qué medida la gestión administrativa incide sobre la calidad de servicio de la UGEL de Huarney en el año 2016, donde demostró que si existe una relación entre ambas variables de estudio utilizando la estadística de Pearson halló una correlación de 0.893. ante las evidencias presentadas en su trabajo de información el autor aceptó la hipótesis alterna que afirma la relación de las variables. Seguidamente Napaico (2019) busca poder determinar la relación existente de la variable gestión administrativa con la variable calidad de servicio en los procesos de selección de becarios en PRONABEC en el periodo 2015 al 2017. Hallando como resultado que las variables de gestión administrativa y calidad de servicio han alcanzado una relación del 0,678 lo cual indica que la correlación entre las variables es directa y significativa.

El investigador Larrañaga (2017) establece como objetivo principal, poder determinar cuál es el nivel de la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que ofrece Sedapal en el distrito de Comas durante el año 2016. Los resultados indican que, si existe una relación de forma directa entre ambas variables, según el análisis estadístico realizado por el investigador arroja que la rho de Spearman alcanza un valor de 0,763 y con un coeficiente de significancia bilateral de 0,00 al 0,01. De igual forma el investigador Lun Pun (2018) busca determinar la incidencia que existe entre la variable de gestión administrativa y la variable calidad de servicio de la Autoridad Marítima en el Puerto del Callao, el autor obtuvo como resultado que, la variable de gestión administrativa incide de forma significativa sobre la variable de calidad de servicio, además indica que el 49.2% de la variación de la variable dependiente es influenciada por la variable independiente. Por otro lado, el autor Izquierdo (2018) se propuso determinar la relación que existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio de la

SUTRAN en el departamento de San Martín en el año 2017. Los resultados obtenidos indican que existe una relación significativa de la variable gestión administrativa con la calidad de servicio de la SUTRAN, demostrado por la correlación de Pearson es positiva moderada y tiene un valor de 0,678.

Por otro lado, Nolazco (2017) propone determinar de qué manera la variable de gestión administrativa y variable de satisfacción laboral influyen en el cambio de la organización del programa Mejoramiento Integral de Barrio en el año 2017, los resultados obtenidos por el investigador, indican que las dos variables influyen en el cambio organizacional, demostrado con la prueba del pseudo R cuadrado, donde se obtiene el coeficiente de Nagalkerke y cambio organizacional tiene una variabilidad que depende del 67.4% de la satisfacción laboral y de la gestión administrativa. Y para finalizar el autor De la Cruz (2016), se propuso determinar la relación existente entre la variable de gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Universidad Peruana los Andes. donde demostró que existe una relación directa entre las variables de gestión institucional con la calidad de servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables conforme a la percepción obteniendo en toda la comunidad educativa, dando como resultado que la Rho de Spearman calculado fue de 0,622.

De igual forma encontramos investigaciones de nivel internacional, como el informe realizado en Ecuador por Bustamante (2021) donde se propuso analizar la relación existente de la variable de gestión administrativa y el clima organizacional en la Unidad Educativa San José, donde concluyo que existe una relación significativa entre la variable de gestión administrativa y el clima organizacional, debido que no todas las dimensiones de gestión administrativa se relaciona directamente con el clima organizacional, pero por las que si se relacionan, se puede inferir que sí se trabaja con una buena gestión administrativa se puede mejorar el clima organizacional. seguidamente Coque (2016) donde nos propone poder analizar el impacto generado por la gestión administrativa con el propósito de tomar acciones para aumentar la Rentabilidad de la empresa Megamicro s.a. los resultados obtenidos mencionan que la empresa mantiene una baja rentabilidad debido a la deficiente gestión administrativa, además, no cuentan con una buena planificación y organización en sus actividades que se ejecutan en la empresa, lo

que origina que no alcancen sus objetivos. Por otro lado, Hidalgo (2015) tuvo como objetivo principal diseñar un modelo de gestión de calidad para el mejoramiento del servicio de atención al usuario de GADM del Cantón Babahoyo. Los resultados obtenidos indican que se debe diseñar un buen modelo de gestión de calidad que se adapte a la realidad de la empresa, permitiendo mejorar sus procesos administrativos de la organización, crecimiento e idealización de sus usuarios.

En México, Reyes (2019) se propuso determinar los factores que mejoran el desempeño de los recursos humanos que laboran en la gestión administrativa de los gobiernos municipales. Los resultados de la investigación indican que se debe prestar más atención en tres factores como el trabajo en equipo, capacitaciones y sistemas de información, estos factores mejoran los resultados en la gestión administrativa, además resalta que las capacitaciones en un equipo de trabajo mejoran la gestión y la excelencia organizacional, esta tiene un impacto significativo demostrado con un coeficiente de determinación de R^2 de 0.283. por otro lado, en Colombia, los investigadores Sabogal y Vargas (2017) se proponen implementar estrategias en la gestión administrativas que fortalezcan el programa de egresados de la Universidad Nacional de Colombia, obtuvieron como resultado que, la gestión administrativa es un importante canal que permite controlar, diagnosticar, planear, ejecutar y les permite evaluar el alcance de sus metas propuestas y mejorar el programa de egresados, esto se logra desde el ámbito humano y de sus capacidades de recepción, integración, discusión y participación tanto de forma colectiva como individual.

En Nicaragua, Torrez (2015) propone como objetivo poder analizar la gestión administrativa y su impacto para mejorar la calidad de la empresa de Matagalpa Coffee Group, que se encuentra ubicada en el municipio de Matagalpa. Los resultados que demuestra el autor indican que la gestión administrativa de la empresa no cuenta con planes estratégicos por lo cual no alcanzan con el cumplimiento de sus objetivos y metas. Además, no cuentan con un proceso de control de calidad esto genera que tengan productos con defectos. De igual forma, En España, Izquierdo (2015) el autor propone investigar de qué manera se realizan las evaluaciones de la calidad de gestión pública y de los servicios públicos desde el gobierno central de Perú y España, los resultados obtenidos del análisis

comparativo indican que ambos modelos son sustentados en que la calidad que tienen son una filosofía de acción continua que permite mejorar principalmente la satisfacción de los ciudadanos de ambos países, y estas forman parte de las políticas de modernización de la gestión pública.

La variable de Gestión administrativa se localiza dentro del campo de la Administración, unas de las teorías principales que encontramos es la Teoría General de la Administración propuesta por Fayol (2016) donde nos menciona que esta teoría se caracteriza por darle énfasis a las estructuras organizacionales, debido a que sus estudios abarcan todas las áreas de una empresa, permitiendo garantizar la eficiencia de todas las partes, aplicando una metodología en todas sus acciones como los procesos administrativos que permite solucionar problemas que surgen en cualquier organización, y esta conforma por cinco componentes que son; a) Previsión; es la visualización del futuro y sirve para trazar el programa de acciones, b) Organización; sirve para construir dos organismos, el social y material dentro de una empresa, c) Dirección; sirve para guiar y orientar a todo el personal, d) Coordinación; sirve para enlazar todos los esfuerzo en la empresa, e) control; sirve para vigilar todas las acciones y que se cumplan conforme a lo establecido.

Estos cinco elementos de la administración propuestos por Henry Fayol, constituyen el proceso administrativo, fue planteado ya hace muchos años atrás, pero se siguen utilizando en la actualidad cuando hacemos referencia al proceso de la administración, pero ha sufrido algunas variaciones durante el tiempo, como la propuesta realizada cincuenta años después por Mackenzie (1969) citado por Ania et al. (2006) donde nos propone en la revista Harvard Bussines Review, darle una nueva denominación a cada uno de los pasos del proceso administración, iniciando con la Planificación, Organización, Integración, Dirección y finalizando con el Control.

Encontramos otra teoría que ayuda con el estudio de la variable gestión administrativa, es una propuesta más actual y se denomina Teoría neoclásica de la administración propuesta por Peter Drucker (1954), citado por Rojas (2017) donde nos menciona que la teoría es considerada como una adaptación o actualización de la teoría clásica, y cuenta como idea principal que la administración es un proceso operacional, con un sistema estratégico de administración que permite

formular los objetivos de una empresa mediante la colaboración de todas las áreas y niveles de la organización. La teoría neoclásica tiene como objetivo principal prevenir los errores dentro de una empresa con base en los antecedentes.

Las principales aportaciones de Peter Ducker dentro de la teoría neoclásica son las siguientes; la alta calidad en la gestión administrativa personal, la descentralización como principio de efectividad para alcanzar una mejor productividad, entrenamiento y desarrollo del gerente, información de alta calidad para mejorar la toma de decisiones, la administración por objetivos, la planificación a largo plazo y el énfasis en la mercadotecnia (Torres, 2020).

En relación a la definición de la variable de gestión administrativa, tenemos como principal aportación la del autor Chiavenato (2006), donde nos menciona que es la dirección racional de las actividades realizadas por una organización, que tenga o no tenga fines de lucro, y está conformada por las siguientes etapas de planeación, organización, dirección y control que son las actividades principales de una organización, la administración es imprescindible para todas las organizaciones les ayuda con su existencia, la supervivencia y alcanzar el éxito, las organizaciones si no contaran con una gestión administrativa jamás tendrían condiciones que les permitan existir y crecer. De la misma forma los autores Marcó, Loguzzo & Fedi (2016), establecen como definición de la gestión administrativa que es una tarea fundamental para dirigir de forma racional los conjuntos sociales hacia el alcance de fines específicos y estas se realizan a través de la planeación, de la organización, la dirección y por último del control de las acciones de toda organización.

Para Hurtado (2008) nos dice que la gestión administrativa es una función que nos permite lograr obtener resultados mediante la utilización de todos los recursos de manera racional, considera como un proceso integral que permite planear, organizar e integrar toda actividad de trabajo que utiliza recursos para alcanzar los fines determinados. Además, se puede definir como un proceso que permite diseñar, crear y mantener ambientes donde las personas puedan laborar en grupos y alcancen con eficiencia las metas establecidas por la organización. La gestión administrativa cuenta con un proceso que sirve como herramienta fundamental para las organizaciones que permite alcanzar los objetivos y satisfacer sus necesidades sociales y lucrativas, este proceso cuenta con cuatro etapas, inicia

con planificar, seguido de la organizar, dirigir y controlar, el desempeño de estas funciones forma el ciclo administrativo.

La gestión administración es como un conjunto sistemático conformado por distintas reglas que permitan alcanzar la eficiencia máxima en las coordinaciones de una organización social. Es la técnica que desea buscar alcanzar resultados de máxima eficiencia en las coordinaciones de las personas y cosas que integran en las empresas. El éxito que alcanza las organizaciones depende directamente de su buena gestión administrativa, de sus elementos materiales y del factor humano que las empresas cuenten (Griffin, 2016).

La Gestión Administrativa se considera como una actividad humana, a través la cual las personas pretenden alcanzar unos resultados, esta actividad es desarrollada al ejecutar distintos procesos, como el de planificar, organizar, dirigir, coordinar y por último controlar. Se debe entender que la administración es como un conjunto de técnicas y principios que conforman una ciencia, teoría o un arte que aplica el hombre en todas las actividades (Ramírez, 2013).

Propone crear dentro de las organizaciones un método que facilite el alcance de los objetivos para las cuales se creó, es el proceso donde se plantean todas las operaciones y actividades con propósito empresarial, a su vez se selecciona al factor humano y se capacita, se organiza, se les dirige su trabajo y se evalúa sus resultados. Cualquier tipo de actividad que es desarrollada dentro de las organizaciones implica un ordenamiento lógico, que se logra a través de la acción, del proceso y de la gestión administrativa (Bhatta, 2006).

La gestión administrativa tiene como finalidad la obtención de eficiencia en cada uno de los paso del proceso administrativo, se resalta que la planeación y el control son las partes principales de la administración, las habilidades de organización y dirección se utilizan para que las cosas se logren, la idea principal es que todas los pasos del proceso administrativo son muy importantes, debido a que permite lograr los objetivos trazados de la empresa, estableciendo una secuencia ordenada y una integración armoniosa entre todas las etapas. La gestión administrativa es la estructuración del trabajo de las personas y los grupos al que pertenecen en las empresas, si se les direcciona y motiva de una forma adecuada, les permite conseguir los objetivos establecidos (Soria, 1997).

Los autores plantearon la definición y clasificación de la variable Gestión Administrativa, se ha considerado 4 dimensiones; la primera de ella es la Planeación, esta viene a ser la primera etapa y función de la gestión administrativa, debido a que se considera como la base de las demás, esta determina previamente cuales son los objetivos de la empresa que se debe alcanzar y que acciones se deben tomar para poder conseguirlos, esta etapa está formada por procedimientos, presupuestos, programas, reglas o reglamentos que se utilizan de forma estratégica, táctica u operacional (Chiavenato, 2006). Se basa en determinar los objetivos principales y los planes de acción, en ellas se encuentran; las metas de las organizaciones, las estrategias para llegar a las metas que se han planteado y a las mejoras de las estrategias para alcanzar los objetivos (Blandez, 2014), En la planeación involucra calcular las circunstancias y condiciones futuras, teniendo como conocimiento en la toma de decisiones para definir las acciones que debe realizar el administrador y todo el personal que están dentro de su responsabilidad. En esta función se considera tres niveles o tipos y están compuestas por la planeación estratégica, planeación operativa y planeación táctica (Hitt, Black & Porter, 2006).

La segunda dimensión es la Organización, esta viene a ser la función administrativa que permite organizar, estructurar e integrar todos los recursos y áreas de la empresa que se encuentran involucradas en la ejecución, e implantar las relaciones entre ellas, y sus principales labores consiste en; determinar las actividades que permitan el alcance de los objetivos establecidos, agrupa las actividades a través de una sola estructura lógica y asigna las actividades al personal con cargos y tareas específicas (Chiavenato, 2006). comprende en implementar una estructura formalizada de las funciones que desarrollan el personal de una empresa y de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos. Los pasos a seguir en la etapa de organización comienzan con dividir el trabajo en distintas tareas, agrupar las tareas según las áreas de trabajo, agrupar las áreas de trabajo en unidades organizativas, determinar los recursos que son necesarios según el tipo de trabajo que se desarrolla, determinar las relaciones entre el personal, áreas y unidades con las demás partes de la empresa (Crespo, et al. 2003). Se refiere a contar con un grupo de colaboradores que tengan una misma meta, y están unidos con relación a responsabilidad y autoridad, esta permite

organizar los recursos que cuenta una empresa para desarrollar operaciones efectivas que faciliten obtener un fin que fue establecida en la etapa de planeación, esta etapa cuenta con las siguientes fases, descripción de funciones de trabajo, coordinación entre las áreas, división de los trabajos, jerarquización y departamentalización (Luna, 2014).

La tercera dimensión es la Dirección, en esta etapa del proceso administrativo se pone en acción todo lo establecido en la planeación y la organización, está orientado directamente con la distribución del capital humano en una organización, las funciones de la Dirección son; comunicar, liderar, motivar y dirigir los esfuerzos hacia un propósito común (Chiavenato, 2006). Esta función se ha clasificado de distintas formas, se le atribuye el termino liderazgo porque intenta influir en los colaboradores para lograr el alcance de los objetivos establecidos en la organización, a su vez motiva a los subalternos e interactúa con ellos de forma eficaz en modo colectivo y otorga mensajes que estimulen los esfuerzo para cumplir sus tareas asignadas que permitan alcanzar las metas de las organizaciones (Hitt, Black & Porter, 2006). En es la etapa es donde se aplica verdaderamente la gestión administrativa, es identificada como el liderazgo, comando, guiar, ejecución o parte de la implementación, la dirección se le puede afirmar que es el corazón de la administración, debido a que se realizan todos los procesos y acciones para que la empresa funcione sinérgicamente, las funciones principales de la dirección consisten en la supervisión, la comunicación, la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones (Luna, 2014).

La cuarta y última dimensión es el Control, es la etapa que se encarga en la empresa de asegurar los resultados que se planeó, organizo y dirigió, que permitan acercarse lo más posible a los objetivos, el control es un proceso fundamental en la administración que sirve para guiar la actividad de la empresa hacia un fin determinado, a través de controlar las acciones del recurso humano, que estas lleguen alcanzar los objetivos y resultados esperados (Chiavenato, 2006). En esta etapa se realiza la revisión de todo lo planeado y logrado en un determinado tiempo, además permite determinar los medios de control que se emplearan y las actividades que se necesitan ser controladas (Blandez, 2014).la cuarta etapa en la gestión administrativa y permite valorar lo que se realizó durante la planeación, la organización y en la dirección, esta fase es primordial en una empresa, debido a

que esta cuenta con buenos planes. Una correcta estructura organizacional y una eficiente dirección, los administradores no podrían verificar en qué situación se encuentra la empresa, ya que no existiría un mecanismo que pueda informar y verificar si las acciones van de acuerdo con los objetivos planteados (Luna, 2014).

Se ha encontrado distintas teorías que sustentan y refuerzan el concepto de la variable calidad de servicio, una de las principales teorías es la que propone el autor William Edwards Deming, esta es conocida como la teoría de Deming, fue desarrollado en el año de 1951 en Japón, su principal objetivo es la evaluación de las empresas y si estas han obtenido buenos resultados, a través de la implantación del control de calidad, esta teoría básicamente está enfocada en la satisfacción de los clientes y del bienestar público (Juanes y Blanco, 2001). El autor propone el Ciclo PDCA que se basa en la mejora continua de la gestión de calidad, e inspira las bases de la filosofía de la calidad, este ciclo PDCA está formado por; a) Planificar, permite describir el problema y desarrollar soluciones. b) Desarrollar o Hacer, implanta la solución de los problemas. c) Comprobar; mide los resultados, evalúa y revisa la efectividad. d) Actuar, Estandariza las soluciones y busca mejoras (Sanguesa, Mateo & Ilzarbe, 2006).

Otra propuesta de esta teoría, son los costos de calidad que si utilizamos el tiempo para calcular los cosas para hacer las cosas mal, cambiarlo en haciendo las cosas bien desde el inicio, para poder comprender la posición del autor, se necesita conocer los catorce principios que propone Deming, para una buena gestión administrativa orientada a la calidad y son los siguientes; primer crear una firmeza en el propósito de mejorar el servicio, segundo establecer un pensamiento positivo para la empresa, descartar la dependencia de la inspección en masa, finalizar con las prácticas de hacer negocios que impliquen reducir los precios, Mejorar la producción y servicios de forma constante, Implantar la formación en el trabajo desde la dirección hasta la base operativa, implementar el liderazgo que apoye a los colaboradores a mejorar su trabajo, eliminar el miedo para que los colaboradores puedan trabajar con eficacia de forma grupal, eliminar las barreras entre áreas y departamentos, descartar los lemas que pidan a los colaboradores cero defectos y niveles de productividad. Eliminar las metas numéricas para los colaboradores, Eliminar barreras que privan a los colaboradores el derecho a estar orgulloso de su trabajo, Instituir un programa de educación que ayude a mejorar el

trabajo de los colaboradores y por último se debe actuar para lograr el gran cambio individual y grupal (Audisio, 2006).

Otra de las teorías que se analizaremos para ampliar el concepto de calidad, es el aporte realizado por el Dr. Joseph Juran, su contribución a los directivos japoneses en que adquieran una nueva visión sobre la importancia de la responsabilidad que deben tener los directivos para planear sobre la reducción de costos, controlar y mejorar la calidad, el denomino esta teoría como la Trilogía de la Calidad, esta obra ha contribuido mucho al concepto de la calidad total (Suárez, 2007).

El autor desarrolla su teoría en tres procedimientos para mejorar la gestión de calidad y son; a) Panificación de la Calidad, esta desarrolla los servicios y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los usuarios, utilizando los siguientes pasos; Identificar a los usuarios, determinar los objetivos de la empresa, precisar las necesidades de los usuarios, Desarrollar las características del servicio que ofrece la empresa. b) El control de la Calidad: son todas las acciones que deben ejecutarse para alcanzar los objetivos trazados. c) Mejorar la Calidad; se refiere a alcanzar los resultados de calidad en un nivel más elevado en comparación al periodo anterior. Estos procesos de la trilogía de juran se interrelacionan con el fin de mejorar la calidad en una empresa (Juran, 1990).

En relación a la definición de la variable de Calidad de Atención, tenemos como principal aportación la definición realizada por la Presidencia del Consejo de Ministros (2015), donde nos menciona que son los servicios que realiza el estado o entidades públicas hacia los ciudadanos, cumpliendo los nueve estándares que se encuentran establecidos dentro del manual de atención al ciudadano, donde se determina los aspectos básicos de todos los procesos de atención que debe recibir un ciudadano, permitiendo alcanzar un nivel alto de satisfacción en los usuarios.

La calidad de servicio es descrita como una estructura donde la mayoría de las empresas o compañías consiguen evaluar y medir el servicio que ofrece, es una tarea que cada vez se vuelve más difícil, pero es necesario para la crecimiento y sobrevivencia de las empresas, debido que los clientes deben estar satisfechos con los servicios que reciben, si no lo están, optan por ir a otra empresa, esto se resume a que las empresas que no brinden el servicio correcto, no sobreviven en los mercados (Denton, 1991).

La calidad de atención es un factor muy importante de progreso, la cual permite buscar la perfección, y el concepto gira alrededor del hombre, además permite desarrollar estrategias que están orientadas a los clientes, ayudando a crear alianzas y redes de desarrollo productivo ágil, flexible y eficaz. Dando como resultado motivar el emprendimiento de proyectos nuevos que ayudan a trazar el camino de las organizaciones (Vargas y Aldana, 2014).

En la actualidad la calidad de servicio se ha establecido como una variable clave para las empresas y para su competitividad dentro de los mercados, las empresas deben tener claro que, si desean mantenerse en un mercado de elevada competitividad, deben ofrecer una alta calidad de servicio que supere a la competencia. Todos los servicios y productos que una empresa ofrece, deben tener características que sus clientes requieran y valoren, cumpliendo sus expectativas y en el mejor de los casos superarlo (Setó, 2004).

El conjunto características de los productos y servicios que están relacionados directamente con la facultad de satisfacer todas las necesidades de los clientes, estas necesidades que demanda el público no han sido atendidas por otra empresa. Por este motivo las empresas deben ofrecer servicios o productos con calidad que iguale o supere las expectativas de los usuarios, Además, la calidad de servicio se ha convertido en un nivel de excelencia para las empresas permitiendo lograr satisfacer a sus clientes objetivos (Editorial Vértice, 2008).

Se ha definido y clasificado la variable de Calidad de atención, y muchos de los autores han considerado las dimensiones siguientes:

La primera dimensión es la Accesibilidad y canales de atención; se refiere a todos los canales de atención que permiten tener acceso a los ciudadanos en realizar consultas o solicitar algún tipo de servicios que brinda las entidades públicas. Son muy importante los canales de atención con respecto a la calidad de servicio, debido que el uso correcto y apropiado de estos canales permite a las entidades ampliar y mejorar la cobertura de los servicios, agiliza el proceso de tramites, atiende a grupos vulnerables y permite a los ciudadanos contar con el acceso a la información (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015). La atención se debe dar en lugares donde se ofrece la información de forma presencial, pero también existen otros canales de forma básicas o una combinación de ellas, como son los canales de atención de forma presencial, canales de atención vía telefónica

y canales de atención vía online. Estas áreas cuentan con la experiencia y capacidades en atención al cliente (Jesús, 2019).

La segunda dimensión es la Infraestructura, mobiliario y el equipamiento para la atención, esta se refiere al espacio físico que sirve para la atención, sumado al factor mobiliario y equipamiento son características, condiciones y soporte con lo que debe contar una organización que presta servicio y brinda atención a los ciudadanos, estas abarcan desde las plataformas de atención, continua con el estado y mantenimiento de las instalaciones, luego la señalización, y las condiciones de seguridad de los ambientes físicos de las entidades del estado (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015). Las infraestructuras son conjuntos de bienes de capital, consideradas como estructuras productivas y contribuyen con mejorar la efectividad de la atención al cliente, o cualquier actividad que esté relacionado a proceso de producción, relaciones sociales o actividades económicas. Si esta pertenece al estado deja de ser un bien capital y pasa hacer un bien público que está al servicio de los ciudadanos (Pablo-Romero, 2002).

La tercera dimensión es el Proceso de atención, Es un estándar que incorpora factores que se relacionan al ciclo de atención a los ciudadanos sobre la gestión de tramites, sobre la orientación, la atención a la ciudadanía, mecanismos de pago, el trato que debe recibir los colaboradores, acciones para simplificar los trámites y entre otros servicios públicos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015). La atención al ciudadano es una actividad que se realiza mediante distintos procesos y mecanismos que permiten resolver distintas consultas, atendiendo con toda la información que se tiene en beneficio de los usuarios (Peña, Cañoto y Santalla, 2006).

La cuarta dimensión es la Transparencia y el acceso a la información pública, se considera como un estándar principal que relaciona los factores de la calidad y acceso de la información, transparencia, procedimientos y servicios prestados por las entidades públicas, estas se dividen en contenidos en el TUPA y contenidos en TUSNE. Además, se requiere contar con un personal destinado a velar con responsabilidad los accesos a la información dentro de la entidad y que esta promueva que se publique la información bajo el concepto de datos abiertos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015). Es una característica para una sociedad democrática, que permite darle la facultad a los ciudadanos en acceder a

la información pública, esta información es generada, obtenida, transformada por las entidades del estado, que demuestran el ejercicio de sus facultades o la relación de todas sus actividades (Pulido, 2006).

La quinta dimensión es la Medición de la gestión, Es el estándar que tiene el factor relacionado a medir los indicadores de gestión que son referidos a la atención que se le otorga a la ciudadanía, Tener conocimiento de las expectativas que tienen los ciudadanos acerca de los servicios que brindan las entidades del estado, es fundamental para el proceso de mejorar la calidad de la atención a los usuarios, la medición de la satisfacción de los usuarios permite mejorar y adaptar de manera continua los servicios brindados (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015). La medición de la gestión no es un evento, es el proceso que pertenece al sistema de la gerencia del desempeño de las empresas sea privada o pública, este proceso cuenta con tres etapas donde se comienza midiendo la situación actual de la empresa, continua con la ejecución del plan que corresponde a las políticas de seguimiento, y finaliza con la verificación de todos los esfuerzos realizados durante todo el año (Acevedo, 2021).

La sexta y última dimensión es Reclamos y sugerencias, Incorpora factores que están orientados a los mecanismos que se utilizan para la recepción y tratamiento de sugerencias y reclamos, se hace uso de la información que se adquiere de los reclamos y sugerencias, para utilizarlo en mejorar la atención a los ciudadanos y darles seguimiento a sus consultas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015). Las sugerencias, quejas y reclamos son las expresiones formales que demuestran la existencia de un conflicto, los usuarios presentan la queja o reclamo porque consideran que están siendo afectados sus intereses por la omisión o acción de las entidades públicas. La presentación de las sugerencias o reclamos se pueden realizar de forma oral o escrita (Castillo, 2006).

III.METODOLOGÍA

3.1.Tipo y diseño de investigación

En el presente trabajo de investigación ha utilizado una clasificación del tipo básica o pura, esta permite ampliar los alcances del conocimiento en aspectos muy precisos y firmes, con la finalidad de elaborar y desarrollar teorías, por medio de la recolección de información (Esteve, Fuentes y Martín, 2006). De la misma forma nos menciona Baena (2015), la investigación pura busca estudiar un problema que está destinado a la búsqueda de adquirir más conocimientos, y propone conocer las leyes de los fenómenos que están siendo estudiados.

El diseño que se utilizó para realizar este trabajo es no experimental con corte transversal, este tipo de diseño tiene como propósito recolectar la información sin tratar de inducir ningún tipo de cambio, además permite describir cada una de las variables y analiza su incidencia en un tiempo determinado (Muijs, 2004). A sí mismo Hernández et al. (2018), nos menciona sobre el diseño correlacional causal, que describe la relación entre dos o más variables en un determinado momento buscando una asociación entre ellas. En el presente trabajo se busca identificar la incidencia que tiene la variable gestión administrativa con la variable calidad de atención.

$$M = X1 \Rightarrow Y1$$

Figura. 1. Diseño de investigación correlacional causal (Hernández et al., 2014)

Dónde:

M = Muestra

X1 = Gestión Administrativa

Y1 = Calidad de Atención

\Rightarrow = Relación Causal

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual – Gestión Administrativa

Es la dirección racional de las actividades realizadas por una organización, que tenga o no tenga fines de lucro, y está conformada por las etapas del proceso administrativo que son las actividades de una organización. La administración es imprescindible para todas las organizaciones les ayuda con su existencia, la supervivencia y alcanzar el

éxito, las organizaciones si no contaran con una gestión administrativa jamás tendrían condiciones que les permitan existir y crecer (Chiavenato, 2006).

Definición conceptual – Calidad de atención

Son los servicios que realiza el estado a los usuarios, cumpliendo los estándares que se encuentran establecidos dentro del manual de atención al ciudadano, donde se determina los aspectos básicos de todos los procesos de atención que debe recibir un ciudadano, permitiendo alcanzar un nivel alto de satisfacción en los usuarios (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Definición Operacional - Gestión Administrativa

La variable de estudio está conformada por cuatro dimensiones, que son las siguientes; Planificación, organización, dirección y control, que a su vez están conformadas por 17 indicadores, generando un total de 24 reactivos. Para poder mediar la variable se ha utilizado la técnica de la encuesta virtual y como instrumento se optó por el cuestionario, que están basados en la escala de Likert otorgando una escala valorativa conformadas por las alternativas; nunca, casi nunca, a veces casi siempre y siempre.

Definición Operacional – Calidad de atención

La variable de Calidad de atención ha sido estructurada en 6 dimensiones; Accesibilidad y canales de atención, Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, Proceso de atención, Transparencia y acceso a la información pública, Medición de la gestión y la última dimensión es Reclamos y sugerencias, que a su vez están conformadas por 16 indicadores, generando un total de 23 reactivos. Para poder mediar la variable se ha utilizado la técnica de la encuesta virtual y como instrumento se optó por el cuestionario, que están basados en la escala de Likert otorgando una escala valorativa conformadas por las alternativas; nunca, casi nunca, a veces casi siempre y siempre.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Es todo el conjunto de personas que comparten ciertas propiedades o características que están relacionadas al tema de investigación (Fuentelsaz, Icart y Pulpón, 2006). La población que se ha considerado para este trabajo

de investigación, consta de 350 colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Lima de la sede principal del jirón Camaná.

Como criterio de inclusión se ha considerado a los colaboradores que cuenta con la modalidad de trabajo presencial y mixto durante todo el año 2021. Por otra parte, en el criterio de exclusión no se ha considerado a los trabajadores que estén con permisos o descansos médicos y a los trabajadores con la modalidad de terceros.

Muestra

Se considera al grupo de individuos que se procederá a estudiar, y esta viene hacer un subconjunto de toda la población en estudio (Fuentelsaz et al., 2006). Para la presente investigación se ha decidido contar con 90 colaboradores de la sede principal del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Muestreo

El muestreo no probabilístico a conveniencia, es aquel por el cual no todos los sujetos obtienen la misma probabilidad para que formen parte de la muestra de estudio, son seleccionados por métodos no aleatorios cuya características o propiedades son similares a las de la población de estudio (Fuentelsaz et al., 2006).

Unidad de análisis

Se considera como unidad de análisis al conjunto principal de sujetos que serán medidos para obtener información (Hernández et al., 2014). En la presente investigación se ha considerado como unidad de análisis a los colaboradores de la sede de principal del Servicio de Administración Tributaria de Lima de la sede principal que hayan realizado trabajo presencial y mixto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para la obtención de datos que ayuden al proceso de la investigación. La encuesta es una técnica que está destinada a la obtención de información de un determinado grupo de personas cuyas opiniones son interés del investigador, a través de un listado de preguntas entregadas a los sujetos de estudio (Fink, 2005).

Para la presente investigación se utilizó el cuestionario como instrumento en la obtención de información y se empleó para ambas variables de gestión admirativa y calidad de atención, haciendo uso de la escala valorativa de Likert. El cuestionario está conformado por un conjunto de preguntas específicamente diseñadas para obtener información necesaria para alcanzar los objetivos propuestos en el proyecto de investigación (Lee y McKinney, 2013).

El cuestionario de la variable gestión administrativa tiene como autor a Dulanto (2019), cuenta con 24 ítems de los cuales, cada ítem tiene cinco alternativas donde solo se puede marcar una opción y son las siguientes; nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. La aplicación de este cuestionario puede ser individual o grupal y se puede completar en un tiempo estimado de 20 minutos, y cuenta con los resultados de nivel bajo, medio y nivel alto, la variable de gestión administrativa se ha conformado por las siguientes dimensiones; la planeación, la organización, la dirección y el control.

Este cuestionario cuenta con una adaptación de mi autoría permitiendo una mejor recolección de información orientado al trabajo de investigación, por este motivo se realizó una validez de contenido con criterio de los jueces, este instrumento de gestión administrativa obtuvo una validación aceptable bajo el criterio de expertos en el tema de investigación, se contó con la aprobación de 4 profesores del grado de magister de la Universidad Cesar Vallejo.

El cuestionario de la variable calidad de atención tiene como autor a Iglesias (2017), cuenta con 23 ítems de los cuales, cada uno de los ítems tiene cinco alternativas donde solo se puede seleccionar una opción y son las siguientes; nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. La aplicación de este cuestionario puede ser de forma individual o grupal y se puede completar en un tiempo estimado de 20 minutos, además cuenta con los resultados de nivel bajo, medio y nivel alto, la variable calidad de atención está conformada por 6 dimensiones y son las siguientes; la primera es la Accesibilidad y canales de atención, segundo es la Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, tercero es el Proceso de atención, cuarta

es la Transparencia y acceso a la información pública, quinta es la Medición de la gestión y por último es la dimensión de Reclamos y sugerencias.

Este cuestionario de calidad de atención cuenta con una adaptación de mi autoría permitiendo una mejor recolección de información orientado al trabajo de investigación, por este motivo se realizó una validez de contenido a través del Juicio de Expertos, este instrumento obtuvo una validación aceptable bajo el criterio de expertos en el tema de investigación, se contó con la aprobación de 4 profesores del grado de magister de la Universidad Cesar Vallejo.

La prueba de confiabilidad basado en el método de Alfa de Cronbach permite analizar de forma concreta la consistencia de la escala y se considera como un coeficiente de correlación, además sus resultados nos indica si los ítems utilizados miden una realidad común (Martínez, Ares y Emil, 2008). En esta investigación se empleó el método de Alfa de Cronbach que permite determinar la confiabilidad de los instrumentos que se han utilizado, para la variable gestión administrativa nos otorgó un valor de 0.935 de confiabilidad y para la variable calidad de atención nos otorgó un valor de 0.939 de confiabilidad, ambos resultados no demuestran que los instrumentos cuentan con un alto nivel de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

El primer procedimiento que se realizó en esta investigación, fue solicitar la autorización a la entidad del Servicio de Administración Tributaria de Lima, a través de la carta de presentación dirigida al jefe del SAT de Lima, con el propósito que otorgue el permiso para poder hacer uso de los instrumentos con los colaboradores de la entidad, facilitando la recolección de información sobre la gestión administrativa y la calidad de la atención. Una vez obtenida la autorización por parte del jefe del SAT de Lima, se procedió a enviar el enlace de la encuesta virtual a los correos corporativos y a través de los aplicativos de comunicación. una vez alcanzada la cantidad de muestra necesaria para desarrollar el trabajo de investigación, nos permitió contar con los datos necesarios que fueron colocados en una base de datos en el programa Excel, luego se procedió a trabajar la información

en el software SPSS para la obtención de los resultados, permitiendo resolver las preguntas propuestas en el presente trabajo de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó la aplicación de los instrumentos y después de haber obtenido los resultados con la información completa, se procedió con la tabulación de los resultados obtenidos en el programa Excel 2019, para el establecimiento de la fiabilidad se ha utilizado el coeficiente del alfa de Cronbach que nos otorgó para la primera variable un valor de 0.935 y para la segunda variable otorgó un valor de 0.939, después se continuó con el proceso estadístico utilizando el software de IBM SPSS Statistics 26 para proceder a organizar y ejecutar la información. En el siguiente paso se procedió a analizar los resultados descriptivos, donde se mostraron los indicadores de frecuencia y porcentaje de las variables y sus dimensiones con los niveles bajo, medio y alto, Se continuó con el análisis inferencial donde se decidió por aplicar las pruebas de regresión logística ordinal, dicha técnica estadística está compuesta en primer lugar por la prueba Chi-cuadrado de ajuste, en segundo lugar, se hallaron los coeficientes pseudo R cuadrados, en este paso se consideró el coeficiente de Nagelkerke, y para finalizar se empleó la prueba de Wald, la cual permite indicar si la variable independiente tiene categorías significativas para tener incidencia en la variable dependiente.

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se solicitaron los permisos necesarios para poder hacer uso de sus instrumentos y recolectar la información requerida. Además, es importante mencionar que se mantiene los lineamientos éticos, sobre la información mostrada en esta investigación, debido que en el marco teórico se detalla que se citó de manera correcta a los autores, demostrando que no se realizó ninguna copia o plagio de investigaciones similares al presente trabajo.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

Tabla 1. Niveles de frecuencia de la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Niveles	Variable		Dimensiones							
	Gestión Administrativa		Planeación		Organización		Dirección		Control	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	2	2.2	2	2.2	3	3.3	6	6.7	7	7.8
Medio	28	31.1	27	30	33	36.7	44	48.9	34	37.8
Alto	60	66.7	61	67.8	54	60	40	44.4	49	54.4
Total	90	100	90	100	90	100	90	100	90	100

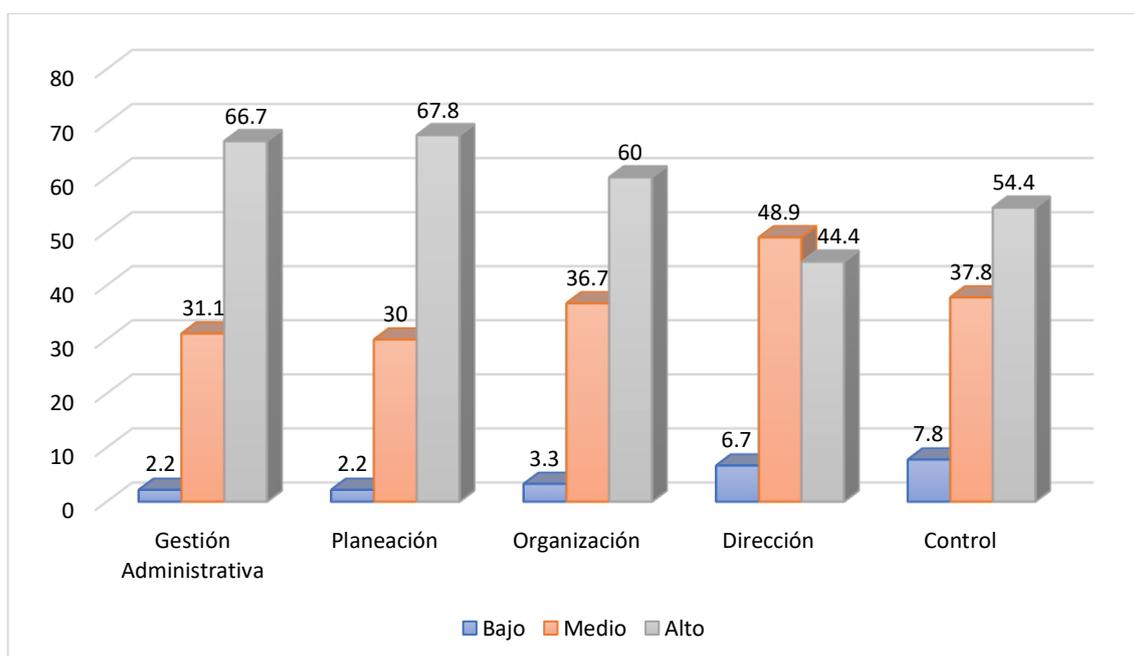


Figura 2. Porcentaje de la Gestión administrativa y sus dimensiones

En la tabla 1 y la figura número 2, nos muestran los resultados de la variable gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria de Lima, se puede observar que cuenta con un 66.7% de colaboradores encuestados ubicados en un nivel alto, el 31.1% de los encuestados se ubican en el nivel medio y en el nivel bajo cuenta con un 2.2%, de igual forma se observa los resultados para las dimensiones como la planeación, donde el 67.8% de los encuestados se encuentra en el nivel alto, el 30% se ubica en el nivel medio y un 2.2% en el nivel bajo, La dimensión de organización cuenta con un 60% en el

nivel alto, el 36.7% se ubica en el nivel medio y el nivel bajo cuenta con un 3.3%, para la dimensión de dirección se ha obtenido un 44.4% en el nivel alto, en el nivel medio cuenta con un 48.9% que es más elevado que el nivel medio y en el nivel bajo cuenta con un 6.7%, la última dimensión de control se observa que tiene una 54.4% en el nivel alto, para el nivel medio cuenta con un 37.8% y en el nivel bajo tiene un 7.8%.

Tabla 2. Niveles de frecuencia de la calidad en la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Niveles	Variable		Dimensiones											
	Calidad de Servicio		Accesibilidad y canales de atención		Infraestructura, mobiliario y equipamiento		Proceso de atención		Transparencia y acceso a la información pública		Medición de la gestión		Reclamos y sugerencias	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	1	1,1	2	2,2	1	1,1	2	2,2	2	2,2	3	3,3	2	2,2
Medio	30	33,3	44	48,9	36	40,0	25	27,8	33	36,7	44	48,9	42	46,7
Alto	59	65,6	44	48,9	53	58,9	63	70,0	55	61,1	43	47,8	46	51,1
Total	90	100	90	100	90	100	90	100	90	100	90	100	90	100

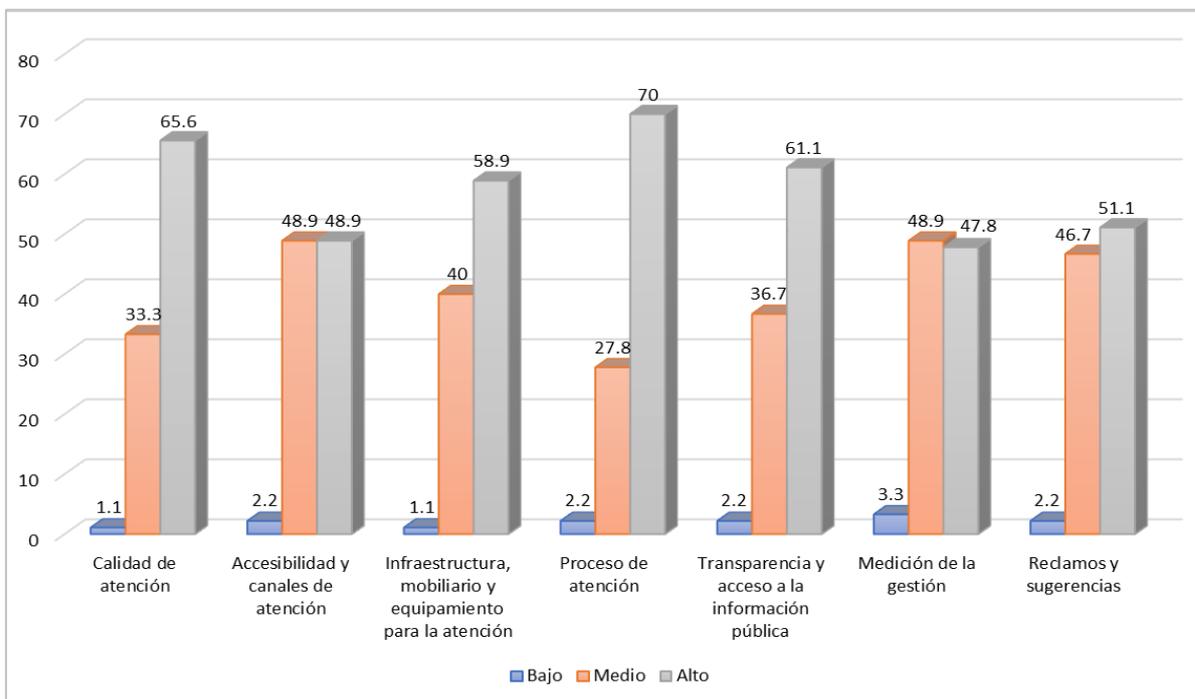


Figura 3. Porcentaje de la Gestión administrativa y sus dimensiones

Podemos observar en la tabla 2 y la figura número 3 los resultados por niveles de la variable calidad en la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima y de sus dimensiones, la variable cuenta con un 65.6% de encuestados en el nivel alto, un 33.3% en el nivel intermedio y en el nivel bajo solo con un 1.1%, para la dimensión de Accesibilidad y canales de atención tiene un 48.9% en su nivel alto y medio, para el nivel bajo tiene un 1.1%, para la dimensión Infraestructura, mobiliario y equipamiento se observa que cuenta con un 58.9% en su nivel alto, un 27.8% en el nivel medio y 1.1% en el nivel bajo. En la dimensión proceso de atención cuenta con un 70% en su nivel alto, en el nivel medio un 27.8% y un 2.2% para su nivel bajo. De igual forma para la variable Transparencia y acceso a la información pública, esta cuenta con un 61.1% de encuestados en un nivel alto, en el nivel medio llega al 36.7% y en su nivel bajo cuenta con un 2.2%. La Medición de la gestión ha obtenido un 47.8% de encuestados en el nivel alto, en el nivel medio llego a obtener un 48.9% y 3.3% en el nivel bajo, en la última dimensión de Reclamos y sugerencias muestra un 51.1% en su nivel alto, 46.7% en el nivel medio y 2.2% en el nivel bajo.

4.2. Resultados Inferenciales

Una vez realizado el análisis descriptivo, se observó los indicadores de ambas variables y sus dimensiones según sus respectivos niveles, se procedió a realizar el análisis inferencial donde se decidió por aplicar la regresión logística ordinal, esta es una técnica de estadística la cual permite ver la incidencia de una variable independiente sobre un variable dependiente ordinal. Dicha técnica estadística está compuesta en primer lugar por la prueba Chi-cuadrado de ajuste; la cual evalúa si hay un ajuste significativo de los datos para realizar la regresión ordinal, si el nivel de significancia es < 0.05 los datos se ajustan para realizar las pruebas de regresión ordinal. En segundo lugar, cuenta con los coeficientes pseudo R cuadrados; los cuales evalúan el tamaño del efecto de la regresión ordinal, en este paso se consideró el coeficiente de Nagelkerke. Finalmente se empleó la prueba de Wald, la cual indica si la variable independiente tiene categorías lo suficientemente significativas para tener incidencia en la variable dependiente.

Planteamiento de hipótesis

Hipótesis general

H0. La gestión administrativa no incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021.

H1. La gestión administrativa incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021.

Tabla 3. *Chi-Cuadrado de ajuste sobre la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de la atención.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	33,064			
Final	11,147	21,917	2	0,000

Como se aprecia en la tabla de Chi-cuadrado de ajuste, hubo un coeficiente de significancia de 0,000 (Sig.<0,05). Por lo cual, si existe un ajuste significativo de los datos analizados para emplear la regresión ordinal sobre la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de la atención.

Tabla 4. *Prueba de Wald sobre la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de la atención.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V_Dependiente = bajo]	-5,905	1,126	27,505	1	0,000	-8,112	-3,698
	[V_Dependiente = medio]	-1,497	0,334	20,106	1	0,000	-2,152	-0,843
Ubicación	[V_Independiente=bajo]	-3,701	1,871	3,914	1	0,048	-7,368	-0,035
	[V_Independiente=medio]	-2,124	0,516	16,931	1	0,000	-3,136	-1,112

Como se observa en la tabla número 4, la variable independiente Gestión administrativa posee categorías cuyas significancias son inferiores a 0,05, esto indica que se rechaza la hipótesis nula. De manera que se permite indicar que la gestión administrativa incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, tal como lo muestra el coeficiente calculado de Wald donde es superior a 4.00.

Tabla 5. *Pseudo R cuadrados sobre la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de la atención.*

Cox y Snell	0,216
Nagelkerke	0,288
McFadden	0,176

De acuerdo a la tabla se aprecian los coeficientes Pseudo R cuadrados. En específico el coeficiente de Nagelkerke dio un valor de 0,288. Por lo cual se interpreta que la regresión ordinal posee un 28,8% de efecto de incidencia de la variable gestión administrativa en la variable calidad de la atención.

Hipótesis específicas

Hipótesis Específica 1

H0. La Planeación no incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021.

H1. La Planeación incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021.

Tabla 6. *Chi-Cuadrado de ajuste sobre la incidencia de planeación en la calidad de la atención.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	34,725			
Final	11,029	23,697	2	0,000

De acuerdo a la tabla 6 de Chi-cuadrado de ajuste, se dio una significancia de 0,000 (Sig.<0,05). De manera que hay un ajuste significativo de los datos analizados para utilizar la regresión ordinal acerca de la incidencia de la planeación en la calidad de la atención.

Tabla 7. *Prueba de Wald sobre la incidencia de la planeación en la calidad de la atención*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V_Dependiente = bajo]	-5,974	1,128	28,059	1	0,000	-8,184	-3,763
	[V_Dependiente = medio]	-1,517	0,333	20,724	1	0,000	-2,170	-0,864
Ubicación	[Dimensión1=bajo]	-3,745	1,885	3,947	1	0,047	-7,440	-0,051
	[Dimensión1=medio]	-2,252	0,527	18,290	1	0,000	-3,285	-1,220

De acuerdo a la tabla la dimensión independiente Planeación posee categorías cuyas significancias son inferiores a 0,05. Por lo cual se permite indicar que la Planeación incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021.

Tabla 8. *Prueba de Wald sobre la incidencia de la planeación en la calidad de la atención.*

Cox y Snell	0,231
Nagelkerke	0,309
McFadden	0,190

En la tabla se evidencian los coeficientes Pseudo R cuadrados; específicamente el coeficiente de Nagelkerke fue de 0,309. De manera que se puede afirmar que la regresión ordinal presenta un 30,9% de efecto de incidencia de la dimensión Planeación en la variable calidad de la atención.

Hipótesis Específica 2

H0. La Organización no incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021.

H1. La Organización incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021.

Tabla 9. *Chi-Cuadrado de ajuste sobre la organización en la calidad de la atención.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	29,647			
Final	11,924	17,724	2	0,000

Tal como se observa en la tabla de Chi-cuadrado de ajuste, hubo una significancia de 0,000 (Sig.<0,05). Por lo cual existe un ajuste significativo de los datos analizados para emplear la regresión ordinal sobre la incidencia de la organización en la calidad de la atención.

Tabla 10. Prueba de Wald sobre la incidencia de la organización en la calidad de la atención.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V_Dependiente = bajo]	-5,849	1,159	25,453	1	0,000	-8,121	-3,576
	[V_Dependiente = medio]	-1,485	0,351	17,941	1	0,000	-2,172	-0,798
Ubicación	[Dimensión2=bajo]	-3,667	1,569	5,463	1	0,019	-6,742	-0,592
	[Dimensión2=medio]	-1,701	0,494	11,838	1	0,001	-2,670	-0,732

Como se muestra en la tabla la dimensión independiente Organización posee categorías cuyas significancias son inferiores a 0,05. De manera que se permite indicar que la Organización incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021.

Tabla 11. *Pseudo R cuadrados sobre la incidencia de la organización en la calidad de la atención.*

Cox y Snell	0,179
Nagelkerke	0,238
McFadden	0,142

De acuerdo a la tabla se evidencian los coeficientes Pseudo R cuadrados. En específico el coeficiente de Nagelkerke dio un valor de 0,238. Por lo cual se interpreta que la regresión ordinal posee un 23,8% de efecto de incidencia de la dimensión Organización en la variable calidad de la atención.

Hipótesis específica 3

H0. La Dirección no incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021.

H1. La Dirección incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021.

Tabla 12. *Chi-Cuadrado de ajuste sobre la incidencia de la dirección en la calidad de la atención.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	31,227			
Final	12,996	18,232	2	0,000

De acuerdo a la tabla de Chi-cuadrado de ajuste, se dio una significancia de 0,000 (Sig.<0,05). De manera que hay un ajuste significativo de los datos

analizados para utilizar la regresión ordinal acerca de la incidencia de la dirección en la calidad de la atención.

Tabla 11. *Prueba de Wald sobre la incidencia de la dirección en la calidad de la atención.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V_Dependiente = 1]	-6,245	1,228	25,842	1	0,000	-8,653	-3,837
	[V_Dependiente = 2]	-1,737	0,443	15,366	1	0,000	-2,605	-0,868
Ubicación	[Dimensión3=1]	-3,991	1,263	9,992	1	0,002	-6,465	-1,516
	[Dimensión3=2]	-1,538	0,536	8,222	1	0,004	-2,589	-0,487

De acuerdo a la tabla la dimensión independiente Dirección posee categorías cuyas significancias son inferiores a 0,05. Por lo cual se permite indicar que la Dirección incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021.

Tabla 14. *Pseudo R cuadrados sobre la incidencia de la dirección en la calidad de la atención.*

Cox y Snell	0,183
Nagelkerke	0,245
McFadden	0,146

En la tabla se evidencian los coeficientes Pseudo R cuadrados; específicamente el coeficiente de Nagelkerke fue de 0,245. De manera que se puede afirmar que la regresión ordinal presenta un 24,5% de efecto de incidencia de la dimensión Dirección en la variable calidad de la atención.

Hipótesis específica 4

H0. El control no incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021.

H1. El control incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021.

Tabla 15. *Pseudo R cuadrados sobre la incidencia de la dirección en la calidad de la atención.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	32,191			
Final	13,245	18,946	2	0,000

Como se observa en la tabla de Chi-cuadrado de ajuste, hubo una significancia de 0,000 (Sig.<0,05). Por lo cual hay un ajuste significativo de los datos analizados para emplear la regresión ordinal sobre la incidencia del control en la calidad de la atención.

Tabla 16. *Prueba de Wald sobre la incidencia del control en la calidad de la atención.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V_Dependiente = 1]	-5,934	1,121	28,019	1	0,000	-8,131	-3,737
	[V_Dependiente = 2]	-1,637	0,387	17,914	1	0,000	-2,395	-0,879
Ubicación	[Dimensión4=1]	-3,088	0,983	9,868	1	0,002	-5,015	-1,161
	[Dimensión4=2]	-1,669	0,516	10,463	1	0,001	-2,681	-0,658

Como se muestra en la tabla la dimensión independiente Control posee categorías cuyas significancias son inferiores a 0,05. De manera que se permite indicar que el Control incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021.

Tabla 17. *Pseudo R cuadrados sobre la incidencia del control en la calidad de la atención.*

Cox y Snell	0,190
Nagelkerke	0,253
McFadden	0,152

De acuerdo a la tabla se aprecian los coeficientes Pseudo R cuadrados. En específico el coeficiente de Nagelkerke dio un valor de 0,253. Por lo cual se interpreta que la regresión ordinal posee un 25,3% de efecto de incidencia de la dimensión Control en la variable calidad de la atención.

Se han obtenido resultados con el procesamiento de la información y estos fueron comparados con los datos estadísticos de Wald, donde debe ser mayor a 4.00, esto permite aceptar que la variable gestión administrativa incide significativamente en la variable calidad en la atención. además, los coeficientes de significancia son menores a 0.05. de igual forma, el coeficiente de Nagelkerke permitió indicar el tamaño en porcentaje de la incidencia de las variables, para finalizar queda demostrado que todas las hipótesis específicas alternas o nulas han sido rechazadas.

V. DISCUSIÓN

El Servicio de Administración Tributaria de Lima ha realizado cambios considerables en la atención al ciudadano, debido a la pandemia orinada por el virus covid-19, muchos de los cambios realizados corresponden a la gestión administrativa como la implementación de protocolos dados por el Ministerio de salud, cambios en la modalidad de trabajo presencial a remoto y las facilidades de pagos tanto en los impuestos tributarios y deudas no tributarias. En la actualidad muchos de los usuarios no se han adaptado a la nueva modalidad de atención que ofrece la institución, tanto en los protocolos de salud como en la atención virtual, esto se ha convertido en un reto principal para mejorar la calidad de atención para todos los usuarios. por este motivo, la presente investigación busco determinar la incidencia que existe de la gestión administrativa en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima. Para continuar con el proceso de investigación, es necesario realizar discusiones con los resultados obtenidos por investigaciones previas, además contrastarlo con las teorías de las variables.

La presente investigación plantea la siguiente hipótesis general, la gestión administrativa incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima. Según los resultados obtenidos muestran que el coeficiente de significancia es 0,000 que a su vez es $< 0,05$ en las pruebas de regresión logística ordinal, afirmando que, si existe una incidencia de la variable gestión administrativa sobre la calidad en la atención, de igual forma el coeficiente de Nagelkerke mostro un valor de 0,288, indicando que la variable gestión administrativa posee un 28,8% de efecto de incidencia en la calidad de atención, este resultado permite rechazar las hipótesis nula, en resumen, se concluye que la gestión administrativa incide en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Los resultados que se obtuvieron en el presente trabajo cuentan con similitud en la contrastación de las hipótesis y conclusiones presentadas por la investigación del autor Lun Pun (2018), el investigador demostró que p-value tiene un valor de 0,000 siendo este menor a 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, además nos menciona, que las autoridades de la Marina Nacional desea fortalecer la calidad humana y la gestión de procesos para mejorar la calidad de atención al usuario en

el puerto del Callao, esto le permite concluir que la variable gestión administrativa tiene incidencia significativa en la calidad de servicio de la Marina Nacional. De igual forma, se ha considerado los resultados y conclusiones que ha realizado el investigador Napaico (2019), nos muestra que el valor p es igual a 0,00 siendo este menor a 0,05, esto significa que existe una correlación positiva entre las variables y también le permite rechazar la hipótesis nula, estos resultados obtenidos son iguales a los resultados obtenidos en la presente de investigación, el autor concluye mencionando que las acciones realizadas en la gestión administrativa son reflejadas en la calidad de servicio, por este motivo recomienda que se debe capacitar al personal en las estrategias de atención, y esto es demostrado con la afirmación de su hipótesis que si existe relación significativa entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio de los procesos de selección del PRONABEC.

Por otro lado, se ha tomado en cuenta la investigación realizada por autor Izquierdo (2018), donde se contrastará sus resultados descriptivos con los resultados de la presente investigación, el autor al analizar la calidad de servicio y la gestión administrativa de la SUTRAN, muestra en sus resultados que la variable calidad de servicio no cuenta con similitud con la variable de la presente investigación, donde su nivel alto cuenta con un valor de 26.3%, en el nivel medio tiene un valor de 42.5% y en su nivel bajo llega al 31.3%. Los resultados del investigador son significativamente diferentes a los resultados obtenidos en este trabajo, debido a que el nivel alto cuenta con un valor del 65.6%, en el nivel medio llega a un valor de 33.3% y en el nivel bajo solo a 1.1%. Esto indica que los usuarios de la superintendencia de transporte de personas, carga y mercancías no están de acuerdo con la calidad de servicio que otorga la institución mencionada, lo consideran en un nivel medio y bajo, en comparación a la calidad en la atención que ofrece el Servicio de Administración Tributaria de Lima, donde los usuarios lo ubican en un nivel medio y alto.

Los resultados obtenidos en la presente investigación son respaldados de forma teórica por el autor Chiavenato (2006), donde nos menciona que la gestión administrativa es considerada como una dirección racional de todas las actividades realizadas por una institución, y deben de cumplir los 4 pasos necesarios para alcanzar las metas, el primer paso es la planeación, seguido de la organización,

luego la dirección y finalizando con el control de las actividades realizadas por la organización. De igual forma, el autor Hurtado (2008) nos refuerza la teoría mencionando que es una función que permite alcanzar los resultados haciendo uso de los recursos de forma racional, además se considera como un proceso integral que ayuda a ordenar, diseñar e integrar las actividades que usan recursos para alcanzar las metas trazadas. Por último, se concuerda con los autores Marcó, Loguzzo & Fedi (2016), es una tarea fundamental para dirigir de una forma racional los conjuntos sociales hacia el alcance de los fines específicos y estas se realizan a través de una planificación, de la organización, la dirección y por último del control de las acciones de toda organización.

Los resultados de la primera hipótesis específica, menciona si la planeación incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, podemos observar en los resultados obtenidos que el coeficiente de significancia es 0,000 que a su vez es $< 0,05$ en las pruebas de regresión logística ordinal, afirmando que, si existe una incidencia de la dimensión de planificación del nivel medio en la calidad de la atención del nivel medio, de igual forma, el coeficiente de Nagelkerke mostro un valor de 0,309, indicando que la dimensión de planificación posee un 30,9% de efecto de incidencia en la calidad de atención, este resultado permite rechazar las hipótesis nula.

Los resultados obtenidos en el presente trabajo tienen similitud con los resultados mostrados por el autor Barrenechea (2020), el investigador demostró que si existe incidencia de la dimensión planeación en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey, debido a que el valor de la coeficiente de significancia es de 0.038 siendo este menor a 0,05, por lo tanto se genera el rechazo de la hipótesis nula, Al realizar la comparación con los resultados descriptivos, podemos observar que existe una similitud en relación a los porcentajes de los resultados, la dimensión de planificación cuenta con un nivel alto del 58% de encuestados, en su nivel medio alcanza un 32% y en el nivel bajo con un 10%, los resultados son similares para la presente investigación, debido que cuenta con un 67.8% de encuestados que se ubican en el nivel alto, para el nivel medio cuenta con un 30% y un 2.2% en su nivel bajo. además, podemos analizar que los resultados son muy similares entre ambas investigaciones, esto se debe a que, la planeación es la etapa inicial donde se puede optimizar los instrumentos y optar por un plan de fortalecimiento institucional

para que el presupuesto pueda cubrir las metas trazadas y esto permita mejorar la calidad de servicio.

Desde un punto teórico, los resultados obtenidos en la presente investigación son respaldados de por el autor Chiavenato (2006), donde nos menciona que la planificación determina cuales son los objetivos trazados por la organización y ayuda a plantear las acciones se deben tomar para poder alcanzarlos, esta etapa está formada por procedimientos, presupuestos, programas, reglas o reglamentos que se utilizan de forma estratégica, táctica u operacional. De igual forma, el autor Blandez (2014) nos refuerza la teoría mencionando que, se basa en establecer los objetivos principales y los planes de acción, en ellas se encuentran; las metas de las organizaciones, las estrategias para llegar a las metas que se han planteado y a las mejoras de las estrategias para alcanzar los objetivos.

Los resultados de la segunda hipótesis específica, menciona si la organización incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, podemos observar en los resultados obtenidos que el coeficiente de significancia es tiene un valor de 0,001 que a su vez es $< 0,05$ en las pruebas de regresión logística ordinal, afirmando que, si existe una incidencia de la dimensión de organización del nivel medio en la calidad de la atención del nivel medio, de igual forma, el coeficiente de Nagelkerke mostro un valor de 0,238, esto indica que la dimensión de organización posee un 23,8% de efecto de incidencia en la calidad de atención, este resultado permite rechazar las hipótesis nula.

Los resultados obtenidos en el presente trabajo sobre la segunda hipótesis tienen similitud con los resultados mostrados por el autor Barrenechea (2020), el investigador demostró que si existe incidencia de la dimensión de la organización en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey, debido a que el valor de la coeficiente de significancia es de 0.032 siendo este menor a 0,05, por lo tanto se genera el rechazo de la hipótesis nula, Al realizar la comparación con los resultados descriptivos, podemos observar que existe una similitud en relación a los porcentajes de los resultados, la dimensión de la organización cuenta con un nivel alto del 48% de encuestados, en su nivel medio alcanza un 38% y en el nivel bajo con un 14%, los resultados son similares para la presente investigación, debido que cuenta con un 60% de encuestados que se ubican en el nivel alto, para el nivel

medio cuenta con un 36.7% y un 3.3% en su nivel bajo. Analizando los resultados entre ambas investigaciones, en esta etapa de la organización es donde puede alcanzar los objetivos trazados, ubicando al personal en puestos de trabajo de acuerdo a sus competencias, esta etapa alcanza un nivel medio debido a que siempre se necesita mejorar el manejo del personal y de la gestión de los documentos, por eso es necesario realizar una modernización de la gestión administrativa.

Desde un punto teórico, los resultados obtenidos en la presente investigación son respaldados de por el autor Chiavenato (2006), donde nos menciona que la organización viene a ser una función administrativa y forma parte del proceso administrativo que permite organizar, estructurar e integrar todos los recursos y áreas de la empresa que se encuentran involucradas en la ejecución, e implantar las relaciones entre ellas. De igual forma, el autor (Crespo, et al. 2003) nos refuerza la teoría mencionando que, la organización comprende en implementar una estructura formalizada de las funciones que desarrolla el personal de una empresa y de los recursos necesarios para lograr el alcance de los objetivos.

Los resultados de la tercera hipótesis específica, menciona si la dirección incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, podemos observar en los resultados que el coeficiente de significancia es 0,004 que a su vez es $< 0,05$ en las pruebas de regresión logística ordinal, afirmando que, si existe una incidencia de la dimensión de dirección del nivel medio en la calidad de la atención del nivel medio, de igual forma, el coeficiente de Nagelkerke mostro un valor de 0,245, indicando que la dimensión de dirección posee un 24,5% de efecto de incidencia en la calidad de atención, este resultado permite rechazar las hipótesis nula.

Los resultados obtenidos en el presente trabajo sobre la tercera hipótesis tienen similitud con los resultados descriptivos mostrados por el investigador Izquierdo (2018) donde nos muestra que la dimensión supervisión o dirección de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías tiene un 30% de encuestados ubicados en el nivel alto, en el nivel aceptable cuenta con un 45% y para el nivel deficiente cuenta con un 25%, estos resultados se asemejan significativamente a los resultados de la presente investigación, donde se alcanza un 44.4 % de encuestados en el nivel alto, en el nivel medio se alcanzó un 48.9%

y un 6.7% en el nivel bajo. En ambas investigaciones los resultados sobre la dimensión de la dirección o supervisión lo ubican en un nivel medio. De igual forma el autor Barrenechea (2020), en su investigación demostró que si existe incidencia de la dimensión dirección en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey, debido a que el valor de la coeficiente de significancia es de 0.020 siendo este menor a 0,05, por lo tanto se genera el rechazo de la hipótesis nula, Analizando los resultados entre ambas investigaciones, se puede determinar que la etapa de dirección es muy importante para una organización, debido en que ella se encuentra el liderazgo, la participación de los colaboradores y el trabajo en equipo, estos puntos son esenciales para la calidad de servicio, ya que es la dimensión que trabaja de forma directa con los usuarios de una organización, por este motivo esta etapa se encuentra en un nivel medio para sus encuestados, debido que se debe fortalecer el lazo entre la empresa y sus colaboradores, para obtener mejores resultados tanto en el desempeño como el alcance de las metas trazadas.

Desde un punto teórico, los resultados obtenidos en la presente investigación son respaldados de por el autor Chiavenato (2006), donde nos menciona que la dirección permite pone en práctica todo lo establecido en la planeación y la organización, está orientado directamente con la disposición de los recursos humanos en una organización. De igual forma, el autor (Luna, 2014) nos refuerza la teoría mencionando que, la dirección es la etapa es donde se aplica verdaderamente la gestión administrativa, y en esta se desarrolla el liderazgo, el comando, permite guiar y ejecutar las tareas.

Los resultados de la cuarta hipótesis específica, menciona si el control incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, podemos observar en los resultados que el coeficiente de significancia es 0,001 que a su vez es $< 0,05$ en las pruebas de regresión logística ordinal, afirmando que, si existe una incidencia de la dimensión de control del nivel medio en la calidad de la atención del nivel medio, de igual forma, el coeficiente de Nagelkerke mostro un valor de 0,253, indicando que la dimensión de control posee un 25,3% de efecto de incidencia en la calidad de atención, este resultado permite rechazar las hipótesis nula.

Los resultados obtenidos en el presente trabajo sobre la cuarta hipótesis tienen similitud con los resultados presentados por el autor Barrenechea (2020), en

su investigación demostró que la dimensión de control influye de forma significativa en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey, debido a que el valor de coeficiente de significancia es de 0.022 siendo este menor a 0,05, por lo tanto, se genera el rechazo de la hipótesis nula. Por otro lado, los resultados descriptivos mostrados por el investigador Izquierdo (2018) nos muestra que la dimensión de control de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías tiene un 35% de encuestados ubicados en el nivel bueno, en el nivel aceptable cuenta con un 47.5% y para el nivel deficiente cuenta con un 17%, estos resultados son distintos a los resultados descriptivos de la presente investigación, donde se alcanza un 54.4 % de encuestados en el nivel alto, en el nivel medio se alcanzó un 37.8% y un 7.8% en el nivel bajo. Analizando los resultados entre ambas investigaciones, La dimensión de control del investigador se ubica en un nivel medio o aceptable a diferencia de la presente investigación, donde la dimensión de control se ubica en un nivel alto. Es preciso mencionar que la dimensión de control es la última etapa de la gestión administrativa, se realiza la supervisión y seguimiento de todas las acciones realizadas en las 3 etapas anteriores, también permite ver los resultados y mejorar las tareas que tuvieron alguna dificultad en el proceso administrativo.

Desde un punto teórico, los resultados obtenidos en la presente investigación son respaldados de por el autor Chiavenato (2006), donde nos menciona que el control es la última etapa del proceso administrativo, y esta se encarga en la empresa de asegurar los resultados que se planeó, organizo y dirigió permitan acercarse lo más posible a los objetivos. De igual forma, el autor (Blandez, 2014) nos refuerza la teoría mencionando que, el control permite realizar la revisión de todo lo planeado y logrado en un determinado tiempo, además permite determinar los medios de control que se emplearan y las actividades que se necesitan ser controladas.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se analizó la incidencia de la variable gestión administrativa en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, se puede observar que la gestión administrativa incide en la calidad de atención, tal como lo señala el coeficiente calculado de Wald siendo mayor a 4.00 y el valor del coeficiente de significancia = $0,000 < 0,05$. Por medio del coeficiente de Nagelkerke, se determina que la variación de la calidad de la atención se debe al 28,8% de los niveles de la gestión administrativa.

Segunda: Se analizó la incidencia de la dimensión de planeación en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, se puede observar que la planeación incide en la calidad de atención, tal como lo señala el coeficiente calculado de Wald siendo mayor a 4.00 y el valor del coeficiente de significancia = $0,000 < 0,05$. Por medio del coeficiente de Nagelkerke, se determina que la variación de la calidad de la atención se debe al 30,9% de los niveles de la planeación.

Tercera: Se analizó la incidencia de la dimensión de organización en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, se puede observar que la organización incide en la calidad de atención, tal como lo señala el coeficiente calculado de Wald siendo mayor a 4.00 y el valor del coeficiente de significancia = $0,001 < 0,05$. Por medio del coeficiente de Nagelkerke, se determina que la variación de la calidad de la atención se debe al 23,8% de los niveles de la organización.

Cuarta: Se analizó la incidencia de la dimensión de dirección en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, se puede observar que la dirección incide en la calidad de atención, tal como lo señala el coeficiente calculado de Wald siendo mayor a 4.00 y el valor del coeficiente de significancia = $0,004 < 0,05$. Por medio del coeficiente de Nagelkerke, se determina que la variación de la calidad de la atención se debe al 24,5% de los niveles de la dirección.

Quinta: Se analizo la incidencia de la dimensión de control en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, se puede observar que el control incide en la calidad de atención, tal como lo señala el coeficiente calculado de Wald siendo mayor a 4.00 y el valor del coeficiente de significancia = $0,001 < 0,05$. Por medio del coeficiente de Nagelkerke, se determina que la variación de la calidad de la atención se debe al 25,3% de los niveles de la dimensión de control.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los directivos del organismo público tributario fortalecer los procesos de la gestión administrativa que realiza la institución, modernizar la institución con el uso de la tecnología permitiendo optimizar procesos y reducir costos, implementar mejores protocolos de seguridad para que los usuarios puedan sentirse seguros al asistir a la institución y diseñar programas donde la institución se acerca a los domicilios de los usuarios.

Segunda: Se recomienda a los directivos del organismo público tributario elaborar de forma correcta los planes operativos y estratégicos institucionales, a su vez elaborar un plan de fortalecimiento institucional proponiendo alcanzar objetivos trazados durante el año.

Tercera: Se recomienda a los directivos del organismo público tributario mejorar la distribución de las funciones de trabajo, optimizar los procesos y procedimientos para mejorar el desempeño de los colaboradores y distribuir de forma responsable los recursos según la necesidad de cada área.

Cuarta: Se recomienda a los directivos del organismo público tributario fortalecer y mejorar la motivación a los colaboradores, esto permite que su desempeño incremente, a su vez implementar los reconocimientos a los colaboradores según su desempeño y logros alcanzados.

Quinta: Se recomienda a los directivos del organismo público tributario continuar con el monitoreo y evaluaciones del desempeño de los colaboradores, de igual forma continuar con el monitoreo de la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de la atención.

Referencias

- Acevedo, D. (2021). *Medición y Control en la Gestión y Resultados*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=EeNDEAAAQBAJ&dq=Medici%C3%B3n+de+la+gesti%C3%B3n&source=gbs_navlinks_s
- Ania, J. et al. (2006). *Administración Especial de la Generalitat Valenciana, Ats Grupo B, Temario Volumen I*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=ee46uU9VjxAC&source=gbs_navlinks_s
- Audisio, N. (2006). *Gestión por beneficios*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=NOx9CJveaCsC&source=gbs_navlinks_s
- Baena, G. (2015). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&source=gbs_navlinks_s
- Barrenechea, H. (2020). *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la Ugel Huarmey - 2016*. [Tesis de Maestría] Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4231>
- Bhatta, G. (2006). *International Dictionary of Public Management and Governance*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=96x1XY4sCkQC&source=gbs_navlinks_s
- Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Bustamante, M. (2021). *Relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional de la Unidad Educativa Particular San José "La Salle" Latacunga*. [Tesis de Maestría]. Universidad Internacional Del Ecuador.

Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4540/1/T-UIDE-1385.pdf>

Castillo, J. (2006) *Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad.*

Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=1aXmDqJpEc8C&dq=Reclamos+y+sugerencias+definicion&source=gbs_navlinks_s

Cepal (2021). *Tax revenues in Latin America and the Caribbean rose modestly before being hit hard by the COVID-19 crisis.* Recuperado de

<https://www.cepal.org/en/pressreleases/tax-revenues-latin-america-and-caribbean-rose-modestly-being-hit-hard-covid-19-crisis>

Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración.*

Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=M1EdAQAACAAJ&dq=introducci%C3%B3n+a+la+teor%C3%ADa+general+de+la+administraci%C3%B3n+chiavenato&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y

Coque, D. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro s.a. de la ciudad de Ambato.* [Tesis de Maestría].

Universidad Técnica De Ambato. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>

Crespo, T. et al. (2003) *Administración de Empresas. Profesores de Enseñanza Secundaria. Volumen II.* Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=jo-goNah_osC&hl=es&source=gbs_navlinks_s

De la cruz, W. (2016) *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la facultad de ciencias administrativas y contables de la*

Universidad Peruana Los Andes. [Tesis de Doctorado]. Universidad Nacional Del Centro Del Perú. Recuperado de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4124>

Denton, D. (1991). *Horizontal Management: Beyond Total Customer Satisfaction.*

Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=At1mEf88y5sC&source=gbs_navlinks_s_s

Diario El Peruano (2021). *Servicios para la ciudad: El vuelco a lo virtual del SAT*. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia/121585-servicios-para-la-ciudad-el-vuelco-a-lo-virtual#:~:text=27%2F05%2F2021%20El%20Servicio,sus%20seis%20canales%20no%20presenciales.&text=En%20abril%20del%202020%2C%20el,optimizaci%C3%B3n%20de%20los%20canales%20virtuales>.

Diario Gestión (2018). *El sistema tributario del Perú y las dificultades que hacen lento su desarrollo*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/dificultades-enfrenta-sistema-tributario-peru-226012-noticia/?ref=gesr>

Dulanto, K (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3192>

Editorial Vértice (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&dq=calidad+de+servicio&source=gbs_navlinks_s

Esteve, R., Fuentes, R. & Martín, M. (2006). *Estructura de mercados turísticos*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=WSkyO-x2EZAC&source=gbs_navlinks_s

Fayol, H. (2016). *General and Industrial Management*. Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=WFp5DQAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Fink, A. (2005). *The Survey Handbook*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=H0Uexcg9xBcC&dq=the+survey&source=gbs_navlinks_s

Fuentelsaz, C., Icart, M & Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=5CWKWi3woi8C&source=gbs_navlinks_s

Griffin, R. (2016). *Management*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=BpczCgAAQBAJ&source=gbs_navlinks_s

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. DE C.V. sexta edición.

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. & Moreno, L. (2018) *Metodología De La Investigación Científica*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Canton Babahoyo*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Regional Autónoma De Los Andes. Recuperado de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>

Hitt, M. Black, S. & Porter, L. (2006). *Management*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=t8jx-iiNoEC&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Hurtado, D (2008). *Principio de Administración*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&source=gbs_navlinks_s

Iglesias, L. (2017) *Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña – 2015*. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6382>

Izquierdo, C. (2018). *La gestión administrativa y la calidad de servicio de la superintendencia de transporte de personas, carga y mercancías – San*

Martín, 2017. [Tesis de Maestría] Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31606>

Izquierdo, P. (2015). *Evaluación de la calidad de la gestión pública y servicios públicos desde el gobierno central en España y Perú*. [Tesis de Maestría]. Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/1010091/1/Izquierdo_Quispe_PR.pdf

Jesús, S. (2019). *Organización del servicio de información turística local*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=QQa1DwAAQBAJ&source=gbs_navlinks_s

Juanes, B. y Blanco, J. (2001) *El Gato de Alicia: Modelos de Calidad en la Administración Pública*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=gP4Owq60z1UC&source=gbs_navlinks_s

Juran, J. (1990). *Juran on Leadership for Quality: An Executive Handbook* Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=_30uNnb6dQIC&source=gbs_navlinks_s

Larrañaga, K. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. [Tesis de Maestría] Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6422>

Lee, M. & McKinney, J. (2013). *Understanding and Applying Research Design*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=ZWgj1ed4Ln0C&source=gbs_navlinks_s

Lun Pun, V. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao*. [Tesis de Maestría] Marina De Guerra Del Perú Escuela Superior De Guerra Naval. Recuperado de <https://repositorio.esup.edu.pe/handle/20.500.12927/235>

- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=b8_hBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Marcó, F. Loguzzo, H. & Fedi, J. (2016) *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Recuperado de <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Muijs, D. (2004). *Doing Quantitative Research in Education: With SPSS*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=3srNHGJoPZkC&dq=non-experimental+research&source=gbs_navlinks_s
- Napaico, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el programa nacional de becas y crédito educativo, Lima 2015-2017*. [Tesis de Maestría] Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4917>
- Nolazco, N. (2017). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral en el cambio organizacional del Programa Mejoramiento Integral de Barrio del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento - Lima, 2017*. [Tesis de Doctorado] Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13819>
- OECD (2019) *Global Revenue Statistics Database*. Recuperado de: <https://www.oecd.org/tax/global-revenue-statistics-database.htm>
- Pablo-Romero, M. (2002). *La Exposición Universal de Sevilla 1992: efectos sobre el crecimiento económico andaluz*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=SrcpQkA7dY4C&dq=infraestructura+definicion&source=gbs_navlinks_s
- Peña, K. Cañoto, Y. y Santalla, Z. (2006). *Una Introducción a la psicología*. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=EmbcGNMuK5sC&source=gbs_navlinks_s

Presidencia del Consejo de Ministros (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>

Pulido, M. (2006). *El acceso a la información es un derecho humano: propuesta para un estándar de acceso a la información de organismos públicos de derechos humanos*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=wHfb6W5TvHUC&source=gbs_navlinks_s

Ramírez, C. (2013) *Fundamentos de administración*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=zXs5DwAAQBAJ&source=gbs_navlinks_s

Reyes, N. (2019). *Factores que mejoran el desempeño de los recursos humanos en la gestión administrativa de los gobiernos locales municipales en Lima Metropolitana*. [Tesis de Doctorado]. Universidad Autónoma De Nuevo León. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/18476/>

Rojas, M. (2017). *Ingeniería Administrativa: Contabilidad y finanzas, marketing, producción y gestión del talento humano*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=0zOjDwAAQBAJ&source=gbs_navlinks_s

Sanguesa, M. Mateo, R. & Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=cUjBxymwhuQC&source=gbs_navlinks_s

Sabogal, C. y Vargas, J. (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de Egresados en la Universidad Nacional de Colombia*. [Tesis de Maestría]. Universidad Libre De Colombia. Recuperado de <https://repository.unilivre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20>

CLARA%20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&dq=calidad+de+servicio&source=gbs_navlinks_s

Soria, V. (1997). *Relaciones humanas*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=xl-mNgBMlfsC&source=gbs_navlinks_s

Suárez, M. (2007). *The Kaizen*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=l3FXNs-q_CYC&source=gbs_navlinks_s

Tax Foundation (2021). *Sources of Government Revenue in the OECD*. Recuperado de <https://taxfoundation.org/publications/sources-of-government-revenue-in-the-oecd/#Intro>

Torres, L. (2020). *Administración I*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=b1o7EAAAQBAJ&source=gbs_navlinks_s

Torrez, M. (2015). *La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/1801/1/5332.pdf>

Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=57-4DQAAQBAJ&dq=calidad+de+servicio&source=gbs_navlinks_s

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
La gestión administrativa es la dirección racional de las actividades realizadas por una organización, que tenga o no tenga fines de lucro, y está conformada por las siguientes etapas de planeación, organización, dirección y control que son las actividades principales de una organización, la administración es imprescindible para las organizaciones les ayuda con su existencia y alcanzar el éxito (Chiavenato, 2006)	Es medida a través de 4 dimensiones las cuales son; Planeación, Organización, Dirección, Control. Además 17 indicadores y un total de 24 Ítems	Planeación	Plan estratégico y Operativo	1,2	Ordinal	Bajo (24 - 56) Medio (57 - 88) Alto (89 - 120)
			Visión y Misión	3,4		
			Objetivos Institucionales	5,6		
			Presupuesto	7		
		Organización	Estructura Organizativa	8		
			División del trabajo	9		
			Procesos y Procedimientos	10,11		
			Comunicación entre las áreas	12		
			Distribución de los recursos	13		
			Motivación	14,15		
		Dirección	Liderazgo	16		
			Supervisión	17		
			Trabajo en equipo	18		
			Determinación de estándares	19		
		Control	Monitoreo del desempeño	20		
			Evaluación de desempeño	21,22		
			Acción correctiva y Capacitaciones	23,24		

Variable 2: Calidad en la atención

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos		
<p>Son los servicios que realiza el estado a los usuarios, cumpliendo los estándares que se encuentran establecidos dentro del manual de atención al ciudadano, donde se determina los aspectos básicos de todos los procesos de atención que debe recibir un ciudadano, permitiendo alcanzar un nivel alto de satisfacción en los usuarios (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015)</p>	<p>Es medida a través de 4 dimensiones las cuales son; Planeación, Organización, Dirección, Control. Además un ciudadano, 17 indicadores y un total de 24 Ítems</p>	Accesibilidad y canales de atención	Canal presencial	1,2	Ordinal	Bajo		
			Canal virtual	3,4				
			Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	Espacio físico para la atención			5,6	
		Señalización y Mapa de riesgos		7				
		Equipamiento para la atención		8				
		Orientación a la ciudadanía		9				
		Proceso de atención	Pagos de trámites y servicios	10			Siempre (5)	(23 - 53)
			Protocolos de atención	11			Casi siempre (4)	Medio
			Trato preferente y Simplificación administrativa	12,13			A veces (3)	(54 - 84)
		Transparencia y acceso a la información pública	Transparencia y acceso a la información	14,15			Casi nunca (2)	Alto
			Información de procedimientos y servicios	16			Nunca (1)	(85 - 115)
		Medición de la gestión	Seguimiento, monitoreo y evaluación	17				
			Medición de la satisfacción	18,19				
			Recepción y tratamiento de reclamos	20,21				
			Uso de reclamos y sugerencias	22				
			Responsable de gestión de reclamos	23				

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DEL USO DEL AULA VIRTUAL

Estimado estudiante, la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información sobre el uso del aula virtual en la universidad en la cual se encuentran estudiando actualmente, no existen preguntas correctas e incorrectas y es de carácter anónimo. Se agradece su gentil colaboración.

Instrucciones: Lee cada uno de los ítems que a continuación se le presenta, luego marca con un aspa (x) según la calificación que creas conveniente.

1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5=Siempre

N°	Preguntas	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Informativa						
1	¿La institución suele dar a conocer el plan estratégico institucional a todo el personal?					
2	¿La institución suele dar a conocer el plan operativo institucional a todo el personal?					
3	¿Normalmente se da a conocer la misión institucional a todo el personal?					
4	¿Normalmente se da a conocer la visión institucional a todo el personal?					
5	¿Usted conoce las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de los objetivos Institucionales?					
6	¿Considera usted que tiene el conocimiento adecuado de todos los instrumentos de gestión utilizados en su lugar de trabajo para el cumplimiento de sus actividades?					
7	¿La institución cuenta con un plan presupuestario acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?					
Dimensión: Organización						
8	¿Cree usted que la estructura organizacional de la entidad en la que trabaja influye directamente en el cumplimiento de sus actividades?					
9	¿Cree usted que la distribución de las funciones de trabajo está bien organiza en la entidad en la que trabaja?					
10	¿La institución cuenta con procesos y procedimientos acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?					
11	¿Considera usted que la institución da a conocer los nuevos procesos y procedimientos a todo el personal?					
12	¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades?					
13	¿La institución realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas?					
Dimensión: Dirección						
14	¿Los colaboradores de la entidad se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus actividades?					
15	¿Los trabajadores reciben reconocimiento como motivación por su desempeño y logros?					
16	¿Cree usted que existe un liderazgo adecuado en la entidad?					
17	¿La entidad realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales?					
18	¿Las diferentes áreas de la entidad muestran predisposición para la realización de sus actividades en equipo?					
Dimensión: Control						
19	¿Las metas de cada área están establecidas y acorde a las necesidades a la institución?					
21	¿Se realiza constantemente monitoreo para acompañar el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades?					
22	¿Se realiza evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades?					
23	¿Se realizan comparaciones del desempeño de los colaboradores con los estándares establecidos por la entidad?					
24	¿Se realizan acciones correctivas para mejorar el desempeño de los colaboradores en la entidad?					
25	¿La institución brinda capacitación constante en temas de gestión al personal para un mejor desempeño?					

CUESTIONARIO DEL USO DEL AULA VIRTUAL

Estimado estudiante, la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información sobre el uso del aula virtual en la universidad en la cual se encuentran estudiando actualmente, no existen preguntas correctas e incorrectas y es de carácter anónimo. Se agradece su gentil colaboración.

Instrucciones: Lee cada uno de los ítems que a continuación se le presenta, luego marca con un aspa (x) según la calificación que creas conveniente.

1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5=Siempre

N°	Preguntas	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Accesibilidad y Canales de Atención						
1	¿La institución suele mejorar las áreas de atención presencial acorde a las necesidades de los ciudadanos?					
2	¿La plataforma de atención al ciudadano usualmente otorga información sobre todos los servicios que presta el SAT?					
3	¿Considera usted que la atención telefónica resuelve todas las consultas de los ciudadanos?					
4	¿Considera usted que la atención vía página resuelve todas las consultas de los ciudadanos?					
Dimensión: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención						
5	¿El espacio físico para la atención, se suele adecuar en cuanto a condiciones de infraestructura, ventilación y limpieza?					
6	¿La institución acostumbra realizar mejoras en la infraestructura que facilitan el uso y acceso a los ciudadanos?					
7	¿Se realiza la señalización de las áreas de seguridad y mapas de riesgo visibles al alcance de los ciudadanos?					
8	¿El equipamiento disponible para la atención (computadoras, impresoras, etc.) se mantienen en buenas condiciones?					
Dimensión: Proceso de atención						
9	¿se suele capacitar al personal de atención para brindar orientación a los ciudadanos?					
10	¿La institución a menudo otorga a los ciudadanos distintos mecanismos de pago?					
11	¿El personal de atención usualmente conoce los protocolos de atención establecidos por la institución?					
12	¿La institución suele contar con un área que otorga atención preferencial a mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad?					
13	¿Normalmente se reduce las exigencias y formalidades innecesarias en los procedimientos que realizan los ciudadanos?					
Dimensión: Transparencia y acceso a la información pública						
14	¿La institución difunde información respecto al acceso de información a través de la Ley de Transparencia?					
15	¿La institución suele contar con formatos de solicitud de acceso a la información pública?					
16	¿El TUPA y sus formularios, se encuentran disponibles en las vitrinas, ventanillas, medios virtuales u otros?					
Dimensión: Medición de la gestión						
17	¿La institución realiza seguimiento y evaluación de la atención brindada a los administrados?					
18	¿La institución con qué frecuencia realiza encuestas de satisfacción a los administrados?					
19	¿La institución suele dar a conocer los indicadores y resultados de evaluaciones de la atención a los ciudadanos?					
Dimensión: Reclamos y Sugerencias						
20	¿Se da a conocer normalmente cuáles son los medios disponibles para generar reclamos y sugerencias?					
21	¿La institución a menudo brinda las respuestas de los reclamos físicos y virtuales en los plazos establecidos?					
22	¿La institución suele utilizar los reclamos y sugerencias para mejorar los procesos de atención?					
23	¿Se suele contar con un área exclusiva orientada a la gestión de información sobre reclamos y sugerencias?					

Anexo 3: Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad en la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021

Autor: Diego Sebastián Mendoza Matallana

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema general	Objetivos General	Hipótesis General	Variable 1: Gestión Administrativa					
¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021?	Determinar la incidencia que existe de la gestión administrativa en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	La gestión administrativa incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	Chiavenato (2006) La gestión administrativa es la dirección racional de las actividades realizadas por una organización, que tenga o no tenga fines de lucro, y está conformada por las siguientes etapas de planeación, organización, dirección y control que son las actividades principales de una organización, la administración es imprescindible para las organizaciones les ayuda con su existencia y alcanzar el éxito.					
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
Problema Específico 1:	Objetivo Específico 1:	Hipótesis Específico 1:	Planeación	Plan estratégico y Operativo	1,2	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo (24 - 56) Medio (57 - 88) Alto (89 - 120)	
¿Cuál es la incidencia de la planeación en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021?	Determinar la incidencia que existe de la planeación en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	La planeación incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021		Visión y Misión	3,4			
				Objetivos Institucionales	5,6			
				Presupuesto	7			
Problema Específico 2:	Determinar la incidencia que existe de la organización en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	La organización incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	Organización	Estructura Organizativa	8			
				División del trabajo	9			
				Procesos y Procedimientos	10,11			
				Comunicación entre las áreas	12			
¿Cuál es la incidencia de la organización en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021?	Determinar la incidencia que existe de la organización en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	La organización incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	Dirección	Distribución de los recursos	13			
				Motivación	14,15			
				Liderazgo	16			
Problema Específico 3:	Determinar la incidencia que existe de la dirección en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	La dirección incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	Control	Supervisión	17			
				Trabajo en equipo	18			
				Determinación de estándares	19			
¿Cuál es la incidencia de la dirección en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021?	Determinar la incidencia que existe de la dirección en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	La dirección incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	Control	Monitoreo del desempeño	20			
				Evaluación de desempeño	21,22			
				Acción correctiva y Capacitaciones	23,24			
			Variable 2: Calidad en la atención					
			Presidencia del Consejo de Ministros (2015) Son los servicios que realiza el estado a los usuarios, cumpliendo los estándares que se encuentran establecidos dentro del manual de atención al ciudadano, donde se determina los aspectos básicos de todos los procesos de atención que debe recibir un ciudadano, permitiendo alcanzar un nivel alto de satisfacción en los usuarios.					
Problema Específico 3:	Objetivo Específico 3:	Hipótesis Específico 3:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
¿Cuál es la incidencia de la dirección en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021?	Determinar la incidencia que existe de la dirección en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	La dirección incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	Accesibilidad y canales de atención	Canal presencial	1,2	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4)	Bajo (23 - 53) Medio	
¿Cuál es la incidencia de la dirección en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021?	Determinar la incidencia que existe de la dirección en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	La dirección incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021		Canal virtual	3,4			
				Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	Espacio físico para la atención			5,6
				Señalización y Mapa de riesgos	7			
			Equipamiento para la atención	8				

atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021?	calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	Proceso de atención	Orientación a la ciudadanía	9	A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	(54 - 84) Alto (85 - 115)
Problema Específico 4: ¿Cuál es la incidencia del control en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021?	Objetivo Específico 4: Determinar la incidencia que existe del control en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	Hipótesis Específico 4: El control incide significativamente en la calidad de la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021	Proceso de atención	Pagos de trámites y servicios	10		
				Protocolos de atención	11		
				Trato preferente y Simplificación administrativa	12,13		
			Transparencia y acceso a la información pública	Transparencia y acceso a la información	14,15		
				Información de procedimientos y servicios	16		
			Medición de la gestión	Seguimiento, monitoreo y evaluación	17		
				Medición de la satisfacción	18,19		
				Reclamación y sugerencias	Recepción y tratamiento de reclamos		
			Reclamación y sugerencias	Uso de reclamos y sugerencias	22		
				Responsable de gestión de reclamos	23		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar		
Nivel: Correlacional causal Diseño: No experimental transversal	Población: 132 colaboradores Tamaño de la muestra: 90 colaboradores Tipo de muestreo: Muestreo no probabilístico	Variable 1: Gestión Administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario			Alfa de Cronbach Prueba de estadística de regresión logística Prueba de Chi-Cuadrado Tablas descriptivas Gráficos		
		Variable 1: Calidad de atención Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario					

Anexo 4: Confiabilidad

Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	24

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	92,0667	122,067	,599	,933
VAR00002	91,9333	121,638	,674	,932
VAR00003	91,6667	123,952	,609	,933
VAR00004	91,6667	123,952	,609	,933
VAR00005	92,2000	119,457	,735	,930
VAR00006	92,3333	119,952	,705	,931
VAR00007	92,0000	122,857	,614	,932
VAR00008	92,3333	128,381	,418	,935
VAR00009	92,4000	118,543	,854	,929
VAR00010	91,9333	122,210	,757	,931
VAR00011	91,9333	123,638	,544	,933
VAR00012	92,4000	121,829	,508	,934
VAR00013	92,6000	123,686	,541	,933
VAR00014	92,8000	127,457	,446	,935
VAR00015	92,7333	120,067	,599	,933
VAR00016	92,2667	123,352	,536	,933
VAR00017	92,4000	121,257	,537	,934
VAR00018	92,5333	118,552	,642	,932
VAR00019	92,1333	128,552	,227	,938
VAR00020	92,2000	121,886	,815	,930
VAR00021	92,4000	115,257	,785	,929
VAR00022	92,6000	119,829	,695	,931
VAR00023	92,2667	125,781	,457	,934
VAR00024	92,3333	123,952	,469	,935

Calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	23

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	88,4000	134,543	,457	,939
VAR00002	88,4667	127,124	,735	,935
VAR00003	88,8000	140,457	,346	,940
VAR00004	88,7333	139,924	,315	,940
VAR00005	88,6000	132,543	,537	,938
VAR00006	88,7333	127,638	,685	,936
VAR00007	88,5333	129,695	,706	,935
VAR00008	88,3333	129,381	,771	,934
VAR00009	88,4667	132,124	,807	,934
VAR00010	88,0000	130,000	,834	,934
VAR00011	88,4000	131,829	,766	,935
VAR00012	87,8667	127,410	,801	,934
VAR00013	88,4667	135,267	,591	,937
VAR00014	88,2667	131,067	,735	,935
VAR00015	88,2667	134,210	,551	,938
VAR00016	88,4000	128,829	,840	,933
VAR00017	88,4667	132,695	,580	,937
VAR00018	88,4667	134,695	,630	,937
VAR00019	88,5333	135,267	,473	,939
VAR00020	88,4000	132,257	,574	,937
VAR00021	88,6000	137,257	,469	,939
VAR00022	88,8000	135,600	,395	,940
VAR00023	88,2667	133,495	,592	,937

Anexo 5: Certificado de validación de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

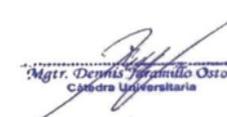
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	¿La institución suele dar a conocer el plan estratégico institucional a todo el personal?	X		X		X		
2	¿La institución suele dar a conocer el plan operativo institucional a todo el personal?	X		X		X		
3	¿Normalmente se da a conocer la misión institucional a todo el personal?	X		X		X		
4	¿Normalmente se da a conocer la visión institucional a todo el personal?	X		X		X		
5	¿Usted conoce las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de los objetivos Institucionales?	X		X		X		
6	¿Considera usted que tiene el conocimiento adecuado de todos los instrumentos de gestión utilizados en su lugar de trabajo para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
7	¿La institución cuenta con un plan presupuestario acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	X		X		X		
8	¿Cree usted que la estructura organizacional de la entidad en la que trabaja influye directamente en el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
9	¿Cree usted que la distribución de las funciones de trabajo está bien organiza en la entidad en la que trabaja?	X		X		X		
10	¿La institución en la cual trabaja cuenta con procesos y procedimientos acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
11	¿Considera usted que la institución donde trabaja da a conocer los nuevos procesos y procedimientos a todo el personal?	X		X		X		
12	¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
13	¿La institución en la cual trabaja realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	X		X		X		
14	¿Los colaboradores de la entidad se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
15	¿Los trabajadores reciben reconocimiento como motivación por su desempeño y logros?	X		X		X		

16	¿Cree usted que existe un liderazgo adecuado en la entidad?	X		X		X	
17	¿La entidad donde labora realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales?	X		X		X	
18	¿Las diferentes áreas de la entidad muestran predisposición para la realización de sus actividades en equipo?	X		X		X	
	DIMENSION 4: Control	X		X		X	
19	¿Las metas de cada área están establecidas y acorde a las necesidades a la institución?	X		X		X	
20	¿Se realiza constantemente monitoreo para acompañar el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades?	X		X		X	
21	¿Se realiza evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades?	X		X		X	
22	¿Se realizan comparaciones del desempeño de los colaboradores con los estándares establecidos por la entidad?	X		X		X	
23	¿Se realizan acciones correctivas para mejorar el desempeño de los colaboradores en la entidad?	X		X		X	
24	¿La institución brinda capacitación constante en temas de gestión al personal para un mejor desempeño?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dennis Fernando Jaramillo Ostos DNI: 10754317



Mgtr. Dennis Jaramillo Ostos
Cátedra Universitaria

Lima, 15 de noviembre del 2021

Especialidad del validador: Metodólogo - Temático

Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** 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 planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Accesibilidad y canales de atención							
1	¿La institución suele mejorar las áreas de atención presencial acorde a las necesidades de los ciudadanos?	X		X		X		
2	¿La plataforma de atención al ciudadano usualmente otorga información sobre todos los servicios que presta el SAT?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la atención telefónica resuelve todas las consultas de los ciudadanos?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la atención vía página resuelve todas las consultas de los ciudadanos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	X		X		X		
5	¿El espacio físico para la atención, se suele adecuar en cuanto a condiciones de infraestructura, ventilación y limpieza?	X		X		X		
6	¿La institución acostumbra realizar mejoras en la infraestructura que facilitan el uso y acceso a los ciudadanos?	X		X		X		
7	¿Se realiza la señalización de las áreas de seguridad y mapas de riesgo visibles al alcance de los ciudadanos?	X		X		X		
8	¿El equipamiento disponible para la atención (computadoras, impresoras, etc.) se mantienen en buenas condiciones?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Proceso de atención	X		X		X		
9	¿se suele capacitar al personal de atención para brindar orientación a los ciudadanos?	X		X		X		
10	¿La institución a menudo otorga a los ciudadanos distintos mecanismos de pago?	X		X		X		
11	¿El personal de atención usualmente conoce los protocolos de atención establecidos por la institución?	X		X		X		
12	¿La institución suele contar con un área que otorga atención preferencial a mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad?	X		X		X		
13	¿Normalmente se reduce las exigencias y formalidades innecesarias en los procedimientos que realizan los ciudadanos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Transparencia y acceso a la información pública	X		X		X		
14	¿La institución difunde información respecto al acceso de información a través de la Ley de Transparencia?	X		X		X		
15	¿La institución suele contar con formatos de solicitud de acceso a la información pública?	X		X		X		

16	¿El TUPA y sus formularios, se encuentran disponibles en las vitrinas, ventanillas, medios virtuales u otros?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Medición de la gestión	X		X		X	
17	¿La institución realiza seguimiento y evaluación de la atención brindada a los administrados?	X		X		X	
18	¿La institución con qué frecuencia realiza encuestas de satisfacción a los administrados?	X		X		X	
19	¿La institución suele dar a conocer los indicadores y resultados de evaluaciones de la atención a los ciudadanos?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 6: Medición de la gestión	X		X		X	
20	¿Se da a conocer normalmente cuáles son los medios disponibles para generar reclamos y sugerencias?	X		X		X	
21	¿La institución a menudo brinda las respuestas de los reclamos físicos y virtuales en los plazos establecidos?	X		X		X	
22	¿La institución suele utilizar los reclamos y sugerencias para mejorar los procesos de atención?	X		X		X	
23	¿se suele contar con un área exclusiva orientada a la gestión de información sobre reclamos y sugerencias?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dennis Fernando Jaramillo Ostos DNI: 10754317



Mgtr. Dennis Fernando Jaramillo Ostos
Cátedra Universitaria

Lima, 15 de noviembre del 2021

Especialidad del validador: Metodólogo - Temático

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** 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 planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Planeación								
1	¿La institución suele dar a conocer el plan estratégico institucional a todo el personal?	X		X		X		
2	¿La institución suele dar a conocer el plan operativo institucional a todo el personal?	X		X		X		
3	¿Normalmente se da a conocer la misión institucional a todo el personal?	X		X		X		
4	¿Normalmente se da a conocer la visión institucional a todo el personal?	X		X		X		
5	¿Usted conoce las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de los objetivos Institucionales?	X		X		X		
6	¿Considera usted que tiene el conocimiento adecuado de todos los instrumentos de gestión utilizados en su lugar de trabajo para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
7	¿La institución cuenta con un plan presupuestario acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Organización								
8	¿Cree usted que la estructura organizacional de la entidad en la que trabaja influye directamente en el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
9	¿Cree usted que la distribución de las funciones de trabajo está bien organizada en la entidad en la que trabaja?	X		X		X		
10	¿La institución en la cual trabaja cuenta con procesos y procedimientos acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
11	¿Considera usted que la institución donde trabaja da a conocer los nuevos procesos y procedimientos a todo el personal?	X		X		X		
12	¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
13	¿La institución en la cual trabaja realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dirección								
14	¿Los colaboradores de la entidad se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
15	¿Los trabajadores reciben reconocimiento como motivación por su desempeño y logros?	X		X		X		
16	¿Cree usted que existe un liderazgo adecuado en la entidad?	X		X		X		
17	¿La entidad donde labora realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales?	X		X		X		
18	¿Las diferentes áreas de la entidad muestran predisposición para la realización de sus actividades en equipo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Control								
19	¿Las metas de cada área están establecidas y acorde a las necesidades a la institución?	X		X		X		
20	¿Se realiza constantemente monitoreo para acompañar el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades?	X		X		X		
21	¿Se realiza evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades?	X		X		X		
22	¿Se realizan comparaciones del desempeño de los colaboradores con los estándares establecidos por la entidad?	X		X		X		
23	¿Se realizan acciones correctivas para mejorar el desempeño de los colaboradores en la entidad?	X		X		X		
24	¿La institución brinda capacitación constante en temas de gestión al personal para un mejor desempeño?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MGTR. TRINIDAD VARGAS, OMMERO..... DNI: 10690101

Especialidad del validador: MBA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** 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

Lima, 10 de diciembre del 2021



Firma del Experto Informante.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Accesibilidad y canales de atención							
1	¿La institución suele mejorar las áreas de atención presencial acorde a las necesidades de los ciudadanos?	X		X		X		
2	¿La plataforma de atención al ciudadano usualmente otorga información sobre todos los servicios que presta el SAT?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la atención telefónica resuelve todas las consultas de los ciudadanos?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la atención vía página resuelve todas las consultas de los ciudadanos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención							
5	¿El espacio físico para la atención, se suele adecuar en cuanto a condiciones de infraestructura, ventilación y limpieza?	X		X		X		
6	¿La institución acostumbra realizar mejoras en la infraestructura que facilitan el uso y acceso a los ciudadanos?	X		X		X		
7	¿Se realiza la señalización de las áreas de seguridad y mapas de riesgo visibles al alcance de los ciudadanos?	X		X		X		
8	¿El equipamiento disponible para la atención (computadoras, impresoras, etc.) se mantienen en buenas condiciones?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Proceso de atención							
9	¿se suele capacitar al personal de atención para brindar orientación a los ciudadanos?	X		X		X		
10	¿La institución a menudo otorga a los ciudadanos distintos mecanismos de pago?	X		X		X		
11	¿El personal de atención usualmente conoce los protocolos de atención establecidos por la institución?	X		X		X		
12	¿La institución suele contar con un área que otorga atención preferencial a mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad?	X		X		X		
13	¿Normalmente se reduce las exigencias y formalidades innecesarias en los procedimientos que realizan los ciudadanos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Transparencia y acceso a la información pública							
14	¿La institución difunde información respecto al acceso de información a través de la Ley de Transparencia?	X		X		X		
15	¿La institución suele contar con formatos de solicitud de acceso a la información pública?	X		X		X		
16	¿El TUPA y sus formularios, se encuentran disponibles en las vitrinas, ventanillas, medios virtuales u otros?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Medición de la gestión							
17	¿La institución realiza seguimiento y evaluación de la atención brindada a los administrados?	X		X		X		
18	¿La institución con qué frecuencia realiza encuestas de satisfacción a los administrados?	X		X		X		
19	¿La institución suele dar a conocer los indicadores y resultados de evaluaciones de la atención a los ciudadanos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Reclamos y sugerencias							
20	¿Se da a conocer normalmente cuáles son los medios disponibles para generar reclamos y sugerencias?	X		X		X		
21	¿La institución a menudo brinda las respuestas de los reclamos físicos y virtuales en los plazos establecidos?	X		X		X		
22	¿La institución suele utilizar los reclamos y sugerencias para mejorar los procesos de atención?	X		X		X		
23	¿se suele contar con un área exclusiva orientada a la gestión de información sobre reclamos y sugerencias?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MGTR. TRINIDAD VARGAS, OMMERO..... DNI: 10690101

Especialidad del validador: MBA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** 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

Lima, 10 de diciembre del 2021



Firma del Experto Informante

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Planeación								
1	¿La institución suele dar a conocer el plan estratégico institucional a todo el personal?	X		X		X		
2	¿La institución suele dar a conocer el plan operativo institucional a todo el personal?	X		X		X		
3	¿Normalmente se da a conocer la misión institucional a todo el personal?	X		X		X		
4	¿Normalmente se da a conocer la visión institucional a todo el personal?	X		X		X		
5	¿Usted conoce las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de los objetivos Institucionales?	X		X		X		
6	¿Considera usted que tiene el conocimiento adecuado de todos los instrumentos de gestión utilizados en su lugar de trabajo para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
7	¿La institución cuenta con un plan presupuestario acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Organización								
8	¿Cree usted que la estructura organizacional de la entidad en la que trabaja influye directamente en el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
9	¿Cree usted que la distribución de las funciones de trabajo está bien organiza en la entidad en la que trabaja?	X		X		X		
10	¿La institución en la cual trabaja cuenta con procesos y procedimientos acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
11	¿Considera usted que la institución donde trabaja da a conocer los nuevos procesos y procedimientos a todo el personal?	X		X		X		
12	¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
13	¿La institución en la cual trabaja realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dirección								
14	¿Los colaboradores de la entidad se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
15	¿Los trabajadores reciben reconocimiento como motivación por su desempeño y logros?	X		X		X		
16	¿Cree usted que existe un liderazgo adecuado en la entidad?	X		X		X		
17	¿La entidad donde labora realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales?	X		X		X		
18	¿Las diferentes áreas de la entidad muestran predisposición para la realización de sus actividades en equipo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Control								
19	¿Las metas de cada área están establecidas y acorde a las necesidades a la institución?	X		X		X		
20	¿Se realiza constantemente monitoreo para acompañar el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades?	X		X		X		
21	¿Se realiza evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades?	X		X		X		
22	¿Se realizan comparaciones del desempeño de los colaboradores con los estándares establecidos por la entidad?	X		X		X		
23	¿Se realizan acciones correctivas para mejorar el desempeño de los colaboradores en la entidad?	X		X		X		
24	¿La institución brinda capacitación constante en temas de gestión al personal para un mejor desempeño?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: ...FRANCISCO MARTIN GONZALEZ RODRIGUEZ.... DNI:17805654.....

Especialidad del validador: ...MBA / ING. CIP VITALICIO 40201...

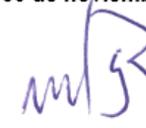
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** 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 planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 30 de noviembre de 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Accesibilidad y canales de atención								
1	¿La institución suele mejorar las áreas de atención presencial acorde a las necesidades de los ciudadanos?	X		X		X		
2	¿La plataforma de atención al ciudadano usualmente otorga información sobre todos los servicios que presta el SAT?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la atención telefónica resuelve todas las consultas de los ciudadanos?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la atención vía página resuelve todas las consultas de los ciudadanos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención								
5	¿El espacio físico para la atención, se suele adecuar en cuanto a condiciones de infraestructura, ventilación y limpieza?	X		X		X		
6	¿La institución acostumbra realizar mejoras en la infraestructura que facilitan el uso y acceso a los ciudadanos?	X		X		X		
7	¿Se realiza la señalización de las áreas de seguridad y mapas de riesgo visibles al alcance de los ciudadanos?	X		X		X		
8	¿El equipamiento disponible para la atención (computadoras, impresoras, etc.) se mantienen en buenas condiciones?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Proceso de atención								
9	¿se suele capacitar al personal de atención para brindar orientación a los ciudadanos?	X		X		X		
10	¿La institución a menudo otorga a los ciudadanos distintos mecanismos de pago?	X		X		X		
11	¿El personal de atención usualmente conoce los protocolos de atención establecidos por la institución?	X		X		X		
12	¿La institución suele contar con un área que otorga atención preferencial a mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad?	X		X		X		
13	¿Normalmente se reduce las exigencias y formalidades innecesarias en los procedimientos que realizan los ciudadanos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Transparencia y acceso a la información pública								
14	¿La institución difunde información respecto al acceso de información a través de la Ley de Transparencia?	X		X		X		
15	¿La institución suele contar con formatos de solicitud de acceso a la información pública?	X		X		X		
16	¿El TUPA y sus formularios, se encuentran disponibles en las vitrinas, ventanillas, medios virtuales u otros?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Medición de la gestión								
17	¿La institución realiza seguimiento y evaluación de la atención brindada a los administrados?	X		X		X		
18	¿La institución con qué frecuencia realiza encuestas de satisfacción a los administrados?	X		X		X		
19	¿La institución suele dar a conocer los indicadores y resultados de evaluaciones de la atención a los ciudadanos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: Reclamos y sugerencias								
20	¿Se da a conocer normalmente cuáles son los medios disponibles para generar reclamos y sugerencias?	X		X		X		
21	¿La institución a menudo brinda las respuestas de los reclamos físicos y virtuales en los plazos establecidos?	X		X		X		
22	¿La institución suele utilizar los reclamos y sugerencias para mejorar los procesos de atención?	X		X		X		
23	¿se suele contar con un área exclusiva orientada a la gestión de información sobre reclamos y sugerencias?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: ...FRANCISCO MARTIN GONZALEZ RODRIGUEZ DNI:17805654.....

Especialidad del validador: ...MBA / ING. CIP VITALICIO 40201.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** 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

Lima, 30 de noviembre de 2021



Firma del Experto Informante

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Planeación								
1	¿La institución suele dar a conocer el plan estratégico institucional a todo el personal?	X		X		X		
2	¿La institución suele dar a conocer el plan operativo institucional a todo el personal?	X		X		X		
3	¿Normalmente se da a conocer la misión institucional a todo el personal?	X		X		X		
4	¿Normalmente se da a conocer la visión institucional a todo el personal?	X		X		X		
5	¿Usted conoce las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de los objetivos Institucionales?	X		X		X		
6	¿Considera usted que tiene el conocimiento adecuado de todos los instrumentos de gestión utilizados en su lugar de trabajo para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
7	¿La institución cuenta con un plan presupuestario acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Organización								
8	¿Cree usted que la estructura organizacional de la entidad en la que trabaja influye directamente en el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
9	¿Cree usted que la distribución de las funciones de trabajo está bien organizada en la entidad en la que trabaja?	X		X		X		
10	¿La institución en la cual trabaja cuenta con procesos y procedimientos acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
11	¿Considera usted que la institución donde trabaja da a conocer los nuevos procesos y procedimientos a todo el personal?	X		X		X		
12	¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
13	¿La institución en la cual trabaja realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dirección								
14	¿Los colaboradores de la entidad se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
15	¿Los trabajadores reciben reconocimiento como motivación por su desempeño y logros?	X		X		X		
16	¿Cree usted que existe un liderazgo adecuado en la entidad?	X		X		X		
17	¿La entidad donde labora realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales?	X		X		X		
18	¿Las diferentes áreas de la entidad muestran predisposición para la realización de sus actividades en equipo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Control								
19	¿Las metas de cada área están establecidas y acorde a las necesidades a la institución?	X		X		X		
20	¿Se realiza constantemente monitoreo para acompañar el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades?	X		X		X		
21	¿Se realiza evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades?	X		X		X		
22	¿Se realizan comparaciones del desempeño de los colaboradores con los estándares establecidos por la entidad?	X		X		X		
23	¿Se realizan acciones correctivas para mejorar el desempeño de los colaboradores en la entidad?	X		X		X		
24	¿La institución brinda capacitación constante en temas de gestión al personal para un mejor desempeño?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se cumple con el estándar exigido

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: BAMBERGER VARGAS, Braggi Alfredo DNI: 09304515

Especialidad del validador: Doctor en Contabilidad y Finanzas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** 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 planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 02 de Diciembre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Accesibilidad y canales de atención								
1	¿La institución suele mejorar las áreas de atención presencial acorde a las necesidades de los ciudadanos?	X		X		X		
2	¿La plataforma de atención al ciudadano usualmente otorga información sobre todos los servicios que presta el SAT?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la atención telefónica resuelve todas las consultas de los ciudadanos?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la atención vía página resuelve todas las consultas de los ciudadanos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención								
5	¿El espacio físico para la atención, se suele adecuar en cuanto a condiciones de infraestructura, ventilación y limpieza?	X		X		X		
6	¿La institución acostumbra realizar mejoras en la infraestructura que facilitan el uso y acceso a los ciudadanos?	X		X		X		
7	¿Se realiza la señalización de las áreas de seguridad y mapas de riesgo visibles al alcance de los ciudadanos?	X		X		X		
8	¿El equipamiento disponible para la atención (computadoras, impresoras, etc.) se mantienen en buenas condiciones?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Proceso de atención								
9	¿se suele capacitar al personal de atención para brindar orientación a los ciudadanos?	X		X		X		
10	¿La institución a menudo otorga a los ciudadanos distintos mecanismos de pago?	X		X		X		
11	¿El personal de atención usualmente conoce los protocolos de atención establecidos por la institución?	X		X		X		
12	¿La institución suele contar con un área que otorga atención preferencial a mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad?	X		X		X		
13	¿Normalmente se reduce las exigencias y formalidades innecesarias en los procedimientos que realizan los ciudadanos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Transparencia y acceso a la información pública								
14	¿La institución difunde información respecto al acceso de información a través de la Ley de Transparencia?	X		X		X		
15	¿La institución suele contar con formatos de solicitud de acceso a la información pública?	X		X		X		
16	¿El TUPA y sus formularios, se encuentran disponibles en las vitrinas, ventanillas, medios virtuales u otros?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Medición de la gestión								
17	¿La institución realiza seguimiento y evaluación de la atención brindada a los administrados?	X		X		X		
18	¿La institución con qué frecuencia realiza encuestas de satisfacción a los administrados?	X		X		X		
19	¿La institución suele dar a conocer los indicadores y resultados de evaluaciones de la atención a los ciudadanos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: Reclamos y sugerencias								
20	¿Se da a conocer normalmente cuáles son los medios disponibles para generar reclamos y sugerencias?	X		X		X		
21	¿La institución a menudo brinda las respuestas de los reclamos físicos y virtuales en los plazos establecidos?	X		X		X		
22	¿La institución suele utilizar los reclamos y sugerencias para mejorar los procesos de atención?	X		X		X		
23	¿se suele contar con un área exclusiva orientada a la gestión de información sobre reclamos y sugerencias?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se cumple con el estándar exigido

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: BAMBERGER VARGAS, Braggi Alfredo DNI: 09304515

Especialidad del validador: Doctor en Contabilidad y Finanzas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** 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 planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 02 de Diciembre del 2021



Firma del Experto Informante.

ANEXO 6: PRUEBA DE NORMALIDAD

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,124	90	,002	,961	90	,008
Calidad de atención	,054	90	,200*	,985	90	,370

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

H0: Los datos presentan un comportamiento normal (*)

H1: Los datos NO presentan un comportamiento normal (-) (Prueba no paramétrica)

P-valor menor a 0.05 se rechaza la Ho (Nivel de confianza del 95%) estamos seguro que el 95 % de nuestros datos presentan un comportamiento normal

P-valor mayor o = a 0.05 No se rechaza la Ho

Anexo 7: Base de datos

Gestión administrativa

N° Encuestados	D1							SUMATORIA	%	D2						SUMATORIA	%	D3					SUMATORIA	%	D4						SUMATORIA	%	SUMATORIA DE DIMENSIONES
	1	2	3	4	5	6	7			8	9	10	11	12	13			14	15	16	17	18			19	20	21	22	23	24			
1	4	5	5	5	4	4	4	31	89%	4	5	4	4	4	4	25	83%	4	4	5	5	5	23	92%	4	4	4	4	4	4	24	80%	103
2	4	4	4	4	3	3	3	25	71%	4	3	4	4	4	4	23	77%	3	3	4	4	3	17	68%	4	3	2	3	4	4	20	67%	85
3	5	5	5	5	5	5	5	35	100%	4	5	5	5	5	5	29	97%	4	5	5	5	5	24	96%	3	5	5	5	4	5	27	90%	115
4	4	5	5	5	4	4	5	32	91%	4	3	4	5	3	3	22	73%	3	2	4	3	2	14	56%	5	4	3	2	3	3	20	67%	88
5	4	4	5	5	3	3	4	28	80%	4	4	5	5	3	3	24	80%	3	3	4	5	3	18	72%	4	4	3	3	4	5	23	77%	93
6	5	5	5	5	5	5	5	35	100%	4	5	5	5	5	4	28	93%	4	5	5	5	5	24	96%	5	5	5	4	5	5	29	97%	116
7	3	3	3	3	2	2	1	17	49%	3	1	2	2	1	2	11	37%	2	2	2	2	1	9	36%	3	2	1	1	2	2	11	37%	48
8	4	4	5	5	4	4	5	31	89%	4	4	5	5	3	3	24	80%	4	4	5	4	4	21	84%	4	4	5	4	4	5	26	87%	102
9	3	4	5	5	4	4	4	29	83%	4	4	4	5	5	3	25	83%	4	4	3	4	4	19	76%	5	4	4	4	5	3	25	83%	98
10	4	4	4	4	4	4	4	28	80%	4	4	4	4	4	4	24	80%	4	4	4	4	4	20	80%	4	4	4	4	4	4	24	80%	96
11	3	3	4	4	3	3	4	24	69%	3	3	4	3	4	3	20	67%	4	4	4	3	4	19	76%	3	4	3	3	4	4	21	70%	84
12	3	3	3	3	3	3	3	21	60%	3	3	3	3	3	3	18	60%	3	3	3	3	3	15	60%	3	3	3	3	3	3	18	60%	72
13	5	4	5	5	4	3	4	30	86%	4	4	4	5	4	4	25	83%	3	3	4	4	3	17	68%	4	4	4	4	3	3	22	73%	94
14	5	5	5	5	5	4	5	34	97%	4	4	5	4	4	5	26	87%	3	4	3	3	3	16	64%	4	5	5	4	4	4	26	87%	102
15	5	5	4	4	5	5	4	32	91%	4	4	5	4	5	4	26	87%	3	3	4	4	5	19	76%	5	4	5	5	4	3	26	87%	103
16	5	5	5	5	5	5	5	35	100%	5	3	4	4	2	3	21	70%	3	2	3	2	3	13	52%	5	4	3	3	5	4	24	80%	93
17	5	5	5	5	4	4	3	31	89%	5	3	4	4	3	2	21	70%	3	3	3	5	4	18	72%	3	4	5	4	4	5	25	83%	95
18	3	3	3	3	4	4	4	24	69%	3	2	4	5	4	4	22	73%	4	4	5	4	4	21	84%	4	4	5	4	5	5	27	90%	94
19	5	3	4	5	5	4	5	31	89%	4	5	5	3	3	1	21	70%	2	3	4	4	3	16	64%	5	4	4	3	1	3	20	67%	88
20	3	3	4	4	3	4	5	26	74%	4	3	5	5	3	3	23	77%	4	2	3	4	4	17	68%	5	4	4	3	4	4	24	80%	90
21	5	5	5	5	5	4	3	32	91%	5	3	4	3	4	3	22	73%	4	4	4	3	3	18	72%	5	4	3	3	4	3	22	73%	94
22	4	4	5	5	4	4	4	30	86%	5	4	5	4	5	4	27	90%	5	4	4	4	4	21	84%	4	3	3	3	3	3	19	63%	97
23	5	5	5	5	5	5	2	32	91%	4	4	4	4	4	4	24	80%	4	4	4	4	4	20	80%	4	4	4	4	4	4	24	80%	100
24	5	5	5	3	3	5	3	29	83%	4	3	4	3	4	3	21	70%	4	3	3	4	3	17	68%	5	3	3	3	3	4	21	70%	88
25	4	4	4	4	4	3	3	26	74%	3	3	3	4	3	3	19	63%	3	3	3	4	3	16	64%	3	4	3	3	3	3	19	63%	80
26	4	4	5	5	4	4	4	30	86%	5	2	4	5	3	1	20	67%	1	1	1	3	3	9	36%	5	3	1	1	1	1	12	40%	71
27	5	5	5	5	5	5	5	35	100%	5	5	5	4	5	4	28	93%	4	1	3	5	4	17	68%	5	5	5	1	3	2	21	70%	101
28	2	2	2	2	2	4	3	17	49%	2	2	3	3	2	3	15	50%	2	2	2	2	3	11	44%	4	2	2	2	2	2	14	47%	57
29	3	3	4	4	5	5	4	28	80%	4	4	4	4	4	4	24	80%	4	3	4	4	4	19	76%	4	4	4	4	4	4	24	80%	95
30	5	5	5	5	5	5	5	35	100%	5	5	5	5	5	5	30	100%	5	5	5	5	4	24	96%	5	5	5	5	5	5	30	100%	119
31	5	5	5	5	5	5	5	35	100%	5	5	4	5	4	5	28	93%	4	4	5	5	5	23	92%	5	4	5	5	5	5	29	97%	115
32	5	5	5	5	4	4	4	32	91%	4	4	4	4	4	3	23	77%	4	3	4	5	5	21	84%	4	4	4	3	4	5	24	80%	100
33	4	3	4	4	4	4	4	27	77%	4	4	4	4	4	4	24	80%	4	3	4	4	4	19	76%	4	4	4	4	4	4	24	80%	94
34	4	4	5	5	4	4	3	29	83%	5	4	4	4	3	4	24	80%	3	3	4	4	4	18	72%	4	4	4	4	4	3	23	77%	94
35	5	5	5	5	5	5	5	35	100%	5	5	5	5	5	5	30	100%	5	5	5	5	5	25	100%	5	5	5	5	5	5	30	100%	120
36	4	4	4	5	4	4	4	29	83%	4	4	4	4	4	4	24	80%	4	4	4	4	4	20	80%	4	4	4	4	4	4	24	80%	97
37	4	2	5	5	5	4	4	29	83%	4	5	3	5	5	5	27	90%	5	3	5	5	5	23	92%	4	4	4	3	5	5	25	83%	104
38	5	5	5	5	5	5	3	33	94%	4	3	3	4	2	3	19	63%	2	2	4	4	4	16	64%	4	4	4	5	5	4	26	87%	94
39	5	5	5	5	4	4	4	32	91%	4	3	3	4	4	4	22	73%	4	2	3	4	3	16	64%	4	4	4	3	3	4	22	73%	92
40	5	5	5	5	5	5	5	35	100%	5	5	5	5	5	5	30	100%	5	5	5	5	5	25	100%	5	5	5	5	5	5	30	100%	120

41	3	3	4	4	4	4	4	26	74%	4	4	4	4	4	4	24	80%	3	3	4	4	4	4	18	72%	4	4	4	4	4	4	24	80%	92
42	4	4	4	5	5	4	3	29	83%	4	4	4	4	4	4	24	80%	4	2	3	4	4	4	17	68%	4	4	4	4	3	4	23	77%	93
43	5	4	5	5	5	4	3	31	89%	5	3	4	4	4	4	24	80%	3	3	3	4	3	16	64%	4	4	3	3	3	4	21	70%	92	
44	4	3	4	4	3	3	3	24	69%	3	3	3	3	3	3	18	60%	3	2	3	3	3	14	56%	3	3	3	3	3	3	18	60%	74	
45	5	5	5	5	3	4	4	31	89%	5	4	4	5	4	3	25	83%	3	3	4	5	4	19	76%	3	5	3	3	3	3	20	67%	95	
46	3	3	3	3	3	2	2	19	54%	2	2	2	2	2	2	12	40%	3	3	3	3	3	15	60%	3	3	3	3	3	3	18	60%	64	
47	5	5	3	3	4	5	2	27	77%	5	3	4	3	3	3	21	70%	4	1	4	5	3	17	68%	3	5	5	1	4	3	21	70%	86	
48	5	5	5	5	5	4	5	34	97%	5	5	5	5	5	5	30	100%	5	5	5	5	5	25	100%	5	5	3	4	4	5	26	87%	115	
49	5	4	5	5	4	4	3	30	86%	4	4	4	4	3	4	23	77%	4	2	4	4	4	18	72%	4	4	3	3	4	4	22	73%	93	
50	5	5	5	5	4	3	4	31	89%	4	3	4	5	4	3	23	77%	4	4	4	5	4	21	84%	4	4	4	4	4	3	23	77%	98	
51	4	4	4	4	4	4	4	28	80%	4	4	4	4	4	4	24	80%	4	3	4	4	4	19	76%	4	4	3	3	4	4	22	73%	93	
52	5	5	5	5	5	5	5	35	100%	5	5	5	5	5	4	28	93%	5	4	5	5	5	24	96%	5	5	5	5	5	4	29	97%	116	
53	4	4	4	4	5	3	3	27	77%	4	4	4	3	3	2	20	67%	4	4	4	4	4	20	80%	4	3	4	3	4	3	21	70%	88	
54	3	4	3	3	4	4	3	24	69%	4	4	3	4	3	5	23	77%	3	3	3	3	4	16	64%	4	4	4	4	3	4	23	77%	86	
55	5	5	5	5	5	5	4	34	97%	5	4	4	4	4	3	24	80%	3	3	3	3	3	15	60%	4	4	3	4	3	3	21	70%	94	
56	4	4	5	5	4	4	4	30	86%	4	4	4	4	4	4	24	80%	3	4	3	4	3	17	68%	3	4	3	4	3	4	21	70%	92	
57	4	4	3	3	3	4	2	23	66%	3	4	4	4	3	3	21	70%	4	2	4	4	3	17	68%	3	3	2	2	3	2	15	50%	76	
58	3	4	4	3	4	3	4	25	71%	4	3	4	4	4	4	23	77%	4	4	4	4	3	19	76%	4	4	4	4	4	4	24	80%	91	
59	5	5	5	5	4	3	2	29	83%	3	3	3	4	2	1	16	53%	3	1	2	2	4	12	48%	4	3	3	3	3	3	19	63%	76	
60	5	5	5	5	4	4	5	33	94%	5	4	5	5	5	3	27	90%	3	3	3	4	4	17	68%	5	5	5	4	4	4	27	90%	104	
61	4	4	4	4	4	4	3	27	77%	4	3	4	4	4	2	21	70%	4	3	3	3	3	16	64%	4	4	4	4	4	4	24	80%	88	
62	5	5	5	5	5	5	5	35	100%	4	5	5	5	4	5	28	93%	5	4	5	5	5	24	96%	5	5	5	5	5	5	30	100%	117	
63	2	3	4	4	4	2	2	21	60%	4	2	2	3	3	3	17	57%	2	3	3	3	3	14	56%	4	4	4	4	2	3	21	70%	73	
64	4	3	4	3	3	3	3	23	66%	3	3	3	2	2	2	15	50%	2	2	3	4	4	15	60%	4	4	4	4	4	3	23	77%	76	
65	3	3	3	3	3	2	1	18	51%	3	3	3	3	3	3	18	60%	2	1	2	3	2	10	40%	2	3	3	3	3	3	17	57%	63	
66	5	5	5	5	4	4	3	31	89%	5	4	4	4	3	3	23	77%	3	3	3	4	3	16	64%	4	4	4	3	4	3	22	73%	92	
67	3	3	4	4	4	4	3	25	71%	4	3	3	2	2	3	17	57%	3	2	3	4	3	15	60%	3	2	2	2	3	2	14	47%	71	
68	4	4	5	5	5	4	4	31	89%	5	4	4	4	4	4	25	83%	4	3	3	5	4	19	76%	4	5	3	3	2	2	20	67%	95	
69	5	5	5	5	5	5	5	35	100%	5	5	5	5	5	5	30	100%	5	5	5	5	5	25	100%	5	5	5	5	5	5	30	100%	120	
70	3	2	3	3	3	3	3	20	57%	3	3	3	2	2	3	16	53%	1	1	1	3	1	7	28%	3	3	2	2	2	2	14	47%	57	
71	4	5	5	5	5	4	3	31	89%	5	4	4	5	5	4	27	90%	2	3	3	5	5	18	72%	5	5	5	5	5	5	30	100%	106	
72	5	5	5	5	5	5	5	35	100%	5	5	5	5	5	5	30	100%	5	4	5	5	5	24	96%	5	5	5	5	5	5	30	100%	119	
73	3	3	4	4	3	3	4	24	69%	3	3	4	3	3	4	20	67%	3	2	3	4	3	15	60%	3	3	3	3	3	3	18	60%	77	
74	2	2	4	4	4	2	1	18	51%	4	3	4	4	3	3	21	70%	2	2	3	4	4	15	60%	3	4	2	2	3	4	18	60%	72	
75	5	4	5	5	4	4	4	31	89%	4	5	4	5	4	4	26	87%	4	5	4	4	5	22	88%	4	4	4	5	4	4	25	83%	104	
76	3	3	3	3	3	3	3	21	60%	3	3	3	3	3	3	18	60%	3	3	3	3	3	15	60%	3	3	3	3	3	3	18	60%	72	
77	5	5	5	5	5	4	4	33	94%	4	4	4	4	4	4	24	80%	4	4	4	4	4	20	80%	3	3	3	3	3	3	18	60%	95	
78	4	4	3	4	3	3	4	25	71%	4	4	4	4	4	4	24	80%	4	4	4	4	4	20	80%	4	5	5	5	5	4	28	93%	97	
79	5	5	5	5	5	5	5	35	100%	5	5	5	5	5	5	30	100%	5	5	5	5	5	25	100%	5	4	4	2	5	4	24	80%	114	
80	4	4	4	5	5	5	5	32	91%	5	5	5	5	5	5	30	100%	5	4	4	5	5	23	92%	5	5	5	5	5	5	30	100%	115	
81	4	2	4	4	4	4	3	25	71%	5	3	3	4	3	3	21	70%	3	2	2	2	3	12	48%	3	1	1	1	1	2	9	30%	67	
82	4	4	4	5	5	5	3	30	86%	5	5	5	5	3	4	27	90%	5	3	5	5	3	21	84%	5	5	5	5	5	5	30	100%	108	
83	3	2	5	5	3	3	3	24	69%	4	4	3	4	4	5	24	80%	4	1	3	5	4	17	68%	3	5	4	4	5	5	26	87%	91	
84	4	4	4	5	4	4	3	28	80%	3	4	4	4	2	2	19	63%	4	1	5	4	5	19	76%	4	4	5	4	5	5	27	90%	93	
85	4	4	4	4	3	3	4	26	74%	4	4	4	3	3	4	22	73%	4	2	3	4	4	17	68%	4	4	4	4	4	4	24	80%	89	
86	1	1	2	1	1	3	2	11	31%	5	2	3	3	3	3	19	63%	2	1	2	3	4	12	48%	2	3	3	3	3	2	16	53%	58	
87	4	4	3	5	3	5	4	28	80%	3	4	4	5	4	4	24	80%	4	4	5	4	3	20	80%	3	4	4	5	5	4	25	83%	97	
88	3	3	4	4	3	3	3	23	66%	5	3	3	3	4	3	21	70%	3	2	3	4	4	16	64%	3	4	4	4	3	2	20	67%	80	
89	5	4	4	5	5	5	4	32	91%	3	3	4	5	4	5	24	80%	3	4	5	5	5	22	88%	5	5	3	4	4	5	26	87%	104	
90	4	4	4	4	3	5	2	26	74%	4	2	2	3	3	2	16	53%	2	1	2	2	2	9	36%	2	2	2	2	2	2	12	40%	63	

Calidad de atención

N° Encuestados	D1				SUMATORIA	%	D2				SUMATORIA	%	D3					SUMATORIA	%	D4			SUMATORIA	%	D5				SUMATORIA	%	D6				SUMATORIA	%	SUMATORIA DE DIMENSIONES
	1	2	3	4			5	6	7	8			9	10	11	12	13			14	15	16			17	18	19	20			21	22	23				
	1	5	5	4			4	18	90%	4			4	4	4	16	80%			4	4	4			5	5	22	88%			4	4	4	12			
2	4	4	4	4	16	80%	5	5	5	5	20	100%	5	5	5	5	4	24	96%	5	5	5	15	100%	4	4	5	13	87%	5	5	5	5	20	100%	108	
3	4	5	4	4	17	85%	5	5	5	5	20	100%	5	5	5	5	5	25	100%	5	5	5	15	100%	5	5	5	15	100%	5	3	3	5	16	80%	108	
4	5	5	4	4	18	90%	4	4	5	5	18	90%	3	5	5	5	4	22	88%	3	3	4	10	67%	5	4	3	12	80%	5	3	2	3	13	65%	93	
5	5	4	4	4	17	85%	5	4	4	3	16	80%	4	5	4	5	4	22	88%	4	3	4	11	73%	4	4	4	12	80%	3	4	3	4	14	70%	92	
6	5	5	3	3	16	80%	5	5	5	5	20	100%	5	5	4	5	4	23	92%	5	5	5	15	100%	5	5	5	15	100%	4	4	4	4	16	80%	105	
7	3	2	2	2	9	45%	3	3	3	2	11	55%	2	3	3	3	3	14	56%	3	3	4	10	67%	3	2	3	8	53%	3	3	2	2	10	50%	62	
8	4	4	4	4	16	80%	4	3	4	4	15	75%	4	4	4	5	4	21	84%	4	4	3	11	73%	4	4	3	11	73%	4	4	3	4	15	75%	89	
9	4	4	3	3	14	70%	4	5	5	5	19	95%	4	5	5	5	4	23	92%	5	5	5	15	100%	3	3	3	9	60%	5	5	5	5	20	100%	100	
10	4	4	4	4	16	80%	2	2	3	3	10	50%	4	4	4	5	5	22	88%	4	4	4	12	80%	3	4	4	11	73%	4	4	4	4	16	80%	87	
11	4	4	4	4	16	80%	4	3	3	4	14	70%	4	4	3	4	3	18	72%	4	4	3	11	73%	4	4	4	12	80%	3	4	3	5	15	75%	86	
12	3	3	3	3	12	60%	3	3	3	3	12	60%	3	3	3	3	3	15	60%	3	3	3	9	60%	3	3	3	9	60%	3	3	3	3	12	60%	69	
13	2	4	3	3	12	60%	4	2	3	4	13	65%	4	5	4	5	4	22	88%	5	5	4	14	93%	3	4	3	10	67%	5	4	4	5	18	90%	89	
14	5	4	4	5	18	90%	3	4	3	4	14	70%	4	5	4	5	4	22	88%	5	4	4	13	87%	5	5	5	15	100%	3	4	4	4	15	75%	97	
15	4	4	4	4	16	80%	3	4	4	5	16	80%	4	5	4	5	4	22	88%	4	5	5	14	93%	5	4	4	13	87%	5	4	4	5	18	90%	99	
16	3	1	3	3	10	50%	3	3	3	3	12	60%	3	3	3	2	3	14	56%	3	4	3	10	67%	3	3	4	10	67%	3	3	3	3	12	60%	68	
17	4	5	4	4	17	85%	4	4	5	3	16	80%	4	5	5	5	4	23	92%	3	5	5	13	87%	4	4	3	11	73%	4	5	5	5	19	95%	99	
18	4	4	4	3	15	75%	5	5	4	5	19	95%	5	4	5	4	4	22	88%	5	4	5	14	93%	4	4	4	12	80%	4	4	4	5	17	85%	99	
19	3	5	3	3	14	70%	4	4	5	3	16	80%	3	5	3	5	3	19	76%	5	5	5	15	100%	5	3	1	9	60%	4	3	3	3	13	65%	86	
20	4	1	3	3	11	55%	5	3	4	3	15	75%	4	2	5	1	1	13	52%	2	5	3	10	67%	4	2	3	9	60%	4	5	4	4	17	85%	75	
21	4	4	4	4	16	80%	4	4	5	4	17	85%	4	4	4	5	4	21	84%	5	5	5	15	100%	3	3	4	10	67%	4	4	4	4	16	80%	95	
22	4	3	4	4	15	75%	4	4	4	4	16	80%	4	3	3	4	3	17	68%	3	4	3	10	67%	3	4	3	10	67%	3	3	3	4	13	65%	81	
23	4	4	4	4	16	80%	4	4	4	4	16	80%	4	4	4	4	4	20	80%	4	4	4	12	80%	4	4	4	12	80%	4	4	4	4	16	80%	92	
24	4	5	3	3	15	75%	4	4	4	4	16	80%	3	5	3	5	4	20	80%	5	5	3	13	87%	3	4	3	10	67%	4	4	3	5	16	80%	90	
25	3	3	3	3	12	60%	3	3	4	3	13	65%	3	4	4	3	4	18	72%	4	5	5	14	93%	3	3	3	9	60%	4	4	4	4	16	80%	82	
26	4	4	4	3	15	75%	4	3	3	4	14	70%	5	5	5	5	2	22	88%	3	4	5	12	80%	4	4	3	11	73%	3	4	3	3	13	65%	87	
27	5	5	3	3	16	80%	5	4	5	4	18	90%	4	5	5	5	3	22	88%	5	5	5	15	100%	5	4	1	10	67%	5	5	5	5	20	100%	101	
28	3	4	2	2	11	55%	3	3	3	2	11	55%	3	3	2	5	3	16	64%	4	4	4	12	80%	3	2	2	7	47%	2	3	2	3	10	50%	67	
29	4	4	4	4	16	80%	4	4	4	4	16	80%	4	4	4	4	4	20	80%	4	4	4	12	80%	4	4	4	12	80%	4	4	4	4	16	80%	92	
30	5	5	4	4	18	90%	5	5	5	5	20	100%	5	5	5	5	5	25	100%	5	5	5	14	93%	5	5	5	15	100%	5	5	5	5	20	100%	112	
31	5	5	5	5	20	100%	5	5	5	5	20	100%	5	5	5	5	5	25	100%	5	5	5	15	100%	5	5	5	15	100%	5	5	5	5	20	100%	115	
32	5	4	4	4	17	85%	4	4	4	3	15	75%	4	4	4	4	3	19	76%	4	4	4	12	80%	4	4	4	12	80%	4	4	5	4	17	85%	92	
33	3	3	3	3	12	60%	3	3	3	3	12	60%	4	4	4	4	4	20	80%	4	4	4	12	80%	4	4	4	12	80%	4	4	4	4	16	80%	84	
34	4	5	3	4	16	80%	4	4	5	4	17	85%	4	5	4	5	4	22	88%	4	5	5	14	93%	4	4	5	13	87%	5	4	4	5	18	90%	100	
35	5	5	5	5	20	100%	5	5	5	5	20	100%	5	5	5	5	5	25	100%	5	5	5	15	100%	5	5	5	15	100%	5	5	5	5	20	100%	115	
36	4	3	3	3	13	65%	4	4	4	4	16	80%	4	4	5	5	4	22	88%	4	4	4	12	80%	4	4	5	13	87%	4	4	4	4	16	80%	92	
37	4	5	5	5	19	95%	5	5	4	4	18	90%	5	4	3	5	4	21	84%	4	4	4	12	80%	3	3	2	8	53%	4	5	4	5	18	90%	96	
38	4	4	4	4	16	80%	4	4	4	4	16	80%	4	4	4	4	4	20	80%	4	4	4	12	80%	4	4	4	12	80%	5	4	4	4	17	85%	93	
39	4	5	4	3	16	80%	4	3	4	4	15	75%	4	5	5	5	5	24	96%	3	5	4	12	80%	4	3	4	11	73%	5	5	4	5	19	95%	97	
40	5	4	4	4	17	85%	5	5	5	5	20	100%	5	4	5	5	5	24	96%	5	5	5	15	100%	5	5	5	15	100%	5	5	5	5	20	100%	111	

41	5	5	5	5	20	100%	4	4	4	4	16	80%	4	5	5	5	5	24	96%	5	5	5	15	100%	3	3	3	9	60%	3	3	3	3	12	60%	96
42	4	4	3	3	14	70%	4	2	4	2	12	60%	4	4	5	5	4	22	88%	4	3	3	10	67%	4	4	4	12	80%	4	4	5	4	17	85%	87
43	2	3	3	3	11	55%	3	3	4	4	14	70%	3	4	5	5	4	21	84%	3	3	4	10	67%	3	3	3	9	60%	4	4	3	2	13	65%	78
44	3	3	3	3	12	60%	3	3	3	3	12	60%	3	4	3	3	3	16	64%	4	3	4	11	73%	3	3	3	9	60%	3	3	3	3	12	60%	72
45	3	4	3	2	12	60%	3	2	5	3	13	65%	4	5	4	5	4	22	88%	2	4	5	11	73%	4	3	3	10	67%	3	3	4	2	12	60%	80
46	3	3	2	3	11	55%	3	3	3	3	12	60%	3	3	3	3	3	15	60%	3	3	3	9	60%	3	3	3	9	60%	3	3	3	3	12	60%	68
47	4	3	3	3	13	65%	4	4	5	3	16	80%	3	5	3	5	3	19	76%	3	1	3	7	47%	3	2	1	6	40%	3	3	3	2	11	55%	72
48	5	5	5	4	19	95%	5	5	5	4	19	95%	5	5	5	5	5	25	100%	5	5	5	15	100%	5	5	5	15	100%	5	5	5	5	20	100%	113
49	4	4	4	4	16	80%	4	4	5	4	17	85%	5	4	4	5	4	22	88%	4	4	4	12	80%	4	4	4	12	80%	4	4	4	5	17	85%	96
50	4	3	3	3	13	65%	4	4	4	2	14	70%	4	5	4	5	4	22	88%	5	4	5	14	93%	4	4	5	13	87%	4	4	3	5	16	80%	92
51	4	4	4	4	16	80%	4	4	4	4	16	80%	4	4	4	4	4	20	80%	4	4	4	12	80%	4	4	4	12	80%	4	4	4	4	16	80%	92
52	5	5	5	5	20	100%	4	5	5	4	18	90%	5	5	5	5	5	25	100%	5	5	5	15	100%	4	3	4	11	73%	5	5	5	5	20	100%	109
53	4	4	4	3	15	75%	4	4	5	3	16	80%	3	5	3	5	3	19	76%	3	4	3	10	67%	4	4	3	11	73%	4	3	3	4	14	70%	85
54	4	4	4	3	15	75%	3	4	5	4	16	80%	4	3	4	3	3	17	68%	3	3	3	9	60%	3	3	3	9	60%	3	4	4	3	14	70%	80
55	4	4	4	4	16	80%	4	4	4	4	16	80%	3	4	4	4	4	19	76%	4	4	4	12	80%	4	4	4	12	80%	4	4	4	4	16	80%	91
56	4	3	4	3	14	70%	4	4	4	4	16	80%	3	4	3	4	3	17	68%	3	4	3	10	67%	3	4	3	10	67%	3	4	3	4	14	70%	81
57	3	3	3	3	12	60%	4	3	2	3	12	60%	3	4	3	4	3	17	68%	3	3	3	9	60%	2	3	3	8	53%	3	4	3	2	12	60%	70
58	4	4	4	4	16	80%	3	4	3	4	14	70%	3	4	4	4	4	19	76%	4	4	4	12	80%	4	4	4	12	80%	4	4	4	4	16	80%	89
59	3	4	2	3	12	60%	3	3	3	3	12	60%	3	5	4	4	3	19	76%	3	4	4	11	73%	4	2	5	11	73%	4	4	3	2	13	65%	78
60	5	5	4	4	18	90%	3	3	3	3	12	60%	4	4	4	4	4	20	80%	5	5	4	14	93%	4	4	4	12	80%	5	3	3	3	14	70%	90
61	4	4	4	4	16	80%	4	4	4	4	16	80%	4	4	4	4	4	20	80%	4	4	4	12	80%	4	4	4	12	80%	3	3	3	3	12	60%	88
62	5	5	4	4	18	90%	5	5	5	5	20	100%	5	5	5	5	5	25	100%	5	5	5	15	100%	5	5	5	15	100%	5	5	5	5	20	100%	113
63	3	4	3	3	13	65%	3	3	3	3	12	60%	3	4	3	4	3	17	68%	4	4	3	11	73%	3	3	3	9	60%	3	3	3	3	12	60%	74
64	4	4	4	3	15	75%	4	4	4	4	16	80%	4	4	4	4	4	20	80%	4	4	3	11	73%	3	4	4	11	73%	4	3	3	3	13	65%	86
65	3	3	3	3	12	60%	2	2	2	3	9	45%	2	2	2	2	2	10	40%	2	2	2	6	40%	2	2	2	6	40%	2	2	2	3	9	45%	52
66	4	4	3	3	14	70%	4	4	4	4	16	80%	3	4	4	5	4	20	80%	4	5	5	14	93%	4	3	4	11	73%	4	4	4	4	16	80%	91
67	3	3	3	3	12	60%	4	3	4	4	15	75%	4	4	3	4	2	17	68%	3	3	3	9	60%	3	3	3	9	60%	3	3	3	3	12	60%	74
68	4	4	3	3	14	70%	4	4	4	4	16	80%	3	3	3	4	4	17	68%	3	3	3	9	60%	4	4	4	12	80%	3	3	3	3	12	60%	80
69	5	5	5	5	20	100%	5	5	5	5	20	100%	5	5	5	5	5	25	100%	5	5	5	15	100%	5	5	5	15	100%	5	5	5	5	20	100%	115
70	3	3	3	3	12	60%	2	3	3	3	11	55%	1	3	3	3	3	13	52%	2	3	3	8	53%	3	3	3	9	60%	3	3	3	3	12	60%	65
71	5	4	4	4	17	85%	5	4	4	5	18	90%	4	4	5	5	5	23	92%	5	5	5	15	100%	4	5	5	14	93%	5	4	5	4	18	90%	105
72	5	5	4	4	18	90%	5	5	5	5	20	100%	5	5	5	5	5	25	100%	5	5	5	15	100%	5	4	4	13	87%	5	5	5	5	20	100%	111
73	4	4	4	4	16	80%	4	4	5	4	17	85%	4	4	5	4	4	21	84%	4	5	4	13	87%	4	4	5	13	87%	4	4	4	5	17	85%	97
74	4	3	4	4	15	75%	4	4	5	4	17	85%	4	5	5	4	3	21	84%	3	5	5	13	87%	4	5	3	12	80%	4	4	2	5	15	75%	93
75	5	4	4	5	18	90%	4	5	4	4	17	85%	5	4	4	4	5	22	88%	4	5	4	13	87%	4	4	4	12	80%	5	4	4	4	17	85%	99
76	3	3	3	3	12	60%	3	3	3	3	12	60%	3	3	3	3	3	15	60%	3	3	3	9	60%	3	3	3	9	60%	3	3	3	3	12	60%	69
77	5	4	4	4	17	85%	4	4	4	4	16	80%	3	4	3	4	4	18	72%	4	4	4	12	80%	4	3	4	11	73%	4	3	3	3	13	65%	87
78	4	4	3	3	14	70%	5	5	5	4	19	95%	5	5	5	5	4	24	96%	5	5	4	14	93%	5	4	5	14	93%	5	4	5	5	19	95%	104
79	5	5	5	5	20	100%	5	3	5	5	18	90%	5	5	5	5	5	25	100%	3	1	5	9	60%	5	5	5	15	100%	3	3	3	3	12	60%	99
80	5	5	4	4	18	90%	5	5	5	4	19	95%	4	5	5	4	4	22	88%	5	3	3	11	73%	4	3	3	10	67%	4	4	4	5	17	85%	97
81	3	3	2	2	10	50%	4	3	4	4	15	75%	3	4	3	4	3	17	68%	4	4	4	12	80%	4	4	4	12	80%	3	4	3	2	12	60%	78
82	5	5	2	2	14	70%	5	5	5	3	18	90%	3	4	2	4	4	17	68%	5	5	5	15	100%	4	4	4	12	80%	3	1	2	3	9	45%	85
83	3	4	3	3	13	65%	3	4	5	4	16	80%	2	2	3	4	3	14	56%	3	4	4	11	73%	4	2	4	10	67%	5	5	5	4	19	95%	83
84	4	3	2	1	10	50%	3	3	2	2	10	50%	5	1	2	1	1	10	40%	4	3	3	10	67%	4	5	5	14	93%	4	4	4	2	14	70%	68
85	3	3	2	2	10	50%	3	3	3	2	11	55%	3	3	3	4	4	17	68%	4	4	3	11	73%	3	3	3	9	60%	3	4	4	4	15	75%	73
86	3	2	3	1	9	45%	3	2	4	2	11	55%	3	1	2	3	3	12	48%	3	3	3	9	60%	3	3	3	9	60%	3	3	3	3	12	60%	62
87	5	5	5	5	20	100%	4	3	3	4	14	70%	4	3	4	4	4	19	76%	5	4	5	14	93%	3	4	4	11	73%	3	4	4	4	15	75%	93
88	4	4	3	3	14	70%	4	4	3	3	14	70%	3	4	4	5	3	19	76%	3	5	5	13	87%	3	3	2	8	53%	3	4	4	4	15	75%	83
89	4	4	3	3	14	70%	5	4	4	4	17	85%	4	3	4	3	4	18	72%	3	3	3	9	60%	3	3	3	9	60%	2	3	3	3	11	55%	78
90	2	4	3	3	12	60%	3	4	4	3	14	70%	4	5	3	4	4	20	80%	4	4	3	11	73%	4	2	3	9	60%	3	4	4	4	15	75%	81

Anexo 8: Carta de aceptación para la aplicación de instrumentos



SAT Firma Digital
Servicio de Administración Tributaria de Lima

Firmado digitalmente por ALVA
CUZQUEN Carmen Del Pilar FAU
20337101276 soft
Cargo: Jefe De Oficina II Escuela Sat
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22.12.2021 12:28:42 -05:00

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

Lima, 22 de Diciembre del 2021

CARTA ADMINISTRATIVA N° D000011-2021-SAT-ESC

Señor:
OMMERO TRINIDAD VARGAS
Jefe (e) Escuela de Posgrado
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.
AV. ALFREDO MENDIOLA 6232
LOS OLIVOS
Presente.-

Asunto : **Atención de Solicitud de Información para Investigación Académica..**

Referencia : **Carta P. 1612-2021-UCV-VA-EPG-F01/J (09.12.2021)**

De nuestra consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al documento de la referencia, en el que presenta y solicita se otorgue permiso al estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, señor Diego Sebastián Mendoza Matallana, a fin que obtenga información en el Servicio de Administración Tributaria – SAT para el desarrollo de su trabajo de investigación titulado **“Gestión administrativa y calidad en la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima 2021”**.

Al respecto, el Servicio de Administración Tributaria brindará las facilidades para que el señor Mendoza desarrolle su trabajo de investigación.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

CARMEN DEL PILAR ALVA CUZQUEN
JEFE DE OFICINA II ESCUELA SAT
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA



**BICENTENARIO
PERÚ 2021**

www.sat.gob.pe

1 de 1

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM.