

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS**



**TESIS**

**“EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS  
CONTRIBUYENTES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA (SAT) DE LA CIUDAD DE LIMA  
METROPOLITANA - PERIODO 2017”**

**Preparado por Bachiller:**

**MARIA ELENA ESPEJO CARRIZALES**

**Para Optar el Título Profesional de:**

Licenciado en Administración

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedico a mis seres queridos, mis padres Alvaro y Rosa, mi esposo Carlos Enrique y mis hijos María Fé y Marcelo Alonso, quienes me motivan para seguir creciendo personal y profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios quien nos dio la naturaleza de nuestra existencia, que nos ilumina y derrama bendiciones en nuestra vida.

A las personas profesionales que estimo mucho y que de alguna manera contribuyeron con el desarrollo de mi investigación.

A nuestros docentes de la UIGV, formadores en mi vida profesional.

A los miembros del Tribunal de honor quienes me permitieron contribuir y aportar en la presente tesis.

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INTRODUCCIÓN.....	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.- Situación Problemática.....	1
1.2.- Problema de Investigación.....	3
1.2.1.- Problema general.....	3
1.2.2.- Problemas específicos.....	4
1.3.- Justificación e importancia de la investigación.....	4
1.4.- Objetivos.....	6
1.6.1.- Objetivo general.....	6
1.6.2.- Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1.- Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1.- Investigaciones latinoamericanas.....	8
2.1.2.- Investigaciones nacionales.....	9
2.2.- Bases Teóricas.....	14
2.3.- Glosario de Términos.....	40
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	45
3.1.- Hipótesis General.....	45
3.2.- Hipótesis Específicas.....	45
3.3.- Identificación de Variables.....	46
3.4.- Operacionalización de la Variable.....	46
3.5.- Matriz de Consistencia.....	47

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA .....	48
4.1.- Tipo de Investigación .....	48
4.2.- Diseño de investigación .....	48
4.3.- Unidad de Análisis .....	49
4.4.- Población de estudio .....	49
4.5.- Tamaño de la Muestra .....	50
4.6.- Selección de la Muestra.....	50
4.7.- Técnicas de recolección de datos .....	50
4.8.- Procesamiento de análisis de datos .....	51
CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	54
5.1.- Análisis e interpretación de resultados.....	54
5.2.- Prueba de Hipótesis.....	87
5.3.- Discusión de resultados.....	95
CONCLUSIONES.....	96
RECOMENDACIONES .....	98
BIBLIOGRAFÍA .....	100
ANEXOS.....	105
Anexo 1: Instrumento de recolecta de datos.....	106

**ÍNDICE DE TABLA**

Tabla 1. Clima Laboral	54
Tabla 2. Calidad de Servicio	55
Tabla 3. Liderazgo	56
Tabla 4. Trabajo en Equipo	57
Tabla 5. Capacitación	58
Tabla 6. Planificación de Calidad	59
Tabla 7. Control de Calidad	60
Tabla 8. Mejora de Calidad	61
Tabla 9. ¿La atención es dinámica al brindar el servicio?	62
Tabla 10. ¿Le brindan adecuadamente el direccionamiento del servicio?	63
Tabla 11. ¿El personal cuenta con conocimientos pertinentes para servirle?	64
Tabla 12. ¿Tiene confianza en el servicio brindado?	65
Tabla 13. ¿Demuestra buen nivel de coordinación en el servicio?	66
Tabla 14. ¿Demuestran trabajo en equipo para brindar el servicio adecuado?	67
Tabla 15. ¿Demuestra armonía al prestar el servicio?	68
Tabla 16. ¿Demuestra interacción con el contribuyente?	69
Tabla 17. ¿Demuestra comprensión al contribuyente?	70
Tabla 18. ¿El personal demuestra actitud positiva para contestar el reclamo o absolver la consulta?	71
Tabla 19. ¿El personal demuestra nuevos conocimientos al realizar su respectivo trabajo?	72
Tabla 20. ¿La conducta del personal es favorable para el servicio al contribuyente?	73
Tabla 21. ¿El personal conoce claramente la necesidad de la entidad para brindar un buen clima laboral al contribuyente?	74
Tabla 22. ¿El personal evalúa capacidades previas al contribuyente?	75
Tabla 23. ¿El personal conoce la planificación de calidad para determinar al contribuyente?	76
Tabla 24. ¿El personal determina las necesidades del contribuyente?	77
Tabla 25. ¿El personal planifica adecuadamente para mejorar el producto de acuerdo a la necesidad del contribuyente?	78
Tabla 26. ¿El personal transfiere los planes resultantes para el contribuyente?	79

Tabla 27. ¿El personal en estado de autocontrol mejora la calidad del servicio para el contribuyente?	80
Tabla 28. ¿El personal conoce los objetivos para brindar los servicios de calidad al contribuyente?	81
Tabla 29. ¿El personal cuenta con el buen desempeño del proceso para mejorar la calidad de servicio?	82
Tabla 30. ¿El personal mejora la calidad del servicio al contribuyente?	83
Tabla 31. ¿El personal selecciona proyectos adecuados para mejorar la calidad de servicio al contribuyente?	84
Tabla 32. ¿El personal demuestra organización de equipo al contribuyente?	85
Tabla 33. ¿El personal evalúa la revisión del progreso para el servicio de calidad al contribuyente?	86
Tabla 34. Correlaciones clima laboral con calidad de servicio	87
Tabla 35. Correlaciones liderazgo y calidad de servicio	89
Tabla 36. Correlaciones trabajo en equipo con calidad de servicio	91
Tabla 37. Correlaciones capacitación con calidad de servicio	93

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Clima Laboral	54
Gráfico 2. Calidad de Servicio	55
Gráfico 3. Liderazgo	56
Gráfico 4. Trabajo en Equipo	57
Gráfico 5. Capacitación	58
Gráfico 6. Planificación de Calidad	59
Gráfico 7. Control de Calidad	60
Gráfico 8. Mejora de Calidad	61
Gráfico 9. ¿La atención es dinámica al brindar el servicio?	62
Gráfico 10. ¿Le brindan adecuadamente el direccionamiento del servicio?	63
Gráfico 11. ¿El personal cuenta con conocimientos pertinentes para servirle?	64
Gráfico 12. ¿Tiene confianza en el servicio brindado?	65
Gráfico 13. ¿Demuestra buen nivel de coordinación en el servicio?	66
Gráfico 14. ¿Demuestran trabajo en equipo para brindar el servicio adecuado?	67
Gráfico 15. ¿Demuestra armonía al prestar el servicio?	68
Gráfico 16. ¿Demuestra interacción con el contribuyente?	69
Gráfico 17. ¿Demuestra comprensión al contribuyente?	70
Gráfico 18. ¿El personal demuestra actitud positiva para contestar el reclamo o absolver la consulta?	71
Gráfico 19. ¿El personal demuestra nuevos conocimientos al realizar su respectivo trabajo?	72
Gráfico 20. ¿La conducta del personal es favorable para el servicio al contribuyente?	73
Gráfico 21. ¿El personal conoce claramente la necesidad de la entidad para brindar un buen clima laboral al contribuyente?	74
Gráfico 22. ¿El personal evalúa capacidades previas al contribuyente?	75
Gráfico 23. ¿El personal conoce la planificación de calidad para determinar al contribuyente?	76
Gráfico 24. ¿El personal determina las necesidades del contribuyente?	77



Gráfico 25. ¿El personal planifica adecuadamente para mejorar el producto de acuerdo a la necesidad del contribuyente?	78
Gráfico 26. ¿El personal transfiere los planes resultantes para el contribuyente?	79
Gráfico 27. ¿El personal en estado de autocontrol mejora la calidad del servicio para el contribuyente?	80
Gráfico 28. ¿El personal conoce los objetivos para brindar los servicios de calidad al contribuyente?	81
Gráfico 29. ¿El personal cuenta con el buen desempeño del proceso para mejorar la calidad de servicio?	82
Gráfico 30. ¿El personal mejora la calidad del servicio al contribuyente?	83
Gráfico 31. ¿El personal selecciona proyectos adecuados para mejorar la calidad de servicio al contribuyente?	84
Gráfico 32. ¿El personal demuestra organización de equipo al contribuyente?	85
Gráfico 33. ¿El personal evalúa la revisión del progreso para el servicio de calidad al contribuyente?	86
Gráfico 34. Correlaciones clima laboral con calidad de servicio	88
Gráfico 35. Correlaciones liderazgo y calidad de servicio	90
Gráfico 36. Correlaciones trabajo en equipo con calidad de servicio	92
Gráfico 37. Correlaciones capacitación con calidad de servicio	94

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de Investigación estudia el clima laboral y la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017. En la variable clima laboral según Martínez (2001) señala y estoy de acuerdo, que un ambiente de trabajo agradable determina un buen clima laboral en la organización. Asimismo, tener una calidad de vida ayuda a toda persona a desarrollar su potencial y por ende dichos factores tendrán un impacto positivo en nuestro trabajo dentro de la organización.

La calidad de servicio según Vargas y Aldana (2006), nos hace conocer que si se cumple con las expectativas y especificaciones del cliente estamos brindando un servicio de calidad.

La investigación se ha estructurado de la siguiente manera: en el I capítulo se tiene en cuenta el planteamiento del problema donde se hace la descripción de la realidad problemática, luego la formulación del problema con su respectivos objetivos de la investigación y tiene en cuenta Justificación de la investigación, en el II capítulo el marco teórico, que comprende los antecedentes del estudio, el cual tiene en cuenta las Investigaciones relacionadas con el estudio y otras publicaciones, en las bases teóricas hacemos el tratado de las Teorías sobre la variable independiente y dependiente, un glosario de todos los términos que se utilizaron en la investigación, en el III capítulo el hipótesis y variables contiene el Sistema de hipótesis y las variables de la investigación, la operacionalización de variables y la matriz de consistencia que es la estructura de toda la investigación realizada, en el IV capítulo el marco metodológico que contiene el tipo y

diseño de la investigación, la unidad de análisis, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de la información, el V capítulo que contiene los resultados estadísticos con el programa estadístico SPSS 22.0, sus análisis e interpretaciones por variable y dimensión, su respectiva prueba de hipótesis y tiene en cuenta la discusión de los resultados, la investigación también cuenta con sus respectivas conclusiones, recomendaciones, finalmente las referencias bibliográficas y sus respectivos anexos.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación estudia el clima laboral y la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017. Tenemos un tipo de investigación básica, nivel de investigación descriptiva porque se llega a conocer las situaciones, a través de la descripción exacta de las actividades, se empleó el método científico, quiere decir que seguimos una serie de pasos sistemáticos e instrumentos que conlleva a un conocimiento científico. Es preciso mencionar que para responder a los problemas planteados se tiene como principal soporte, la observación, es decir, formula hipótesis de trabajo provisional, para ser aceptada o rechazada en la etapa de la ejecución o desarrollo de la investigación, convirtiéndose en hipótesis científica, al comprobar con la aplicación del instrumento de recolección de datos. Aplicándose en una población determinada, las técnicas utilizadas en la presente investigación fueron la observación no estructurada, la entrevista, la encuesta estructurada y las fuentes documentales con cada uno de sus instrumentos, para la recolección de la información se construye un cuestionario, con preguntas para medir la variable independiente y otro para medir la variable dependiente, luego se aplica el instrumento para recolectar datos. Estadísticamente se procesa la información, usamos el paquete estadístico SPSS22.0, para el análisis e interpretación de datos se tiene en cuenta tablas y figuras estadísticas y finalmente llega a la conclusión general que el clima laboral se relaciona significativamente en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017. El estudio se ha estructura en un cuerpo organizado de contenidos de cinco capítulos con sus respectivos sub capítulos o componentes, quedando demostrada la investigación con suficientes evidencias estadísticas.

## **ABSTRACT**

The present research study studies the labor climate and the quality of service to taxpayers of the tax administration service (SAT) of the city of Metropolitan Lima - Period 2017. The type of research was basic, known as pure or fundamental, the level of investigation was descriptive, the method of study that was used was the scientific method, that is to say, the researcher meditated in a reasoned way, making use of the deductive method, to respond to the problems posed and has as main support, the observation, that is to say, formulates hypothesis of provisional work, to be accepted or rejected in the stage of the execution or development of the investigation, becoming a scientific hypothesis, when checking with the application of the instrument of data collection. Applying to a specific population, because it is small, the population served as a sample, the techniques used in the present investigation were unstructured observation, interview, structured survey and documentary sources with each one of its instruments, for the collection of the information is constructed a questionnaire, with questions to measure the independent variable and another to measure the dependent variable, then the instrument is applied to collect data, the information is statistically processed making use of the statistical package SPSS22.0, for the analysis and interpretation of data is taken into account tables and statistical figures and finally comes to the general conclusion that the work environment is significantly related to the quality of service to taxpayers of the tax administration service (SAT) of the city of Metropolitan Lima - Period 2017. The study has been structured in an organized body of contents of five chapters with their respective sub chapters or components, the research being demonstrated with sufficient statistical evidence.

# **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1.- Situación Problemática**

Actualmente, las organizaciones nos encontramos en un medio inestable a causa del veloz desarrollo de la tecnología y la información, al cambio continuo del conocimiento y a la aparición de nuevas estructuras y modelos de administración y gestión, donde se ejecutan los objetivos, resultados, la medición de estos de manera constante y el crecimiento de las organizaciones.

Las organizaciones en el día de hoy son más que unos sencillos locales formadores de dinero, también son un subsistema de la sociedad y se encuentra asociada a esta en todos los aspectos. Debido a ello, resulta necesario que las organizaciones se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, que impacte en el desarrollo de la organización para el resultado de los objetivos planificados.

El rumbo de una organización, depende una gran parte, entonces de los recursos humanos, el cual es un recurso motivador que permite aumentar la competitividad de la empresa logrando concordancia entre lo económico y social, este último considerado como el capital intelectual en el cual debe invertirse cada vez más. “Hay que reconocer que día a día aparecen nuevas empresas y el medio es más competitivo, lo cual conlleva a tener un clima laboral bueno pues es de suma importancia para tener una empresa de éxito”.

Cabe recalcar que a la fecha existen organizaciones que no brindan un valor suficiente al tema del clima laboral, menos aún a la posible influencia negativa en el desempeño de su personal.

Aun así, cabe señalar que a la fecha existen organizaciones que no le dan el suficiente valor al tema de clima laboral, menos aún a la posible influencia negativa en el desempeño de su personal.

El desempeño laboral del trabajador, está influenciado por una serie de factores que determinan su actitud hacia el trabajo y su rendimiento, cuya calidad afecta de modo directo en la satisfacción de los contribuyentes internos y externos de la institución para la cual laboran.

Se ha observado que el clima laboral afronta algunas debilidades en cuanto a la motivación, reconocimiento y capacitación continua del personal a pesar que la entidad cuenta con infraestructura y recursos necesarios para el desempeño de sus actividades, una capacitación poco fluida y baja escala de remuneración estaría ocasionando condiciones pocos favorables para mantener a los trabajadores por largo tiempo. Todos los factores mencionados evitan promover un clima laboral óptimo para la obtención de buenos resultados entre el personal de la Institución.

Por consiguiente, la Institución muestra y destella la preocupación por ejecutar una atención rápida y de calidad al contribuyente con la finalidad de que realice sus trámites, obtenga información puntual e inmediata sobre su situación tributaria asimismo, conozca las obligaciones que esta implica: así como el cumplimiento de las mismas. Es por ello que se hace necesario contar con personal altamente calificado y mantener un excelente ambiente laboral.

La insatisfacción laboral puede significar como el grado de incomodidad percibido por un empleado en su puesto de trabajo, y asimismo puede estar ocasionado por factores personales, ambientales o específicamente por las labores realizadas. En cualquiera de los casos, las empresas deben saber manejar contra estos fenómenos que están perjudicando el ambiente laboral con el objetivo de incrementar el rendimiento y acuerdo de los equipos, obteniendo una buena productividad de los trabajadores y evitando de esa manera que no se convierta en un problema.

Adicionalmente, la carencia de comunicación, relaciones interpersonales tensas, las escalas remunerativas bajas, entre otras. Obtenemos de esta manera, que la suma de estos factores genera un clima laboral negativo el cual influye en la calidad de las labores diarias de los trabajadores, por lo que produce que sea difícil el cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas, de la misma manera afectando el grado de satisfacción de los empleados.

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo medir la relación que existe entre clima laboral con la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana, así poder dar un aporte a la solución del problema de investigación en dicha Institución.

## **1.2.- Problema de Investigación**

### **1.2.1.- Problema general**

¿De qué manera el clima laboral influye en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017?



### **1.2.2.- Problemas específicos**

1. ¿Cómo el liderazgo influye en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017?
2. ¿En qué medida el trabajo en equipo optimiza en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017?
3. ¿Cómo la capacitación influye en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017?

### **1.3.- Justificación e importancia de la investigación**

#### **1.3.1. Justificación Teórica**

El presente proyecto de Tesis será beneficioso para la Institución, porque nos permitirá saber y conocer los niveles de satisfacción de nuestros clientes y así proponer acciones que conlleven a mejorar la Calidad de Servicio del Servicio de Administración Tributaria – SAT.

El trabajo de investigación cuyo objeto de estudio ha sido analizar la influencia del clima laboral en la calidad del servicio en el SAT, ha contribuido a cubrir la necesidad de información científica sobre el tema de calidad total. Se ha estudiado las dimensiones de confiabilidad, atención

personalizada, seguridad, higiene, compromiso y accesibilidad para la variable calidad del servicio y las dimensiones de tiempo (en la espera y en la atención) y buen trato, amabilidad para la variable satisfacción del contribuyente. Dichas dimensiones han sido esquematizadas en la matriz de operacionalización y ampliamente desarrolladas en el marco teórico hasta lograr una propuesta de mejora de la calidad en la atención al contribuyente, lo cual permitirá satisfacer sus necesidades y brindar un mejor servicio al contribuyente final del Servicio de Administración Tributaria.

### **1.3.2. Justificación Práctica**

Vemos que, de acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado permitirá encontrar determinadas soluciones concretas al problema con el fin de mejorar el clima laboral, los cuales repercuten en los intereses de la Organización. Con los resultados obtenidos se tendrá también la posibilidad de plantear cambios y realizar recomendaciones que regulen y garanticen una óptima gestión de recursos humanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT.

### **1.3.3 Justificación Metodológica**

Con la finalidad de lograr los objetivos de estudio, hemos empleado métodos (encuestas) e instrumentos (cuestionarios) de investigación y al procesamiento de estos mediante tabulaciones y métodos estadísticos. Con ello pretendemos determinar de qué manera influye un clima laboral tanto positivo como negativo en la calidad de servicio que brindan los empleados en el Servicio de Administración Tributaria – SAT.

Es preciso indicar que el presente trabajo nos permitió aplicar todas las técnicas que están asociadas al desarrollo de las metodologías tanto estadísticas como de búsqueda y referencia, con lo que se irán perfeccionando el clima laboral y la calidad de servicio. La finalidad de mi trabajo de investigación es medir que tan satisfechos se encuentran los contribuyentes de la Ciudad de Lima Metropolitana en la atención que reciben de los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria.

#### **1.4.- Objetivos**

##### **1.6.1.- Objetivo general**

Demostrar que el clima laboral influye en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

##### **1.6.2.- Objetivos específicos**

1. Determinar si el liderazgo influye en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.
2. Verificar si el trabajo en equipo optimiza en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

3. Comprobar si la capacitación influye en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1.- Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1.- Investigaciones latinoamericanas

Garza (2010), llega a las siguientes conclusiones en su Tesis:

- De acuerdo con lo expuesto por el autor, el clima Organizacional es un tema de gran importancia en las empresas, las cuales están en constante búsqueda de un continuo mejoramiento del ambiente dentro de sus organizaciones para lograr alcanzar un incremento de productividad, teniendo como principal fuente el recurso humano; el ambiente donde un individuo desempeña su propio trabajo en el día a día, el trato que da un jefe a sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa, son un vínculo o un impedimento para un buen desempeño de la organización en su conjunto, es decir, es la expresión personal, su propia “percepción” que los trabajadores y directivos se forman de la propia organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.
- La importancia de estudiar el Clima Organizacional se basa en la presión que ejecuta este fenómeno sobre el desempeño de los trabajadores y la relación con los resultados que estos obtienen, a lo largo de una amplia gama de entornos de trabajo.

Rodríguez (2004), llego a las siguientes conclusiones en su Tesis:

- Hoy en día los cuestionarios se aplican de manera gradual, lo cual me parece que se da en un tiempo espaciado, por ello el autor propone realizarlas cada mes para evitar acumular problemas y detectarlos en un

tiempo de manera rápida y oportuna, cumpliendo con los lineamientos de la mejora continua.

- Hacer conciencia en los trabajadores de alto rango, conocidos como jefes de departamento para fomentar la ética y profesionalismo en el momento de contestar los cuestionarios, para de esta manera evitar algún tipo de involucramiento por motivos personales que solo generan distorsiones y manipulación en las respuestas.

### **2.1.2.- Investigaciones nacionales**

Arrue (2014), afirma en las siguientes conclusiones en su Tesis:

- De acuerdo a todos los usuarios entrevistados se percibe un rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como apropiado para el usuario pero no idóneo respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.
- En cuanto al factor acceso: Es un rasgo preponderante bien calificado, determinándose un alto grado de aceptación (75%) de los usuarios que consideran fácil ubicar las instalaciones de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.
- Con relación al factor comodidad: La captación de los usuarios respecto al entorno físico dispuesto por la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto para la atención de las consultas, tienen un buen grado de satisfacción (86%) cumpliendo con sus expectativas de comodidad.

- En cuanto al factor de comprensión y dominio: Se puede decir que el nivel de conocimientos de los temas que son materia de consulta de los administrados de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto tiene un alto nivel de percepción (81%) para la dimensión de comprensión y dominio.
- Sobre el factor de claridad expositiva: Existe una buena percepción (77%) del administrado respecto a la capacidad de comunicación del funcionario que atendió su consulta, es decir, que respondió con claridad permitiendo el fácil entendimiento del administrado.
- Sobre el factor de tiempo de consulta: El 62 % de usuarios que se presentaron para ser atendidos por personal de la oficina desconcentrada del OSIPTEL indicaron haber recibido una atención en el rango de 10 a 20 minutos. Existe un alto nivel de satisfacción (85%) de los usuarios con respecto al tiempo dedicado a la atención.
- En cuanto al factor utilidad de la orientación: el autor nos dice que existe un alto nivel de percepción (75%) del usuario respecto a la utilidad de la información brindada por el funcionario que atendió su consulta, lo cual constata que la tarea que viene realizando el personal de la oficina desconcentrada del OSIPTEL es importante y reconocida por los usuarios.

Linares (2017), llegando a las siguientes conclusiones en su Tesis:

- Del análisis efectuado se concluye que con un nivel de significación del 95% el clima laboral influye significativamente en la satisfacción del usuario en el centro de servicios al contribuyente – SUNAT del distrito de

Miraflores, Lima, esto debido a que del 100% de personas encuestadas el 58.7% manifestó que en dicho centro se percibe una muestra de respeto entre los trabajadores con los clientes.

- Del análisis efectuado se concluye que con un nivel de significación del 95% que la tecnología, influye significativamente en la satisfacción del usuario en el centro de servicios al contribuyente – SUNAT del distrito de Miraflores, Lima; esto debido a que del 100% de personas encuestadas el 73,7% de encuestados manifiestan que los inconvenientes presentados en el sistema de redes no se solucionan de una manera rápida.
- Del análisis efectuado se concluye que con un nivel de significación del 95% que la estructura interna influye significativamente en la satisfacción del usuario en el centro de servicios al contribuyente – SUNAT del distrito de Miraflores, Lima; esto debido a que del 100% de personas encuestadas el 54% de encuestados manifiestan que la cantidad de trabajadores con el que dispone el centro de atención no son adecuados para prestar una buena atención.

Bendezú (2016), llego a las siguientes conclusiones en su Tesis:

- Al analizar el resultado se concluye que la calidad de servicios en la SUNAT Huánuco es regular, cuyo diagnóstico señala que el servicio otorgado por los trabajadores de la SUNAT Huánuco es ineficiente.



- Al definir la satisfacción de los contribuyentes que fueron encuestados para saber su opinión sobre el servicio que brinda la SUNAT Huánuco lo clasificaron de regular, mostrando carencias en el servicio.
- Asimismo, se concluye que el grado de relación entre la variable calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes es relevante y muy valiosa dado que guardan relación entre sí directamente tal como se demuestra en la tabla de correlación de Pearson.
- Para concluir nos dice el autor que la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del contribuyente es significativa, afirmándose la hipótesis de la investigación en mención.

Pelaes (2010), el autor llegó a las siguientes conclusiones en su Tesis:

- Se comprueba la Hipótesis Específica 1, la cual plantea que existe conexión entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. El paralelismo encontrado entre ambas variables fue de 0.64. Nos dice que a medida que mejoran las relaciones interpersonales también mejora la satisfacción del cliente.
- Asimismo, se comprobó la Hipótesis Específica 2, la cual indica que existe conexión entre el clima organizacional (Área de Estilo de Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre dichas variables fue de 0.81. Quiere decir que a medida

que mejora la forma de dirección democrático y participativo mejora también la satisfacción del usuario.

- Finalmente, también se comprobó la Hipótesis Específica 3 la cual proponía que hay relación entre el clima organizacional (Área de Sentido de Pertenencia) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La conexión encontrada entre ambas variables fue de 0.62. A medida que se incrementa el sentido de compromiso e identificación del colaborador hacia la empresa mejora significativamente la satisfacción del cliente.

Roldan, Balbuena, Muñoz (2010), llegó a las siguientes conclusiones en su Tesis:

- El autor demostró a través de la investigación y el estudio que hay una fuerte asociación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra, lo cual no se pudo corroborar a nivel de cada supermercado limeño, debido a que los aspectos de la muestra no permitieron desarrollar algún tipo de estudio comparativo.
- Analizando los resultados se pudo concluir que la calidad de servicio tiene mayor vinculación con la lealtad como intención de comportamiento, frente a la lealtad como comportamiento positivo.
- De igual forma se dice que los consumidores de los supermercados limeños demostraron una percepción oportuna hacia la calidad de servicio recibida, así como también altos niveles de lealtad, considerando el amplio

ofrecimiento existente y demostrando la intención de volver a su supermercado.

- Los aspectos de calidad de servicio que están relacionados con la lealtad, medida como intención de conducta, son las dimensiones de políticas y evidencias físicas.
- Podemos señalar también que las mujeres mostraron una mayor lealtad hacia los supermercados limeños que los varones.

## **2.2.- Bases Teóricas**

### **2.2.1.- Clima Laboral**

Actualmente, en el terreno del trabajo es vital tener en cuenta los ángulos que permiten que nuestro desempeño laboral se dé de manera más eficaz y adecuada y dentro de ella exista una excelente relación y conexión entre los trabajadores. En consecuencia, se habrá logrado los propósitos y tendremos las soluciones esperadas.

Cabe resaltar que dentro de la administración de una organización es fundamental tener en cuenta y analizar los aspectos que nos permitirán desempeñarnos de la mejor manera, por ello, es vital reflexionar sobre que tareas y funciones se está haciendo, cómo se está desarrollando el trabajo, pero sobre todo cómo crear un ambiente agradable y óptimo para el desarrollo de nuestras funciones y que importante es como nos sentimos, como nos aceptamos nosotros mismo, cuáles son nuestras motivaciones, tener la mejor actitud para con nuestros compañeros.

Es trascendental que todas las instituciones se caractericen por tener un clima laboral positivo, si existe un excelente clima en la empresa el personal podrá desempeñarse mucho mejor y por ende tendrán una calidad de vida favorable en lo personal, de esta manera darán lo mejor de sí, para el logro de los objetivos y metas de la organización y de esta forma podrán sobresalir frente a otras empresas.

Con respecto al clima en la organización Chiavenato (2000, p. 126), el autor nos dice que el clima organizacional se refiere al entorno interno entre los colaboradores de una organización, está unido al rango de motivación de los empleados e indica de manera específica las características motivacionales del círculo organizacional.

Seguidamente, el clima es un elemento fundamental para favorecer las relaciones entre los trabajadores y la organización se entiende como el ámbito que reina en el círculo laboral, el entorno en el que se desarrolla el trabajo, el fruto de la conexión de la empresa con sus trabajadores.

Realizar estudios que permitan localizar los puntos críticos que dañan al personal, esto es clave para corregir a tiempo, aquellos factores que puedan perjudicar el buen clima y el desempeño de los colaboradores dentro de la organización.

Asimismo, examinar cuáles son los enfoques básicos que influyen en el personal, lo cual sería un componente clave para corregir en el tiempo, aquellas variables que pueden influir en la atmósfera y la ejecución dentro de la organización.

Por otra parte, podemos decir que clima laboral es un grupo de factores que influye positiva o negativa en el comportamiento de los trabajadores,

depende de ello el estado de ánimo, la motivación que presenta cada individuo.

El clima laboral se ve influenciado por diferentes factores según lo indica el autor Henríquez (2002), quien dice y estamos de acuerdo en que el clima de alguna manera influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo. Mayormente, los empleados en la organización esperan ciertas recompensas, satisfacciones y reconocimientos dentro del ambiente laboral. (p.29)

Martínez (2001), retrata que el ambiente de trabajo está controlado por la disposición de variables relacionadas con la satisfacción personal dentro de una organización. Establece una observación, y en esa capacidad procura estimar la realidad en las organizaciones (p.32). En este orden, Soto (2001) nos dice que el agradecimiento es el método dinámico de entender la realidad y organizarla en interpretaciones sensatas (p.11) Es el modo en que un trabajador se da cuenta del ambiente que lo rodea, se refiere a las descripciones del medio ambiente de trabajo, las que son visibles, directa o indirectamente por los trabajadores y causan efecto en el comportamiento laboral.

Las cualidades son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una empresa a otra y de una sección a otra dentro de un mismo lugar, afectando la conducta y el sentir del personal tanto dentro de la misma organización como cuando existe un cambio de una organización a otra.

Velásquez (2003), el autor describe lo siguiente: Toda organización debe contar con un clima favorable, de lo contrario se verá en desventaja con

relación a otras que si se preocupan por tener un clima positivo, puesto que el resultado será que proporcionará una mayor calidad en sus productos o servicios”. (p. 37)

En esa línea, Alvarado (2008), el autor nos dice que es una sensación que se tiene de la organización y del medio ambiente laboral y consiste en el grado favorable o desfavorable del círculo laboral para las personas que integran la organización.

Por consiguiente, se concluye que la variable a utilizar en esta investigación es clima laboral. Se puede inferir que el concepto de percepción o impresión son términos importantes; ya que el clima laboral está determinado por las percepciones o impresiones que tienen los trabajadores con respecto a la organización, dicho de otra manera son las interpretaciones que los colaboradores se forman de la organización a la que pertenecen.

Ha medida que se han ido fabricando instrumentos para su medición es que varios autores fueron determinando ciertas características que influyen en la conducta de los trabajadores, así como las que perjudican el ambiente de las organizaciones, es así como se tienen las siguientes propuestas:

Likert (1968), describe ocho medidas:

- Técnicas de mando: La forma en que se utiliza el liderazgo para impactar en los empleados.
- Las cualidades de los poderes motivacionales. Las estrategias que se utilizan para estimular e impulsar a los trabajadores y responder a sus requerimientos.

- Las cualidades de la forma de información. La idea de los tipos de información de funciones en la organización, así como la manera de llevarlos a cabo.
- Los atributos de las formas de impacto. La importancia de la colaboración y apoyo entre jefe/subordinado para establecer los objetivos claros de la empresa.
- Las cualidades de las formas básicas de liderazgo para la toma de decisiones. El valor de la información en que se basan las decisiones, así como la distribución de las tareas y funciones.
- Las propiedades de los procesos de planificación. La forma en que se determina el sistema de consolidación de objetivos o directrices.
- Las cualidades de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- Los propósitos de rendimiento y de perfeccionamiento. El programa así como la formación deseada.

Pritchard y Karasick (1973) describe que en el clima se pueden observar las siguientes dimensiones:

- Autonomía. Se trata del nivel de oportunidad que el individuo puede tener para decidir las opciones y como resolver los problemas.
- Conflicto y cooperación. Esta medida alude al nivel de esfuerzo coordinado visto entre los colaboradores en la actividad de su trabajo y en la ayuda material y humana que reciben de su organización.

- Relaciones sociales. Es el tipo de clima laboral que se forma entre todos los compañeros de una organización, la amistad que nace dentro de un grupo.
- Estructura. Esta medida cubre las reglas, marcas registradas y enfoques que pueden ser emitidos por una empresa y que influyen específicamente en el método para completar un compromiso.
- Remuneración. Es la retribución que recibe un colaborador por prestar servicios en una organización.
- Rendimiento. La relación que existe entre la compensación y la función realizada según las aptitudes del colaborador.
- Motivación. Se sustenta en los aspectos de sentimiento, compromiso e identificación institucional que desarrolla la organización en sus empleados.
- Estatus. Refiere a las divergencias jerárquicas (jefes/subordinados) y a la trascendencia que la organización tiene por estos niveles.
- Flexibilidad e innovación. Toda organización siempre está a la vanguardia de actualización, mejorar tecnología, reducir tiempos de espera, cambios constantes.
- Centralización del liderazgo básico. Examina como la organización asigna el proceso de liderazgo básico entre los diferentes niveles dentro de la organización.
- Apoyo. Se basa en el tipo de ayuda brindada por los Directivos de la organización a los colaboradores con relación a la resolución de los problemas relacionados con el trabajo o en el aspecto personal.



Brunet (1999), según el autor nos dice que para evaluar el clima de una organización es fundamental e importante asegurar que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones:

- Autonomía Individual. Se refiere al compromiso, la independencia de los colaboradores y la firmeza de las políticas de cada organización. Lo importante y fundamental es la oportunidad de que el colaborador muestre su propio patrón y de conservar para él mismo un cierto grado de decisión.
- Grado de estructura que impone el puesto. Se refiere al cargo al que los colaboradores y los métodos de trabajo que se implanten y se comunican a los colaboradores por el lado de los superiores.
- Tipo de recompensa. Se refiere a la remuneración que recibirá el colaborador por su trabajo, una retribución y las posibilidades de hacer línea de carrera en la empresa.
- Consideración, agradecimiento y apoyo. Dichos términos se refieren al estímulo, reconocimiento, apoyo y gratitud que un trabajador puede recibir de lado de su superior jerárquico.

#### **2.2.1.1.- Dimensiones de Clima Laboral**

1. **Liderazgo (X.1)**: Es una actividad de las personas, a diferencia de las actividades de solución de problemas o del papeleo administrativo. El liderazgo es dinámico e implica el uso del poder para influir en las personas y lograr resultados. Liderazgo es la

habilidad para influir en las personas hacia el logro de las metas de la organización.

- **Esfuerzo - Dinamismo:** Mayormente los líderes tienen mucha energía, son ambiciosos con muchos deseos de alto logro, realizan una gran cantidad de esfuerzo. También se caracterizan por ser persistentes en sus actividades y muestran iniciativa.
- **Alto Deseo de dirigir:** Una de las virtudes de los líderes es un fuerte deseo de influir en los demás y dirigirlos. Casi siempre muestran total responsabilidad.
- **Conocimientos pertinentes para el trabajo:** Son los representantes eficaces con muchos conocimientos y dirección sobre la empresa, la industria y los asuntos técnicos. Por ello asumen retos.
- **Confianza en sí mismo:** Los líderes deben mostrar confianza en sí mismos para convencer e influenciar a sus seguidores de que sus objetivos y decisiones es lo más apropiado.

2. **Trabajo en Equipo (X.2):** Desarrollar, realizar una tarea ó acción en conjunto entre un grupo de dos o más personas. Sumamente importante para el trabajo en equipo es mantener un buen nivel de coordinación, unión del grupo y el buen clima durante la actividad y así conservar la armonía entre los integrantes.

La conexión y el vínculo entre los participantes que integran un grupo o equipo de trabajo será lo que acepte que las diversas ideas

que se expongan durante el desarrollo de la tarea mejoren y logren los objetivos de satisfacción exigidos. También es un elemento la comprensión, factor clave para el funcionamiento correcto del grupo en vistas a mejorar la empatía y eficacia.

3. **Capacitación (X.3):** Sabemos que es instrucción, formación, entrenamiento para llevar a cabo toda actividad y cumplir a cabalidad las necesidades, respondiendo positivamente. La capacitación constante nos mantiene actualizados, mejora la actitud, conocimiento, habilidades o conductas del personal. La capacitación es fundamental para busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con objetivos definidos. En algunos casos existen diferencias entre los conocimientos de una u otra persona y suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto.

### **2.2.2.- Calidad de Servicio**

Primero se debe conceptualizar lo que es servicio, lo cual entendemos por una prestación, un esfuerzo, una acción. Toda actividad en una empresa conduce a un producto determinado.

#### **2.2.2.1.- Definición de Calidad del Servicio**

Vargas y Aldana (2006), el autor nos dice que brindamos calidad de servicio cuando cumplimos con las especificaciones y expectativas del cliente.

Debemos comprender que Calidad es:

- Cumplir de manera eficiente y eficaz con los requisitos previos para atender situaciones complejas que se presentan día a día y satisfacer las necesidades del contribuyente.
- Conexión y unión entre el ser y su esencia. Compromete un proceso de mejoramiento continuo hacia la excelencia con honestidad, integridad, rectitud, partiendo de los esfuerzos individuales para luego darle la amplitud en forma colectiva y, así obtener la posesión en plenitud de las características específicas.

Pérez (2006), de acuerdo con el autor, manifiesta que toda empresa puede conseguir calidad del servicio en la atención al cliente. Es una meta clara que se deben trazar todas las organizaciones y cumplirla, todo ciudadano tiene derechos a recibir una atención oportuna y un servicio de calidad.

Toda organización tiene un área de marketing o imagen institucional, ofrece da a conocer sus productos, beneficios y comunican a los clientes sobre su propuesta. Dicha información permite que los clientes puedan comparar las diversas

empresas, sus productos o servicios y las ventajas aportadas por el hecho de elegir uno u otro en función de sus necesidades.

Los permisos de calidad para otorgar un producto o una administración a los clientes, satisfacer completamente las expectativas y abordar los problemas. La noticia se transforma en una ventaja para captar más clientes y fidelizarlos. Las empresas, instituciones que buscan ofrecer calidad deben tener una serie de principios, los cuales se detallan a continuación:

- **Fortalecer los métodos y procedimientos:**

Una empresa que cuenta con métodos y procedimientos para un determinado fin permite mayor rapidez y fluidez en la atención de solicitudes, reclamos de los contribuyentes de la Institución.

- **Fomentar, motivar el apoyo y cooperación del personal:**

Todos los colaboradores pueden ayudar a garantizar la buena administración de la Institución. Es preciso resaltar que es de suma importancia aquellos colaboradores que tienen contacto directo con los contribuyentes.

Es vital que el colaborar de servicios se encuentre identificado con la Institución, poner en práctica el trabajo en equipo, el trabajo en conjunto tiene buenos resultados para la organización.

Cabe resaltar que si en una organización se trabaja bajo una cultura de servicio, debemos recordar que el trabajo en equipo es fundamental para lograr que surjan mejores ideas de trabajo o innovación con respecto a la propuesta que realiza la empresa a sus clientes.

- **Mejorar la coordinación y la comunicación:**

Tanto los colaboradores y funcionarios en los diversos niveles de la organización, unidades y oficinas pueden cooperar para mejorar la calidad y, además, facilitar conocimientos, actitudes positivas para fomentar la calidad en la Institución.

- **Demostrar responsabilidad por parte del liderazgo:**

Sucede en cuanto a los líderes de una organización o institución influyen de sobre manera en transmitir un servicio de buena calidad, los empleados lo aceptan como un principio fundamental y se identifican en su propio trabajo. Los jefes y líderes de la organización se transforman en un modelo a seguir, son los primeros que demuestran con su desempeño un excelente trabajo de calidad e incentivan a todos los trabajadores a hacer lo mismo por la institución.

### 2.2.2.2.- Clasificación de los servicios

Grande (2005), de acuerdo con el autor quien señala que reconocer y clasificar los servicios es más dificultoso que hacerlo con los bienes. No existen pautas definidas. Por otra parte, todos los conceptos y estrategias de marketing se ha construido sobre el concepto de bien. En realidad, hasta los años sesenta no se comenzó a asociar marketing con servicios. Seguidamente, vamos a mencionar algunas clasificaciones de los servicios:

Una clasificación primordial es la que se fija en la naturaleza de los servicios, es decir, observa el objeto de su actividad la Asociación Americana de Marketing (1985) considera la clasificación de los servicios de acuerdo a los siguientes grupos:

- Beneficio de servicios de salud.
- Beneficio de servicios financieros.
- Beneficio de servicios profesionales.
- Beneficio de servicios de hostelería, viajes y turismo.
- Beneficio de servicios relacionados con el deporte, el arte, y la diversión.
- Beneficio de servicios proporcionados por los poderes públicos, o semipúblicos y organizaciones sin ánimo de lucro.
- Beneficio de servicios de distribución, alquiler y leasing.
- Beneficio de servicios de educación e investigación.
- Beneficio de servicios de telecomunicaciones.
- Beneficio de servicios de distribución. Se refiere a servicios de

transporte, comercio y comunicaciones.

- Beneficio de servicios de producción, que se abastecen a las empresas, como servicios bancarios, de seguros, inmobiliarios, ingeniería y arquitectura, jurídicos.
- Beneficio de servicios sociales, que se prestan a las personas de forma colectiva, como atención médica, educación o postales.
- Beneficio de servicios personales, se refiere a restauración, reparaciones, asesoramiento, servicio doméstico, lavandería peluquería, diversiones.

#### **2.2.2.3.- Características del servicio.**

Pérez (2006), el autor nos dice que cuando las empresas expenden productos iguales o similares, deberían resaltar el servicio como la herramienta potencial para posicionarse en el mercado. De este modo, el servicio significa una distinción clave en el mercado, especialmente cuando la alternativa se hace entre productos que no se pueden diferenciar por ninguna otra dimensión significativa para el consumidor.

Los servicios son los bienes intangibles, los cuales tienen una estructura inmaterial, esto quiere decir que son actos que reciben los clientes de la empresa y sus trabajadores. A través de ellos se solucionan dificultades, reclamos.



El servicio, por tanto, se caracteriza por:

- Es impalpable.
- Es mixto - heterogéneo: los servicios son prestados por personas; por lo tanto, varían de un proveedor a otro.
- No existe disyunción entre la producción y el consumo, ya que los servicios casi siempre se producen al mismo tiempo que se están consumiendo.
- Finaliza: los servicios al no ser productos que se puedan almacenar, deben utilizarse en el momento oportuno y en el momento que estén disponibles.

La calidad de servicio supone al ajuste de estas prestaciones a las necesidades, expectativas y deseos del cliente. De este modo, puede distinguirse entre la calidad del producto referida al principio y la calidad de servicio referida a las prestaciones accesorias y a la atención hacia los clientes por parte de la empresa.

La calidad de servicio exige controlar cuidadosamente las preferencias del cliente, intensificar la rentabilidad mediante la captación de nuevos clientes y la permanencia de los existentes. Si la calidad del servicio está presente, la rentabilidad vendrá sola. Por otro lado, es necesario que las ganancias de la calidad puedan ser medibles y que las actitudes

de las personas que prestan el servicio se dirijan a conseguir la grandeza.

La calidad en el servicio es uno de los indicadores de mayor importancia hoy en día, es así que una organización puede agregar valor a sus bienes o servicios que ofrece y con el que puede o podría tener una ganancia competitiva. Dado lo anterior, se puede decir que la calidad en el servicio o del servicio, es de utilidad para toda persona, institución que tiene como uno de sus propósitos fidelizar y conservar a sus clientes.

#### **2.2.2.4.- Importancia de la calidad del servicio**

Vértice (2008), el autor nos describe sobre la importancia de la comparación y de la información en la calidad del servicio y dice: en la percepción de la calidad intervienen también las imágenes que rodean al producto. Todos los signos, verbales o no, gestos que acompañan al servicio, tienen un papel importante en este sentido: mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresarnos con una sonrisa, llamarlo por su nombre, son otras de las ganancias para ofrecer un servicio de calidad que tenga por propósito la conquista del cliente.

Será ideal preparar un mensaje adaptado al servicio del cliente para evitar que una persona se impaciente en el teléfono.

Ninguna información por muy beneficiosa que sea no reemplazará una respuesta rápida.

#### **2.2.2.5.- Lo que escuchan los clientes por Calidad**

Pérez (2006), sostiene que la calidad que responde a cada cliente, es un proceso de evaluación que éste compara la experiencia brindada por el servicio con expectativas previas.

Se asume importancia del criterio de los clientes al considerar los servicios que brinda una organización. Por ello, la calidad de cada organización es propia y está enlazada directamente con el cliente; esto quiere decir, que es el cliente quien desarrolla una opinión sobre si se encuentra satisfecho o no con el servicio prestado, asimismo, evaluará si es excelente o no.

La empresa tendrá el éxito deseado como resultado del trabajo de los colaboradores, quienes deben estar debidamente capacitados para conocer y atender las necesidades de los clientes. Asimismo, gracias al esfuerzo y eficacia con la que se dé el proceso y al costo se atraerá y fidelizará a los clientes, quienes accederán al servicio. Cabe recalcar que el costo incluso implica la ventaja del lugar, tiempo y forma en que se otorgue el servicio.

Es muy beneficioso y resulta eficaz aplicar un modelo de gestión de servicios para acostumbrar a la empresa en el acogimiento de una cultura de calidad.

Calvo (2005), afirma que no todos los clientes tienen la misma impresión y percepción sobre un determinado servicio, cada cliente es diferente y no todos reciben un servicio de igual manera. Para el cliente, un eficaz servicio tiene que ver con las expectativas del mismo, como de ser atendido.

El contenido de percepción es el proceso mental que selecciona, organiza e interpreta la información con el objetivo de brindar un significado. Esta es la visión de la realidad que una persona hace. Esta visión se adapta dependiendo de la coyuntura de la persona-cliente. Desde la perspectiva del cliente es más importante lo que distingue que lo que ve. No es favorable que atiendan de una manera desagradable en unas oficinas modernas, confortables y hermosas.

- Todas las personas tenemos curiosidad de lo que puede o debe suceder, eso se llama expectativa. La expectativa está condicionada por experiencias previas o referencias externas. Asimismo, una percepción puede ser cambiada por una expectativa y viceversa. La calidad de atención al cliente no se evalúa por la impresión, sino por lo que se acomoda a las

expectativas que presenta el cliente, es decir, por lo que se percibe frente a lo que él cree y confía.

El cliente casi siempre realiza una percepción integral de la administración en una organización, hace una valoración promedio y la compara con otras. Esta queda formada a partir de las actuaciones de la administración a la que pertenece, que son percibidas por el cliente.

#### **2.2.2.6.- Cultura de servicio**

Gosso (2008), el autor describe que cada empresa forma una cultura de identificación, un conjunto de valores, políticas de calidad y esto es transmitido por el personal a los clientes. De acuerdo a ello es sencillo darnos cuenta el grado de identificación y compromiso que tiene cada trabajador para en la institución en la cual labora. A través de esto se quiere confirmar que la cultura de una organización crea el comportamiento del empleado manifestando lo que puede o no hacer, y sienta las bases para que cohabiten los diferentes comportamientos de los empleados. Una cultura sólida de calidad de servicio ejecuta determinadas funciones y concede beneficios a la empresa. La cultura define la identidad de la empresa y actúa como reguladora, impulsando tipos de conducta y desalentando otras, ejecutando su propio sistema de selección y rechazo de ciudadanos no afines a esta cultura organizacional. Asimismo, genera que los

colaboradores se sientan identificados con la institución y decidan permanecer en ella. Además, transmite un sentimiento de pertenencia. En un contrato se puede acordar normas como el horario de trabajo, funciones que se van a llevar a cabo, la remuneración pactada. Es preciso indicar que la cultura que se define en una empresa es la que se encargará de las cuestiones que no se pueden pactar, ejemplo que el colaborador haga su trabajo con un verdadero espíritu de servicio, alegría y responsabilidad.

Vargas y Aldana (2006), el autor sustenta que la cultura de servicio es que los colaboradores realicen sus funciones de la mejor manera, así ellos demuestran la identificación y el compromiso para con la empresa brindando un servicio de alta calidad a los contribuyentes, convertir en una empresa de éxito. Podemos decir también que es un conjunto social de ritos y creencias que diferencian a una organización de otra, en un entorno social que influye en los modos cómo se comportan y se relacionan a las personas expresado en la manera de sentir, pensar y actuar en función del cliente. Esta cultura de servicio al cliente reconoce a la organización, la hace inconfundible y le ofrece una ventaja competitiva. Se reconoce que hay una cultura si existe alguna determinada visión o un concepto eficaz del servicio, si los ejecutivos instruyen un modelo de servicio, si los directivos comprenden la idea de que el cliente es primero que todo, si se espera un servicio de calidad de todas las personas que se encuentran involucradas y si se reconoce un servicio de calidad. Los elementos de la cultura en una

organización son básicos (o invisibles), elementos visibles implícitos y explícitos que se van a relacionar entre sí, interaccionan y modifican recíprocamente, quiere decir que son interdependientes.

#### **2.2.2.7.- Capacitación y desarrollo**

Siliceo (2006), el autor nos dice y somos de la misma opinión que en una organización debemos conseguir que los colaboradores se sientan identificados con la institución, lograr que se sientan comprometidos, ello hará que tengan un buen desempeño en sus labores, que realicen sus tareas con eficiencia, esto debe ser una de las estrategias de la organización. Brindarle al colaborador la oportunidad y facilidades para capacitarse constantemente será favorable para la organización. Cada organización, empresa tiene la facultad y el compromiso socio – laboral de dar con todos sus colaboradores, esto es al recurso humano, a la materia prima, a la tecnología y en especial a los ciudadanos que la integran, como en el caso del SAT, en favor de la ciudadanía de Lima Metropolitana.

Es preciso indicar que dentro de una organización se debe contar con un plan anual de capacitación y desarrollo del personal, responsabilidad del área de Recursos Humanos, es un objetivo promover una cultura de capacitación asesorando y conceder la ayuda técnica especializada que se requiere para la planeación, desarrollo, ejecución y evaluación de los programas educativos. El

directivo de las distintas áreas posee la responsabilidad de fomentar que se lleven a cabo programas y se alcancen resultados esperados.

Principales beneficios de la capacitación sistemática:

- Existen distintas modificaciones.
- Facilita la asimilación e internalización de los valores.
- Incrementa la productividad tanto individual como en equipos de trabajo.
- Rebaja el período de aprendizaje.
- La calidad del desempeño se ve favorecida.
- El ausentismo decrece.
- Se reducen los accidentes de trabajo.
- La rotación de personal se reduce.
- Impulsa y prospera la cultura organizacional.

#### **2.2.2.8.-Planta física y servicios generales**

Calvo (2005), afirma que el ambiente del despacho, oficina, lugar de recepción en la percepción del cliente también puede intervenir el color del mobiliario, que puede transmitir una imagen de pobreza o desorden hasta tal punto que no brinde la confianza que se necesite y esta es fundamental. La limpieza de los lugares ha de ser óptima; se hace imprescindible disponer de espacios que estén limpios, acondicionados para la



espera, cuidando ciertos detalles, tales como ceniceros limpios, prensa actualizada, que brindan una sensación de orden, limpieza y tranquilidad. El lugar de trabajo “Habla” bien de lo que se quiere transmitir al cliente.

La forma de vestir también es importante, es uno de los primeros mensajes que transmiten al cliente, puesto que la primera impresión se constituye en la apariencia: la apariencia exterior es la primera impresión que se lleva el cliente. En el mundo de los negocios sucede que las personas van uniformadas con trajes que generan una mayor confianza y credibilidad (se les escucha más y mejor) que los que visten de una manera informal.

Domínguez (2006), sostiene que el servicio al cliente se basa en dos elementos importantes y básicos, en primer lugar, los individuos que prestan un servicio para cubrir las necesidades que tiene, promoviendo un sentir que les interesa para su bienestar y que por ende, desee recomendar dichos servicios a sus familiares y amigos y el otro una adecuada infraestructura física para que estos individuos puedan ejecutar sus labores de una manera eficaz y eficiente.

Quesada (2006), el autor nos dice que gracias a su complejidad y un elevado costo, las obras de infraestructura no son llevadas a cabo por lo general, para ejecutar una única actividad

socioeconómica, sino por el contrario se investiga que las mismas satisfagan ciertas necesidades tanto empresariales, agropecuarias, domésticas como industriales y turísticas) de cada comunidad, región o país.

#### **2.2.2.9.- Trilogía de la calidad (Joseph M. Juran)**

- 1) **Planificación de la calidad (Y.1):** Determina las necesidades de los clientes y desarrollamos los productos y actividades idóneos para satisfacer aquellas.

En la fase mencionada líneas arriba se desarrollan los productos y procesos, los cuales son necesarios para cumplir con las necesidades de los clientes. Asimismo, se desarrollan diversas actividades, las cuales se resumen de la siguiente manera:

- ·Definir cuidadosamente a los clientes.
- ·Definir cuáles son las necesidades de los clientes.
- ·Trasladar las necesidades al lenguaje de la compañía
- ·Programar un producto que responda a las necesidades.
- ·Proyectar el proceso capaz de crear productos con las características requeridas.
- ·Se traslada resultados de los planes a las fuerzas operativas.

- 2) **Control de calidad (Y.2):** Evaluar el comportamiento real de la calidad comparando los resultados obtenidos con los objetivos propuestos para, luego, actuar reduciendo las diferencias.

En la organización es la alta dirección quien debe utilizar procesos definidos para controlar las operaciones. Las actividades de control son:

- Determinar un lazo de retroalimentación en los diferentes niveles y en todos los procesos.
- Confirmar de que cada colaborador se encuentre en estado de autocontrol.
- Asignar los objetivos de calidad y una unidad medible para ellos.
- Conceder a las fuerzas operativas medios para ajustar el proceso, de conformidad con las metas.
- Trasladar responsabilidad de control a las fuerzas operativas, para responsabilizarlas de mantener el proceso en su nivel planeado de capacidad.
- Revisar el desempeño del proceso y la conformidad del producto, mediante análisis estadísticos.
- Aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad.

3) **Mejora de calidad (Y.3):** Establecer un plan anual para la mejora continua con el objetivo de lograr un cambio ventajoso y permanente. La que hoy se da por admisible, mañana ya no será.

Este proceso se basa en los siguientes conceptos fundamentales:

- Determinar todas las mejoras, proyecto por proyecto.
- Establecer un consejo de calidad (o comité de calidad). La responsabilidad básica de este consejo es lanzar, coordinar e institucionalizar la mejora de calidad anual.
- Definir un proceso de selección de proyectos que incluya: nominación, selección, declaración de misión y publicación del proyecto.
- Designar para cada proyecto un equipo de seis a ocho personas, con la responsabilidad de completar el proyecto.
- Otorgar reconocimiento y premios públicos para destacar los éxitos relacionados con mejoras de calidad.
- Aumentar el peso del parámetro de calidad en la evaluación del desempeño en todos los niveles organizacionales.
- Participación de la alta administración en la revisión del progreso de las mejoras de calidad.

### **2.3.- Glosario de Términos**

#### **a) Calidad**

Es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

#### **b) Calidad del servicio**

Es brindar un servicio excepcional, satisfaciendo las necesidades del cliente y superando sus expectativas, logrando con ello la permanencia de clientes existentes y acaparando nuevos.

#### **c) Cliente Externo.**

Es el lado principal, la razón de ser de toda organización, ya sea lucrativa o no. Importante saber cuáles son sus preferencias, sus necesidades, prioridades, a fin de desarrollar propuestas favorables y que se adecúe a las mismas.

#### **d) Cliente Interno.**

Se podría decir el “cerebro, músculo y brazo” para poder satisfacer las necesidades de los clientes externos eficientemente, y a la vez, las necesidades del cliente accionista.

#### **e) Clima laboral**

Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por

las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

**f) Comunicación**

Actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos o normas semánticas.

**g) Correlacional**

Un estudio correlacional determina si dos variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable.

**h) Conocer**

Observas, describes y explicas.

**i) Cuantitativo**

Es un adjetivo que está vinculado a la cantidad. Lo cuantitativo, por lo tanto, presente información sobre una cierta cantidad.

**j) Determinar**

Verbo que se utiliza para señalar la acción de establecer un tipo de dato o información.

**k) Dimensión**

Refiere a la longitud, extensión o volumen que una línea, superficie o cuerpo ocuparán respectivamente, en el espacio.

**l) Escala**

Es una sucesión ordenada de valores distintos pertenecientes a una misma cualidad. Se le llama escala a una serie de valores o grados que pueden ubicarse dentro de una misma contingencia o entidad cuantitativa.

**m) Gestión de la Calidad.**

Se entiende por calidad como la totalidad de funciones, características o comportamiento de un Bien o Servicio, cuya capacidad es la de satisfacer las necesidades de los Consumidores ó Usuarios.

Mejorar y mantener la calidad implica realizar gestión en la calidad, esto conlleva a la necesidad de que todas las estructuras de la organización tengan implicancia para la satisfacción del cliente.

**n) Hipótesis**

Es la suposición de algo que podría, o no, ser posible. En este sentido, la hipótesis es una idea o un supuesto a partir del cual nos preguntamos el porqué de una cosa, bien sea un fenómeno, un hecho o un proceso.

**o) Indicador**

Es un elemento que se utiliza para indicar o señalar algo. Un indicador puede ser tanto concreto como abstracto, una señal, un presentimiento, una sensación o un objeto u elemento de la vida real.

**p) La escala de Liket**

Es una de las herramientas más utilizadas por los investigadores de mercado cuando desean evaluar opiniones y actitudes de una persona.

**q) La investigación**

Es considerada una actividad orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución a problemas o interrogantes de carácter científico.

**r) Matriz**

Es un conjunto ordenando en una estructura.

**s) Matriz de consistencia**

Es un instrumento fundamental de un trabajo de investigación, consta de varios cuadros formados por filas y columnas, permite al investigador evaluar el grado de conexión lógica y coherencia entre el título, el problema, los objetivos, la hipótesis, las variables, el tipo, el método, diseño e instrumentos.

**t) Población**



Es un conjunto de seres vivos de una especie que habita en un determinado lugar.

Se utiliza también para referirse al conjunto de viviendas o lugar similar.

**u) Sinergia**

Es cooperación, refleja un fenómeno por el cual actúan en conjunto varios factores, contrariamente o varias influencias, observándose así un efecto.

**v) Variable**

Es la expresión simbólica de algo que está sujeto a algún cambio. Se llama así porque varían, y esa variación es observable y medible.

## **CAPÍTULO III:**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1.- Hipótesis General**

El clima laboral influye significativamente en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

#### **3.2.- Hipótesis Específicas**

1. El liderazgo influye significativamente en la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.
  
2. El trabajo en equipo influye significativamente en la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.
  
3. La capacitación influye significativamente en la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

### 3.3.- Identificación de Variables

#### Variable Independiente:

Clima laboral

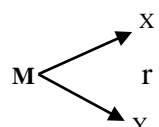
#### Variable Dependiente:

Calidad de servicio

### 3.4.- Operacionalización de la Variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
(X) <b>Clima laboral</b>	<b>X.1.- Liderazgo</b>  <b>X.2.- Trabajo en equipo</b>  <b>X.3.- Capacitación</b>	X.1.1.- Dinamismo. X.1.2.- Deseo de dirigir. X.1.3.- Conocimientos pertinentes para el trabajo. X.1.4.- Confianza en sí mismo.  X.2.1.- Buen nivel de coordinación. X.2.2.- Unión del grupo. X.2.3.- Armonía en el grupo. X.2.4.- Interacción. X.2.5.- Comprensión.  X.3.1.- Mejora la actitud. X.3.2.- Nuevos conocimientos. X.3.3.- Conductas del personal. X.3.4.- Necesidades de la Entidad. X.3.5.- Evaluaciones de desempeño.	Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca  Likert.
(Y) <b>Calidad de Servicio</b>	<b>Y.1.- Planificación de calidad</b>  <b>Y.2.- Control de calidad</b>  <b>Y.3.- Mejora de calidad</b>	Y.1.1.- Determinar clientes. Y.1.2.- Determinar necesidades del cliente. Y.1.3.- Producto a la necesidad. Y.1.4.- Transfiere los planes resultantes.  Y.2.1.- Empleado en estado de autocontrol. Y.2.2.- Objetivos de calidad. Y.2.3.- Desempeño del proceso.  Y.3.1.- Realizar mejoras. Y.3.2.- Selección de proyectos. Y.3.3.- Designación de equipos de personas. Y.3.4.- Revisión del progreso.	Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca  Likert.

### 3.5.- Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MOTODO Y TECNICAS
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera el clima laboral influye en la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017?</p>	<p><b>Objetivos General</b></p> <p>Demostrar que el clima laboral influye en la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El clima laboral influye significativamente en la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.</p>	<p>(X)</p> <p><b>Clima laboral</b></p>	<p>X.1.- Liderazgo</p> <p>X.2.- Trabajo en equipo</p> <p>X.3.- Capacitación</p>	<p>X.1.1.- Dinamismo. X.1.2.- Deseo de dirigir. X.1.3.- Conocimientos pertinentes para el trabajo. X.1.4.- Confianza en sí mismo.</p> <p>X.2.1.- Buen nivel de coordinación. X.2.2.- Unión del grupo. X.2.3.- Armonía en el grupo. X.2.4.- Interacción. X.2.5.- Comprensión.</p> <p>X.3.1.- Mejora la actitud. X.3.2.- Nuevos conocimientos. X.3.3.- Conductas del personal. X.3.4.- Necesidades de la Entidad. X.3.5.- Evaluaciones de desempeño.</p>	<p><b>Población</b> = 3,240 <b>Muestra</b> = 324 <b>Método:</b> Científico.</p> <p><b>Técnicas :</b> <b>Para el acopio de Datos:</b> La observación Encuesta Análisis Documental y Bibliográfica.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b> Guía de observación. Guía de entrevista. Cuestionario. Análisis de contenido y Fichas.</p> <p><b>Para el Procesamiento de datos.</b> Consistenciación, Codificación Tabulación de datos.</p> <p><b>Técnicas para el análisis e interpretación de datos.</b> Paquete estadístico SPSS 22.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p><b>Para presentación de datos</b> Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p><b>Para el informe final:</b> Tipo de Investigación: Básica</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> Esquema propuesto por la UIGV. Correlacional Transeccional.</p>  <pre> graph TD   M --&gt; X   M --&gt; r   M --&gt; Y   </pre>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿Cómo el liderazgo influye en la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria?</p> <p>2. ¿En qué medida el trabajo en equipo optimiza en la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria?</p> <p>3. ¿Cómo la capacitación influye en la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Determinar si el liderazgo influye en la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria.</p> <p>2. Verificar si el trabajo en equipo influye en la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria.</p> <p>3. Comprobar si la capacitación influye en la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>1. El liderazgo influye significativamente en la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria.</p> <p>2. El trabajo en equipo influye significativamente en la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria.</p> <p>3. La capacitación influye significativamente en la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria.</p>	<p>(Y)</p> <p><b>Calidad de Servicio</b></p>	<p>Y.1.- Planificación de calidad</p> <p>Y.2.- Control de calidad</p> <p>Y.3.- Mejora de calidad</p>	<p>Y.1.1.- Determinar clientes. Y.1.2.- Determinar necesidades del cliente. Y.1.3.- Producto a la necesidad. Y.1.4.- Transfiere los planes resultantes.</p> <p>Y.2.1.- Empleado en estado de autocontrol. Y.2.2.- Objetivos de calidad. Y.2.3.- Desempeño del proceso.</p> <p>Y.3.1.- Realizar mejoras. Y.3.2.- Selección de proyectos. Y.3.3.- Designación de equipos de personas. Y.3.4.- Revisión del progreso.</p>	<p><b>Para el informe final:</b> Tipo de Investigación: Básica</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> Esquema propuesto por la UIGV. Correlacional Transeccional.</p>

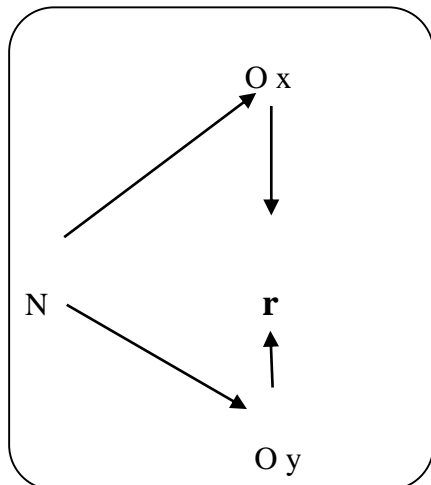
## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

### 4.1.- Tipo de Investigación

El tipo de investigación de acuerdo al fin que se persigue fue la investigación básica, llamada pura o fundamental. Fue de enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transaccional

### 4.2.- Diseño de investigación

Fue correlacional por cuanto las variables estudiadas se relacionan o tienen un grado relación o dependencia de una variable en la otra, y está interesada en conocer a través de una muestra de las unidades de observación, la relación existente entre las variables identificadas, como podemos ver en la siguiente figura:



#### Denotación:

- N** = Población
- Ox** = Variable Independiente.
- Oy** = Variable Dependiente.
- r** = Relación entre variables.

## **Método de Investigación**

Método Científico.

### **Estrategia procedimiento de contratación de hipótesis**

Las reglas estratégicas que se emplearon para la prueba de hipótesis serán a través del paquete estadístico de la correlación, en su variante descriptiva y comparativa puesto que se trata de determinar y establecer el nivel de relación existente entre ambas variables. Finalmente, se hizo un análisis estadístico de los resultados mediante el coeficiente de correlación.

### **4.3.- Unidad de Análisis**

Las unidades de observación fueron los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT), quienes desarrollaron una encuesta, ya que conociendo la población se decide que las unidades de observación y análisis integrarán la muestra.

### **4.4.- Población de estudio**

El universo poblacional estuvo constituido por 3,240 contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Período 2017.

#### **4.5.- Tamaño de la Muestra**

Se ha considerado en el SAT por ser entidad pública al servicio del ciudadano, se estima una atención de 3,240 contribuyentes semanalmente, de ello se ha escogido una muestra del 10% que significa 324 contribuyentes.

#### **4.6.- Selección de la Muestra**

La muestra de estudio se considera a los 324 contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

#### **4.7.- Técnicas de recolección de datos**

Las Técnicas e instrumentos utilizados en el presente trabajo de investigación fueron los que se muestran a continuación:

##### **Técnicas:**

- Análisis documental
- Entrevista
- Observación
- Encuesta

##### **Instrumentos:**

- Fichas bibliográficas, hemerográficas y de investigación
- Cuestionario de entrevista
- Cuestionario de observación.
- Cuestionario de preguntas.

#### **4.8.- Procesamiento de análisis de datos**

##### **Análisis Documental**

Mediante el análisis documental y sus respectivos instrumentos se revisaron fuentes bibliográficas, publicaciones especializadas y portales de internet; directamente relacionados con las variables de estudio.

A través de la encuesta y su instrumento el cuestionario, elaborado por el tesista, para la presente investigación, se recopiló información sobre cada uno de los indicadores que han sido descompuestos de las dimensiones y éstas de las variables, las respectivas preguntas que serán formuladas.

Mediante la técnica de la observación y su instrumento la guía de observación vamos a comprender procesos, interrelaciones entre personas y sus situaciones o circunstancias y eventos que suceden a través del tiempo, así como los patrones que se desarrollaron los contextos sociales y culturales en los cuales ocurren las experiencias humanas; así como identificar problemas.

##### **a) Ficha Técnica de Instrumentos**

La encuesta estuvo constituida por preguntas que originaron de los indicadores y estos de las dimensiones, para lograr la medición y control de las variables de estudio, La medición se hizo a través de la Escala de Likert, que mide de 1 a 5.

##### **b) Administración de los instrumentos y obtención de los datos**

Para el acopio de la información se formuló y conto con un cuestionario, confiable y validado por especialistas y expertos en la investigación, que dieron su opinión de expertos si el cuestionario es aplicable o puede ser observado para luego ser corregido por el investigador. La confiabilidad se



logró aplicando pruebas piloto que fueron aplicados el cuestionario varias veces a la muestra determinada para comprobar la precisión y exactitud del instrumento o en todo caso hacemos uso de la prueba de Alfa de Cronbach.

En la administración de cuestionarios se contó con el valioso apoyo en la recopilación de datos del personal.

### **Análisis Estadístico**

Se llevó a cabo utilizando el paquete estadístico SPSS 22.0 el cual procesaron los resultados y lograr la interpretación, análisis y discusión de los gráficos y figuras estadísticas, contar con las conclusiones, implicando los objetivos y las hipótesis que será el producto final de la investigación.

### **Formulación del modelo**

#### **a) Hipótesis Nula.**

Existen evidencias que las medias de los tratamientos estadísticamente no difieren significativamente.

#### **b) Hipótesis alterna.**

Estadísticamente las medias de los tratamientos difieren significativamente.

#### **c) Recolección de datos y cálculos de los estadísticos correspondientes.**

La recolección de datos se efectuará una vez aplicado los tratamientos correspondientes a cada muestra y para el procesamiento se utilizaran programas estadísticos antes mencionados.

d) **Decisión estadística**

La decisión estadística se tomara como consecuencia de la comparación del estadístico de prueba calculado y el obtenido mediante gráficos y figuras estadísticas correspondientes a la distribución del estadístico de prueba; esto quiere decir si el valor del estadístico de prueba calculado se encuentra en la región de rechazo se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario se acepta; es decir:

Si:  **$F_0 > F_{\alpha, a-1, N-a}$  se rechaza**

## CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 5.1.- Análisis e interpretación de resultados

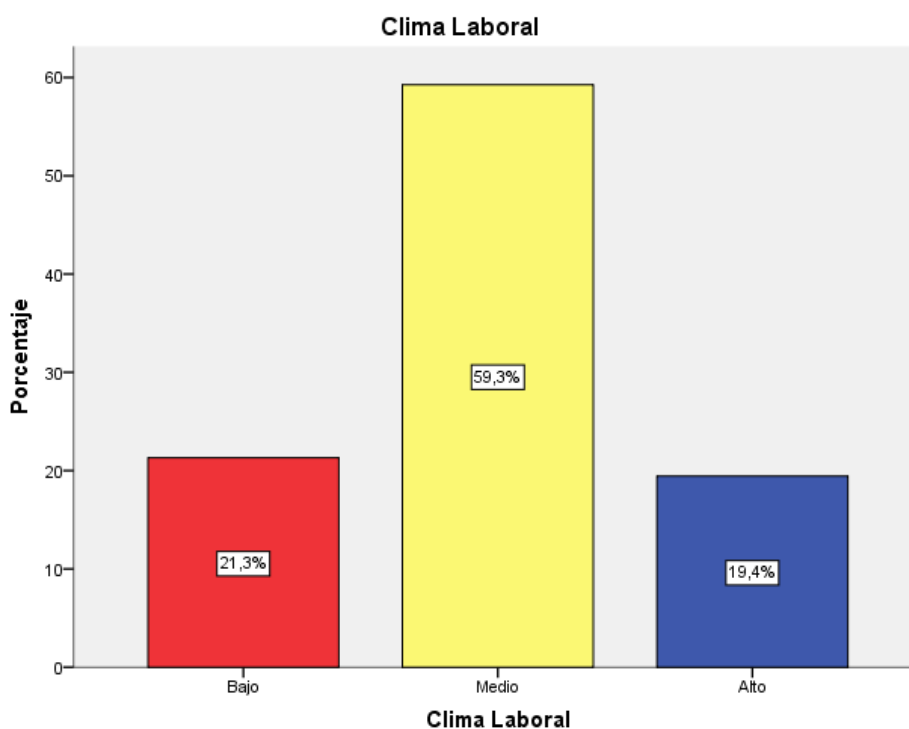
#### 5.1.1.- Análisis por Variable

**Tabla 1. Clima Laboral**

Clima Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	69	21.3	21.3	21.3
	Medio	192	59.3	59.3	80.6
	Alto	63	19.4	19.4	100
Total		324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 1. Clima Laboral**

Del gráfico 1, un 59,3% en la ficha de observación aplicada a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana alcanzaron un nivel medio en la variable de clima laboral, un 21,3% obtuvieron un nivel bajo y un 19,4% consiguieron un nivel alto.

**Tabla 2. Calidad de Servicio**

<b>Calidad de Servicio</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	75	23.1	23.1	23.1
	Medio	186	57.4	57.4	80.6
	Alto	63	19.4	19.4	100.0
Total		324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:

**Gráfico 2. Calidad de Servicio**

Del gráfico 2, un 57,4% en la ficha de observación aplicada a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana alcanzaron un nivel medio en la variable de calidad de servicio, un 23,1% consiguieron un nivel bajo y un 19,4% consiguieron un nivel alto.

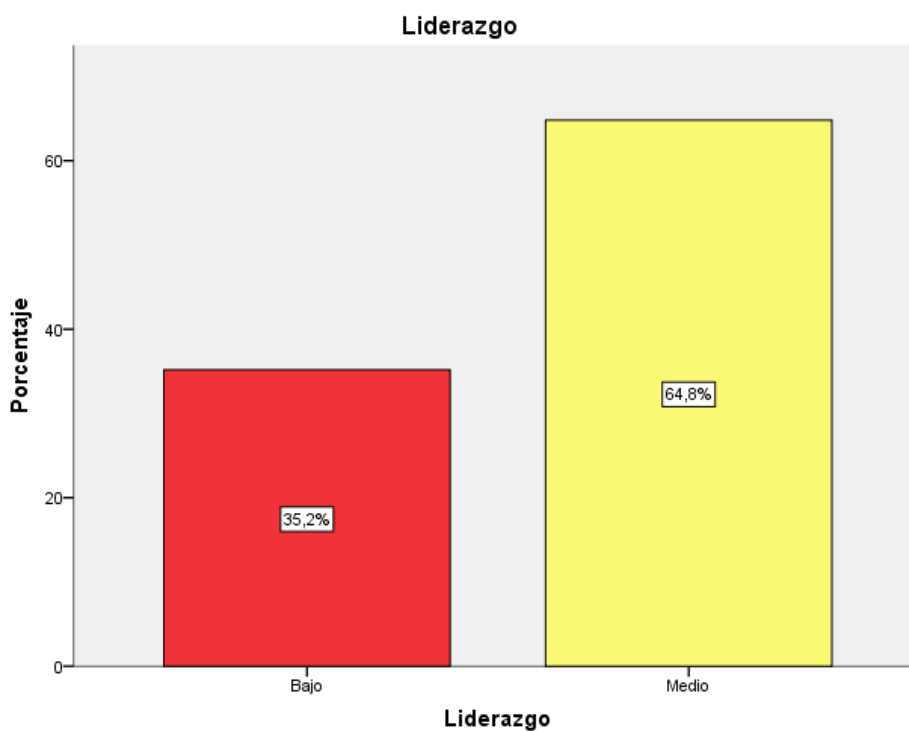
### 5.1.2.- Análisis por Dimensiones

**Tabla 3. Liderazgo**

Liderazgo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	114	35.2	35.2	35.2
	Medio	210	64.8	64.8	100.0
	Alto	324	100.0	100.0	
	Total	324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 3. Liderazgo**

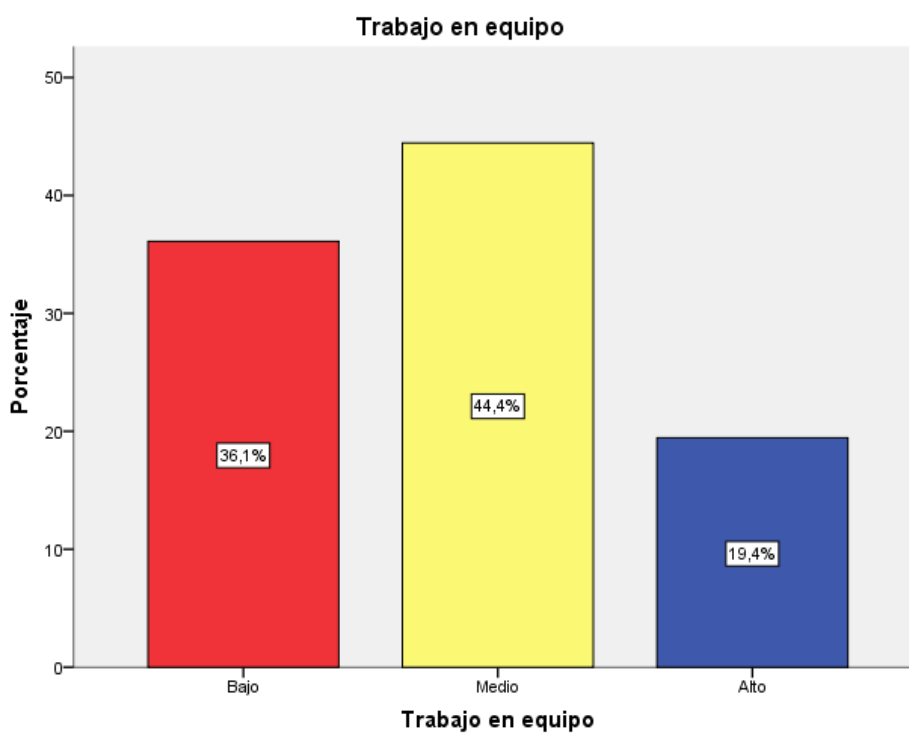
Del gráfico3, un 64,8% en la ficha de observación aplicada a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana alcanzaron un nivel medio en la dimensión de liderazgo y un 35,2% consiguieron un nivel bajo.

**Tabla 4. Trabajo en Equipo**

<b>Trabajo en equipo</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	117	36.1	36.1	36.1
	Medio	144	44.4	44.4	80.6
	Alto	63	19.4	19.4	100.0
	Total	324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:

**Gráfico 4. Trabajo en Equipo**

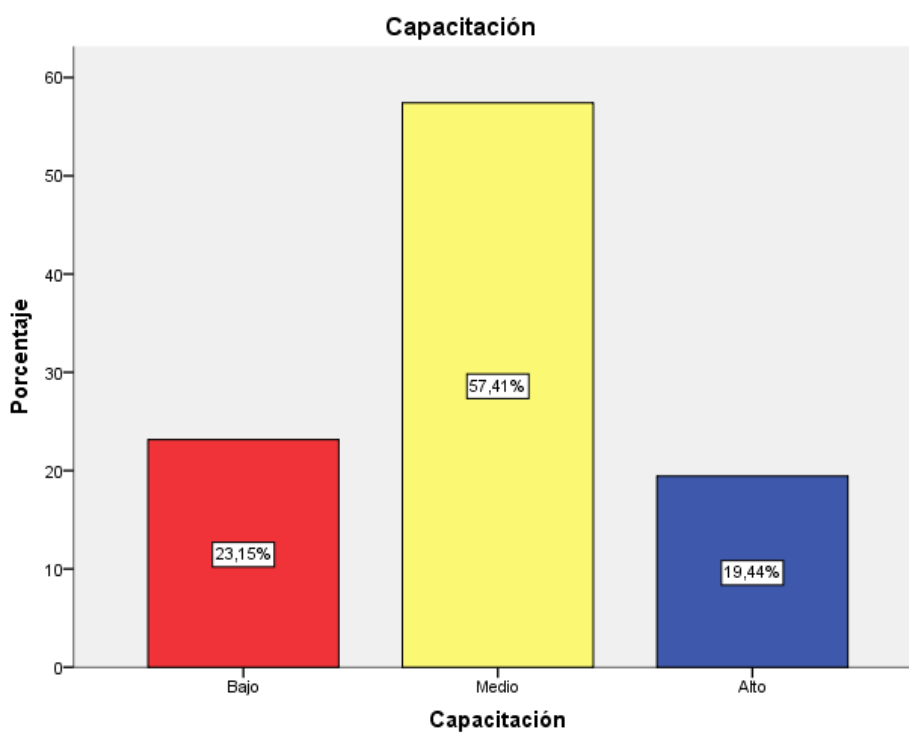
Del gráfico 4, un 44,4% en la ficha de observación aplicada a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana alcanzaron un nivel medio en la dimensión de trabajo en equipo, un 36,1% consiguieron un nivel bajo y un 19,4% consiguieron un nivel alto.

**Tabla 5. Capacitación**

<b>Capacitación</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	75	23.1	23.1	23.1
	Medio	186	57.4	57.4	80.6
	Alto	63	19.4	19.4	100.0
Total		324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:

**Gráfico 5. Capacitación**

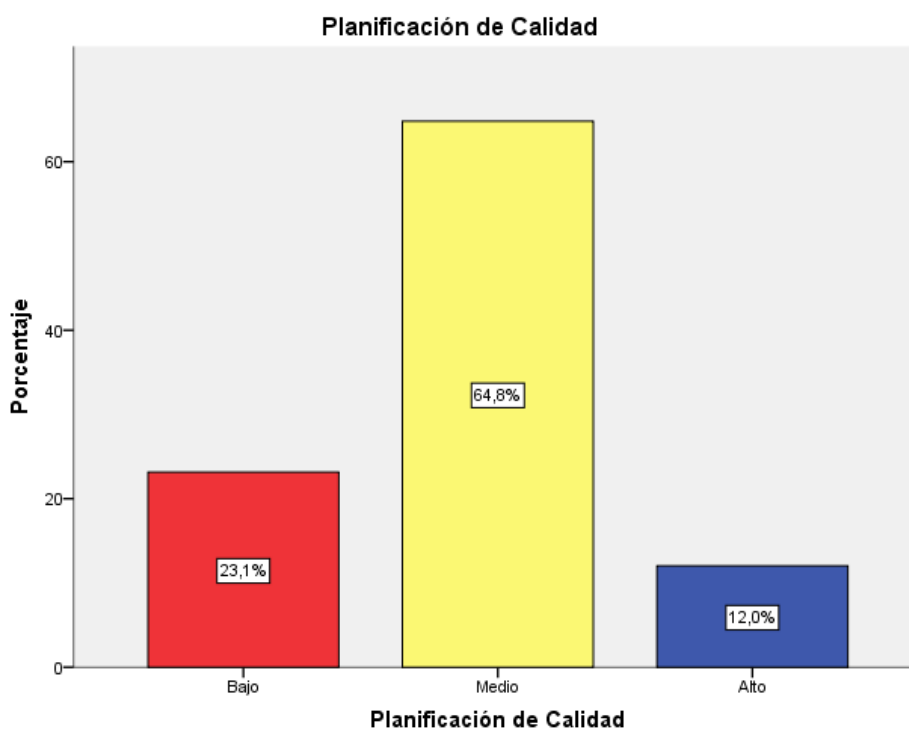
Del gráfico 5, un 57,4% en la ficha de observación aplicada a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana alcanzaron un nivel medio en la dimensión de capacitación, un 23,1% consiguieron un nivel bajo y un 19,4% consiguieron un nivel alto.

**Tabla 6. Planificación de Calidad**

Planificación de la Calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	75	23.1	23.1	23.1
	Medio	210	64.8	64.8	88.0
	Alto	39	12.0	12.0	100.0
Total		324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:

**Gráfico 6. Planificación de Calidad**

Del gráfico 6, un 64,8% en la ficha de observación aplicada a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana alcanzaron un nivel medio en la dimensión de planificación de calidad, un 23,1% consiguieron un nivel bajo y un 12% consiguieron un nivel alto.

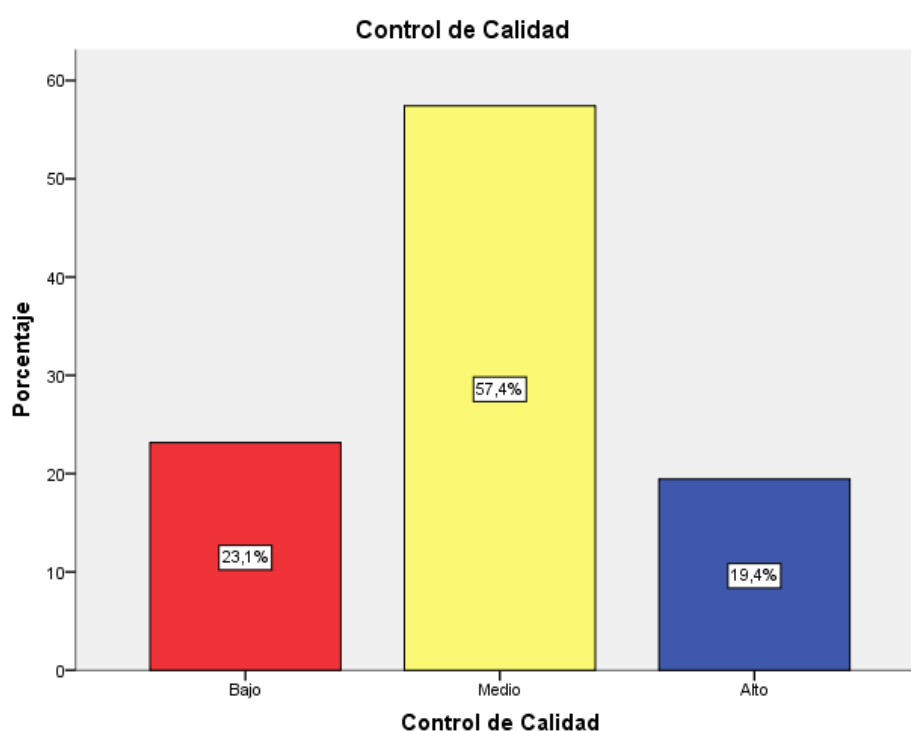


**Tabla 7. Control de Calidad**

<b>Control de la Calidad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	75	23.1	23.1	23.1
	Medio	186	57.4	57.4	80.6
	Alto	63	19.4	19.4	100.0
Total		324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:

**Gráfico 7. Control de Calidad**

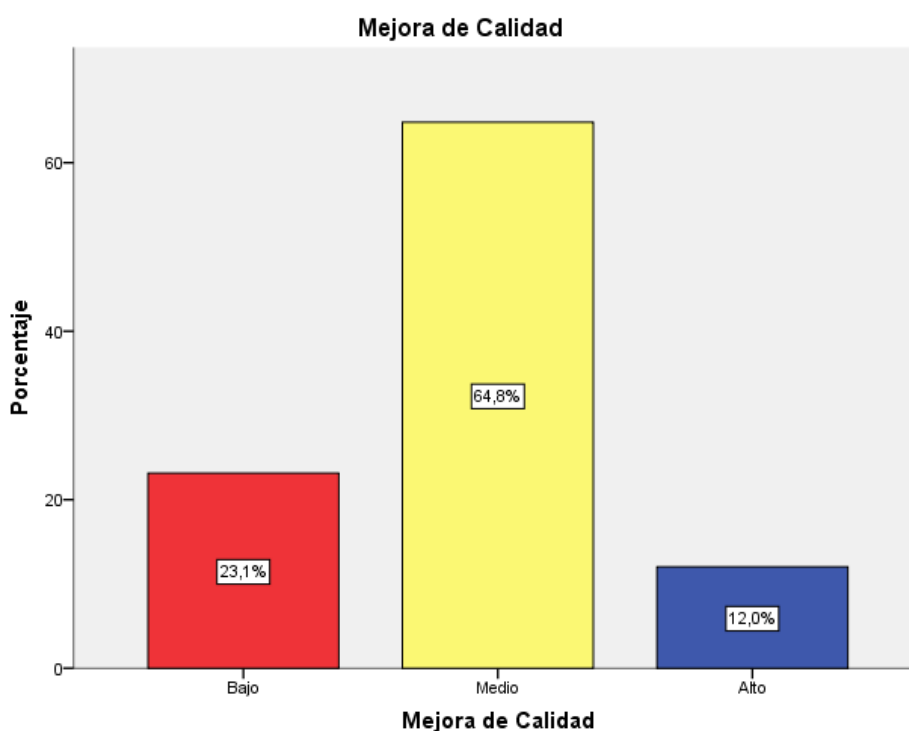
Del gráfico 7, un 57,4% en la ficha de observación aplicada a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana alcanzaron un nivel medio en la dimensión de control de calidad, un 23,1% consiguieron un nivel bajo y un 19,4% consiguieron un nivel alto.

**Tabla 8. Mejora de Calidad**

<b>Mejora de la Calidad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	75	23.1	23.1	23.1
	Medio	210	64.8	64.8	88.0
	Alto	39	12.0	12.0	100.0
Total		324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:

**Gráfico 8. Mejora de Calidad**

Del gráfico 8, un 64,8% en la ficha de observación aplicada a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana alcanzaron un nivel medio en la dimensión de mejora de calidad, un 23,1% consiguieron un nivel bajo y un 12% consiguieron un nivel alto.

### 5.1.3.- Análisis por Items

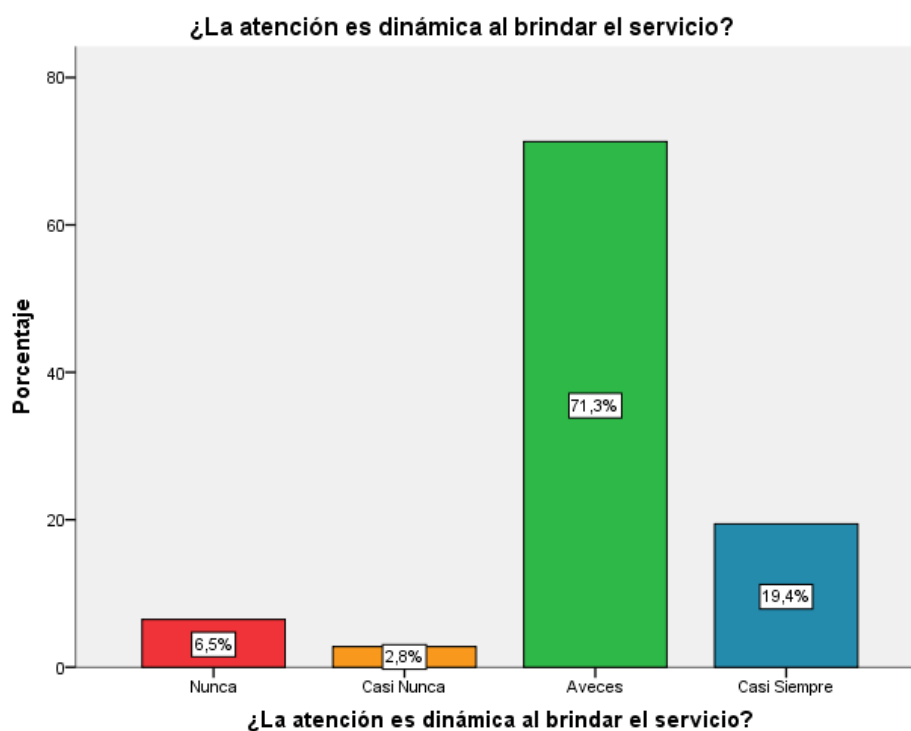
**Tabla 9. ¿Le parece que la atención por el personal del área de servicios de la institución es dinámica?**

**¿Le parece que la atención por el personal del área de servicios de la institución es dinámica?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido				
Nunca	21	6.5	6.5	6.5
Casi nunca	9	2.8	2.8	9.3
A veces	231	71.3	71.3	80.6
Casi siempre	63	19.4	19.4	100.0
Total	324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 9. ¿Le parece que la atención por el personal del área de servicios de la institución es dinámica?**

Del gráfico 9, un 71,3% marcaron a veces el Items de ¿La atención es dinámica al brindar el servicio?; un 19,4% afirmaron Casi siempre; un 6,5% creen Nunca y un 2,8% piensan Casi Nunca.

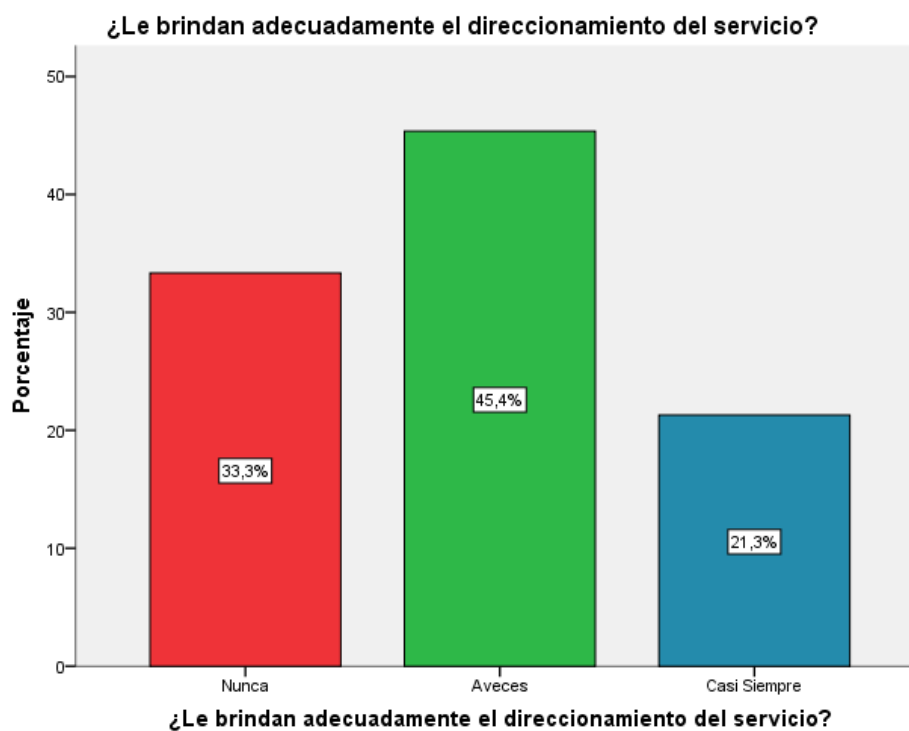
**Tabla 10. ¿El personal de servicios le brinda adecuadamente el direccionamiento de su consulta?**

**¿El personal de servicios le brinda adecuadamente el direccionamiento de su consulta?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	108	33.3	33.3	33.3
	A veces	147	45.4	45.4	78.7
	Casi siempre	69	21.3	21.3	100.0
Total		324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 10. ¿El personal de servicios le brinda adecuadamente el direccionamiento de su consulta?**

Del gráfico 10, un 45,4% marcaron a veces el ítem de ¿Le brindan adecuadamente el direccionamiento del servicio?; un 33,3% afirmaron Nunca y un 21,3% creen Casi Siempre.

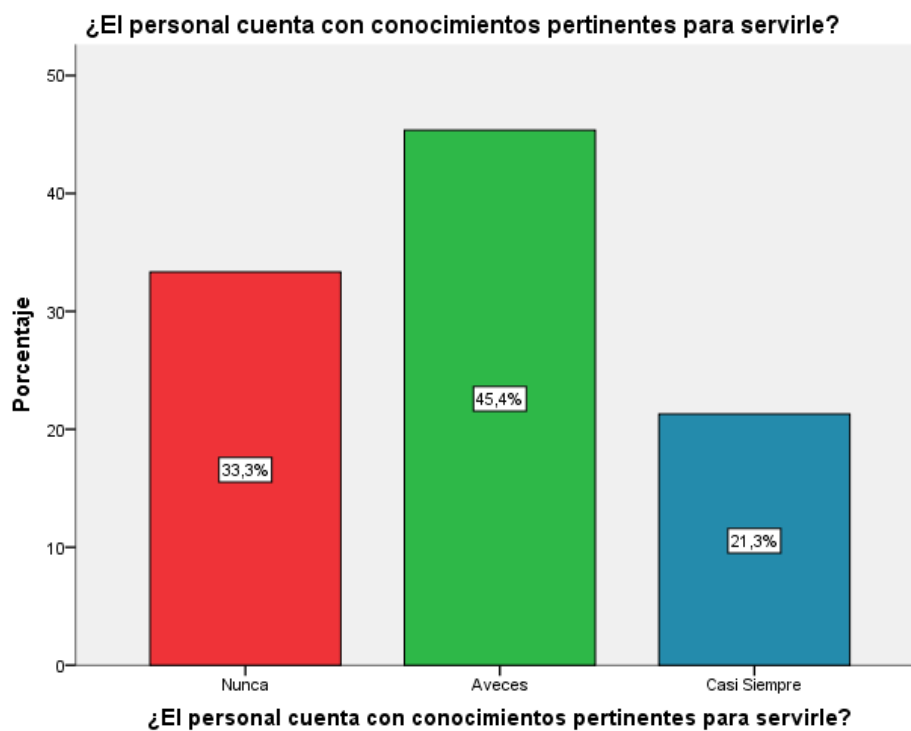
**Tabla 11. ¿Le parece que el personal de servicios tiene los conocimientos pertinentes suficientes para ayudarlo?**

**¿Le parece que el personal de servicios tiene los conocimientos pertinentes suficientes para ayudarlo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	108	33.3	33.3	33.3
	A veces	147	45.4	45.4	78.7
	Casi siempre	69	21.3	21.3	100.0
	Total	324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 11. ¿Le parece que el personal de servicios tiene los conocimientos suficientes para ayudarlo?**

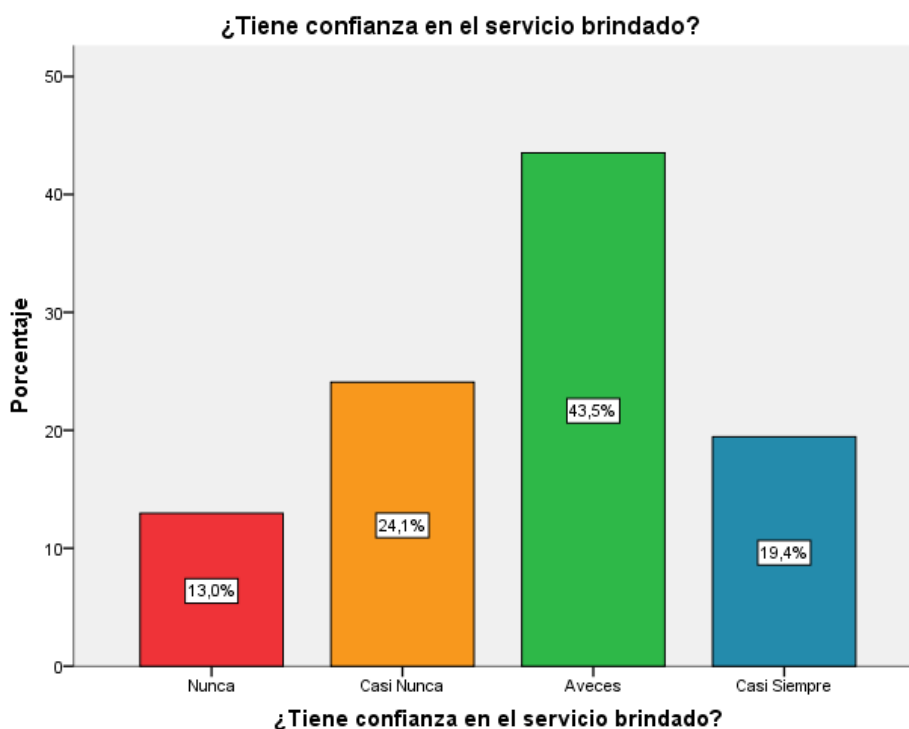
Del gráfico 11, un 45,4% marcaron a veces el Items de ¿El personal cuenta con conocimientos pertinentes para servirle?; un 33,3% afirmaron Nunca y un 21,3% creen Casi Siempre.

**Tabla 12. ¿Le genera confianza el servicio que recibe del personal de la institución?**

¿Le genera confianza el servicio que recibe del personal de la institución?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	42	13.0	13.0	13.0
	Casi nunca	78	24.1	24.1	37.0
	A veces	141	43.5	43.5	80.6
	Casi siempre	63	19.4	19.4	100.0
Total		324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:

**Gráfico 12. ¿Le genera confianza el servicio que recibe del personal de la institución?**

Del gráfico 12, un 43,5% marcaron a veces el Items de ¿Tiene confianza en el servicio brindado?; un 24,1% afirmaron Casi Nunca; un 19,4% creen Casi Siempre y un 13% piensan Nunca.

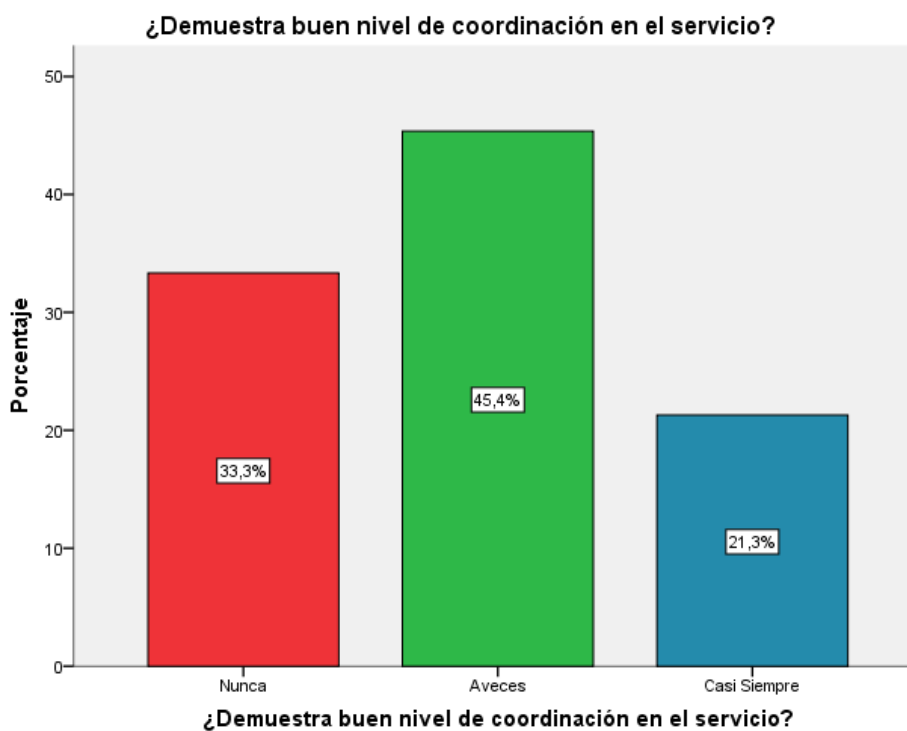
**Tabla 13. ¿Considera usted que el personal de servicios muestra buen nivel de coordinación para atenderlo?**

**¿Considera usted que el personal de servicios muestra buen nivel de coordinación para atenderlo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	108	33.3	33.3	33.3
	A veces	147	45.4	45.4	78.7
	Casi siempre	64	21.3	21.3	100.0
	Total	324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 13. ¿Considera usted que el personal de servicios muestra buen nivel de coordinación para atenderlo?**

Del gráfico 13, un 45,4% marcaron a veces el Items de ¿Demuestra buen nivel de coordinación en el servicio?; un 33,3% afirmaron Nunca y un 19,4% creen Casi Siempre.

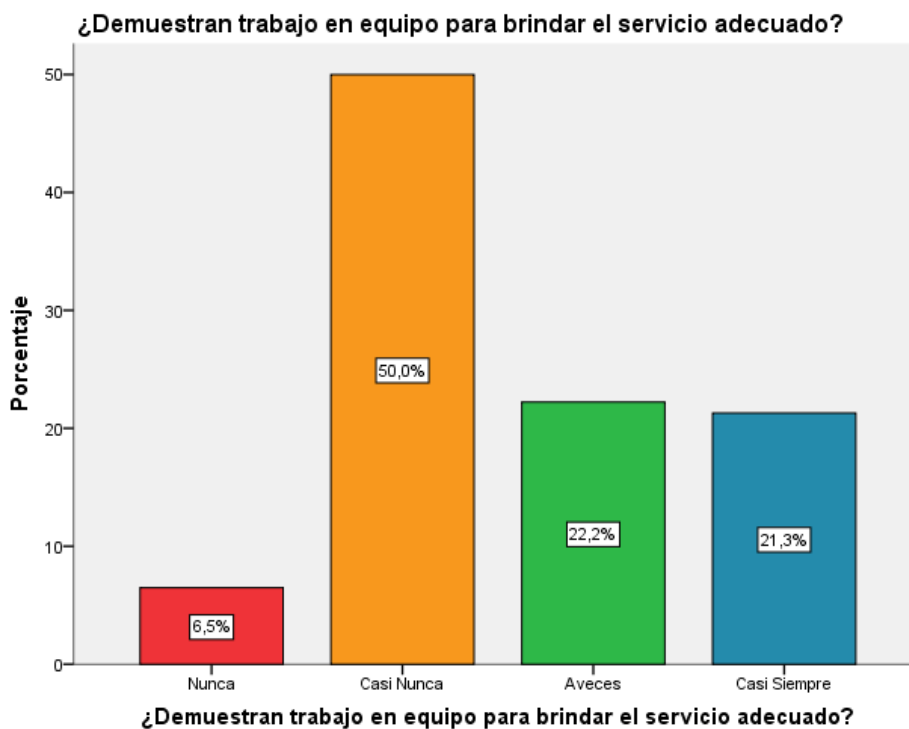
**Tabla 14. ¿Le parece que existe un trabajo en equipo en el área de servicios al contribuyente?**

**¿Le parece que existe un trabajo en equipo en el área de servicios al contribuyente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	21	6.5	6.5	6.5
	Casi nunca	162	50.0	50.0	56.5
	A veces	72	22.00	22.00	78.7
	Casi siempre	69	21.3	21.3	100.0
Total		324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 14. ¿Le parece que existe un trabajo en equipo en el área de servicios al contribuyente?**

Del gráfico 14, un 50% marcaron Casi Nunca el Items de ¿Demuestran trabajo en equipo para brindar el servicio adecuado?; un 22,2% afirmaron A veces; un 21,3% creen Casi Siempre y un 6,5% piensan Nunca.

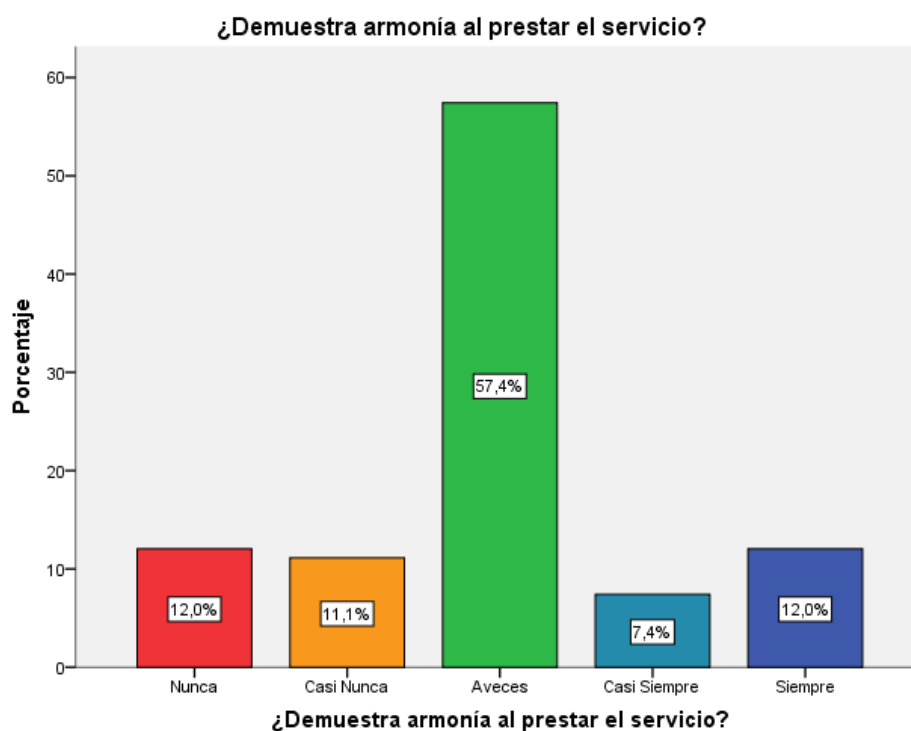


**Tabla 15. ¿Le parece que el personal de servicios muestra armonía?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	39	12.0	12.0	12.0
	Casi nunca	36	11.1	11.1	23.1
	A veces	186	57.4	57.4	80.6
	Casi siempre	24	7.4	7.4	88.0
	Siempre	39	12.0	12.0	100.0
Total		324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:

**Gráfico 15. ¿Le parece que el personal de servicios muestra armonía?**

Del gráfico 15, un 57,4% marcaron A veces el Items de ¿Demuestra armonía al prestar el servicio?; un 12% afirmaron Nunca; un 12% creen Siempre; un 11,1% piensan Nunca y un 7,4% estima Casi Siempre.

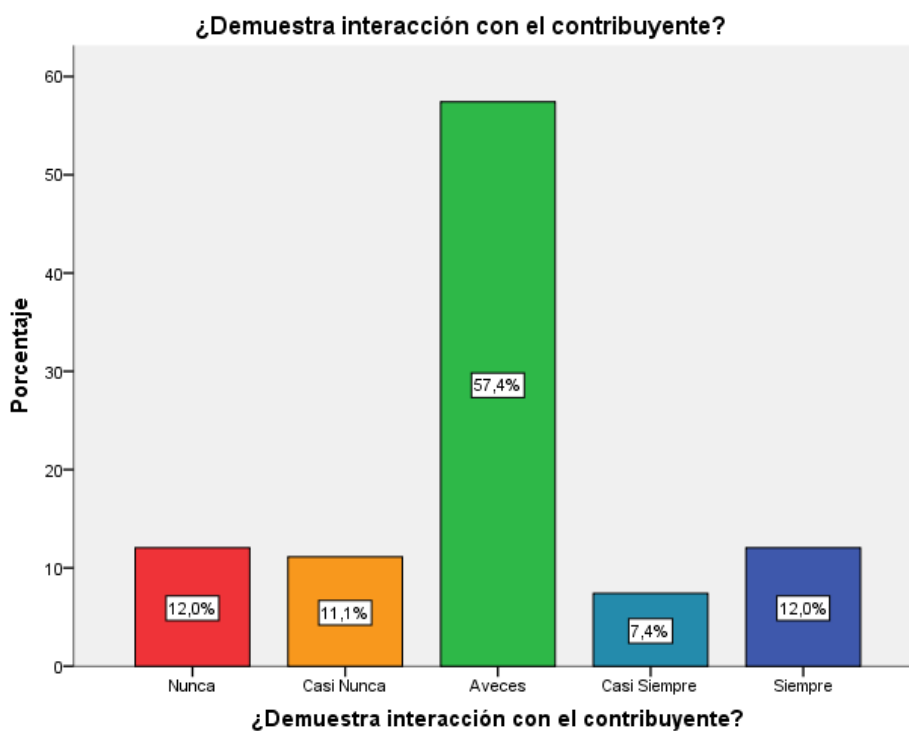
**Tabla 16. ¿Para usted el personal demuestra interacción con el contribuyente al darle una solución a su reclamo?**

¿Para usted el personal demuestra interacción con el contribuyente al darle una solución a su reclamo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	39	12.0	12.0	12.0
	Casi nunca	36	11.1	11.1	23.1
	A veces	186	57.4	57.4	80.6
	Casi siempre	24	7.4	7.4	88.0
	Siempre	39	12.0	12.0	100.0
	Total	324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 16. ¿Para usted el personal demuestra interacción con el contribuyente al darle una solución a su reclamo?**

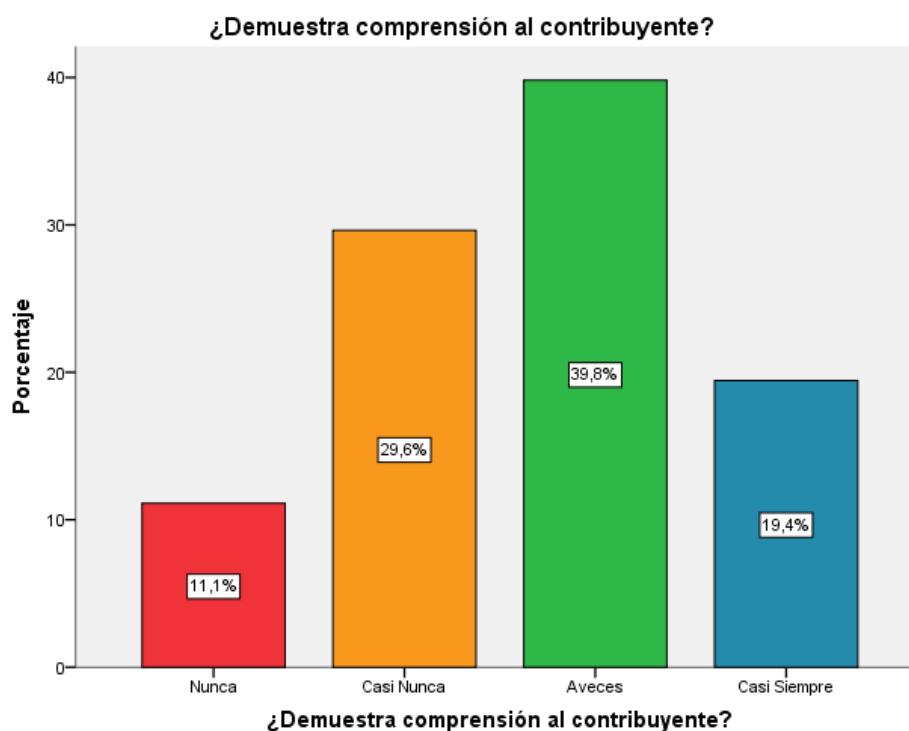
Del gráfico 16, un 57,4% marcaron A veces el Items de ¿Demuestra interacción con el contribuyente?; un 12% afirmaron Nunca; un 12% creen Siempre; un 11,1% piensan Nunca y un 7,4% estima Casi Siempre.

**Tabla 17. ¿Se siente comprendido por el personal de servicios de la institución?**

<b>¿Se siente comprendido por el personal de servicios de la institución?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	36	11.1	11.1	11.1
	Casi nunca	96	29.6	29.6	40.7
	A veces	129	39.8	39.8	80.6
	Casi siempre	63	19.4	19.4	100.0
	Total	324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:

**Gráfico 17. ¿Se siente comprendido por el personal de servicios de la institución?**

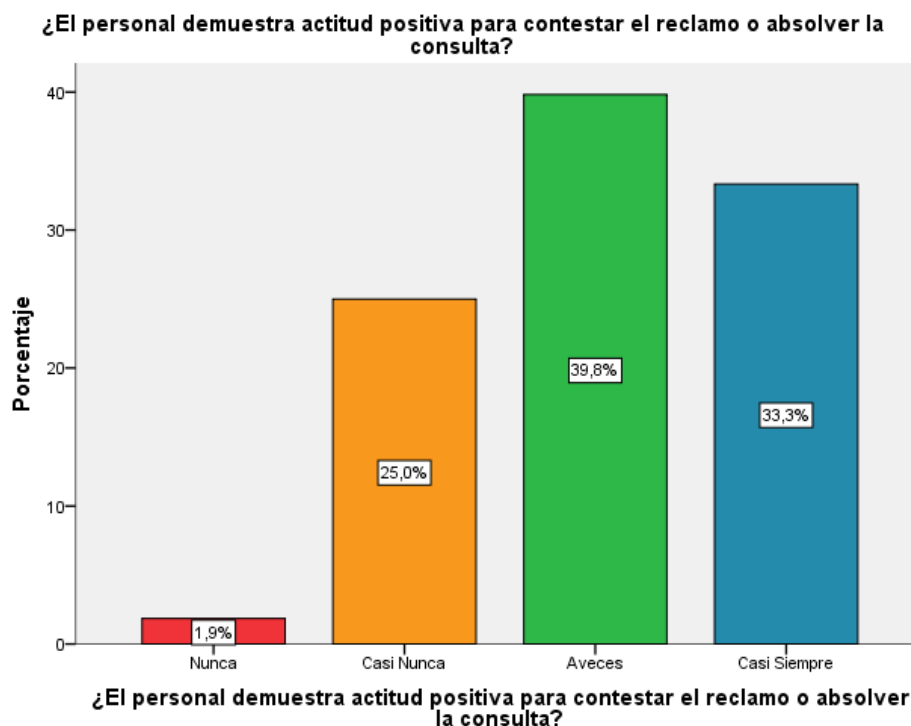
Del gráfico 17, un 39,8% marcaron A veces el Items de ¿Demuestra comprensión al contribuyente?; un 29,6% afirmaron Casi Nunca; un 19,4% creen Casi Siempre y un 11,1% estima Nunca.

**Tabla 18. ¿El personal demuestra actitud positiva para contestar el reclamo o absolver la consulta?**

¿El personal demuestra actitud positiva para contestar el reclamo o absolver la consulta?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	6	1.9	1.9	1.9
	Casi nunca	81	25.0	25.0	26.9
	A veces	129	39.8	39.8	66.7
	Casi siempre	108	33.3	33.3	100.0
Total		324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 18. ¿El personal demuestra actitud positiva para contestar el reclamo o absolver la consulta?**

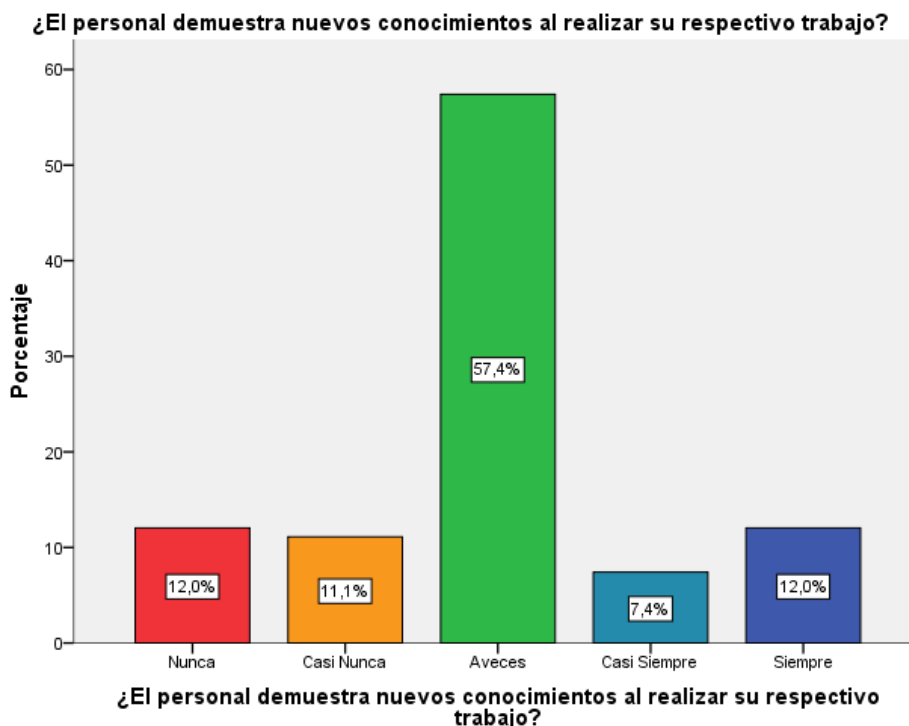
Del gráfico 18, un 39,8% marcaron A veces el Items de ¿El personal demuestra actitud positiva para contestar el reclamo o absolver la consulta?; un 33,3% afirmaron Casi Siempre; un 25% creen Casi Nunca y un 1,9% estima Nunca.

**Tabla 19. ¿El personal demuestra nuevos conocimientos al realizar su respectivo trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	39	12.0	12.0	12.0
	Casi nunca	36	11.1	11.1	23.1
	A veces	186	57.4	57.4	80.6
	Casi siempre	24	7.4	7.4	88.0
	Siempre	39	12.00	12.00	100.0
Total		324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 19. ¿El personal demuestra nuevos conocimientos al realizar su respectivo trabajo?**

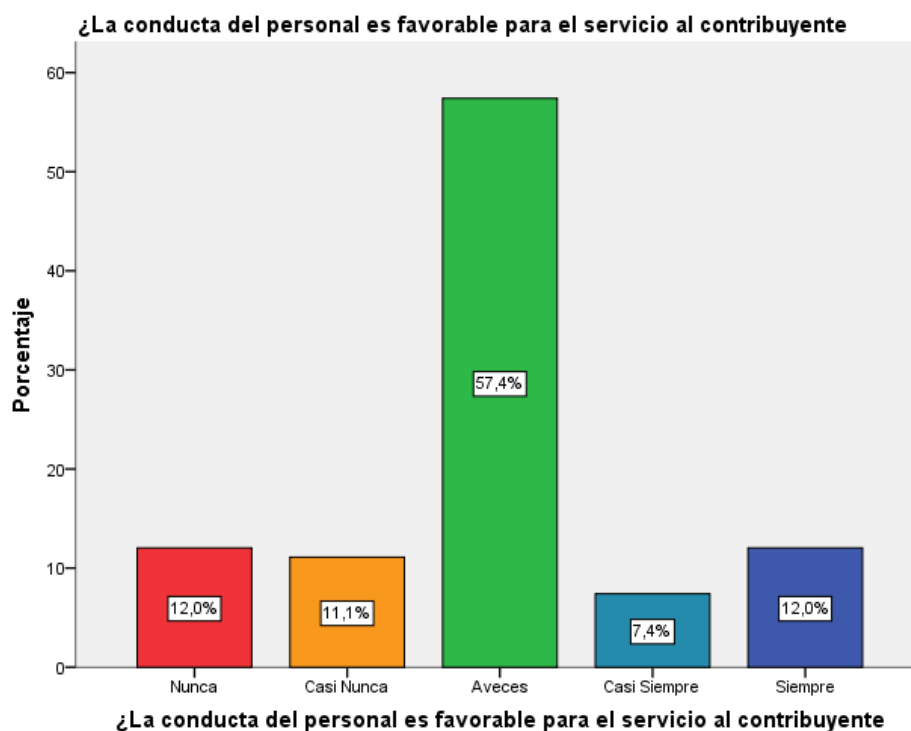
Del gráfico 19, un 57,4% marcaron A veces el Items de ¿El personal demuestra nuevos conocimientos al realizar su respectivo trabajo?; un 12% afirmaron Nunca; un 12% creen Siempre; un 11,1% piensan Nunca y un 7,4% estima Casi Siempre.

**Tabla 20. ¿La conducta del personal es favorable para el servicio al contribuyente?**

<b>¿La conducta del personal es favorable para el servicio al contribuyente?</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	39	12.0	12.0	12.0
	Casi nunca	36	11.1	11.1	23.1
	A veces	186	57.4	57.4	80.6
	Casi siempre	24	7.4	7.4	88.0
	siempre	39	12.0	12.0	100.0
	Total	324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:

**Gráfico 20. ¿La conducta del personal es favorable para el servicio al contribuyente?**

Del gráfico 20, un 57,4% marcaron A veces el Items de ¿La conducta del personal es favorable para el servicio al contribuyente?; un 12% afirmaron Nunca; un 12% creen Siempre; un 11,1% piensan Nunca y un 7,4% estima Casi Siempre.

**Tabla 21. ¿El personal conoce claramente la necesidad de la institución para brindar un buen clima laboral al contribuyente?**

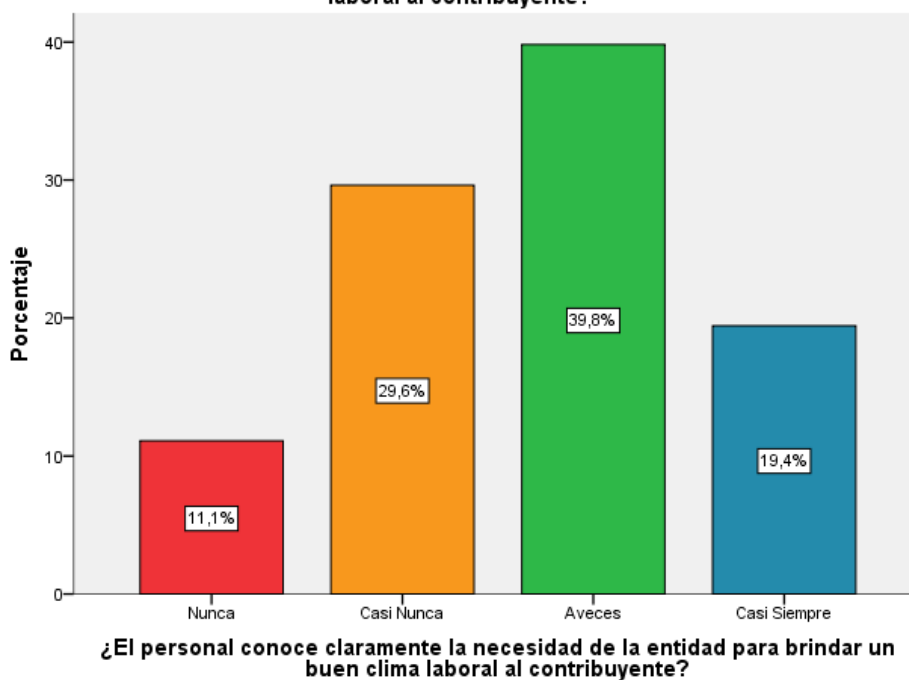
**¿El personal conoce claramente la necesidad de la institución para brindar una buena atención al contribuyente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	36	11.1	11.1	11.1
	Casi nunca	96	29.6	29.6	40.7
	A veces	129	39.8	39.8	80.6
	Casi siempre	63	19.4	19.4	100.0
Total		324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:

**¿El personal conoce claramente la necesidad de la entidad para brindar un buen clima laboral al contribuyente?**



**Gráfico 21. ¿El personal conoce claramente la necesidad de la institución para brindar un buen clima laboral al contribuyente?**

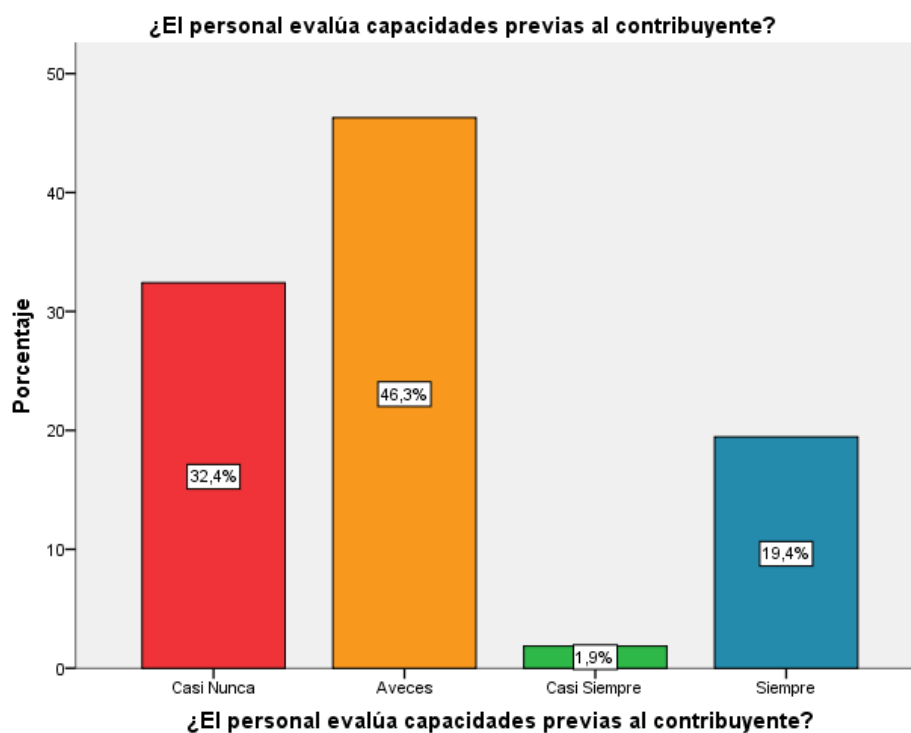
Del gráfico 21, un 39,8% marcaron A veces el Items de ¿El personal conoce claramente la necesidad de la entidad para brindar un buen clima laboral al contribuyente?; un 29,6% afirmaron Casi Nunca; un 19,4% creen Casi Siempre y un 11,1% estima Nunca.

**Tabla 22. ¿El personal evalúa capacidades previas al contribuyente?**

¿El personal evalúa capacidades previas al contribuyente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	105	32.4	32.4	32.4
	A veces	150	46.3	46.3	78.7
	Casi siempre	6	1.9	1.9	80.6
	Siempre	63	19.4	19.4	100.0
Total		324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:

**Gráfico 22. ¿El personal evalúa capacidades previas al contribuyente?**

Del gráfico 22, un 46,3% marcaron A veces el Items de ¿El personal evalúa capacidades previas al contribuyente?; un 32,4% afirmaron Casi Nunca; un 19,4% creen Siempre y un 1,9% estima Casi Siempre.

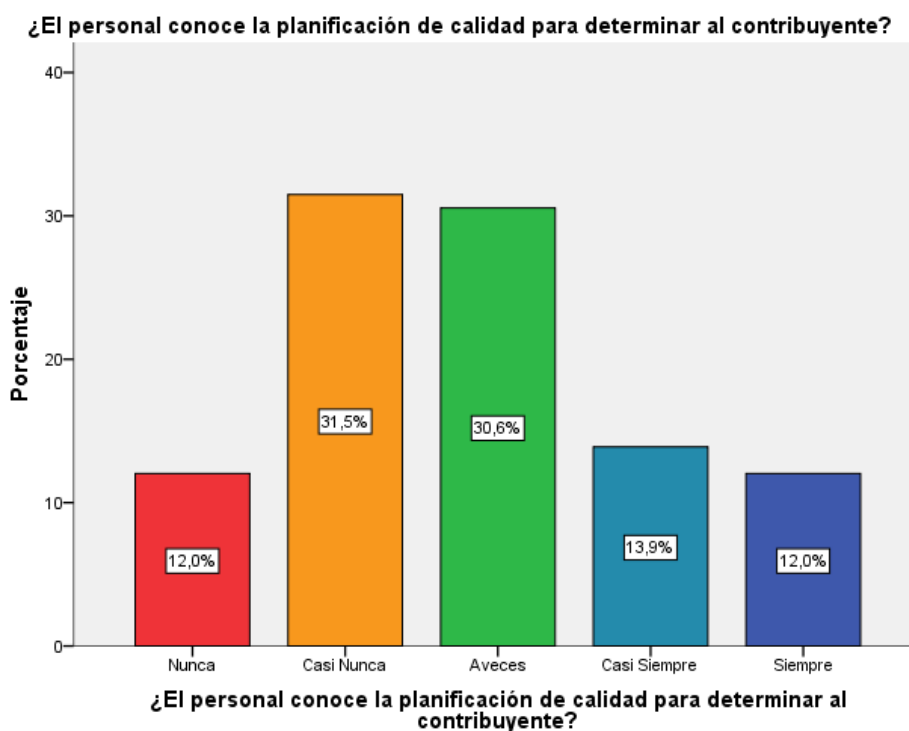


**Tabla 23. ¿Le parece que recibe un servicio de calidad del personal de la institución?**

<b>¿Le parece que recibe un servicio de calidad del personal de la institución?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	39	12.0	12.0	12.0
	Casi nunca	102	31.5	31.5	43.5
	A veces	99	30.6	30.6	74.1
	Casi siempre	45	13.9	13.9	88.0
	siempre	39	12.0	12.0	100.0
	Total	324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 23. ¿Le parece que recibe un servicio de calidad del personal de la institución?**

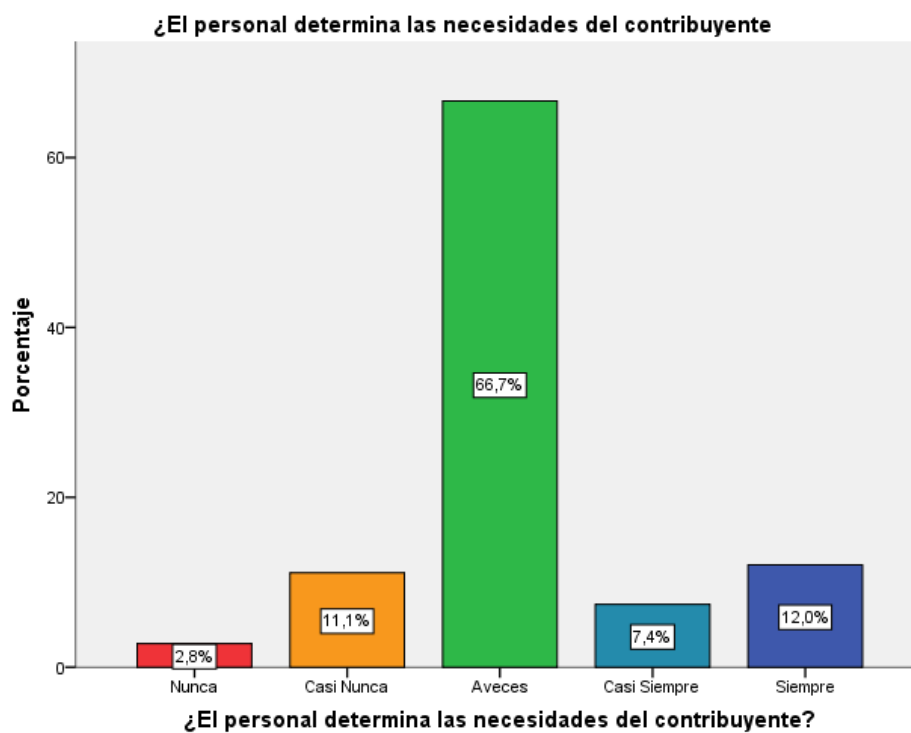
Del gráfico 23, un 31,5% marcaron Casi Nunca el Items de ¿El personal conoce la planificación de calidad para determinar al contribuyente?; un 30,6% afirmaron A veces; un 13,9% creen Casi Siempre; un 12% piensan Nunca y un 12% estima Siempre.

**Tabla 24. ¿El personal determina las necesidades del contribuyente?**

<b>¿El personal determina las necesidades del contribuyente?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	9	2.8	2.8	2.8
	Casi nunca	36	11.1	11.1	13.9
	A veces	216	66.7	66.7	80.6
	Casi siempre	24	7.4	7.4	88.0
	Siempre	39	12.0	12.0	100.0
	Total	324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:

**Gráfico 24. ¿El personal determina las necesidades del contribuyente?**

Del gráfico 24, un 66,7% marcaron A Veces el Items de ¿El personal determina las necesidades del contribuyente?; un 12% afirmaron Siempre; un 11,1% creen Casi Nunca; un 7,4% piensan Casi Siempre y un 2,8% estima Nunca.

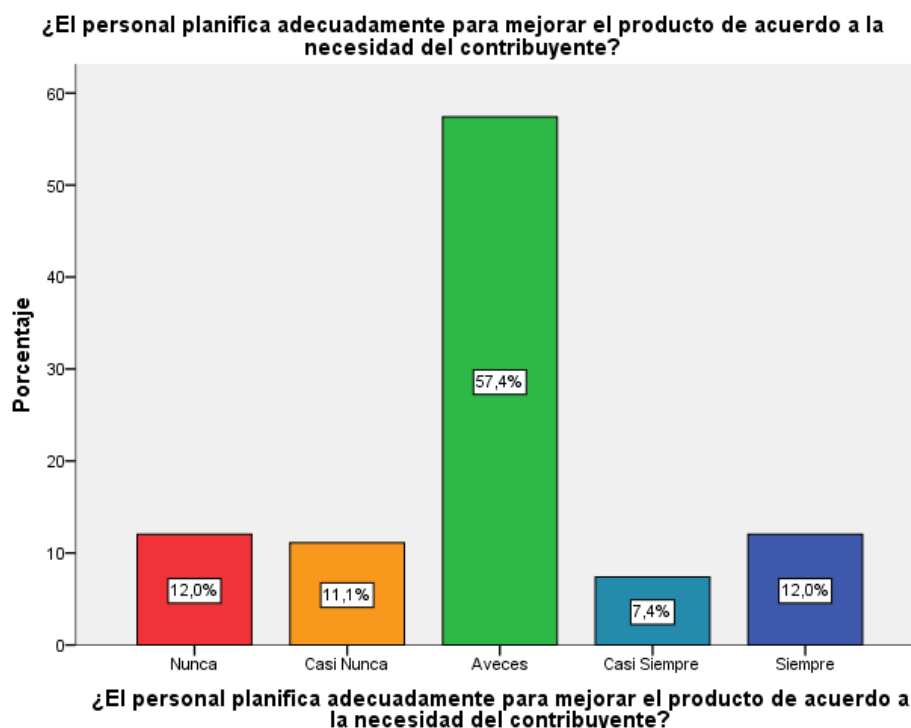
**Tabla 25. ¿El personal se organiza adecuadamente para mejorar la atención al contribuyente?**

**¿El personal se organiza adecuadamente para mejorar la atención al contribuyente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido				
Nunca	39	12.0	12.0	12.0
Casi nunca	36	11.1	11.1	23.1
A veces	186	57.4	57.4	80.6
Casi siempre	24	7.4	7.4	88.0
Siempre	39	12.00	12.00	100.0
Total	324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 25. ¿El personal se organiza adecuadamente para mejorar la atención al contribuyente?**

Del gráfico 25, un 57,4% marcaron A Veces el Items de ¿El personal planifica adecuadamente para mejorar el producto de acuerdo a la necesidad del contribuyente?; un 12% afirmaron Nunca; un 12% creen Siempre; un 11,1% piensan Nunca y un 7,4% estima Casi Siempre.

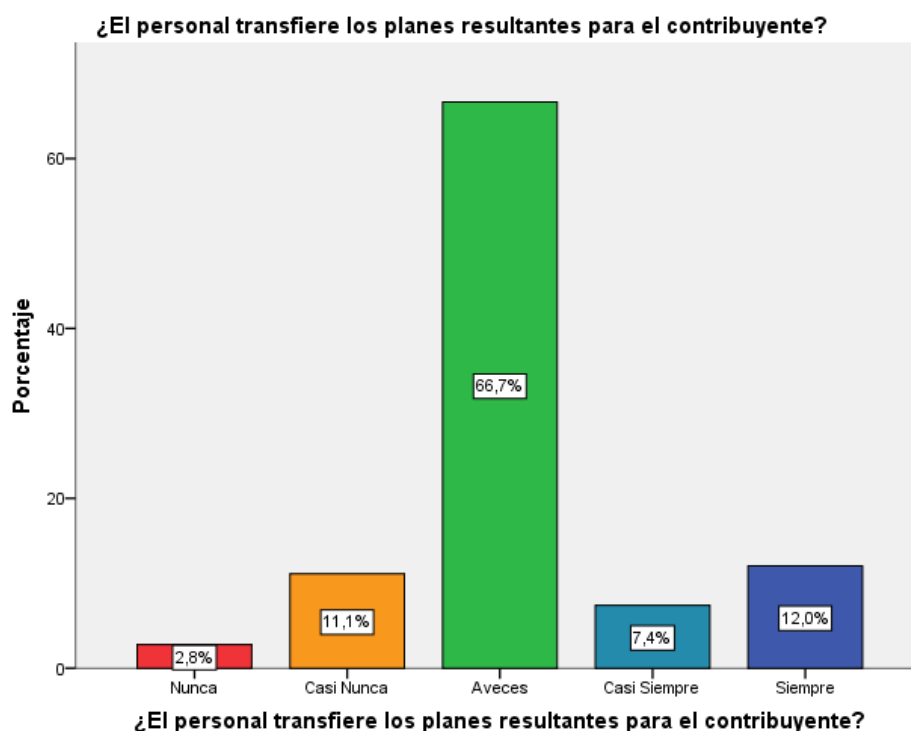
**Tabla 26. ¿El personal de servicios transmite las necesidades del contribuyente a sus superiores?**

**¿El personal de servicios transmite las necesidades del contribuyente a sus superiores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	9	2.8	2.8	2.8
	Casi nunca	36	11.1	11.1	13.9
	A veces	216	66.7	66.7	80.6
	Casi siempre	24	7.4	7.4	88.0
	siempre	39	12.0	12.0	100.0
	Total	324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 26. ¿El personal de servicios transmite las necesidades del contribuyente a sus superiores?**

Del gráfico 26, un 66,7% marcaron A Veces el Items de ¿El personal transfiere los planes resultantes para el contribuyente?; un 12% afirmaron Siempre; un 11,1% creen Casi Nunca; un 7,4% piensan Casi Siempre y un 2,8% estima Nunca.

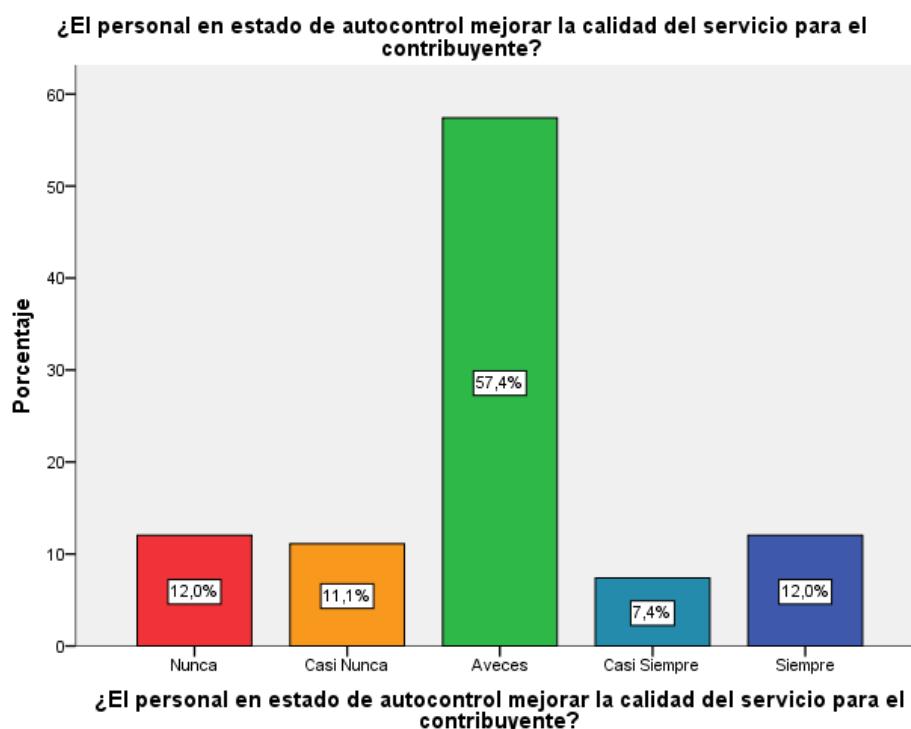
**Tabla 27. ¿El personal en estado de autocontrol mejora la calidad del servicio para el contribuyente?**

**¿El personal en estado de autocontrol mejora la calidad del servicio para el contribuyente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	39	12.0	12.0	12.0
	Casi nunca	36	11.1	11.1	23.1
	A veces	186	57.4	57.4	80.6
	Casi siempre	24	7.4	7.4	88.0
	Siempre	39	12.0	12.0	100.0
Total		324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 27. ¿El personal en estado de autocontrol mejora la calidad del servicio para el contribuyente?**

Del gráfico 27, un 57,4% marcaron A Veces el Items de ¿El personal en estado de autocontrol mejorar la calidad del servicio para el contribuyente?; un 12% afirmaron Nunca; un 12% creen Siempre; un 11,1% piensan Nunca y un 7,4% estima Casi Siempre.

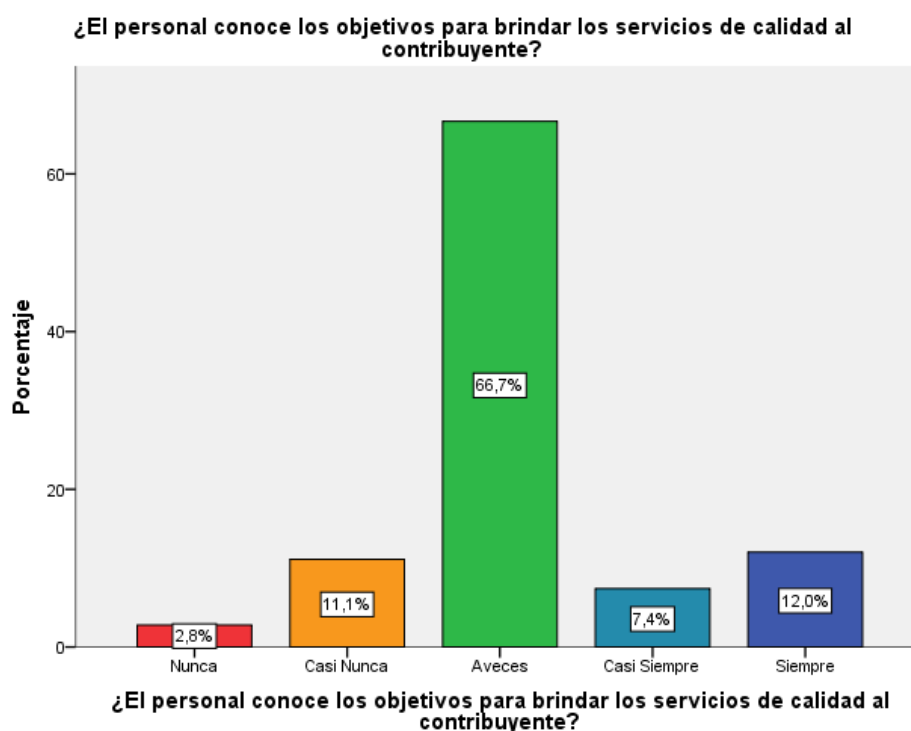
**Tabla 28. ¿El personal conoce los objetivos para brindar los servicios de calidad al contribuyente?**

**¿El personal conoce los objetivos para brindar los servicios de calidad al contribuyente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	9	2.8	2.8	2.8
	Casi nunca	36	11.1	11.1	13.9
	A veces	216	66.7	66.7	80.6
	Casi siempre	24	7.4	7.4	88.0
	Siempre	39	12.0	12.0	100.0
Total		324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 28. ¿El personal conoce los objetivos para brindar los servicios de calidad al contribuyente?**

Del gráfico 28, un 66,7% marcaron A Veces el Items de ¿El personal conoce los objetivos para brindar los servicios de calidad al contribuyente?; un 12% afirmaron Siempre; un 11,1% creen Casi Nunca; un 7,4% piensan Casi Siempre y un 2,8% estima Nunca.

**Tabla 29. ¿El personal cuenta con el buen desempeño del proceso para mejorar la calidad de servicio?**

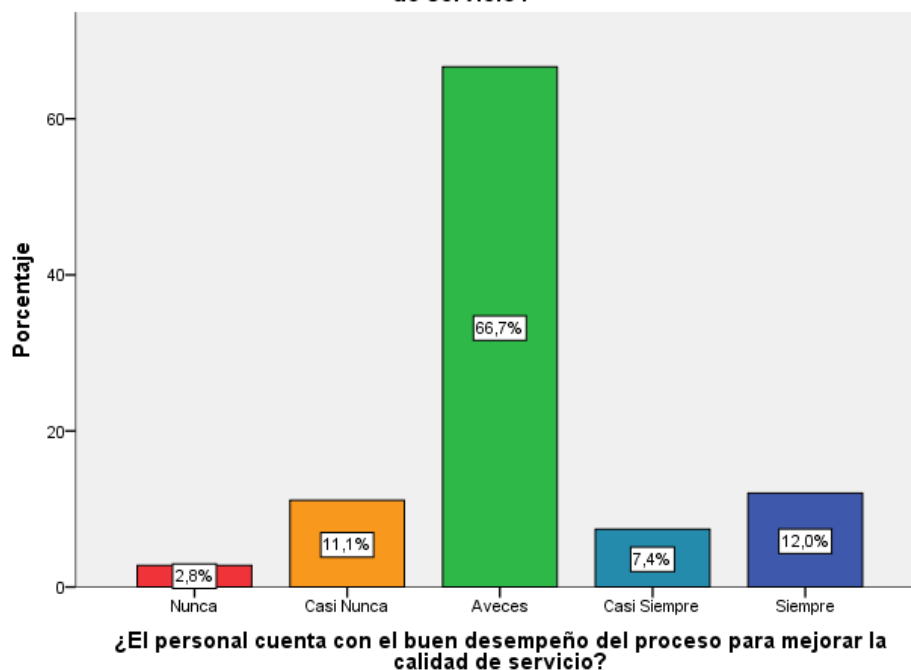
**¿El personal cuenta con el buen desempeño del proceso para mejorar la calidad del servicio?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido				
Nunca	9	2.8	2.8	2.8
Casi nunca	36	11.1	11.1	13.9
A veces	216	66.7	66.7	80.6
Casi siempre	24	7.4	7.4	88.0
Siempre	39	12.0	12.0	100.0
Total	324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:

**¿El personal cuenta con el buen desempeño del proceso para mejorar la calidad de servicio?**



**Gráfico 29. ¿El personal cuenta con el buen desempeño del proceso para mejorar la calidad de servicio?**

Del gráfico 29, un 66,7% marcaron A Veces el Items de ¿El personal cuenta con el buen desempeño del proceso para mejorar la calidad de servicio?; un 12% afirmaron Siempre; un 11,1% creen Casi Nunca; un 7,4% piensan Casi Siempre y un 2,8% estima Nunca.

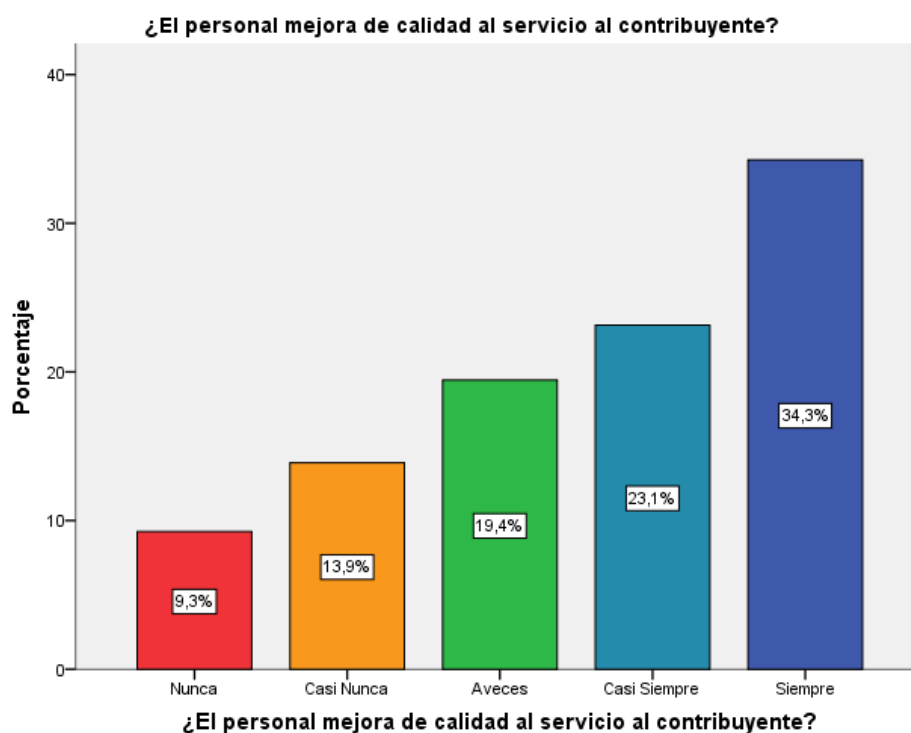
**Tabla 30. ¿Le parece que el personal es de suma importancia para desarrollar un servicio de calidad en la institución?**

**¿Le parece que el personal es de suma importancia para desarrollar un servicio de calidad en la institución?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	30	9.3	9.3	9.3
	Casi nunca	45	13.9	13.9	23.1
	A veces	63	19.4	19.4	42.6
	Casi siempre	75	23.1	23.1	65.7
	Siempre	111	34.3	34.3	100.0
	Total	324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 30. ¿Le parece que el personal es de suma importancia para desarrollar un servicio de calidad en la institución?**

Del gráfico 30, un 34,3% marcaron Siempre el Items de ¿El personal mejora de calidad al servicio al contribuyente?; un 23,1% afirmaron Casi Siempre; un 19,4% creen A veces; un 13,9% piensan Casi Nunca y un 9,3% estima Nunca.



**Tabla 31. ¿El personal debe transmitir iniciativas para realizar un adecuado servicio al contribuyente?**

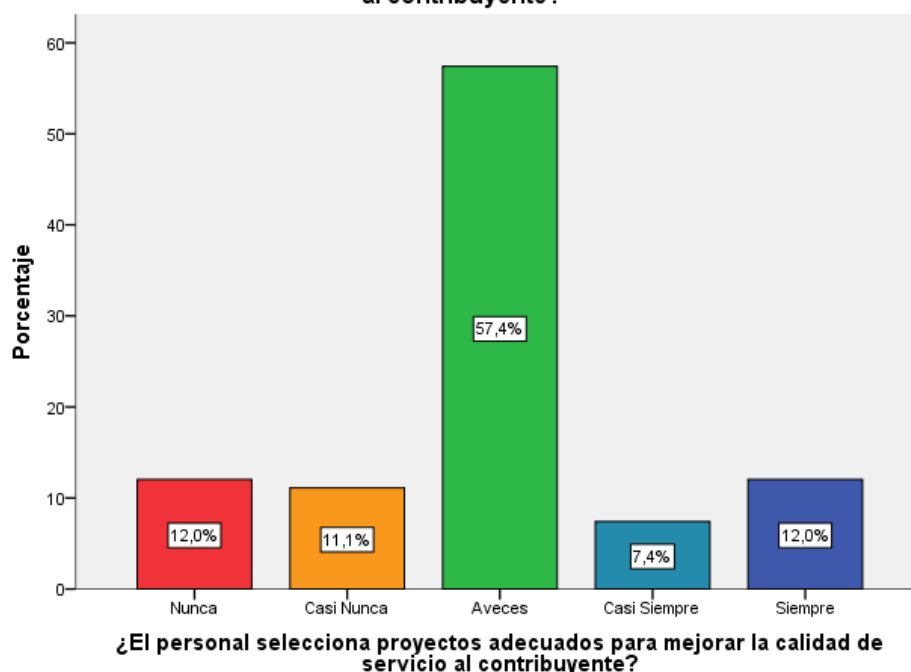
**¿El personal debe transmitir iniciativas para realizar un adecuado servicio al contribuyente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	39	12.0	12.0	12.0
	Casi nunca	36	11.1	11.1	23.1
	A veces	186	57.4	57.4	80.6
	Casi siempre	24	7.4	7.4	88.0
	Siempre	39	12.0	12.0	100.0
	Total	324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:

**¿El personal selecciona proyectos adecuados para mejorar la calidad de servicio al contribuyente?**



**Gráfico 31. ¿El personal debe transmitir iniciativas para realizar un adecuado servicio al contribuyente?**

Del gráfico 31, un 57,4% marcaron A Veces el Items de ¿El personal selecciona proyectos adecuados para mejorar la calidad de servicio al contribuyente?; un 12% afirmaron Nunca; un 12% creen Siempre; un 11,1% piensan Nunca y un 7,4% estima Casi Siempre.

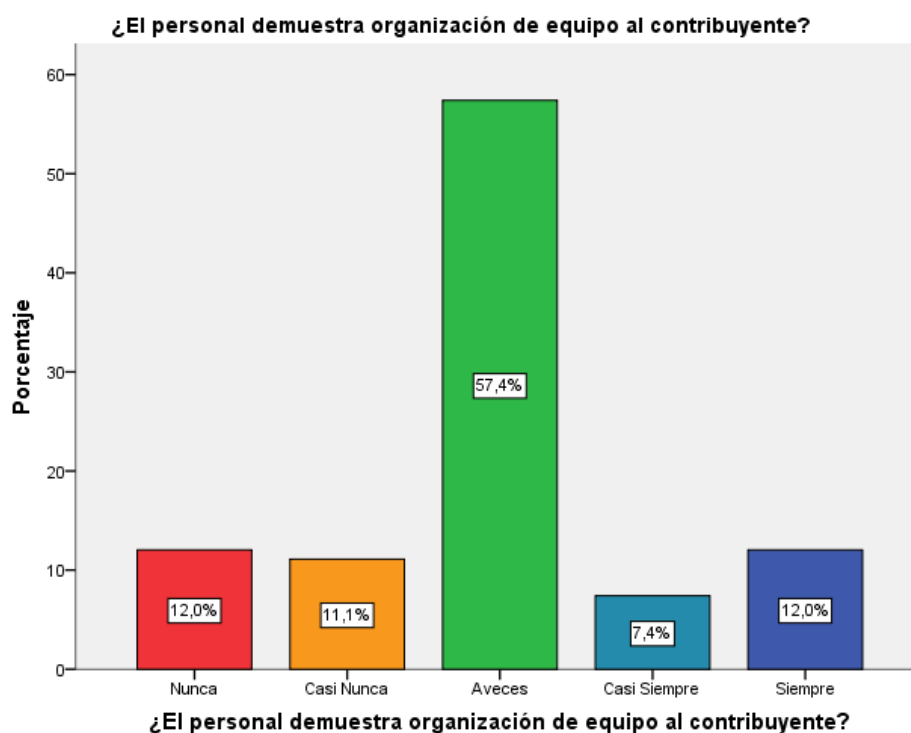
**Tabla 32. ¿Le parece que el personal muestra buena actitud para absolver las consultas a los contribuyentes?**

**¿Le parece que el personal muestra buena actitud para absolver las consultas a los contribuyentes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	39	12.0	12.0	12.0
	Casi nunca	36	11.1	11.1	23.1
	A veces	186	57.4	57.4	80.6
	Casi siempre	24	7.4	7.4	88.0
	Siempre	39	12.0	12.0	100.0
	Total	324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 32. ¿Le parece que el personal muestra buena actitud para absolver las consultas de los contribuyentes?**

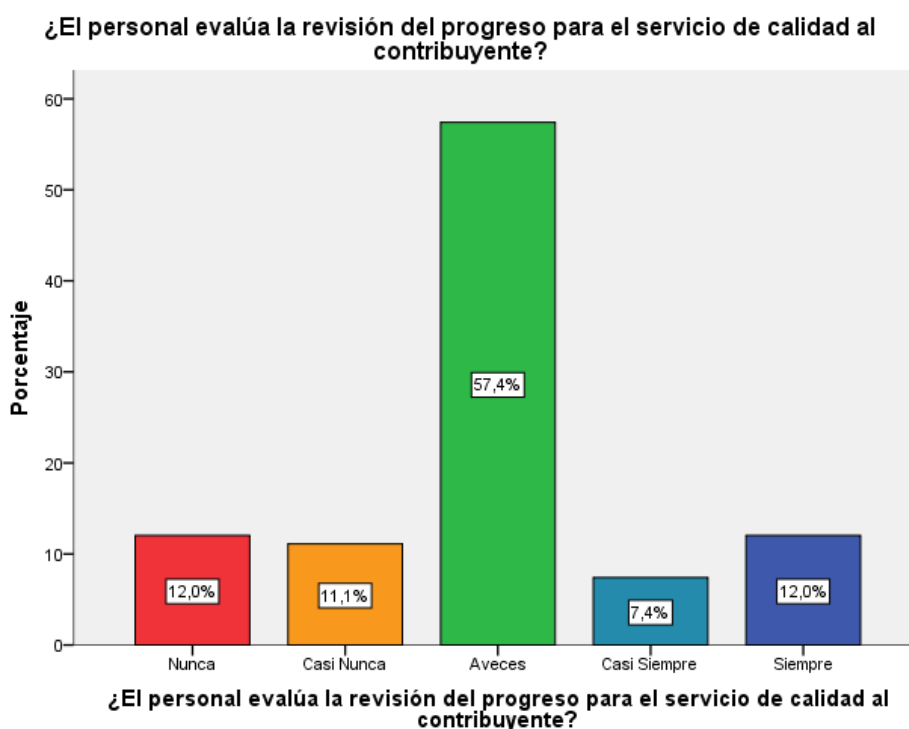
Del gráfico 32, un 57,4% marcaron A Veces el Items de ¿El personal demuestra organización de equipo al contribuyente?; un 12% afirmaron Nunca; un 12% creen Siempre; un 11,1% piensan Nunca y un 7,4% estima Casi Siempre.

**Tabla 33. ¿El personal evalúa la revisión del progreso para el servicio de calidad al contribuyente?**

¿El personal evalúa la revisión del progreso para el servicio de calidad al contribuyente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	39	12.0	12.0	12.0
	Casi nunca	36	11.1	11.1	23.1
	A veces	186	57.4	57.4	80.6
	Casi siempre	24	7.4	7.4	88.0
	Siempre	39	12.0	12.0	100.0
Total		324	100.0	100.0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicado a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 33. ¿El personal evalúa la revisión del progreso para el servicio de calidad al contribuyente?**

Del gráfico 33, un 57,4% marcaron A Veces el Items de ¿El personal evalúa la revisión del progreso para el servicio de calidad al contribuyente?; un 12% afirmaron Nunca; un 12% creen Siempre; un 11,1% piensan Nunca y un 7,4% estima Casi Siempre.

## 5.2.- Prueba de Hipótesis

### Hipótesis General

Hipótesis Alternativa **H<sub>a</sub>**: El clima laboral influye significativamente en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

Hipótesis nula **H<sub>0</sub>**: El clima laboral no influye significativamente en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

**Tabla 34. Correlaciones clima laboral con calidad de servicio**

		<b>Correlaciones</b>		
			Liderazgo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,555
		Sig. (bilateral)		,000
		N	324	324
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,555	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	324	324

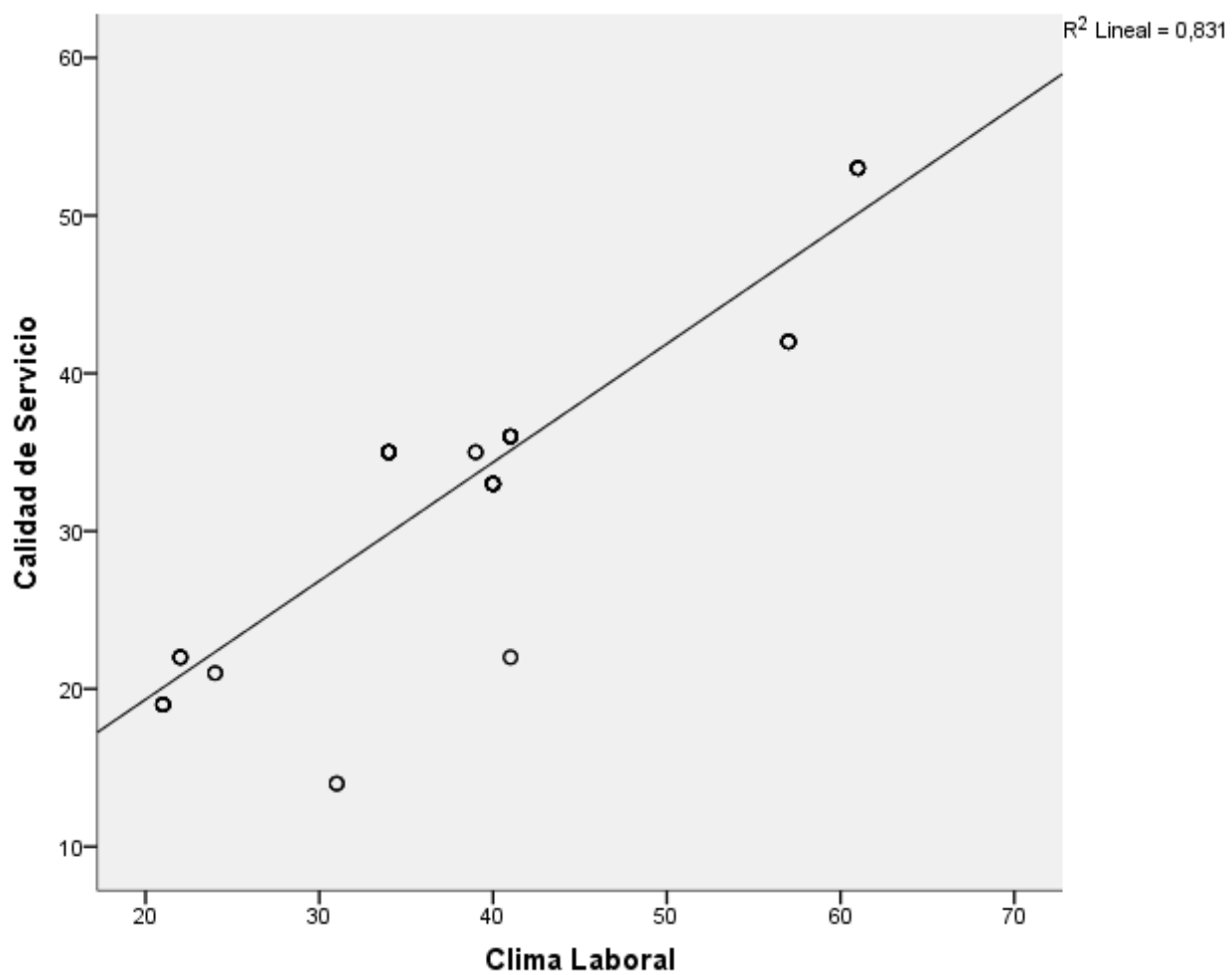
\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Fuente: Propia**

Como se muestra en la tabla 9 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0.978$ , con una  $p=0.000(p<0.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una influencia significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **muy buena**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



Fuente: Propia

**Gráfico 34. Correlaciones clima laboral con calidad de servicio**

### Hipótesis Específica 1

Hipótesis Alternativa **H1**: El liderazgo influye significativamente en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

Hipótesis nula **H0**: El liderazgo no influye significativamente en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

**Tabla 35. Correlaciones liderazgo y calidad de servicio**

		Correlaciones		
			Trabajo en equipo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,829
		Sig. (bilateral)		,000
		N	324	324
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,829	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	324	324

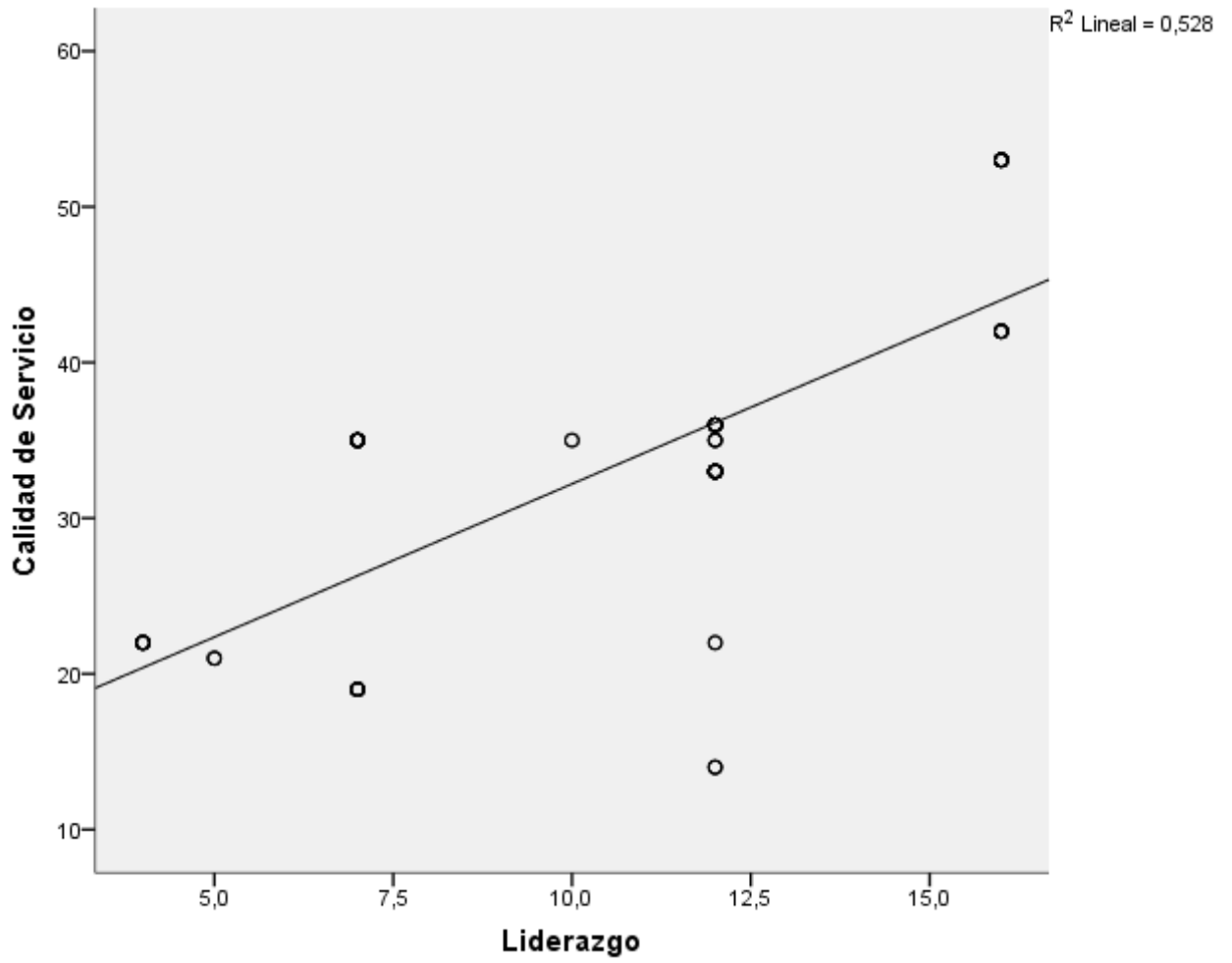
\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Fuente:** Propia

Como se muestra en la tabla 10 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0.555$ , con una  $p=0.000(p<0.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una influencia significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderada**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



Fuente: Propia

**Gráfico 35. Correlaciones liderazgo y calidad de servicio**

## Hipótesis Específica 2

Hipótesis Alternativa **H2**: El trabajo en equipo influye significativamente en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

Hipótesis nula **H0**: El trabajo en equipo no influye significativamente en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

**Tabla 36. Correlaciones trabajo en equipo con calidad de servicio**

		Correlaciones		
			Trabajo en equipo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,829
		Sig. (bilateral)		,000
		N	324	324
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,829	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	324	324

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

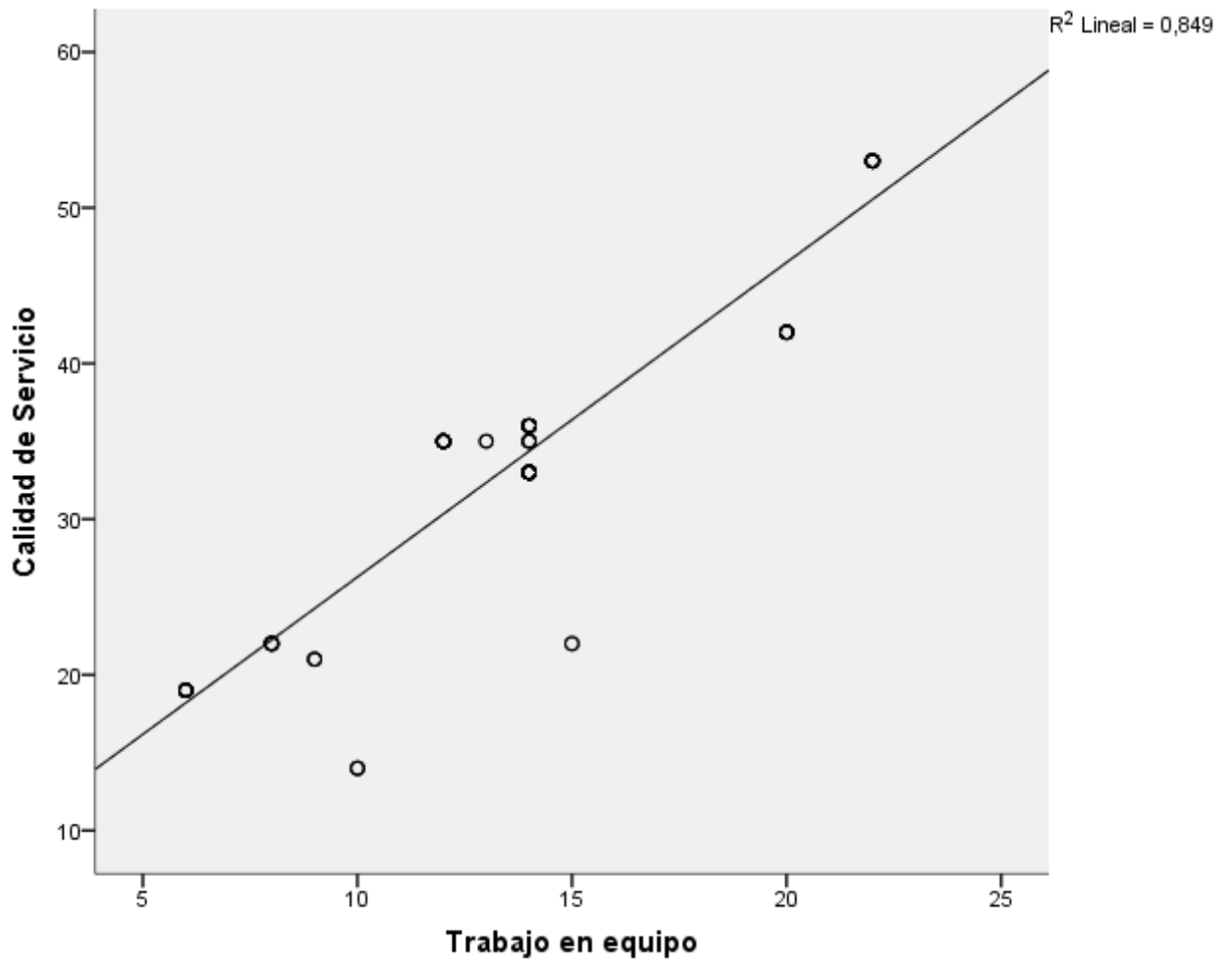
**Fuente:** Propia

Como se muestra en la tabla 11 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0.829$ , con una  $p=0.000(p<0.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una influencia significativa entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **muy buena**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:





Fuente: Propia

**Gráfico 36. Correlaciones trabajo en equipo con calidad de servicio**

### Hipótesis Específica 3

Hipótesis Alternativa **H3**: La capacitación influye significativamente en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

Hipótesis nula **H0**: La capacitación no influye significativamente en la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

**Tabla 37. Correlaciones capacitación con calidad de servicio**

		Correlaciones		
		Capacitación	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,954
		Sig. (bilateral)		,000
		N	324	324
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,954	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	324	324

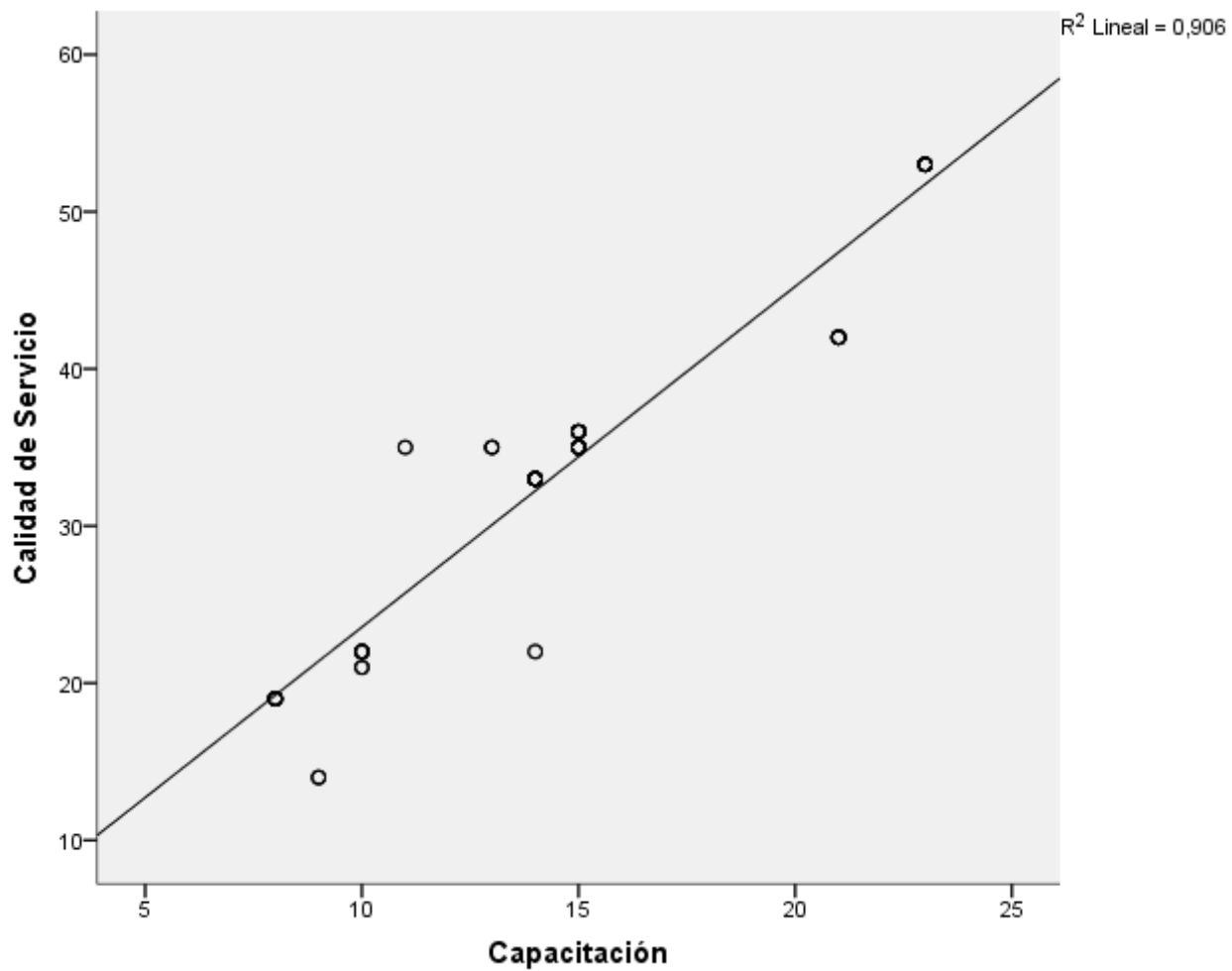
\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Fuente:** Propia

Como se muestra en la tabla 12 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0.954$ , con una  $p=0.000(p<0.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una influencia significativa entre la capacitación y la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **muy buena**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



Fuente: Propia

**Gráfico 37. Correlaciones capacitación con calidad de servicio**

### 5.3.- Discusión de resultados

Los resultados estadísticos demuestran que existe una influencia significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.978, representando una **muy buena** asociación. Entre las variables estudiadas, luego analizamos estadísticamente por dimensiones las variables el cual la primera dimensión existe una influencia significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.555, representando una **moderada** asociación.

En la segunda dimensión se puede apreciar también que existe una influencia significativa entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.829, representando una **muy buena** asociación.

En la tercera dimensión se pudo demostrar que existe una influencia significativa entre la capacitación y la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.954, representando una **muy buena** asociación. Esto nos sirve para determinar la administración estratégica y la internacionalización. En este punto, concordamos con lo planteado Martínez (2001) nos menciona que el clima laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones.

## CONCLUSIONES

Al culminar la presente investigación y analizar los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria – SAT de la Ciudad de Lima Metropolitana se concluyó lo siguiente:

1. Se ha demostrado que existe una influencia significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.978, representando una **muy buena** coalición.
2. Se ha evaluado que existe una influencia significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.555, representando una **moderada** relación.
3. Se ha verificado que existe una influencia significativa entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.829, representando una **muy buena** unión.
4. Se ha comprobado que existe una influencia significativa entre la capacitación y la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración

Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.954, representando una **muy buena** relación.

5. Del análisis efectuado se concluye que con un nivel de 70% de significación el clima laboral influye significativamente en la calidad de servicio que se le brinda a todos los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria – SAT, esto debido a que del 100% de personas encuestadas un 59,3% de contribuyentes alcanzaron un nivel medio en la variable de clima laboral

## RECOMENDACIONES

- 1).- Realizar estudios relacionados entre las variables estudiadas en la presente investigación con una muestra mayor, o a nivel nacional, para estandarizar y establecer criterios más específicos de clima laboral y la calidad de servicio en las Instituciones públicas o privadas.
  
- 2).- Identificar otras variables relacionadas con el clima laboral y la calidad de servicio, a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo, potenciarlas con el fin de optimizar el servicio al contribuyente en nuestro país.
  
- 3).- Utilizar los instrumentos de medición trabajados en el presente estudio, con el fin de obtener datos de medición precisa en el análisis de características de las variables estudiadas.
  
- 4).- Del análisis realizado se recomienda a los directivos de la Institución fomentar capacitaciones al personal, reforzar y unificar la información a mostrar a los contribuyentes a fin de que se siga trabajando con un conocimiento compartido. Asimismo, complementar las capacitaciones con actividades dinámicas, que no resulte tedioso para el colaborador actualizar sus conocimientos y le ayude a prestar mejor atención para que la información sea captada en su totalidad y pueda ser transferida al contribuyente.

5).- Mantener una buena gestión de recursos humanos que viene llevando la Institución en aspectos como motivación y satisfacción laboral, sistema de recompensas e interés del desarrollo personal de sus colaboradores.

6).- Se Sugiere llevar a cabo reuniones de integración laboral entre superiores y colaboradores para una mejor relación entre los miembros.

7).- Es preciso indicar que toda organización debe contar con un plan de capacitación donde el contenido y objetivos de la empresa estén identificados el cual elevará el nivel de calidad en la atención a los contribuyentes.



## BIBLIOGRAFÍA

1. Alfaro, K. y Ttica, Y. (2009). *Situación y perspectivas de la investigación en la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información en la UNMSM: 2000-2008*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
2. Alvarado, O. (2008). *Gerencia y marketing educativo para una gestión de calidad*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
3. Arrue (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*.
4. Avila, R. (2001). *Metodología de la investigación*. Lima: Estudio y ediciones.
5. Bendezú (2016). *La Calidad del servicio y la Satisfacción de los Contribuyentes SUNAT Huánuco 2016*.
6. Browning, H. y Singelmann, J. (1978). *El surgimiento de una sociedad de servicios*. Springfield.
7. Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
8. Bunge, M. (1972). *La ciencia, su método y filosofía*. Buenos Aires: Ariel
9. Calvo J., et. al (2005) *Auxiliar de servicio* (1ª. ed) Editorial Mad, S.L., España.
10. Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de Investigación*. (1º.ed.) Lima Perú: Editorial San Marcos.
11. Chiang, M., Salazar, C., y Núñez, A. (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones públicas: Adaptación y ampliación de un instrumento*. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2234840.pdf>

12. Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta ed. México: McGraw- Hill.
13. Córdova, I (2009). *Estadística aplicada a la investigación*. Perú: San Marcos.
14. Dale Compton W (1988). *Diseño y análisis de sistemas de fabricación integrados*. National Academies.
15. Domínguez, H. (2006) *El servicio invisible: fundamentos de un buen servicio al cliente*, (1ª. ed.) Bogotá: Ecoe Ediciones.
16. Eco, H. (2007). *Cómo se hace una tesis: técnicas y procedimientos de estudio investigación, y escritura*. (4º. ed.) Barcelona: gedisa.
17. Gan, F. y Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos: 10 Programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Madrid, España: EDIUOC.
18. Diana Guadalupe Garza Puente (2010). Tesis: *El Clima Organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas*. México. Universidad Autónoma de Tamaulipas.
19. Gosso, F. (2008) *Hipersatisfacción del cliente*, (1ª. ed.), México: Panorama Editorial.
20. Grande, I. (2005) *Marketing de los servicios*, (4ª. ed.), España: Esic Editorial.
21. Henríquez, E. (2002). *Apuntes de organización y comportamiento organizacional* (1a ed.). Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.
22. Hernández, R., et. Al (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
23. Hodgetts, R. M. y Altman, S. (1985). *Comportamiento en las organizaciones* (6ta ed.). México interamericana S.A.
24. ISO. (2005). *Norma Internacional ISO 9000*. Ginebra: ISO.

25. Juran, J. M. (1993). *Un renacimiento de la calidad*. Harvard Business Review: Boston.
26. Likert, R. (1968). *El factor humano en la empresa: Su dirección y valoración*. Bilbao, España: Deusto.
27. Maria Alejandra Linares Barriga, James Gunther Lozano Gutierrez, Grecia Silvana Ruiz Tafur: (2017). *Comunicación y la satisfacción del usuario en el Centro de Servicio de Atención al Contribuyente – SUNAT*.
28. Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
29. Martínez, L. (2001). *Análisis del clima laboral: una herramienta de Gestión imprescindible*. (4ta ed.). Recuperado en: <http://www.monografias.com/trabajos6/medicli/medicli.shtml>.
30. Méndez, C. (2006). *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación* (3ª ed.). Bogotá: McGraw-Hill.
31. Montemayo, R. (2002). *Guía para la investigación documental*. México: Trillas.
32. Pérez, V. (2006) *Calidad total en la atención al cliente, Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*, (1ª. ed.), España: Ideas propias editorial.
33. Oswaldo Clemente Pelaes Leon, (2010). *Relación entre el Clima Organización y la Satisfacción del Cliente en una empresa de Servicios Telefónicos*.
34. Portillo, M y Roque, E. (2003). *Metodología de la Investigación Científica*. (2º.ed.).Lima Perú: Juan Gutenberg Editores impresores.
35. Pritchard, R. y Karasick, B. (1973). *El efecto del clima organizacional en el desempeño laboral gerencial y la satisfacción laboral*. Comportamiento

- Organizacional y Desempeño Humano. En R. Ponce (Ed.). Fundamentos de derecho (2a ed.). México D.F., México: Banca y Comercio.
36. Publicaciones vértice, (2008) *Calidad en el servicio y atención al cliente*, España: Editorial Vértice.
37. Quesada, R. (2006) *Elementos del turismo*, (1ª. ed.) Costa Rica: Editorial UNED (Universidad Estatal a Distancia).
38. Siera, R. (1986). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica*. Madrid: Paraninfo.
39. Siliceo, A. (2006) *Capacitación y desarrollo de personal*. (4ª. ed), México: Editorial Limusa.
40. Ramos, J., Peiró, J., y Ripoll, P. (1996). *Condiciones de trabajo y clima laboral*, en J. Peiró y F. Prieto (eds.), Tratado de Psicología del Trabajo, Vol. 1: La actividad laboral en su contexto. Madrid, España: Síntesis.
41. Rodríguez (2004). *Calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial*. México. Universidad Veracruzana.
42. Roldan, Balbuena, Muñoz (2010). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*. Surco – Perú.
43. Torres, C. (2002). *Orientaciones básicas de metodología de la investigación científica*. (8ª ed.). Lima: Libros y publicaciones.
44. Valderrama, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Científica* (1ª ed.) Lima Perú: Editorial San Marcos.
45. Vargas M. y Aldana L. (2006) *Calidad y Servicio*, (1ª. ed) Editorial Ecoe, Bogotá, Colombia.

46. Vértice (2008) *Calidad en el servicio y atención al cliente*, Editorial Vértice: España.
47. Velásquez, R. (2003). *Clima organizacional a nivel universitario*. México.

# **ANEXOS**

**Anexo 1: Instrumento de recolecta de datos**

**Anexo 2: Tabla de datos (base de datos)**

**Anexo 1: Instrumento de recolecta de datos****UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS****Y CIENCIAS ECONÓMICAS**

Estimado contribuyente, esperamos su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario:

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una aspa (X) la alternativa que crea conveniente.

**Escala valorativa**

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

<b>CLIMA LABORAL (X)</b>						
N°	<b>X1.- Liderazgo</b>	S	C.S	A	C.N	N
1	<b>X1.1.-</b> ¿Le parece que la atención por el personal del área de Servicios de la institución es dinámica?					
2	<b>X1.2.-</b> ¿El personal de Servicios le brinda adecuadamente el direccionamiento de su consulta?					
3	<b>X1.3.-</b> ¿Le parece que el personal de Servicios tiene los conocimientos suficientes para ayudarlo?					
4	<b>X1.4.-</b> ¿Le genera confianza el servicio que recibe del personal de la institución?					
	<b>X2.- Trabajo en equipo</b>					
5	<b>X2.1.-</b> ¿Considera usted que el personal de servicios muestra buen nivel de coordinación al atenderlo?					
6	<b>X2.2.-</b> ¿Le parece que existe un trabajo en equipo en el área de servicios al contribuyente?					
7	<b>X2.3.-</b> ¿Le parece que el personal de servicios muestra armonía?					
8	<b>X2.4.-</b> ¿Para usted el personal demuestra interacción con el contribuyente al darle una solución a su reclamo?					
9	<b>X2.5.-</b> ¿Se siente comprendido por el personal de servicios de la institución?					
	<b>X3.- Capacitación</b>					
10	<b>X3.1.-</b> ¿El personal demuestra actitud positiva para contestar el					

	reclamo o absolver la consulta?					
11	X3.2.- ¿El personal demuestra nuevos conocimientos al realizar su respectivo trabajo?					
12	X3.3.- ¿La conducta del personal es favorable para el servicio al contribuyente?					
13	X3.4.- ¿El personal conoce claramente la necesidad de la institución para brindar un buen clima laboral al contribuyente?					
14	X3.5.- ¿El personal evalúa capacidades previas al contribuyente?					
<b>CALIDAD DE SERVICIO (Y)</b>						
	<b>Y.1.- Planificación de calidad</b>	<b>S</b>	<b>C.S</b>	<b>A</b>	<b>C.N</b>	<b>N</b>
15	Y1.1.- ¿Le parece que recibe un servicio de calidad del personal de la institución?					
16	Y1.2.- ¿El personal de servicios determina las necesidades del contribuyente?					
17	Y1.3.- ¿El personal se organiza adecuadamente para mejorar la atención al contribuyente?					
18	Y1.4.- ¿El personal de servicios transmite las necesidades del contribuyente a sus superiores?					
	<b>Y.2.- Control de calidad</b>					
19	Y2.1.- ¿El personal en estado de autocontrol mejorar la calidad del servicio para el contribuyente?					
20	Y2.2.- ¿El personal conoce los objetivos para brindar los servicios de calidad al contribuyente?					
21	Y2.3.- ¿El personal cuenta con el buen desempeño del proceso para mejorar la calidad de servicio?					
	<b>Y.3.- Mejora de calidad</b>					
22	Y3.1.- ¿Le parece que el personal es de suma importancia para desarrollar un servicio de calidad en la institución?					
23	Y3.2.- ¿El personal debe transmitir iniciativas para realizar un adecuado servicio contribuyente?					
24	Y3.3.- ¿Le parece que el personal muestra buena actitud para absolver las consultas de los contribuyentes?					
25	Y3.4.- ¿El personal evalúa la revisión del progreso para el servicio de calidad al contribuyente?					

**“Muchas gracias por tu colaboración”**



