



## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO  
EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA SAT-LIMA, 2022

**Línea de investigación:**

**Gestión empresarial e inclusión social**

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

**Autora:**

Martinez Melo, Nellcy Stephani

**Asesor:**

Lazo Alva, Jorge Gerardo Manuel

ORCID: 0009-0005-3810-3739

**Jurado:**

Zavala Sheen, Elmo Ramon

Medina Salgado, Antonio Bartolomé

Pazos Almeyda, Miguel Angel

**Lima - Perú**

**2024**



# CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA SAT-LIMA, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	<a href="https://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://apirepositorio.unh.edu.pe">apirepositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN  
LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA SAT-LIMA, 2022

Línea de Investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

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

Autor

Martinez Melo, Nelcy Stephani

Asesor

Lazo Alva, Jorge Gerardo Manuel

ORCID: 0009-0005-3810-3739

Jurado

Zavala Sheen, Elmo Ramon

Medina Salgado, Antonio Bartolomé

Pazos Almeyda, Miguel Angel

Lima – Perú

2024

## ÍNDICE

Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. Introducción.....	8
1.1. Descripción y Formulación del Problema.....	9
1.2. Antecedentes .....	13
1.3. Objetivos .....	17
1.3.1. Objetivo General.....	17
1.3.2. Objetivos Específicos .....	17
1.4. Justificación.....	18
1.5. Hipótesis.....	19
II. Marco Teórico .....	20
2.1. Bases Teóricas Sobre el Tema de Investigación .....	20
III. Método .....	29
3.1 Tipo de Investigación .....	29
3.2 Ámbito Temporal y Espacial.....	29
3.3 Variables.....	30
3.4 Población y Muestra.....	31
3.5 Instrumentos .....	31
3.5.1 Validez y Confiabilidad del Instrumento .....	32
3.6 Procedimientos .....	33
3.7 Análisis de Datos.....	33
3.8 Consideraciones Éticas.....	33
IV. Resultados.....	34
V. Discusión de Resultados .....	52
VI. Conclusiones.....	57
VII. Recomendaciones .....	59
VIII. Referencias.....	60
IX. Anexos .....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados descriptivos de la variable Clima organizacional.....	34
Tabla 2 Resultados descriptivos de la dimensión estructura .....	35
Tabla 3 Resultados descriptivos de la dimensión motivación .....	36
Tabla 4 Resultados descriptivos de la dimensión Condiciones de trabajo .....	37
Tabla 5 Resultados descriptivos de la dimensión Liderazgo .....	38
Tabla 6 Resultados descriptivos de la dimensión Comunicación .....	39
Tabla 7 Resultados descriptivos de la dimensión Relaciones Interpersonales .....	40
Tabla 8 Resultados descriptivos Variable Calidad de servicio .....	41
Tabla 9 Resultados descriptivos de la dimensión trato al usuario .....	42
Tabla 10 Resultados descriptivos de la dimensión información.....	43
Tabla 11 Resultados descriptivos de la dimensión accesibilidad .....	44
Tabla 12 Resultados descriptivos de la dimensión Confianza.....	45
Tabla 13 Prueba de normalidad de las variables Clima organizacional y calidad de servicio	45
Tabla 14 Resultados de la contrastación de la variable clima organizacional y la calidad de Servicio .....	46
Tabla 15 Resultados de la contrastación calidad de servicio y estructura organizacional.....	47
Tabla 16 Resultados de la contrastación de la variable calidad de servicio y la dimensión motivación.....	48
Tabla 17 Resultados de la contrastación de la variable calidad de servicio y la dimensión condiciones de trabajo.....	48
Tabla 18 Resultados de la contrastación de la variable calidad de servicio y la dimensión Liderazgo .....	49
Tabla 19 Resultados de la contrastación de la variable calidad de servicio y la dimensión Comunicación .....	50
Tabla 20 Resultados de la contrastación de la variable calidad de servicio y la dimensión relaciones interpersonales .....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Frecuencias de la Variable Clima organizacional .....	34
Figura 2 Frecuencias de la dimensión estructura .....	35
Figura 3 Frecuencias de la dimensión motivación.....	36
Figura 4 Frecuencias de la dimensión Condiciones de trabajo.....	37
Figura 5 Frecuencias de la dimensión Liderazgo .....	38
Figura 6 Frecuencias de la dimensión Comunicación .....	39
Figura 7 Frecuencias de la dimensión Relaciones Interpersonales.....	40
Figura 8 Frecuencias de la Variable Calidad de servicio.....	41
Figura 9 Frecuencias de la dimensión trato al usuario.....	42
Figura 10 Frecuencias de la dimensión Información.....	43
Figura 11 Frecuencias de la dimensión accesibilidad.....	44
Figura 12 Frecuencias de la dimensión Confianza .....	45

## RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la incidencia del clima organizacional en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022. Metodológicamente fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel explicativo y diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 53 personas que laboran en la Gerencia de Ejecución Coactiva del Servicio de Administración Tributaria de Lima bajo el régimen laboral del decreto legislativo N°1057. La técnica de recojo de datos fue la encuesta, mientras el instrumento de recojo de datos fue el cuestionario. Concluyó que existe una correlatividad positiva y perfecta ( $R=92.5\%$ ) caracterizando que un aumento del clima organizacional eleva la calidad de servicio, por tanto, identifica claramente que estas dos variables trabajan en conjunto para que los servicios en este recinto sean gestionados y orientados bajo un clima organizacional acorde a las necesidades del trabajador y el usuario.

*Palabras clave:* clima organizacional, calidad del servicio, servicio.

## ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the impact of the organizational climate on the quality of service in the Tax Administration SAT- Lima, 2022. Methodologically it had a quantitative approach, basic type, explanatory level and non-experimental design. The population and sample were made up of 53 people who work in the Coercive Execution Management of the Tax Administration Service of Lima under the labor regime of legislative decree No. 1057. The data recording technique was the survey, while the data recording instrument was the questionnaire. I conclude that there is a positive and perfect correlation ( $R=92.5\%$ ) characterizing that an increase in the organizational climate increases the quality of service, therefore, it clearly identifies that these two variables work together so that the services in this facility are managed and oriented, under an organizational climate according to the needs of the worker and the user.

*Keywords:* organizational climate, service quality, service.

## I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional y la calidad del servicio han evolucionado en sus definiciones debido a las demandas cambiantes que surgen del proceso de globalización. Según Pedraza (2020) el concepto de clima organizacional no se limita únicamente a las experiencias individuales de los trabajadores en sus lugares de trabajo, sino que también considera los cambios socioculturales, políticos o incluso económicos que influyen en este ambiente laboral. Fernández (2020) amplía la noción de clima organizacional al incluir la percepción que tienen los colaboradores hacia su entorno laboral. Esto abarca desde la ejecución de una decisión, la interrelación de diferentes niveles de la organización, así como el impacto en el desempeño y la calidad del trabajo.

En cuanto a la calidad del servicio, la definición proporcionada por la entidad de la Secretaría de Gestión Pública (2019) está enfocada en cómo los bienes y servicios que son brindados por el Estado cumplen y satisfacen las expectativas de los ciudadanos. Esta definición implica un enfoque más orientado hacia la satisfacción del cliente final en el contexto del servicio gubernamental.

Estas evoluciones en las definiciones reflejan una comprensión más holística y amplia de cómo tanto el entorno laboral como la prestación de servicios han sido influenciados por factores externos e internos, y cómo estas percepciones y satisfacciones impactan en el desempeño y la efectividad tanto de los trabajadores como de las instituciones.

La presente investigación se desarrolló enfocada en determinar la incidencia del clima organizacional en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT Lima, 2022. Este tópico se origina como un examen del entorno organizacional del empleado público y su repercusión en su productividad. La entidad objeto de estudio en esta investigación posee autonomía funcional, técnica, económica, financiera, presupuestaria y administrativa. Es

fundamental comprender los elementos que influyen en ambas variables en esta organización específica. En este contexto, la estructura de este estudio se describe de la siguiente manera:

El capítulo uno aborda el planteamiento del problema de la investigación, la formulación del problema, antecedentes, los objetivos, la justificación e importancia del estudio, así como la formulación de hipótesis.

El capítulo dos desarrolla el marco teórico que contempla las bases teóricas relacionadas con las variables.

El capítulo tres presenta fundamentalmente la metodología de la investigación e incluye el tipo, ámbito y nivel investigativo, variables, población, instrumentos para el recojo de información y procedimiento.

El capítulo cuatro presenta los aspectos administrativos, como son cronograma de actividades, presupuesto y fuentes de financiamiento.

Por último, se presentan las referencias consultadas en conjunto a anexos.

## **1.1. Descripción y Formulación del Problema**

### ***1.1.1. Descripción del Problema***

Actualmente, las organizaciones, mundialmente, se orientan a tener mayor competitividad, colocando su mirada en el clima organizacional, razón por la cual vienen aplicando estrategias organizacionales en la búsqueda de una mejor productividad. Igualmente, realizan actividades de seguimiento y monitoreo permanentes de sus estructuras y del desempeño de sus colaboradores que le permitan tener información al detalle sobre sus necesidades organizativas, para poder tomar decisiones que le permitan tener un eficiente desarrollo organizacional (Olivera y Leyva, 2021).

Randstad (2020) señala que el clima laboral durante el contexto de pandemia llevó a las personas responder de manera inmediata y concreta ante la crisis sanitaria. Las instituciones también se han visto obligadas a adaptarse a este contexto. Uno de los desafíos más

significativos ha sido mantener un clima organizacional favorable mientras se transita hacia un entorno laboral virtual y se enfrentan las complejidades de una situación de inestabilidad económica, social y sanitaria. La necesidad de trazar nuevas estrategias para mantener un ambiente laboral positivo se ha vuelto crucial. Las instituciones han tenido que rediseñar sus procesos y establecer reglas que les permitan continuar con sus actividades de manera confiable y segura, manteniendo al mismo tiempo altos estándares.

De acuerdo con el informe de Great Place To Work (2020), citado por Fernández (2022), donde se elabora el ranking anual sobre las principales organizaciones calificadas para laborar a nivel global, midiendo y valorando índices de calidad de la cultura y ambiente organizacional, los estándares de medición son bastante altos, considerando que solo 36% de las empresas que se postulan para este listado logra aprobarlo. Los países que alcanzan mayores calificaciones se ubican en Europa y el 82% de las empresas que conforman el listado final son de esta parte del mundo. Por el contrario, el 62% de entidades latinoamericanas y del Caribe presentan serias debilidades asociadas al clima organizacional, no logrando alcanzar la calificación mínima, siendo el indicador común la débil e incipiente planeación y estructuración de planes para propiciar ambientes favorables de trabajo.

En este contexto, un estudio de opinión elaborado por Mandomedio a mediados de 2020 sobre la percepción del clima laboral en la región y que fue aplicado a 650 profesionales señala que 55% de los consultados afirmó contar con un favorable clima laboral en sus organizaciones durante la crisis sanitaria. Sin embargo, un 23% señaló que el ambiente de trabajo se había vuelto menos flexible y los medios de comunicación presentaban muchas debilidades, siendo relevante la necesidad de identificar la razón por la cual la percepción de un buen clima laboral no superó significativamente el 50%. Ello coincide con que 62% de las empresas latinoamericanas no habían realizado un estudio de clima laboral en el año 2020 (Conexiónsan, 2020).

A nivel nacional, en Perú se percibe un ambiente de trabajo no muy favorable ante esta coyuntura sanitaria y económica, pues, de acuerdo a un estudio realizado por la Consultora Dench, 73% de los trabajadores peruanos quieren cambiar o abandonar sus puestos de trabajo por diversas razones; 26% lo haría por estrés, ejerciendo labores con mayor intensidad sin desconectarse de la tecnología y sin tomar descanso; 24% no se siente a gusto con el clima y cultura organizacional donde se desempeñan; 20% desea cambiar de empleo por elementos asociados a la incertidumbre política, sanitaria y económica; 15% busca un mejor salario; 8% quiere formar un negocio propio; y 7% busca crecer profesionalmente y alcanzar nuevos desafíos. Además, al menos 55% menciona tener un sentimiento de miedo al fallo o error dentro de su centro laboral, y solo 31% se siente en un clima organizacional de confianza (El Comercio, 2021).

A nivel local, el SAT de Lima es la entidad pública designada desde la Municipalidad Metropolitana de Lima, instaurado por el Edicto N° 225 y N° 227, que detallan que goza de autonomía económica y financiera. Su propósito es administrar y recaudar los ingresos tributarios y no tributarios.

Tomando como consideración la información preliminar suministrada por un grupo de colaboradores del SAT, se ha podido percibir que el clima organizacional de la institución presenta ciertas debilidades asociadas a la motivación, reconocimiento y capacitación continua de sus trabajadores frente a las nuevas exigencias y realidad producida por la pandemia, pues una capacitación inconsistente y bajos niveles remunerativos estarían causando condiciones, que, a largo plazo son inabordables para los colaboradores en sus puestos de trabajo, lo que afecta su ambiente de trabajo, su desempeño y por ende desde servicios prestados a la ciudadanía, empresas y demás entidades públicas y privadas.

Por otra parte, de acuerdo a información publicada por El Peruano (2021), en el primer año de la pandemia, el SAT tuvo un aumento significativo en la atención al cliente a distancia,

sin embargo, muchos de los ciudadanos mostraron inconformidad por no poder recibir atención presencial, la cual era para ellos parte de sus costumbres. Los registros indicaron que las consultas no presenciales sobre los impuestos prediales aumentaron de 25% al 59% y en consultas de impuestos vehiculares aumentó de 49% a 67%. En total se registraron más de 600,000 consultas atendidas a distancia para cumplir con lineamientos del Ministerio de Salud. Como puede observarse, haber cambiado de un servicio presencial a uno de tipo virtual por parte del SAT no representa mayor conformidad del usuario respecto a una atención de calidad, pues la mayoría de contribuyentes no están familiarizados con la tecnología o no pueden acceder a ella, por lo cual prefieren seguir siendo atendidos de forma presencial a las sedes del organismo para realizar sus consultas o pagos de impuestos.

En ese sentido es necesario contar con una buena gestión administrativa y un ambiente de trabajo que pueda emplear eficientemente los recursos para el cumplimiento al momento de recaudar los tributos, mejorando la calidad de servicio del SAT para favorecer a los ciudadanos a la hora de atender sus consultas, reclamos o formas de pago de sus tributos. Es por ello que este estudio busca determinar cómo influyen elementos como la productividad, satisfacción de los colaboradores, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales.

### ***1.1.2. Formulación del Problema***

#### **Problema General.**

¿Cuál es la incidencia del clima organizacional en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima 2022?

#### **Problemas Específicos.**

¿Cuál es la incidencia de la estructura en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022?

¿Cuál es la incidencia de la motivación en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022?

¿Cuál es la incidencia de las condiciones de trabajo en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022?

¿Cuál es la incidencia del liderazgo en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022?

¿Cuál es la incidencia de la comunicación en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022?

¿Cuál es la incidencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022?

## **1.2. Antecedentes**

A continuación, se evidencia una recopilación de estudios previos tanto del ámbito nacional como internacional.

### ***1.2.1. Antecedentes Internacionales***

Bustamante et al. (2022) presentaron en su estudio titulado: "Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador", donde su finalidad consistió en identificar la incidencia de la primera variable en la segunda en la respectiva unidad de análisis. El mismo se llevó a cabo desde la investigación bibliográfica y exploratoria, bajo el paradigma cualitativo, permitiendo describir las características de dicho problema, a partir del uso de los métodos inductivo, deductivo y el fichaje bibliográfico, donde pudieron identificarse fuentes secundarias surgidas de revistas y comunidades científicas reconocidas. Los resultados obtenidos destacan la relevancia del clima organizacional como elemento crucial que influye en el desempeño laboral dentro de las Mipymes en Ecuador. Este concepto abarca una serie de dimensiones que son fundamentales para el ambiente laboral y la productividad en estas organizaciones.

Siregar (2020) en su artículo en Indonesia “Efecto del clima organizacional en la calidad del servicio en la Universidad Kristen Indonesia (UKI)”, tuvo como objetivo investigar el impacto de ambas variables mencionadas. La metodología usada fue cuantitativa y tuvo una muestra de 150 empleados de UKI. Los resultados de la hipótesis del cálculo del coeficiente de trayectoria es 0.237 y  $t$  cont es de 3.24 y la significación evidencian el efecto directo positivo del clima organizacional en la calidad de servicio debido a que el valor de  $t$  es mayor que el valor de la tabla en  $dk = 146$  para  $\alpha = 0,05$  de 1,98. Se concluye que el clima organizacional tendría una fuerte incidencia en la mejora de la calidad del servicio.

Por su parte, Espinoza (2019) en su artículo realizado en Ecuador “El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio” tuvo como finalidad determinar la relación entre ambas variables por lo que la metodología fue correlacional con un diseño no experimental y tuvo una muestra de 30 estudiantes donde se aplicó un instrumento y su confiabilidad fue del 0,874 permitiendo ser válido y consistente. En los hallazgos se corroboró que el  $\text{Sig.} < 0,05$  y  $R$  de Spearman fue 0,463 por lo que se concluye que mejorar el clima organizacional podría resultar en una mejora en cómo se percibe la calidad del servicio ofrecido.

Clement y Eketu (2019) tituló su estudio: “Clima organizacional y compromiso de los empleados en bancos en el estado de Rivers, Nigeria”, teniendo como finalidad examinar la asociación entre estas dos variables. Se desarrolló un paradigma cuantitativo, diseño correlacional, de corte transversal, aplicando como técnica el cuestionario a una muestra de 196 empleados. Los resultados revelaron una vinculación positiva entre las dimensiones del clima y la medida del compromiso de los empleados. Además, la cultura organizacional moderó significativamente la asociación entre las variables base. El estudio concluyó que mejorar el clima mejoraría positivamente de los empleados, recomendando que la gestión de los bancos debería garantizar que se proporcionen paquetes de incentivos adecuados a los

empleados para impulsar su compromiso cognitivo y afectivo. Los hallazgos revelaron una incidencia de una variable en la otra ( $Rho = 0,570$ ), lo que indica una relación moderada confirmada por un p-valor menor a 0,00.

Por último, Soteldo y Figueroa (2017) presentaron la investigación titulada "Clima organizacional y su correlación con la calidad del servicio en una institución de educación superior", donde su finalidad consistió en detallar la asociación entre ambas variables de dicha institución. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y descriptivo correlacional, utilizando un cuestionario dirigido a 52 docentes y personal administrativo del instituto. Los hallazgos revelaron una conexión importante entre ambas variables ( $Rho = 0,811$ ), lo que indica una vinculación significativa confirmada por un p-valor menor a 0,00.

### ***1.2.2. Antecedentes Nacionales***

*Tarazona (2024) presentó una investigación titulada "Clima organizacional y calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. Provincia Constitucional del Callao - 2022", su finalidad consistió en determinar de qué manera el clima organizacional incide en la calidad de servicio en la empresa R Proyectos S.A.C. provincia constitucional del Callao-2022. La investigación se desarrolló con una metodología de tipo aplicada y de enfoque cuantitativo; respecto al nivel fue correlacional con un corte transversal. La encuesta se aplicó a 56 trabajadores de la empresa. Los resultados reflejan que el 62,5% de los trabajadores ha indicado que existe un Clima Organizacional medio y el 46,4% ha presenciado que la calidad de servicio comprende un nivel medio también. Esto se sustenta con un alto coeficiente de Spearman de 0,872, y un p-valor de 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), representando una muy buena incidencia.*

Barraza (2024) presentó un estudio titulado "Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023", cuya finalidad fue comprender la correlación entre las dos variables dentro de dicha entidad. Fue cuantitativo, básico, no experimental, transaccional y correlativa., utilizando un cuestionario aplicado a 66

trabajadores de la municipalidad. Como principal hallazgo, revelaron el 36,4% del total de encuestados indica que tanto la variable clima organizacional como el desempeño laboral son favorables. Asimismo, el 42,4% de los encuestados asegura que el nivel del clima organizacional es positivo, pero que el nivel del desempeño laboral es regular. Estos hallazgos condujeron a la inferencia de que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura. Esto se respalda con un fuerte coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 1,00 y un p-valor de 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).

Reátegui (2022) presentó un estudio titulado “Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo”, cuya finalidad fue detallar la asociación entre las dos variables dentro de dicha entidad. Fue cuantitativo, básico, descriptiva correlacional, utilizando un cuestionario aplicado a 43 colaboradores de la municipalidad. Como principal hallazgo, revelaron que el clima organizacional se halló en regular (51%), mientras que la percepción de calidad fue similar, con un 42% considerándola en la misma categoría. Estos hallazgos condujeron a la inferencia de que existe una asociación positiva entre las variables en la Municipalidad Distrital de Pajarillo en 2021. Esto se respalda con un fuerte coeficiente de Pearson de 0,983 y un p-valor de 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).

Seguidamente, Dávila et al. (2021) presentaron un estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana”, cuyo propósito fue detallar la asociación entre ambas variables. Dicho estudio empleó un enfoque cuantitativo, no experimental correlacional y aplicado, empleando el método descriptivo, con el uso de dos cuestionarios para recogida de datos, los cuales se aplicaron a una muestra de 316 trabajadores de una industria de Lima. Los hallazgos indican que el 71.20% de los empleados consideran como regular el clima organizacional, y el nivel de satisfacción laboral es percibido de manera similar por el 80.70% de ellos. Esta situación condujo a la inferencia de que se presenta una

vinculación de magnitud media positiva (con un valor de Rho igual a 0,559) entre estos aspectos, respaldada por un p-valor de 0,000.

*Por último, Espejo (2018) presentó una investigación denominada “El clima laboral y la calidad de servicio a los contribuyentes del SAT de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017”, cuyo propósito fue detallar la incidencia de la primera variable en la calidad. El estudio usó un cuantitativo, con investigación básica y nivel descriptivo explicativo. Emplearon técnicas de observación, encuesta y entrevista. Finalmente, se concluyó que el clima laboral tiene una incidencia significativa en la calidad de servicio en Lima Metropolitana - Periodo 2017. Esto se respalda con un fuerte coeficiente de Spearman de 0,978 y un p-valor de 0,000 (p-valor  $\leq 0.05$ ), representando una muy buena incidencia.*

### **1.3. Objetivos**

#### ***1.3.1. Objetivo General***

Determinar la incidencia del clima organizacional en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.

#### ***1.3.2. Objetivos Específicos***

**O1:** Establecer la incidencia de la estructura en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.

**O2:** Determinar la incidencia de la motivación en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022

**O3:** Medir la incidencia de las condiciones de trabajo en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022

**O4:** Determinar la incidencia del liderazgo en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.

**O5:** Establecer la incidencia de la comunicación en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.

**O6:** Precisar la incidencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.

#### **1.4. Justificación**

El estudio representa una relevancia importante desde una perspectiva práctica, teórica y metodológica. En primer lugar, debe destacarse la pertinencia del tema, al considerar que una de las principales preocupaciones actuales del Estado y la sociedad peruana son los efectos que ha tenido la pandemia en la prestación de servicios al usuario en diferentes contextos e instituciones, por lo que la presente investigación resulta importante ya que servirá de base y guía para definir, desde la teoría, cómo el clima organizacional incide en la segunda variable, además de identificar los factores influyentes dentro de cada variable e imposibilitan el cumplimiento de los planes y en consonancia con un desempeño eficiente de los colaboradores.

Además, en el ámbito práctico, los resultados, análisis, conclusiones y recomendaciones derivadas de esta investigación pueden ser útiles para la organización objeto de estudio y demás entidades públicas, como base para mejorar sus procesos decisorios, proporcionando alternativas de solución a los problemas detectados en torno a las variables. Por lo tanto, la presente investigación permitirá obtener grandes resultados en los objetivos organizacionales.

Finalmente, desde una perspectiva metodológica, se aplicará el paradigma cuantitativo y la elaboración e instrumentación de cuestionarios sobre la percepción del colaborador del SAT en relación con las variables estudiadas. Tras corroborar su validez y confiabilidad, ambos instrumentos tendrán relevancia en otras investigaciones afines al objeto de estudio como campo de conocimiento.

## **1.5. Hipótesis**

### ***1.5.1. Hipótesis General***

El clima organizacional tiene incidencia significativa en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.

### ***1.5.2. Hipótesis Específicas***

**H1:** La estructura organizacional incide significativamente en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.

**H2:** La motivación incide significativamente en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022

**H3:** Las condiciones de trabajo inciden de manera significativa en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022

**H4:** El liderazgo incide significativamente en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.

**H5:** Existe incidencia significativa de la comunicación en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.

**H6:** Existe incidencia significativa de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Bases Teóricas Sobre el Tema de Investigación

#### 2.1.1. *El Clima Organizacional*

Según Fabara et al. (2020) el concepto de clima organizacional denominado también clima laboral tiene sus indicios y orígenes en los años 60, cuyos referentes fueron Likert y McGregor, autores que consideraron necesario analizar el ambiente de trabajo ofrecido por los gerentes, líderes y responsables, para que sus trabajadores desempeñen sus labores con eficacia y eficiencia. De acuerdo con Schneider (1975), citado por Dávila et al. (2021), esta variable recomienda una serie de características específicas que se interpretan como una serie de elementos que identifican el conjunto de prácticas y procedimientos que se ejecutan en una organización, por lo que se interpreta como las cualidades propias del ambiente de trabajo, que son identificadas o percibidas por los colaboradores en su desempeño en la organización y que puede influenciar en su comportamiento.

En este sentido, diversos autores (Rodríguez, 2008; Montoya et al., 2017 y Chiang et al., 2008) comparten criterios señalando que el clima de organización está compuesto por un conjunto de percepciones compartidas por los empleados relacionadas con el trabajo, el espacio físico en el que se desempeñan, las relaciones entre colaboradores que se llevan en el ambiente laboral y a los aspectos que pueden condicionar el desempeño, siendo este identificado como factor fundamental que determina la satisfacción laboral. Asimismo, incide en el comportamiento de las personas que desempeñan labores y tareas dentro de una organización, conociendo que el colaborador es el motor principal del desarrollo sostenible de las empresas, por lo que se debe estimular su efectivo desempeño mediante condiciones tangibles e intangibles, que propicien mayor satisfacción y compromiso perdurable hacia la organización (Chiavenato 2019).

Para Vargas (2019), el clima organizacional se define como el conjunto de características, atributos o elementos percibidos por los colaboradores con respecto al lugar donde se desempeñan, desde el ambiente, la relación entre colaboradores y las diferentes normas de convivencia existentes y que afectan el desempeño en sus puestos de trabajo. Por su parte, Brow (1990), citado por Tarazona (2021), señala que el clima organizacional se visualiza en función de los siguientes factores: a) se refiere a las cualidades de un novedoso y adecuado ambiente de trabajo, b) dichas características se perciben de manera objetiva o subjetiva por los empleados que ejercen labores en ese ambiente de trabajo, c) afecta el comportamiento de sus colaboradores, d) y estas cualidades son perdurables en la organización, marcando la pauta y divergencia ante otras organizaciones; y en diferentes áreas dentro de una misma empresa.

Para concluir, se define entonces el clima organizacional como los aspectos, elementos y características que perciben los colaboradores sobre su ambiente laboral, el espacio físico de desempeño, las relaciones interpersonales, las normas de convivencia establecidas, así como las estrategias motivacionales llevadas a cabo por sus líderes organizacionales y que afectan el comportamiento y desempeño en sus puestos de trabajo.

**2.1.1.1. Importancia del Clima Organizacional.** Tomando como referencia la Teoría de Hall de 1996, esta variable hace referencia a los principios, valores, actitudes y creencias de los colaboradores, cuyas cualidades son relevantes para su jefe o responsable de área, departamento u organización, pues le permite tener una imagen acerca del ambiente laboral de su empresa y que le permitirá realizar una gestión eficiente con un manejo óptimo de sus recursos, monitorear e identificar las raíces de conflictos y, en definitiva, los motivos de estrés o no satisfacción de sus colaboradores, causando comportamientos no adecuados en el espacio de trabajo de la organización (Aixa, 2017).

Es necesario tener conocimiento sobre la percepción hacia el ambiente de trabajo, ya que un adecuado clima organizacional permitirá lograr la satisfacción de los colaboradores, su

productividad y su motivación, pues cuando los trabajadores se encuentran satisfechos se desempeñan eficientemente y, por ende, la productividad es mucho mayor. Por lo tanto, el líder, responsable o administrador debería ejercer un monitoreo y control sobre la definición y adecuación del clima o ambiente de trabajo, de manera tal que pueda gestionar eficazmente el progreso, la evolución y permanencia de su organización.

Por ello, para que las organizaciones y entidades públicas y privadas puedan alcanzar sus metas dentro de un periodo determinado, se requiere que sus colaboradores desarrollen sus actividades de forma adecuada, por lo que contar con un buen clima laboral dentro de ellas puede elevar la productividad y por lo tanto incrementar la rentabilidad para las empresas, ya que al tener un buen desempeño laboral se logra que el trabajador se sienta cómodo en el ambiente laboral, por lo que su accionar en el puesto de trabajo conlleva al cumplimiento de los objetivos planeados por la entidad (Reátegui, 2022).

**2.1.1.2. Características del Clima Organizacional.** Autores como Taguiri (1968) y Rodríguez (2008), citados por Tarazona (2021), caracterizan el clima organizacional en función de las siguientes cualidades:

- Representa una configuración particular de otras variables de carácter situacional.
- Hace referencia al ambiente laboral de la Organización y tiene una connotación de proceso continuo, pero permanentemente como la cultura, por lo que puede modificarse posterior a una intervención en particular.
- Tiende a ser permanente, independientemente del cambio generado en momentos y etapas coyunturales, derivados de decisiones que afecten significativamente el trabajo organizacional.

- Afecta el comportamiento de colaboradores, pues su conducta, actitudes y comportamientos, generará impacto en disposición de las personas a participar en el desempeño de sus tareas.
- Tiene incidencia en el nivel de compromiso e identidad ante su organización, pues un buen ambiente organizacional, se traduce en mayor entrega y compromiso de sus colaboradores.

### **2.1.1.3. Teorías del Clima Organizacional.**

a) **La Teoría de Likert de 1965.** Ésta teoría plantea tres variables: (1) Causales:

conocidas como independientes, proyectan el camino a seguir de la organización para su evolución y obtención de resultados e incluye su estructura organizativa y gerencial, decisiones y actitudes; (2) Intermedias: para valorar la situación interna de la organización, la cual se manifiesta a través de aspectos como la motivación, rendimiento, comunicación, entre otros, y constituyen o expresan los procesos organizacionales y (3) Finales: son el producto de la incidencia de las variables causales y establecen resultados desde indicadores como productividad, ganancia y pérdida (Likert, 1967).

b) **Teoría del Clima Organizacional de John Sudarsky (1977).** Señala que el clima organizacional es una variable integral que permite el entendimiento de la manera como las políticas, estrategias, acciones, actividades, toma de decisiones, entre otras, se explican desde el clima y las motivaciones del equipo y los individuos que son afectados por ellas. Esta teoría se define como un modelo operativo, que genera información fundamental para orientar el desarrollo organizacional y se fundamenta en la teoría motivacional de Mc Clelland para la cual, la necesidad de alcanzar objetivos, poder, y afiliación, se expresa en el entorno social del trabajo,

que incluyen y consideran importantes aspectos de seguridad e ingreso salarial de los colaboradores (Sudarsky, 1977).

- c) **Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968).** Estos autores tomaron el modelo de motivación de Mc Clelland como punto de partida para determinar su comprensión del comportamiento organizacional y poder construir su modelo de análisis del clima laboral. Esta teoría busca explicar elementos fundamentales de la conducta de las personas que ejercen labores en una organización en base a aspectos como motivación y clima, aportando elementos que permitan describir los criterios situacionales y de ambiente laboral que más influyen sobre el comportamiento y percepción de las personas. Por ello, el clima organizacional cuenta con ciertas dimensiones cuantificables y medibles que se perciben objetiva o subjetivamente por los colaboradores, las cuales inciden en su motivación y desempeño en la prestación de servicios (Litwin y Stringer, 1968).

#### **2.1.1.4. Dimensiones del Clima Organizacional.**

a) **La Estructura.** Incluye las directrices, las políticas, normas, deberes y reglamentos emitidos por la organización y que afectan de manera directa la manera de realizar una tarea por parte de sus colaboradores (Vargas, 2019).

b) **La Comunicación.** Está asociada a los sistemas, redes y canales de comunicación, la facilidad de empleados para que sus demandas y requerimientos sean escuchadas por la dirección (Vargas, 2019).

c) **Condiciones de Trabajo.** Refiere a las condiciones físicas en las que el trabajador se consigue cuando desempeña labores en la organización (Vargas, 2019).

d) **La Motivación.** Son las condiciones que adecúan la intensidad de trabajo de los trabajadores con la recompensa y puede desarrollar un ambiente adecuado en la organización, siempre y cuando los empleados no sean sancionados, sino por el

contrario sean premiados por el buen desempeño, y está asociado a la remuneración del trabajador (Reátegui, 2022).

**e) Liderazgo.** Trata sobre la percepción que tienen los colaboradores hacia otras personas, especialmente del jefe inmediato y que incide en su comportamiento y en el logro de los resultados (Reátegui, 2022).

**f) Relaciones Interpersonales.** Es la capacidad que muestra el colaborador en sus relaciones con los demás colaboradores y jefes inmediatos, siendo necesaria la capacitación para los colaboradores que requieran mejorar su capacidad para la comunicación, escucha y trabajo en equipo (Reátegui, 2022).

### **2.1.2. La Calidad del Servicio**

Según Cesareo y Chambel (2017), la calidad del servicio es la medición de un servicio de acuerdo a la capacidad para suplir necesidades, conociendo previamente cuáles son las expectativas que se esperan satisfacer al momento de prestar servicios. Para, Velásquez (2011), citado por Flores (2021), la calidad del servicio está representada por las propiedades, atributos, características y cualidades vinculadas al servicio prestado, el cual se mide desde las apreciaciones y percepciones de los usuarios o clientes.

En este orden, Peña (2018) cuando la prestación supera las exigencias del cliente, entonces el servicio prestado será considerado como muy bueno, pero si, en caso contrario llegase a cumplir con las expectativas, sería percibido como bueno; mientras que, si no cubre será deficiente, de manera tal que la calidad del servicio estará influenciada de manera directa y significativa, por las exigencias y demandas del cliente. También, Raffino (2020) señala que la calidad del servicio debe concebirse desde un modelo de gestión que permite a las organizaciones planear, dirigir y evaluar distintas actividades que buscan una mejoría continua en sus procesos, siempre orientadas a satisfacer los deseos o exigencias del usuario.

De acuerdo con la Secretaría de Gestión Pública de Perú (2021) la calidad del servicio se conceptualiza como la valoración en la cual los diversos bienes y servicios que son ofrecidos por el Estado y cubren las expectativas de sus ciudadanos. Es así como Pedraza et al. (2015), citado por Reátegui (2022), afirma que los ciudadanos son cada vez más sensibles y exigentes con los resultados producidos por sus gobiernos, por lo que garantizar servicios de alta calidad exige a las organizaciones a diseñar estrategias novedosas, que respondan a los requerimientos de los usuarios, que les permitan prestar servicios desde una atención más rápida y confiable.

Para Sánchez (2021) la calidad de servicios prestado por las organizaciones es producto del buen desempeño de sus labores, la adecuación de procesos y la coordinación organizacional, por lo que se debe promover el desarrollo de un clima organizacional adecuado que procure la obtención de servicios de calidad integral en la entidad. En este sentido, la finalidad de ofrecer servicios de elevada calidad será para conseguir como fin la satisfacción del cliente al cumplir con sus demandas, apostando a minimizar las debilidades, fallas y errores que garanticen que, la gestión de la calidad cumpla con este aspecto al máximo.

**2.1.2.1. Importancia de la Calidad del Servicio.** Representa el camino y entrada al éxito para una organización que presta servicios, representando una ventaja comparativa, porque puede marcar la diferencia, por lo que no es una elección opcional, sino un elemento fundamental para la permanencia de esta y forma la base principal del éxito o fracaso (Maldonado 2018).

Si lo que se quiere es garantizar un servicio de calidad es imprescindible, es importante identificar las debilidades que se presentan recurrentemente en el interior de la organización, definiendo procesos de mejoras continuas que corrijan malas experiencias en atención al usuario. Actualmente, el proceso globalizador viene acompañado de beneficios y herramientas para que las organizaciones puedan desempeñarse de forma adecuada, mejorando radicalmente sus procesos al usar herramientas tecnológicas que permiten generar valor instruccional hacia

los consumidores, garantizando rapidez, transparencia y facilidad en los servicios que se prestan, por lo cual, que se debe promover el desarrollo de un clima organizacional pertinente que permita la obtención de calidad integral en la entidad (Reátegui, 2022).

#### **2.1.2.2. Teorías de la Calidad del Servicio en la Gestión Pública.**

*a) Teoría de Equidad.* Muestra la idea de que la calidad de servicio se origina cuando se puede percibir o interiorizar el nivel de cumplimiento de los resultados y la satisfacción de las necesidades alcanzadas, valorando factores como el precio, el tiempo y los esfuerzos implementados (Camison et al. 2017).

*b) Teoría de la Atribución Causal.* Esta teoría señala que el cliente o usuario asocia el resultado de la prestación de un servicio utilizado por él, sobre elementos de fracaso o éxito, en la cual, las causas de la satisfacción es producto de factores internos, como son las percepciones propias del usuario, así como los factores externos representados por las limitaciones para acceder al servicio, las barreras colocadas por otros sujetos o incluso la suerte (Cano, 2017).

*c) Teoría del Resultado o Desempeño.* Esta teoría explica cómo la calidad es medida por resultados en cuestión al desempeño de los atributos que contiene y la forma como lo percibe el usuario (Benito et al., 2019).

#### **2.1.2.3. Dimensiones de la Calidad del Servicio en la Gestión Pública.**

La Presidencia del Consejo de Ministros de Perú (2016) considera las siguientes dimensiones:

*a) Trato Hacia el Usuario.* Se puede valorar desde la empatía mostrada por el servidor público o colaborador durante la atención al usuario y toma en cuenta indicadores o atributos como la calidez, la atención, el respeto sin discriminación y el uso del lenguaje inclusivo.

*b) La Información.* Se mide a través del manejo y entrega de información de calidad,

veracidad y oportunidad con el uso mediado de tecnologías de la información y comunicación.

**c) El Tiempo.** Allí se realiza la medición tomando en consideración elementos como; el tiempo ofrecido y dedicado al usuario, de acuerdo a la naturaleza del servicio y el tiempo para dar respuestas a los reclamos y demandas.

**d) La Accesibilidad.** Para realizar su valoración y medición, se consideran; la ubicación de los servicios, las vías y posibilidades de acceso al mismo, la cobertura y las limitaciones.

**e) El Resultado de la Gestión.** Se corresponde de manera específica con el producto que se otorga y sobre el cual se valora su calidad, tomando en cuenta los criterios técnicos del servicio, los errores en el proceso y el cumplimiento de metas.

**f) La Confianza.** Se puede medir de acuerdo a la percepción de aprobación o desaprobación del desempeño de los servidores públicos al momento de brindar el servicio, el profesionalismo en la atención y la satisfacción del usuario.

### **III. MÉTODO**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

Se ciñe con un enfoque cuantitativo, debido a que buscó la medición de procesos y sirvió para ampliar los conocimientos en la presente investigación en el Servicio de Administración Tributaria SAT- Lima. 2022. En torno al enfoque cuantitativo, se comprende como una metodología orientada a las mediciones verificadas desde las hipótesis, bajo el propósito de recoger la información para dar respuesta a los objetivos propuestos (Hernández y Mendoza, 2018).

Desde la perspectiva del diseño, se estableció con diseño no experimental, que procede sin manipular deliberadamente variables, por lo que no se realizará cambio alguno sobre ello (Hernández et al., 2014). De acuerdo al nivel, es un estudio explicativo. En este sentido, son Estudios rigurosamente organizados que buscan identificar las razones detrás de los sucesos y fenómenos de cualquier naturaleza, establecen conexiones causales entre conceptos, variables, hechos o fenómenos en un contexto específico, y proporcionan una comprensión de los fenómenos y problemas que investigan (Hernández y Mendoza, 2018).

Asimismo, se puede afirmar que la investigación explicativa tiene como propósito dar respuesta a la causa de un evento determinado, por lo que trasciende a un enfoque netamente descriptivo o correlacional. El estudio se centra en la explicación de fenómenos, las condiciones en las que están sujetos y condiciones que los acompañan. También se direccionó en un corte transversal, porque sus datos serán recogidos en un tiempo único.

#### **3.2 Ámbito Temporal y Espacial**

Se desarrolló en la administración tributaria de Lima en el año 2022, desde abril a julio considerando todos espacios para la ejecución, previo al permiso emanado por el ente correspondiente para el desarrollo de la misma.

### 3.3 Variables

Una variable es considerada característica de la realidad susceptible a medirse. En este caso se abordará las variables clima organizacional y calidad de servicio (Hernández y Mendoza, 2018)

#### *Variable 1. Clima Organizacional*

Es el ambiente interno o la psicología de la organización, está compuesto por la responsabilidad, el respeto, la calidez, la identidad corporativa y el conflicto, tiene una influencia positiva y significativa en el compromiso laboral de los empleados. (Kasma y Rianti, 2022).

Definida operacionalmente como la capacidad de respuesta de los trabajadores del servicio de administración tributaria de Lima, en cuanto al ambiente físico, liderazgo y las relaciones interpersonales que subyacen dentro del campo de trabajo, así como la relación acorde a los lineamientos emanados dentro de la institución.

#### *Variable 2. Calidad de Servicio*

Refiere a la orientación que se adopta en una empresa para lograr la satisfacción del cliente involucrando a todos los recursos y empleados, no solo a aquellos que interactúan directamente con los clientes, sino también a aquellos que se comunican con ellos a través de diversos medios, como teléfono, fax, correo electrónico, internet u otros canales de interacción (Palmar y Calimán, 2022).

Definida operacionalmente como la sumatoria de todos los puntajes obtenidos al evaluar la calidad desde la fuente directa: los usuarios, en cuanto a sus indicadores atención, respeto, información de calidad, veracidad de la misma entre otros. Estos datos serán tomados desde la administración tributaria de Lima para el año 2022.

### **3.4 Población y Muestra**

La población es comprendida como un grupo de elementos que conciernen determinadas características desde sus unidades de análisis, bajo un único espacio determinado (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso la conformaron 53 personas que laboran en la Gerencia de Ejecución Coactiva del Servicio de Administración Tributaria de Lima bajo el régimen laboral del decreto legislativo N°1057.

Entendiéndose a la muestra, según los mismos autores, como un fragmento representativo, que refleja cualidades del universo a estudiar, de esta forma, se logra generalizar los resultados a todos los usuarios que conforman a la población, de esta manera, se considera como muestra a la totalidad de la población, es decir, 53 personas.

Para Pandey y Pandey (2021), la muestra no probabilística implica un proceso enfocado en las características de la población y su contexto, dejando de lado los criterios de generalización fijados en muestreos probabilísticos. En el caso de la investigación, se ejecuta con un muestreo no probabilístico e intencional. Según Arias et al. (2022) sucede cuando los elementos o sujetos objeto de estudio son elegidos por criterio del investigador en el caso particular los recursos humanos que laboran en la Gerencia de Ejecución Coactiva del Servicio de Administración Tributaria de Lima bajo el régimen laboral del decreto legislativo N°1057.

### **3.5 Instrumentos**

Este tiene como intencionalidad recabar los datos imprescindibles para la investigación. Así lo señala, Méndez (2020) que los define como medios utilizados para recolectar la información, permite obtener datos veraces y directos a través de la percepción del encuestado mediante expresiones faciales, corporales o tono de voz. Por ello, se tendrá en cuenta la técnica de la encuesta. Según Sánchez et al. (2018) es una técnica con la finalidad de conseguir información sistemáticamente alrededor de un fenómeno para fines investigativos.

Respecto al instrumento, se considera como aquel recurso para obtener y registrar información. Esto implica dirigir la atención del investigador en las características del objeto a medir, para ello se utilizan una serie de preguntas estructuradas y acordes a las variables de estudio (Cisneros.,2022). Para este particular se desarrollaron dos cuestionarios. El primero de ellos en relación con el clima organizacional, presenta una escala Likert con 21 preguntas mientras que el segundo cuestionario estará referido a estudiar la variable calidad de servicio con 14 ítems con 5 alternativas de respuesta.

### ***3.5.1 Validez y Confiabilidad del Instrumento***

**3.5.1.1 Validez.** En toda investigación científica, siempre que se elabora un instrumento se debe contrarrestar su validez. En este caso se realizó un juicio de expertos, es decir, que un grupo de especialistas contrastarán la validez de los ítems. Al respecto, Pandey y Pandey (2021) sostienen que es un conjunto de opiniones que pueden brindar especialistas en base a la estructuración al momento de operacionalizar las variables. Así, se empleó la validez del instrumento a través de 3 expertos de educación y metodología. Esos evaluaron tanto el contenido, como la claridad y congruencia en la redacción de cada ítem para aprobar su respectiva aplicación, específicamente estuvo conformada por 3 administradores que tenga conocimiento consistente del a información inmersa dentro del constructo. (ver. Anexo 3).

**3.5.1.2 Confiabilidad.** Respecto a la confiabilidad, se considera como fiable un instrumento cuando el grado en la aplicación repetida logrando resultados similares y consistente durante el tiempo (Hernández y Mendoza, 2018). Bajo ese sentido, se utilizará el coeficiente de Alpha de Cronbach cuya función implica comprobar la recopilación adecuada o no del instrumento a través de valores 0-1 en la consistencia interna.

### **3.6 Procedimientos**

El instrumento se aplicó a todos los trabajadores y usuarios de la administración tributaria. Primero, procedió la aplicación de un cuestionario de escala Likert para medir lo correspondiente. Luego se tabuló en el formato Excel y el programa de estadística SPSS 25 consiguiendo contrastar las hipótesis para medir la incidencia de una variable sobre otra.

### **3.7 Análisis de Datos**

Esta investigación recolectó información numérica para analizar estadísticamente resultados desde el programa SPSS 25 donde se considerarán las dos variables junto a sus dimensiones para generar los gráficos y tablas de frecuencia y del criterio estadístico.

### **3.8 Consideraciones Éticas**

Se cumplieron con todos los códigos de éticas emanados desde la administración, así como también se protegieron los datos recolectados bajo la confidencialidad y el consentimiento informado emanado a cada trabajador y usuario del área administrativa.

## IV. RESULTADOS

En este apartado, se presentan resultados descriptivos e inferenciales de la información recopilada por los instrumentos del estudio, al realizar el análisis estadístico respectivo.

### 4.1 Resultados Descriptivos

#### 4.1.1 Variable 1. Clima Organizacional

**Tabla 1**

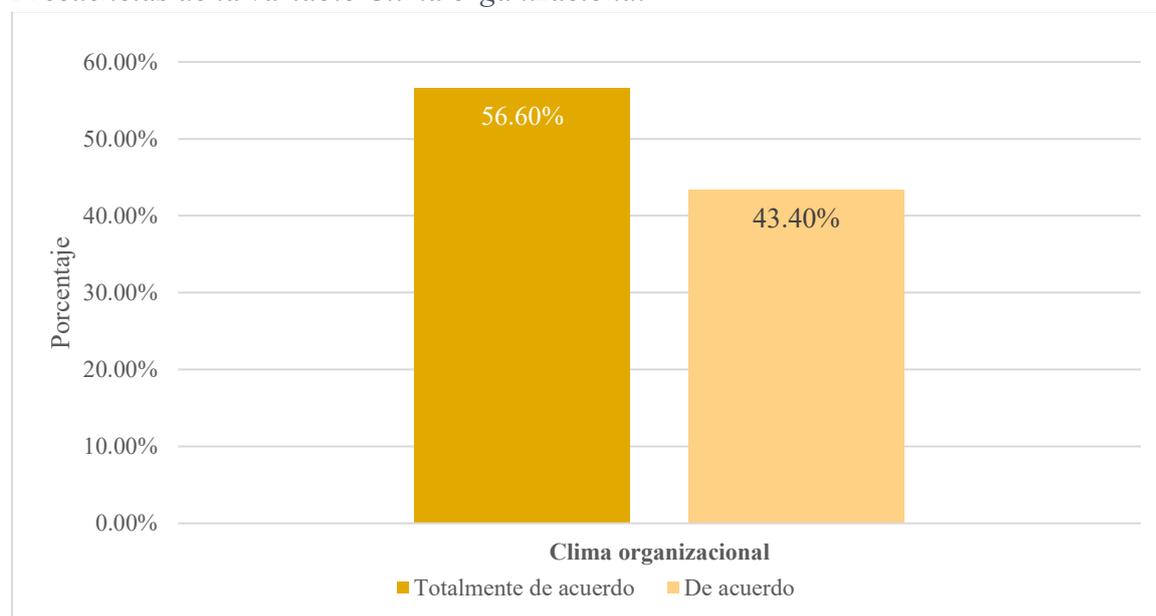
*Resultados descriptivos de la variable Clima organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	30	56,6	56,6	56,6
De acuerdo	23	43,4	43,4	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

**Figura 1**

*Frecuencias de la variable Clima organizacional*



**Interpretación.** En la tabla 1 y figura 1 se detalla el valor obtenido del grupo consultado, destacando un 56,6 % con un totalmente de acuerdo y el 43,4 % está de acuerdo en que la calidad de servicio incide en el clima organizacional en un alto porcentaje, por tanto, se muestra

una percepción generalizada entre los encuestados de que mejorar la calidad del servicio podría tener un impacto positivo en el ambiente de trabajo dentro de la administración tributaria.

**Tabla 2**

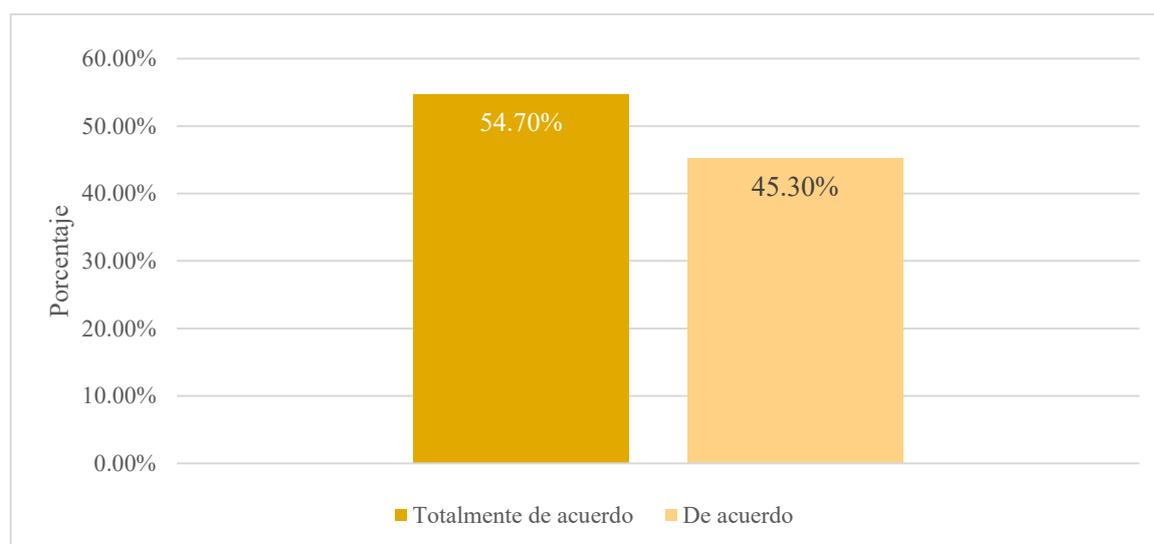
*Resultados descriptivos de la dimensión estructura*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	29	54,7	54,7	54,7
De acuerdo	24	45,3	45,3	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

**Figura 2**

*Frecuencias de la dimensión estructura*

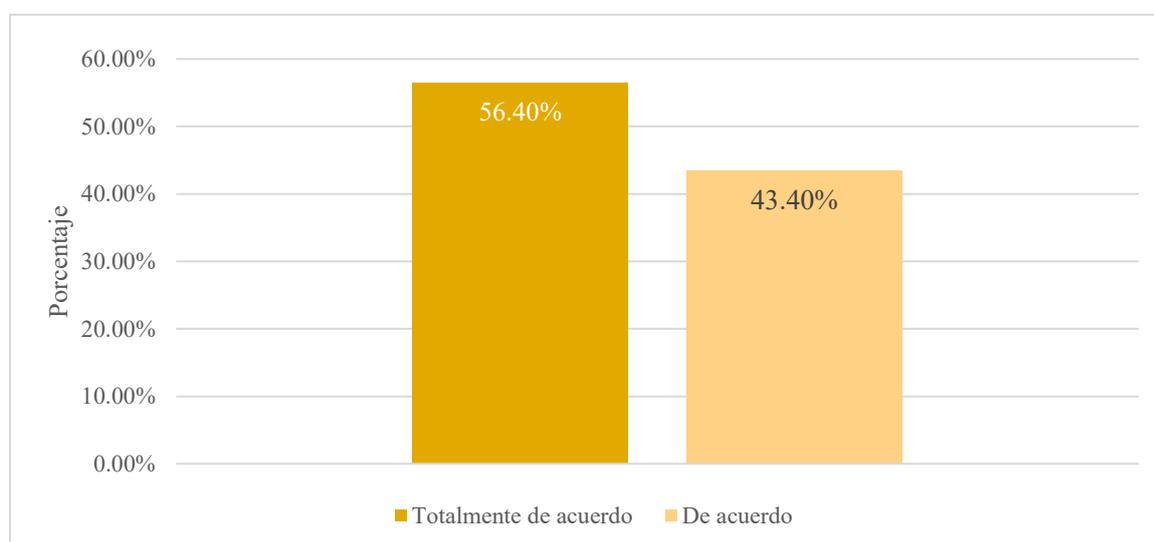


**Interpretación.** En la tabla y figura anterior se evidencia que 54,7 % está totalmente de acuerdo en que la estructura de una organización incide en la calidad de servicio, mientras que el 45.3% está de acuerdo, por lo que es importante dentro de una organización mantener una estructura organizativa bien diseñada y eficiente para que pueda facilitar la prestación de los servicios de una manera efectiva, ágil y satisfactoria en la administración tributaria.

**Tabla 3***Resultados descriptivos de la dimensión motivación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	30	56,6	56,6	56,6
De acuerdo	23	43,4	43,4	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

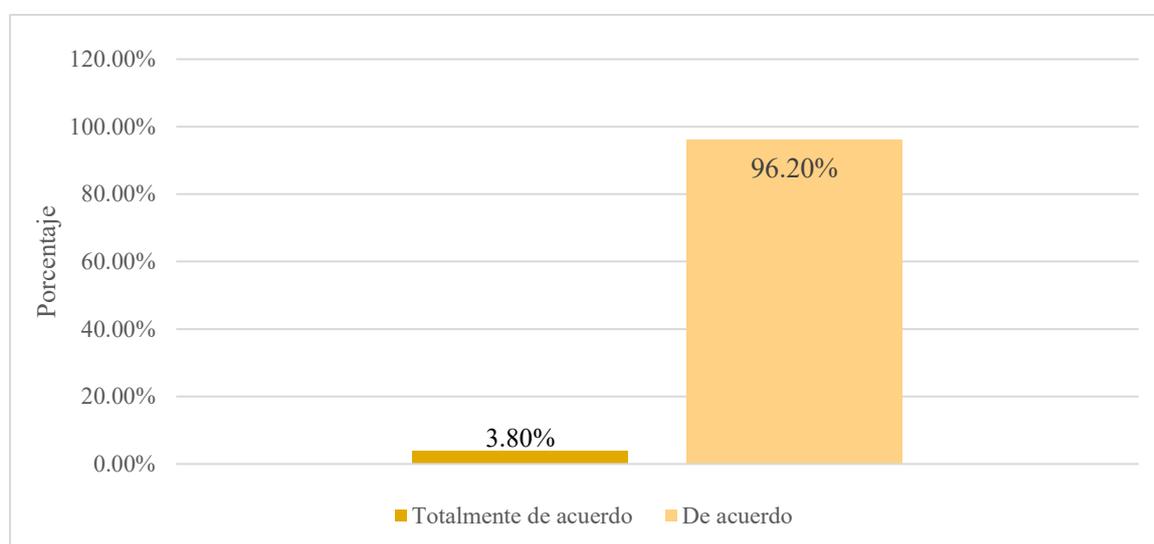
**Figura 3***Frecuencias de la dimensión motivación*

**Interpretación.** El 56,6 % de los encuestados señaló que está totalmente de acuerdo que la calidad de servicio depende de la motivación de los trabajadores, mientras que el 43,4 % señaló que está de acuerdo, por lo que los encuestados resaltan la importancia de la motivación en la prestación del servicio y por tanto se sienten comprometidos a satisfacer los clientes de manera efectiva.

**Tabla 4***Resultados descriptivos de la dimensión Condiciones de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	2	3,8	3,8	3,8
	De acuerdo	51	96,2	96,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

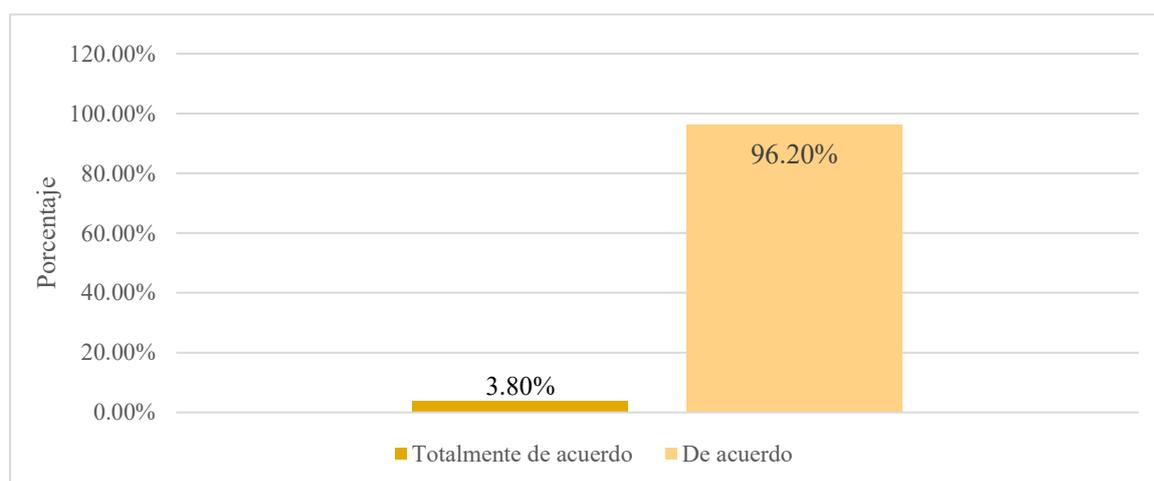
**Figura 4***Frecuencias de la dimensión Condiciones de trabajo*

**Interpretación.** En la tabla y figura 4 se evidencia que el 96,2 % estuvo de acuerdo, mientras que el 3,8 % señaló que está totalmente de acuerdo en que las condiciones de trabajo inciden en la calidad de servicio, por lo que un entorno laboral adecuado y favorable es fundamental para que los empleados puedan ofrecer un servicio de calidad a los clientes o usuarios.

**Tabla 5***Resultados descriptivos de la dimensión Liderazgo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	2	3,8	3,8	3,8
De acuerdo	51	96,2	96,2	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

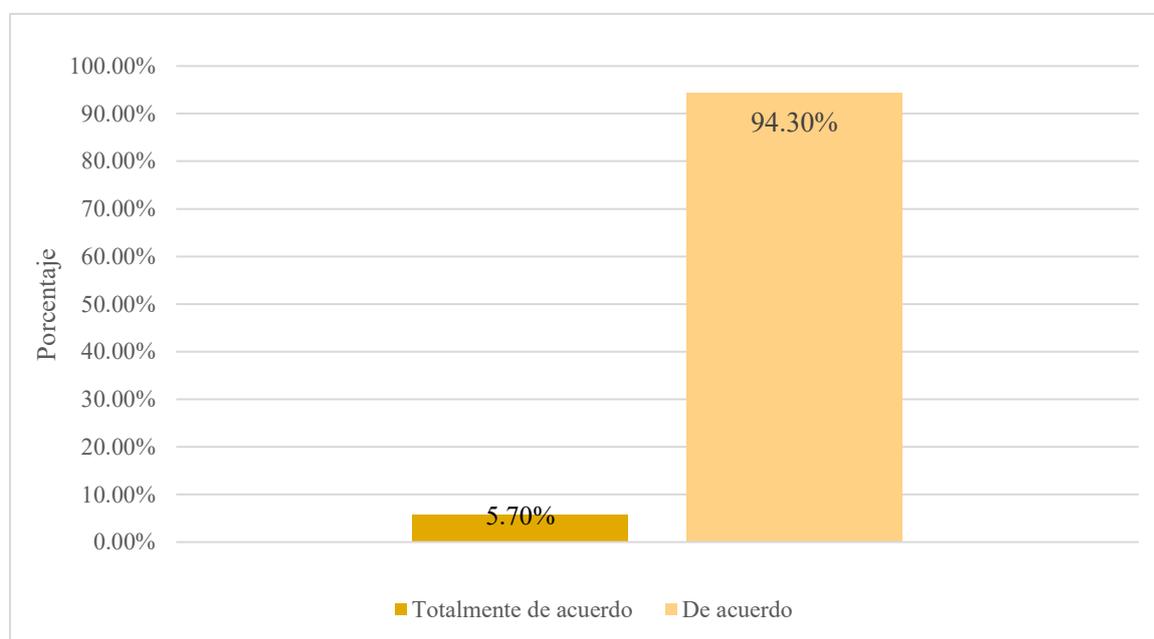
**Figura 5***Frecuencias de la dimensión Liderazgo*

**Interpretación:** En la tabla y figura 5 se reporta que el 96,2% estuvo de acuerdo, mientras que el 3,8% señaló estar totalmente de acuerdo en que debe existir un liderazgo adecuado dentro de la administración tributaria de Lima, esto deduce que un liderazgo efectivo y adecuado es crucial para que la administración tributaria de Lima tenga un funcionamiento exitoso y eficiente, por lo que genera una visión clara, motiva a los empleados, fomenta un ambiente laboral positivo y la toma de decisiones acertadas para que exista un buen trabajo en equipo.

**Tabla 6***Resultados descriptivos de la dimensión Comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	3	5,7	5,7	5,7
De acuerdo	50	94,3	94,3	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

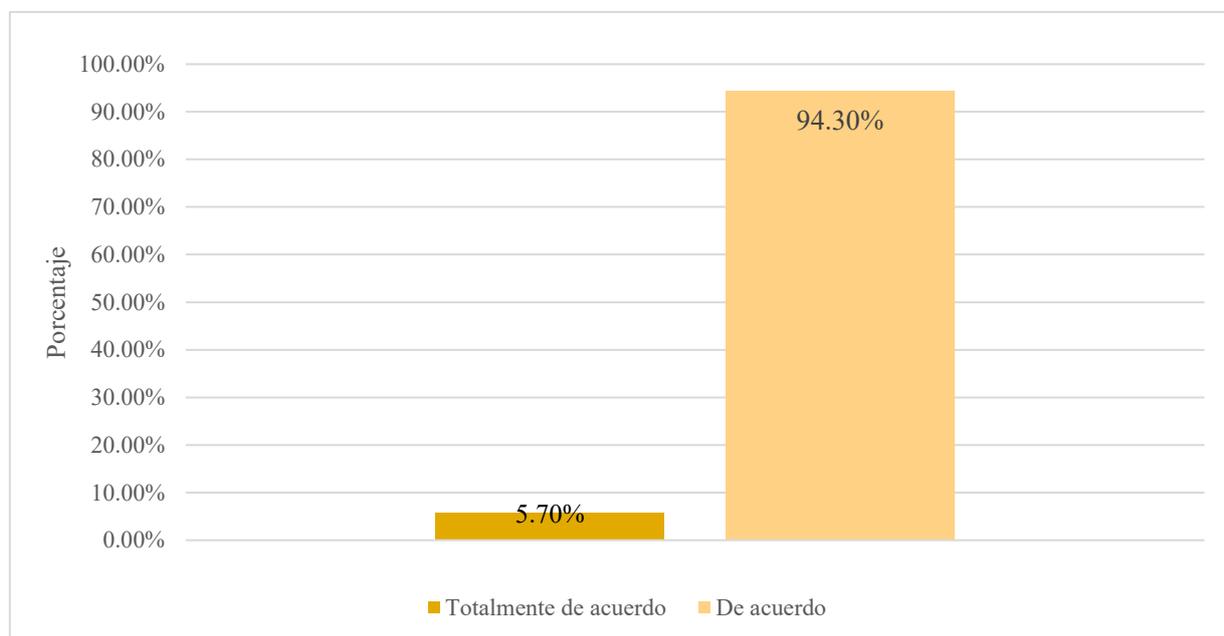
**Figura 6***Frecuencias de la dimensión Comunicación*

**Interpretación.** Se percibe en la tabla 6 que el 94,3 % de los encuestados estuvo de acuerdo que la comunicación es necesaria para tener calidad de servicio, mientras que el 5,7% señaló estar totalmente de acuerdo; por lo que es imprescindible en una organización mantener una comunicación efectiva entre los trabajadores y clientes de la administración tributaria de Lima.

**Tabla 7***Resultados descriptivos de la dimensión Relaciones Interpersonales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	3	5,7	5,7	5,7
De acuerdo	50	94,3	94,3	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

**Figura 7***Frecuencias de la dimensión Relaciones Interpersonales*

**Interpretación.** Se identifica que el 94,3 % de los trabajadores señaló estar de acuerdo en que es importante mantener las relaciones interpersonales, mientras que el 5,7 % dijo estar totalmente de acuerdo, por lo que la solidez de estas relaciones contribuye a un clima laboral positivo y por ende mejora la comunicación, fomenta la colaboración y fortalece el trabajo en equipo.

#### 4.1.2 Variable 2. Calidad de Servicio

**Tabla 8**

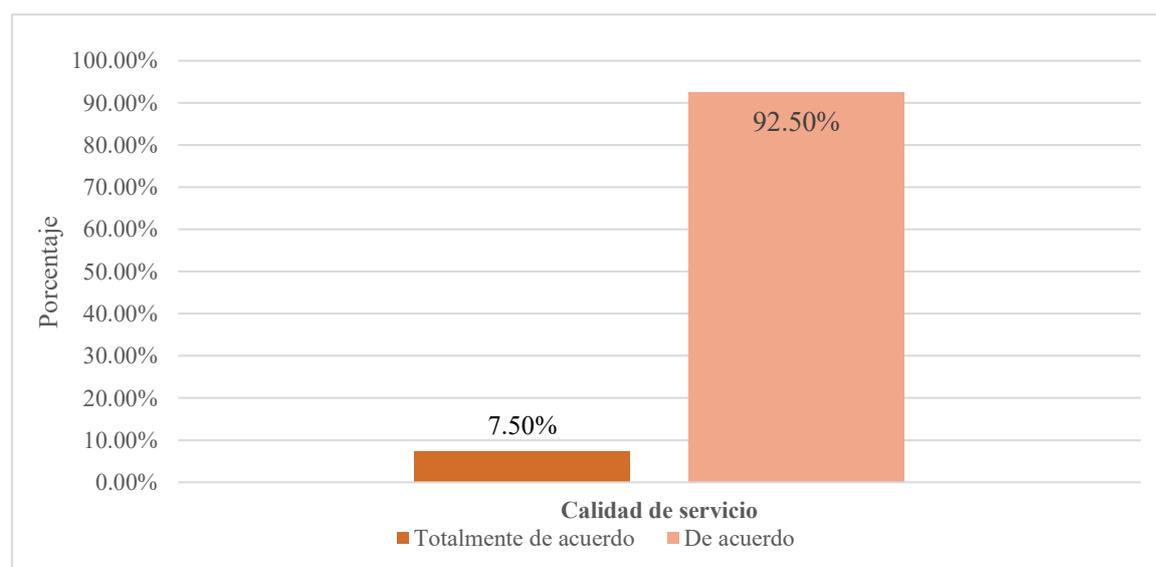
*Resultados descriptivos Variable Calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	7,5	7,5	7,5
	De acuerdo	49	92,5	92,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

**Figura 8**

*Frecuencias de la Variable Calidad de servicio*

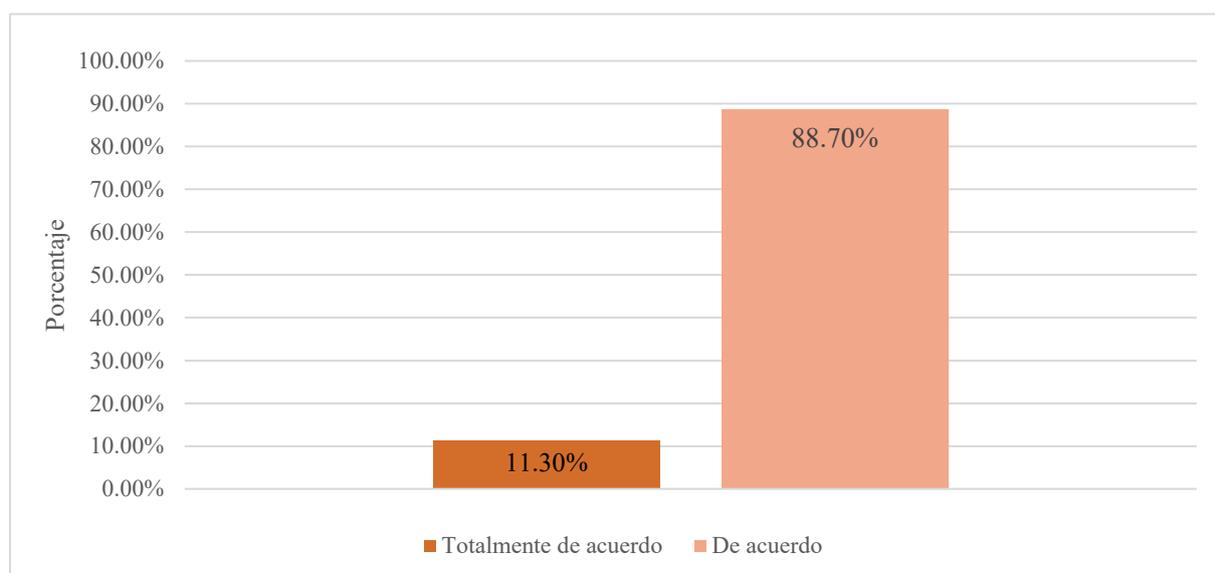


**Interpretación.** En este apartado se evidenció que el 92,5% estuvo de acuerdo en que la calidad de servicio incide en el clima organizacional, mientras que el 7,5% destacó estar totalmente de acuerdo, por lo que es necesario mantener las actividades para que existan estándares altos en los servicios, no solo para satisfacer a los clientes, sino para mantener la dinámica dentro de la administración tributaria.

**Tabla 9***Resultados descriptivos de la dimensión trato al usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	6	11,3	11,3	11,3
De acuerdo	47	88,7	88,7	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

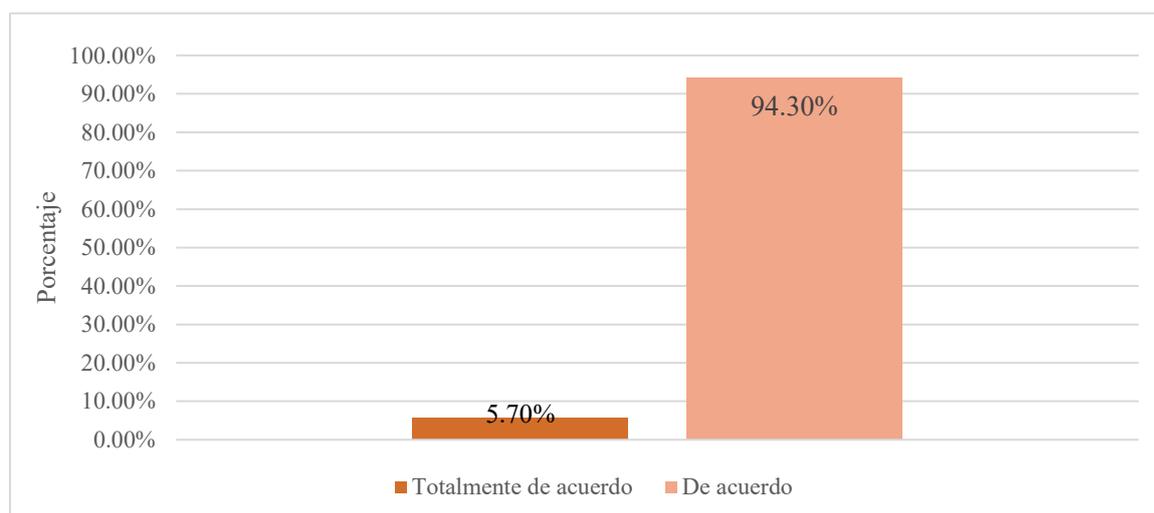
**Figura 9***Frecuencias de la dimensión trato al usuario*

**Interpretación.** En la tabla y figura 9 se observó que el 88,7% estuvo de acuerdo en que el trato al usuario incide en el clima organizacional, mientras que el 11,3% destacó estar totalmente de acuerdo. Estos resultados demuestran que el trato al usuario es un factor clave para generar un ambiente laborable que genere empatía entre los empleados y fortalezca la cultura organizacional.

**Tabla 10***Resultados descriptivos de la dimensión información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	3	5,7	5,7	5,7
De acuerdo	50	94,3	94,3	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

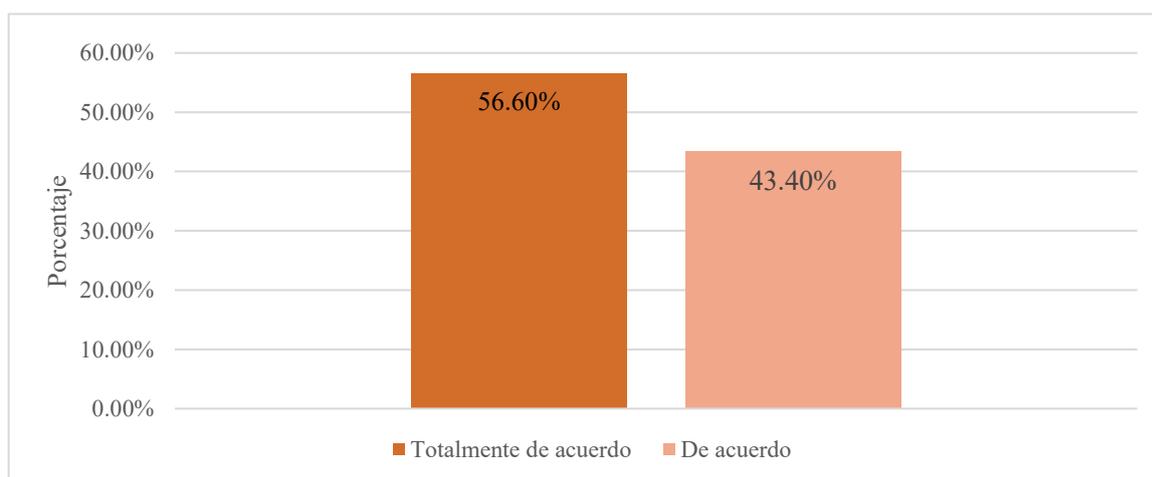
**Figura 10***Frecuencias de la dimensión Información*

**Interpretación.** En el apartado anterior se detalla que el 94,3 % estuvo de acuerdo en que brindar información oportuna en la organización genera un clima organizacional exitoso, mientras que 5,7% señaló estar de acuerdo; por lo que una comunicación oportuna y transparente puede mejorar la toma de decisiones, reducir la incertidumbre, fomentar la confianza entre los empleados y fortalecer la eficacia en las tareas laborales.

**Tabla 11***Resultados descriptivos de la dimensión accesibilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	30	56,6	56,6	56,6
	De acuerdo	23	43,4	43,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

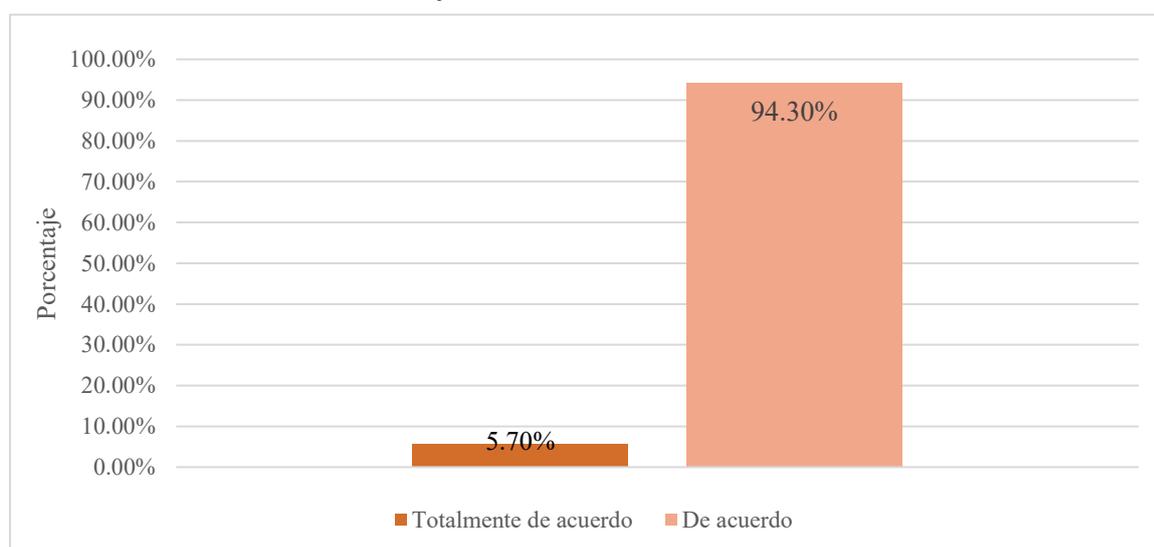
**Figura 11***Frecuencias de la dimensión accesibilidad*

**Interpretación.** En la tabla y figura 11 se refleja que el 56,6% esté "totalmente de acuerdo" e indica una fuerte convicción sobre la necesidad de la accesibilidad, mientras que el 43,4% que está "de acuerdo". Por tanto, se reconoce la importancia de la accesibilidad para mantener un buen clima dentro de la organización, por lo que puede ser un punto clave para implementar políticas o acciones que promuevan y mejoren la accesibilidad.

**Tabla 12***Resultados descriptivos dimensión Confianza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	5,7	5,7	5,7
	2	50	94,3	94,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

**Figura 12***Frecuencias de la dimensión Confianza*

**Interpretación.** El 94,3 % estuvo de acuerdo que debe existir confianza en la administración tributaria para que exista un buen clima organizacional, mientras que el 5,7 % señaló estar de acuerdo, por lo que estos datos muestran que la confianza en la administración tributaria es considerada una pieza fundamental para mantener un buen clima organizacional, con una casi totalidad de los encuestados respaldando esta afirmación.

## 4.2 Presentación del Análisis Inferencial

### 4.2.1 Prueba de Normalidad

En este apartado se muestra cómo se distribuyen los datos desde el punto de vista normal o no, para establecer los criterios de decisión de la siguiente manera: Si el valor  $p \leq 0,05$  los datos no están distribuidos normalmente debido a que los datos sobrepasan los 50 sujetos estudiados.

**Tabla 13**

*Prueba de normalidad de las variables Clima organizacional y calidad de servicio*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	G1	Sig.
Clima organizacional	,311	53	,000
Calidad de Servicio	,273	53	,000

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

**Interpretación.** En este referente se evidencia que el tamaño de la muestra supero los 50 sujetos de estudio, por lo que se consideró el uso de la prueba estadística Kolmogórov-Smirnov, dando como resultado un valor significativo altamente confiable y por tanto; se identifica que no hay distribución normal, por ende, se utiliza la correlación de Rho de Spearman quien afirma de manera categórica que al no estar los datos distribuidos bajo la normalidad se aplica el mismo, para obtener la correlación entre una variable y las dimensiones de la otra variable.

#### 4.2.2 Prueba de Hipótesis

##### *Hipótesis general*

**Tabla 14**

*Resultados de la contrastación de la variable clima organizacional y la calidad de Servicio*

Estadístico	Variabes		Clima organizacional	Calidad de servicio
R de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0.925
		Sig (bilateral )	-	<.000

		N	53	53
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.925	1,000
		Sig.	<.000	-
		N	53	53

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

**Interpretación.** En el reporte registrado se identificó un Rh de Spearman de 0,925 signado entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Servicio de Administración Tributaria en Lima para el año 2022, demostrando una incidencia positiva y perfecta, con una estimación de p valor 0,000, por lo que se acepta la hipótesis alterna; lo que identifica claramente que estas dos variables trabajan en conjunto para que los servicios en este recinto sean gestionados y orientados bajo un clima organizacional acorde a las necesidades del trabajador y el usuario.

### *Hipótesis específicas 1*

**Tabla 15**

*Resultados de la contrastación calidad de servicio y estructura organizacional*

Estadístico	Variables		Clima organizacional	Calidad de servicio
R de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0.809
		Sig. (bilateral )	-	<.000
		N	53	53
	Estructura organizacional	Coefficiente de correlación	0.809	-
		Sig.	<.000	-
		N	53	53

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

**Interpretación.** En la contrastación observada se percibe un Rh de Spearman de 0,809 entre la calidad de servicio y la estructura organizacional, demostrando una incidencia positiva y significativa de acuerdo al p valor 0,000, por lo que se acepta la hipótesis alterna, esto indica que la estructura organizacional bien definida ayuda a la calidad de servicio brindada en el servicio de Administración tributaria.

### *Hipótesis específicas 2*

**Tabla 16**

*Resultados de la contrastación de la variable calidad de servicio y la dimensión motivación*

Estadístico	Variables		Clima organizacional	Calidad de servicio
R de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0.934
		Sig. (bilateral )	-	<.000
		N	53	53
	Motivación	Coefficiente de correlación	0.934	-
		Sig.	<.000	-
		N	53	53

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

**Interpretación.** Los datos observados registran un Rh de Spearman de 0,934 entre la calidad de servicio y la motivación destacando una correlación positiva perfecta con un p valor 0,000, por lo que se acepta la hipótesis alterna, esto indica que la motivación l bien definida ayuda a la calidad de servicio brindada en el servicio de Administración tributaria.

### *Hipótesis específicas 3*

**Tabla 17**

*Resultados de la contrastación de la variable calidad de servicio y la dimensión condiciones de trabajo*

Estadístico	Variables		Clima organizacional	Calidad de servicio
R de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0.959
		Sig. (bilateral )	-	<.000
		N	53	53
	Condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	0.959	1,000
		Sig.	<.000	-
		N	53	53

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

**Interpretación.** Se evidencia una correlación positiva perfecta con un Rh de Spearman de 0,959 entre la calidad de servicio y las condiciones de trabajo, por lo que se acepta la hipótesis alterna, destacando que las condiciones de trabajo positivas son indispensables en una organización para que pueda existir una dinámica excelente para potenciar un clima organizacional favorable, mientras que condiciones deficientes pueden generar descontento, desmotivación y un ambiente laboral negativo.

#### *Hipótesis específicas 4*

**Tabla 18**

*Resultados de la contrastación de la variable calidad de servicio y la dimensión Liderazgo*

Estadístico	Variables		Clima organizacional	Calidad de servicio
R de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0.844
		Sig. (bilateral )	-	<.000
		N	53	53
	Liderazgo	Coefficiente de correlación	0.844	1,000
		Sig.	<.000	-
		N	53	53

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

**Interpretación.** En los resultados se evidenció una correlación positiva muy fuerte con un Rh Spearman de 0,844 entre la calidad de servicio y el liderazgo, por lo que se aceptó la hipótesis alterna, debido a que el liderazgo en las organizaciones prioriza la importancia de los servicios, empoderar a los empleados, por tanto, influye de manera positiva en la calidad del servicio que ofrece el servicio de Administración tributaria de Lima en el año 2022.

***Hipótesis específicas 5*****Tabla 19**

*Resultados de la contrastación de la variable calidad de servicio y la dimensión Comunicación*

Estadístico	Variables		Clima organizacional	Calidad de servicio
R de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0.618
		Sig. (bilateral )	-	<.000
		N	53	53
	Comunicación	Coefficiente de correlación	0.618	1,000
		Sig.	<.000	-
		N	53	53

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

**Interpretación.** En la tabla anterior se observa una correlación positiva considerable con un Rh de Spearman de 0,618 entre la calidad de servicio y la comunicación, por lo que acepta la hipótesis alterna, evidenciando que estos dos elementos deben estar interconectadas en todos los niveles de organización, esta se basa en una comunicación efectiva entre todos los integrantes del servicio de administración tributaria de Lima.

***Hipótesis específicas 6*****Tabla 20**

*Resultados de la contrastación de la variable calidad de servicio y la dimensión relaciones interpersonales*

Estadístico	Variables		Clima organizacional	Calidad de servicio
R de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0.971
		Sig. (bilateral )	-	<.000
		N	53	53
	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	0.971	1,000
		Sig.	<.000	-
		N	53	53

Nota. Datos arrojados de SPSS 25

**Interpretación.** Resultados revelan una incidencia positiva perfecta entre la calidad de servicio y las relaciones interpersonales con un Rh de Spearman de 0,971, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se destaca que tener calidad de servicio en la administración tributaria prioriza el manejo de la comunicación efectiva y la colaboración entre los trabajadores y las personas que se sirven del servicio en la Administración tributaria de Lima para el año 2022.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En cuanto al objetivo general determinar la incidencia del clima organizacional en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022, se pudo encontrar una correlatividad positiva y perfecta ( $R=92.5\%$ ) caracterizando que el aumento del clima organizacional eleva la calidad del servicio. Por tanto, concuerda con los hallazgos de Fernández (2020) quien destaca la correlatividad entre ambas variables, además, una estructura organizacional clara y eficiente podría influir positivamente en la calidad del servicio al facilitar la coordinación y la toma de decisiones. Por otro lado, los hallazgos de Clement y Eketu (2019) subrayan que los empleados motivados podrían estar más comprometidos con la prestación de un servicio de alta calidad, demostrando un mayor esfuerzo y dedicación en sus funciones.

De igual forma, la proposición de carácter teórico de Fabara et al. (2020) el clima organizacional provee de ambientes de trabajo saludables y condiciones favorables para generar un mayor bienestar entre los empleados, lo que podría traducirse en un servicio más eficiente y orientado al cliente. Mientras, Flores (2021) resalta que la calidad del servicio logra mantener altos estándares en el servicio al cliente, evidenciado por las respuestas positivas que suministran.

Con relación al objetivo 1 establecer la incidencia de la estructura en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022 se halló una correlatividad positiva y significativa ( $R=0.809\%$ ), es decir al incrementarse la estructura se eleva la calidad del servicio. En consecuencia, los hallazgos de Bustamante et al. (2022) coinciden que la estructura bien definida facilita la coordinación entre los diferentes departamentos y equipo. Además, al contar con directrices claras, los empleados pueden entender mejor sus roles y responsabilidades, lo que favorece una prestación de servicios más precisa y alineada con las expectativas.

De igual forma, Mehralian et al. (2020) destaca que la implementación consistente de políticas y normativas en la estructura puede garantizar la equidad y la coherencia en la prestación de servicios, generando confianza entre los usuarios. No obstante, la propuesta teórica de Vargas (2019) considera que la existencia de directrices, políticas, normas, deberes y reglamentos dentro de la estructura organizacional es esencial para garantizar la calidad del servicio. Estos elementos ofrecen una guía clara para los empleados, establecen expectativas y contribuyen a la coherencia en la prestación de servicios. Al seguir estas pautas, el personal puede operar de manera eficiente, cumplir con estándares predefinidos y mantener un alto nivel de integridad, lo que, en última instancia, mejora la calidad del servicio ofrecido a los contribuyentes y usuarios.

Con base al objetivo 2 determinar la incidencia de la motivación en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022 se halló una correlatividad positiva y significativa ( $R=0.934\%$ ), es decir al incrementarse la motivación se eleva la calidad del servicio. En consecuencia, los hallazgos de Curay (2019) establece que los empleados motivados por recompensas están más inclinados a esforzarse para proporcionar un servicio de calidad, ya que ven una correlación directa entre su rendimiento y el reconocimiento recibido.

Asimismo, Dávila et al. (2021) señala en sus hallazgos que la motivación se ve impulsada cuando los empleados perciben que la organización está comprometida con su crecimiento y desarrollo, lo que puede influir positivamente en la calidad del servicio. Por otro lado, la propuesta teórica de Reátegui (2022) establece que la motivación de los empleados se traduce en un mayor compromiso, esfuerzo y creatividad, elementos esenciales para ofrecer un servicio eficiente y de alta calidad a los usuarios. Básicamente, la motivación deriva la posibilidad de proponer nuevas ideas y verlas implementadas pudiendo tener un impacto directo en la calidad del servicio, ya que se pueden encontrar formas más efectivas de abordar los desafíos organizacionales.

En torno al objetivo 3 medir la incidencia de las condiciones de trabajo en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022 se halló una correlatividad positiva y significativa ( $R=0.959\%$ ), es decir al incrementarse las condiciones de trabajo se eleva la calidad del servicio. En consecuencia, los hallazgos de Espejo (2018) fijan que una organización efectiva en el lugar de trabajo implica una estructura clara de roles y responsabilidades. Cuando los empleados comprenden sus funciones y las expectativas de su trabajo, se reducen las posibilidades de malentendidos y conflictos.

Sin embargo, los hallazgos de Reátegui (2022) establecen que las condiciones de trabajo seguras son esenciales para el bienestar físico y emocional de los empleados. Un entorno seguro reduce el riesgo de accidentes y enfermedades laborales, lo que, a su vez, minimiza las interrupciones en el servicio debido a problemas de salud o seguridad. Adicionalmente, la propuesta teórica de Vargas (2019) establece que la atención a la organización, seguridad, ventilación e iluminación crea un entorno propicio para que los empleados desempeñen su trabajo de manera efectiva y contribuyan a una mayor satisfacción y confianza por parte de los usuarios, pudiendo generar beneficios tangibles que mejoran la calidad del servicio proporcionado.

Con relación al objetivo 4 determinar la incidencia del liderazgo en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022 se halló una correlatividad positiva y significativa ( $R=0.844\%$ ), es decir al incrementarse el liderazgo se eleva la calidad del servicio. En consecuencia, los hallazgos de Mehralian et al. (2020) fijan la escucha activa por parte del liderazgo también puede resultar en ideas valiosas provenientes de diversos miembros del equipo, mejorando así la toma de decisiones y la implementación de servicios tributarios más efectivos.

No obstante, los hallazgos de Soteldo y Figueroa (2017) establecen que un liderazgo que gestiona los conflictos de manera constructiva contribuye a un ambiente de trabajo más

armonioso, permitiendo que los empleados se centren en sus tareas y en brindar un servicio de calidad. Mientras, la propuesta teórica de Reátegui (2022) considera que un liderazgo efectivo no solo impacta positivamente en la toma de decisiones y resolución de conflictos, sino que también influye en la cultura organizacional, la motivación del equipo y la capacidad para trabajar colaborativamente, todos los cuales son elementos esenciales para ofrecer servicios de alta calidad.

De igual forma, el objetivo 5 establecer la incidencia de la comunicación en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022 se halló una correlatividad positiva y considerable ( $R=0.618\%$ ), es decir al incrementarse la comunicación se eleva la calidad del servicio. En consecuencia, los hallazgos de Pratomio (2020) considera que la implementación de sistemas de comunicación efectivos permite una mejor coordinación entre los diferentes departamentos y equipos. Esto es esencial para garantizar que todos los aspectos de la prestación de servicios tributarios estén alineados y funcionando sin problemas.

Por otro lado, Clement y Eketu (2019) establecen en sus hallazgos que las redes de comunicación también permiten la retroalimentación constante entre los niveles jerárquicos y entre colegas. Esto favorece la mejora continua, ya que se pueden identificar y abordar áreas de oportunidad en tiempo real. Sin embargo, la propuesta teórica de Vargas (2019) añade que los canales de comunicación eficientes permiten una respuesta rápida ante problemas o inquietudes. La capacidad de abordar rápidamente las preguntas o problemas de los contribuyentes contribuye directamente a la calidad del servicio. Además, al ser abierta y efectiva contribuye al desarrollo de una cultura organizacional sólida, basada en la confianza y la colaboración.

De igual forma, el objetivo 6 precisar la incidencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022 se halló una correlatividad positiva y perfecta ( $R=0.971\%$ ), es decir al incrementarse las relaciones

interpersonales se eleva la calidad del servicio. En consecuencia, los hallazgos de Curay (2019) fija que el reconocimiento y la gestión de las emociones también pueden ayudar a reducir conflictos internos, lo que tiene un impacto directo en la calidad del servicio. Un equipo que trabaja en armonía tiende a ofrecer un servicio más cohesivo y orientado al cliente.

De igual modo, los hallazgos de Espejo (2018) establecen que La comunicación efectiva es esencial para abordar y resolver problemas de manera eficaz, tanto internamente como al interactuar con los contribuyentes. Básicamente, las habilidades comunicativas contribuyen a la identificación y solución rápida de problemas. Mientras la propuesta teórica de Reátegui (2022) instruye que la automotivación también impulsa la persistencia en la mejora continua. Los empleados que buscan constantemente formas de mejorar y perfeccionar sus habilidades contribuyen positivamente a la calidad del servicio. Adicionalmente, la empatía entre los miembros del equipo facilita la colaboración efectiva. Un equipo empático es más capaz de trabajar juntos, compartir ideas y encontrar soluciones que beneficien a todos. Por otro lado, la gestión efectiva de las relaciones interpersonales puede reducir el estrés laboral, lo que contribuye a un equipo más saludable y enfocado en la prestación de servicios.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1 En cuanto al objetivo general: determinar la incidencia del clima organizacional en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022, se dedujo una correlatividad positiva y perfecta ( $R=92.5\%$ ) caracterizando que un aumento del clima organizacional eleva la calidad del servicio, por tanto, identifica claramente que estas dos variables trabajan en conjunto para que los servicios en este recinto sean gestionados y orientados bajo un clima organizacional acorde a las necesidades del trabajador y el usuario.
- 6.2 En torno al objetivo 1 establecer la incidencia de la estructura en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022, se dedujo una correlatividad positiva y alta ( $R=80.9\%$ ). Por tanto, indica que la estructura organizacional bien definida ayuda a la calidad de servicio brindada en el servicio de Administración tributaria.
- 6.3 En relación al objetivo 2 determinar la incidencia de la motivación en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022 se dedujo una correlatividad positiva y perfecta ( $R=93.4\%$ ), es decir, la motivación de los empleados juega un papel crucial en la calidad del servicio. La implementación de programas de recompensas, desarrollo profesional y fomento de la creatividad e innovación contribuyen a un equipo más comprometido y enfocado, optimando así la calidad en la prestación de servicios tributarios.
- 6.4 Con base al objetivo 3 medir la incidencia de las condiciones de trabajo en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022 se dedujo una correlatividad positiva y alta ( $R=95.9\%$ ), es decir, las condiciones de trabajo positivas son indispensables en una organización para que pueda existir una dinámica excelente para potenciar un clima organizacional favorable, mientras que condiciones deficientes pueden generar descontento, desmotivación y un ambiente laboral negativo.

6.5 De acuerdo al objetivo 4 determinar la incidencia del liderazgo en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022 se dedujo una correlatividad positiva y significativa ( $R=84.4\%$ ). Por tal razón, el liderazgo en la organización prioriza la importancia de los servicios, empoderar a los empleados, por tanto, influye de manera positiva en la calidad del servicio que ofrece el servicio de Administración tributaria de Lima en el año 2022.

6.6 Con base al objetivo 5 establecer la incidencia de la comunicación en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022 se dedujo una correlatividad positiva y considerable ( $R=61.8\%$ ). Por tal motivo, evidencia que estos dos elementos deben estar interconectados en todos los niveles de organización, esta se basa en una comunicación efectiva entre todos los integrantes del servicio de administración tributaria de Lima

6.7 Por último, según el objetivo 6 precisar la incidencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022 se dedujo una correlatividad positiva y perfecta ( $R=97.1\%$ ). Por tal razón, destaca que tener calidad de servicio en la administración tributaria prioriza el manejo de las relaciones interpersonales y la colaboración entre los trabajadores y las personas que se sirven del servicio en la Administración tributaria de Lima para el año 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Se recomienda realizar revisiones periódicas de la estructura organizacional y de los documentos de gestión organizacional para garantizar que estén alineados con las necesidades cambiantes del Servicio de Administración Tributaria de Lima. Por tanto, la flexibilidad y la adaptabilidad son clave para mantener una estructura eficiente y efectiva.
- 7.2 Establecer un ambiente que fomente la creatividad e innovación, ofreciendo espacios para que los empleados presenten y desarrollen ideas de mejora. De tal forma, la promoción de la participación activa en la mejora continua puede tener un impacto significativo en la calidad del servicio.
- 7.3 Realizar evaluaciones ergonómicas periódicas para garantizar condiciones de trabajo óptimas. Fundamentalmente, incluye la revisión de la iluminación, ventilación y seguridad en el lugar de trabajo para mantener un entorno laboral saludable.
- 7.4 Facilitar programas de desarrollo de liderazgo que fortalezcan las habilidades de toma de decisiones, gestión de conflictos y liderazgo colaborativo. Por tanto, contribuirá a un liderazgo más efectivo y a un ambiente de trabajo positivo.
- 7.5 Evaluar y optimizar las plataformas de comunicación interna para garantizar que sean eficientes y accesibles. Básicamente, puede incluir el uso de tecnologías modernas, intranets efectivas y reuniones regulares para mantener a los empleados informados.
- 7.6 Fortalecer los programas de capacitación internos y externos para todos los niveles de empleados especialmente programas de entrenamiento en habilidades sociales que mejoren las habilidades comunicativas, la empatía y el reconocimiento y manejo de emociones. Principalmente, estas habilidades fortalecerán las relaciones interpersonales tanto dentro del equipo como en las interacciones con los contribuyentes.

### VIII. REFERENCIAS

- Aixa, M. (2017). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/789>
- Arias, J; Holgado, J; Tafur, T y Vásquez, M (2020). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*. (2022). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Barraza, E y Reategui. K. (2024). Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNSFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/9077/TESIS>
- Benito, B., Faura, Ú., Guillamón, M. y Ríos, A (2019). The efficiency of public services in small municipalities: The case of drinking water supply. *Cities*, 93, 95–103. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.04.016>
- Bustamante, R. Y. S., Gonzabay, P. L. M. y Peñafiel, N. A. V. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Camison, C., Cruz, S. y González, T. (2017). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. <https://doi.org/8420542628>
- Cano, C.A. (2017). La administración y el proceso administrativo. Universidad de Bogotá. Retrieved from <http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>
- Cisneros, A.; Guevara, A; Urdánigo, J, y Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de

- Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185.  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546>
- Chiang, M. et al. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum*, 23(2), 66-85. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración [Introduction to the general theory of management]. (10ma ed.). The McGraw-Hill. Interamericana Editores.
- Cesareo, F. y Chambel, M. J. (2017). Linking organizational commitment and work engagement to employee performance. *Knowledge and Process Management*, 24(2), 152-158. <https://doi.org/10.1002/kpm.1542>
- Clement, I. y Eketu, A. (2019). Organizational climate and employee engagement in banks in rivers state, Nigeria. *International Journal of Advanced Academic Research*, 5(3), 57-84. <https://www.ijaar.org/articles/Volume5-Number3/Social-Management-Sciences/ijaar-sms-v5n3-mar19-p25.pdf>
- Conexiónesan (12 de agosto 2020). *¿Cómo mantener un buen clima laboral en tiempos de pandemia?*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/08/como-mantener-un-buen-clima-laboral-en-tiempos-de-pandemia/>.
- Curay, N. (2019). *Clima organizacional y calidad del servicio en Hipermercados Tottus – Sullana*. [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro]. Repositorio Institucional USANPEDRO. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/13532>
- Dávila, R. C., Agüero, E. del C., Ruiz, J. L. y Guanilo, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(Número Especial 5), 663-677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>

- Diario El Peruano (2021). Servicios para la ciudad: El vuelco a lo virtual del SAT. <https://elperuano.pe/noticia/121585-servicios-para-laciudad-el-vuelco-a-lo-virtual#:~:text=27%2F05%2F2021%20El%20Servicio>.
- Espejo, M. E. (2018). 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. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú]. Repositorio Institucional UIGV. <https://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4080>
- Espinoza, L. (2019). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio. REEA. 5, (II). 177-185. Centro Latinoamericano de Estudios en Epistemología Pedagógica. <https://www.eumed.net/rev/reea/enero20/climaorganizacional.html><http://hdl.handle.net/20.500.11763/reeaenero20climaorganizacional>
- Fabara, G., Jaramillo, C. y Falcón, R. (2020). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública. *Digital Publisher*, 5(6), 77- 89. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7646086>
- Fernández, E. (2022). *Clima Organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores del servicio agrícola latino SAC*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9203>
- Fernández, A. (2020). Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional del Pilar. *Ciencia Latina, Revista Multidisciplinar*, p. 1462. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/166>
- Flores, W. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina de planeamiento y estadística Agraria de la DRASAM, 2021. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar

Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86818>

Hernández, A., y Mendoza C (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: Mc. Graw Hill.

Kasma, K y Rianti, M. (2022). The Effect of Job Satisfaction and Organizational Climate Factors on Employee Performance at the Education Office of Bone Regency. *Journal of Indonesian Scholars for Social Research*, 2(1), 6-19.  
<https://www.ojs.ycit.or.id/index.php/JISSR/article/view/7>

Likert, R. (1967). The human organization. New York: Mc Graw Hill.

Litwin, H. y Stringer, A. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Boston.

Maldonado, J. (2018). Fundamentos de la calidad total. Edición Virtual.

Mehralian, G., Peikanpour, M., Rangchian, M., y Aghakhani, H. (2020). Managerial skills and performance in small businesses: the mediating role of organizational climate. *Journal of Asia Business Studies*, 14(3), 361-377. <https://doi.org/10.1108/JABS-02-2019-0041>

Méndez, C (2020) Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias. Editorial/ Alfaomega Colombiana S.A

Montoya, P. et al. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 58(19), 7-13.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>.

Olivera, Y; Leyva, L y Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12.  
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/2184>.

Palmar, L., y Calimán, A. (2022). Organizational climate and quality of service since the beginning of fraternity. *Negotium*, 18(52), 5-18.  
<http://revistanegotium.org/pdf/52/art1.pdf>

- Pandey, P., y Pandey, M. M. (2021). Research Methodology Tools and Techniques. <http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4666/1/RESEARCH%20METHODOLOGY%20TOOLS%20AND%20TECHNIQUES.pdf>
- Rodríguez, C (2018) Aprender a aprender. Disponible en línea: <http://www.educapeques.com> consultada el 15/04/2022.
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/85191/74435>
- Pedraza, N., Bernal, I., Lavin, J. y Lavin, J. (2015). La Calidad del Servicio: Caso UMF. (Artículo científico), Instituto Tecnológico de Aguascalientes, México. <https://www.redalyc.org/pdf/944/94438997005.pdf>
- Peña, M. M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14850>
- Presidencia de Consejo de Ministros (2016). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios Públicos. Lima. <https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-deServicios.pdf>
- Raffino, María Estela. (2020). Gestión de calidad- concepto, principio y normas ISO.
- Randstad (07 de Julio de 2020). Clima Laboral en tiempos de Coronavirus. *Tendencias 360*. [https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/clima-laboral-en-tiempos-de-coronavirus\\_49](https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/clima-laboral-en-tiempos-de-coronavirus_49)
- Reátegui Tello, A. S. (2022). *Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

- Repositorio Institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81342>
- Risco, A (2020). Clasificación de las investigaciones.  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818>
- Rodríguez, D. (2008). Gestión Organizacional. Elementos para su estudio. (4a ed.). Eds. Universidad Católica de Chile.
- Sánchez, K. (2021), *Procesos administrativos y calidad de servicios de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Picota, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68229/Paredes\\_THS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68229/Paredes_THS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=)
- Sánchez, H, Mejías, K y Reyes, C (2018) Manual de términos en investigación científica y humanística. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Schneider, B. (1975). Organizational climates: An essay. *Personnel Psychology*, 28(4), 447–479. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01386.x>
- Secretaria de Gestión Pública, (2021). Gestión de Calidad en el Perú, Avances y Agenda Futura. Documento de Política, Tomo IV. Presidencia del Consejo de ministros.
- Siregar, E. (2020). Efecto del clima organizacional en la calidad del servicio en Universidad Kristen Indonesia. *Revista de Investigación Avanzada en Sistemas Dinámicos y de Control*.  
<http://repository.uki.ac.id/2179/1/EffectofOrganizationalClimateonService.pdf>
- Soteldo, J. y Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista*

*Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, pp 582-609.

<https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>

Sudarsky, J. (1977). *Un Modelo de Diagnóstico e Intervención*. Desarrollo Organizacional.

Editorial Universitaria de América.

Taguiri, R. (1968). *The Concept of Organizational climate*, in R. Taguiri y G.H. Litwin (dirs.),

*Organizational climate: explorations of a concept*. Boston, Estados Unidos: Harvard

Business School.

Tarazona Figueroa, C. A. (2021). *Clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores CAS*

*de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco periodo 2021*. [Tesis de

Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional

UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6797>

Tarazona, Y.y Avalos, S. (2024). *Clima organizacional y calidad de servicio en la Empresa R*

*Proyectos S.A.C. Provincia Constitucional del Callao – 2022*. [Tesis de pregrado,

Universidad Privada del Norte, Perú]. Repositorio Institucional UPN.

<https://hdl.handle.net/11537/36550>

Vargas, S. M. (2019). *Clima organizacional en una institución pública y su relación con la*

*calidad en la atención a los ciudadanos usuarios de los servicios: Caso RENIEC*. [Tesis

de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional

UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3054>.

Velásquez, D. (2011). *Medición de la Satisfacción de Usuarios de la Universidad del Valle*.

Colombia.

## IX. ANEXOS

## Anexo A. Operacionalización de la variable

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Ítems
<b>V 1. Clima organizacional</b>	Es el ambiente interno o la psicología de la organización. El clima organizacional, está compuesto por la responsabilidad, el respeto, la calidez, la identidad corporativa y el conflicto, tiene una influencia positiva e influencia significativa en el compromiso laboral de los empleados. (Kasma y Rianti, 2022)	Capacidad de respuesta de los trabajadores del servicio de administración tributaria de Lima, en cuanto al ambiente físico, liderazgo y las relaciones interpersonales que subyacen dentro del campo de trabajo, así como la relación acorde a los lineamientos emanados dentro de la institución.	<b>Estructura</b>	Directrices	Escala Likert	1
				Políticas		2
				Normas		3
				Deberes		4
				Reglamentos		5
			<b>Motivación</b>	Recompensa		6
				Creatividad e innovación		7
				Programas de aprendizaje y desarrollo		8
			<b>Condiciones de trabajo</b>	Organización		9
				Seguridad		10
				Ventilación e iluminación		11
						12
			<b>Liderazgo</b>	Opinión de los demás		13
				Toma de decisiones y resolución de conflictos		
	Capacidad de trabajo en equipo	14				

			<b>Comunicación</b>	Sistemas Redes Canales de comunicación		15 16 17
			<b>Relaciones interpersonales</b>	Habilidades comunicativas Reconocimiento y manejo de las emociones Automotivación Empatía		18 19 20 21
<b>V2. Calidad de Servicio</b>	Es la orientación que siguen todos los recursos y empleados para lograr la satisfacción de los clientes; incluyendo a todas las personas que trabajan en la empresa, y no sólo a las que tratan personalmente con los clientes o las que se comunican con ellos por medio de teléfono, fax, cartas o de cualquier otra	Sumatoria de todos los puntajes obtenidos al evaluar la calidad de servicio a través de los usuarios en cuanto a los indicadores atención, respeto, información de calidad, veracidad de la misma entre otros. Estos datos serán tomados desde la administración tributaria de Lima para el año 2022.	<b>Trato hacia el usuario</b>	Calidez de atención Respeto hacia el usuario	Escala de likert	1 2
			<b>Información</b>	Información de calidad Veracidad Respuesta oportuna Respuestas o reclamos Demanda de los servicios		3 4 5 6 7
			<b>Accesibilidad</b>	Ubicación de los servicios		8
			<b>Confianza</b>	Vías de acceso		9

	forma de interacción.			Cobertura		10
	Palmar y Calimán, (2022)			Percepción de aprobación		11
				Percepción de desaprobación		12
				Profesionalismo		13
				Satisfacción del usuario		14

## Anexo B. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>		
<b>PG.</b> ¿Cuál es la incidencia del clima organizacional en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022?	<b>OG:</b> Determinar la incidencia del clima organizacional en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.	<b>Variable I</b> Clima organizacional	<b>Enfoque de la investigación</b> Cuantitativo
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Dimensiones</b> Estructura Motivación Condiciones de trabajo Liderazgo Comunicación Relaciones interpersonales	<b>Tipo de la investigación</b> Básica <b>Diseño de la investigación</b> No experimental. <b>Nivel de la investigación</b> Explicativo
<b>PE 1:</b> ¿Cuál es la incidencia de la estructura en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022?	<b>O1:</b> Establecer la incidencia de la estructura en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.		
<b>PE 2:</b> ¿Cuál es la incidencia de la motivación en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022?	<b>O2:</b> Determinar la incidencia de la motivación en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022		
<b>PE 3</b> ¿Cuál es la incidencia de las condiciones de trabajo en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022?	<b>O3:</b> Medir la incidencia de las condiciones de trabajo en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022		
<b>PE 4</b> ¿Cuál es la incidencia del liderazgo en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022?	<b>O4:</b> Determinar la incidencia del liderazgo en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.		
<b>PE 5</b> ¿Cuál es la incidencia de la comunicación en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022?	<b>O5:</b> Establecer la incidencia de la comunicación en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.	<b>Variable II</b> Calidad de servicio <b>Dimensiones</b> Trato hacia el usuario Información Accesibilidad	

<p><b>PE 6</b> ¿Cuál es la incidencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022?</p>	<p><b>O6:</b> Precisar la incidencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.</p>	<p>confianza</p>	
	<p><b>HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b></p>		
	<p><b>HG:</b> El clima organizacional tiene incidencia significativa en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.</p>		
	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b></p>		

	<p><b>H1:</b> La estructura organizacional incide significativamente en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.</p> <p><b>H2:</b> La motivación incide significativamente en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022</p> <p><b>H3:</b> Las condiciones de trabajo inciden de manera significativa en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022</p> <p><b>H4:</b> El liderazgo incide significativamente en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.</p> <p><b>H5:</b> Existe incidencia significativa de la comunicación en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.</p> <p><b>H6:</b> Existe incidencia significativa de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.</p>		
--	---	--	--

**Anexo C. Validez**

Se detallan los criterios de validez del constructo de acuerdo a valores sujetos, del 1 al 5, siendo el 1 el máximo valor, y el 5 el mínimo valor para la aceptación de cada ítem.

<b>Expertos</b>	<b>Criterios de validación de los ítems</b>					<b>Totales</b>
	Claridad	Objetividad	Actualidad	Consistencia	Coherencia	
1						
2						
3						

## Anexo D. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario 1. Clima organizacional

**Objetivo:** Determinar la incidencia del clima organizacional en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.

A continuación, se presenta un cuestionario de 21 interrogantes donde debes marcar con una (x) la respuesta que consideres correcta a cada alternativa de respuesta., de acuerdo a esta escala valorativa.

Ítems	Totalmente de acuerdo (TDA)	De Acuerdo (DA)	en desacuerdo (ED)	totalmente en desacuerdo (TED)	Indeciso (I)
Escala	1	2	3	4	5

N <sup>a</sup>	Alternativas	1	2	3	4	5
<b>Variable:</b> <b>Clima organizacional</b>	<b>Dimensión: Estructura</b>					
1	Se da seguimiento a los objetivos del servicio de administración tributaria.					
2	Existen Políticas acordes al servicio que brinda la administración tributaria.					
3	Se evidencia las Normas de trabajo en un lugar visible de las instalaciones.					
4	Se cumplen con los deberes de cada trabajador y el rol que tienen en el servicio de administración tributaria.					
5	Operan de manera adecuada el Reglamento, para el buen					

	funcionamiento de la administración tributaria.					
<b>Dimensión: Motivación</b>						
6	Existe reconocimiento de trabajos bien ejecutados, por parte del departamento de recursos humanos.					
7	En el desempeño de tus labores opera la creatividad e innovación.					
8	Brindan programas de aprendizaje y desarrollo, para crecer en tu rol como trabajador.					
<b>Dimensión: Condiciones de trabajo</b>						
9	La Organización del espacio de trabajo está acorde a tu bienestar diario.					
10	Existe Seguridad de las instalaciones, en cuanto a estructura.					
11	Existe ventilación, iluminación y temperatura adecuada en el espacio de trabajo.					
<b>Dimensión: Liderazgo</b>						
12	El jefe inmediato promueve actitudes positivas.					
13	El jefe inmediato está orientado a los resultados obtenidos en el trabajo.					
14	El jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo.					
<b>Dimensión: Comunicación</b>						
15	Opera un Sistema de comunicación acorde a las necesidades de la administración.					
16	Las Redes sociales están inmersas en la operatividad de la administración.					

17	Los Canales de comunicación usados son actuales y coherentes al trabajo de la administración					
<b>Dimensión: Relaciones interpersonales</b>						
18	Permanentemente existe confianza, respeto y amabilidad dentro del espacio de trabajo.					
19	Manejas asertivamente las emociones.					
20	Existe Automotivación para el buen desarrollo del trabajo en equipo.					
21	Valoras la Empatía para el trato hacia los demás.					

**Fuente: Elaboración propia.**

## Cuestionario 2. Calidad de Servicio

**Objetivo:** Determinar la incidencia del clima organizacional en la calidad del servicio en la Administración Tributaria SAT- Lima, 2022.

A continuación, se presenta un cuestionario de 14 interrogantes donde debes marcar con una (x) la respuesta que consideres correcta a cada alternativa de respuesta., de acuerdo a esta escala valorativa.

Ítems	Totalmente de acuerdo (TDA)	De Acuerdo (DA)	en desacuerdo (ED)	totalmente en desacuerdo (TED)	Indeciso (I)
escala	1	2	3	4	5

N <sup>a</sup>	Alternativas	1	2	3	4	5
<b>Variable:</b>	<b>Dimensión: Trato hacia el usuario</b>					
<b>Calidad de servicio</b>						
1	En la administración tributaria existe calidad de atención al usuario.					
2	Se maneja el Respeto oportuno hacia el usuario de la administración.					
	<b>Dimensión: Información</b>					
3	Manejan información de calidad, cuando el usuario lo requiere.					
4	Existe veracidad en la información brindada al usuario.					
5	Las Respuestas a las inquietudes del usuario son oportunas.					
6	Acatan diariamente los Reclamos y sugerencias de los usuarios.					
7	La Demanda de los servicios es oportuna y adecuada.					
	<b>Dimensión: Accesibilidad</b>					

8	Es de fácil Ubicación los servicios que brinda la administración tributaria.					
9	Las Vías de acceso al espacio de servicio son rápidas y de fácil llegada.					
10	La cobertura de los servicios brindado por la administración, son de fácil acceso al usuario.					
<b>Dimensión: Confianza</b>						
11	Existe un clima de confianza, a la hora de aprobar un trámite desde la administración.					
12	Estás de acuerdo cuando desaprueban un trámite.					
13	El profesionalismo se maneja coherentemente con la labor que realizas.					
14	Los usuarios quedan satisfechos, al momento de realizar un trámite en la administración.					

Fuente: Elaboración propia (2022)

## Anexo E. Validez y fiabilidad de los instrumentos

Variable 1. Clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	21

Variable 2. Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	14

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,311	53	,000	,787	53	,000
Calidad de servicio	,273	53	,000	,760	53	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto** : Ponce Veneros Manuel Santos  
**1.2 Institución** : Universidad Nacional Federico Villarreal  
**1.3 Nombre del instrumento** : Cuestionario  
**1.4 Autor del instrumento** : Nelcy Stephani Martinez Melo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIONES				
		Deficiente 0% – 20%	Regular 21% – 50%	Bueno 51% - 70%	Muy bueno 71% - 80%	Excelente 81% - 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					85
2. Objetividad	Permite registrar información sobre las variables que se investiga.					85
3. Actualidad	Adecuada al avance de la ciencia sobre el tema que se investiga.					85
4. Organización	Tiene estructura lógica.					85
5. Suficiencia	Cubre todas las dimensiones de las variables en estudio.					85
6. Intencionalidad	Adecuado para los propósitos de la investigación.					85
7. Consistencia	Se sustenta en fundamentos teórico científicos					85
8. Coherencia	Hay relación entre los ítems					85
9. Pertinencia	Es apropiado a la población en estudio					85
10. Metodología	Hace posible el acopio de información con rigor científico.					85

III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento es aplicable

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 85 %



Firma del experto:  
DNI:06099517

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

## I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto : Oncevay Espinoza Fellicano Timoteo  
 1.2 Institución : UNFV  
 1.3 Nombre del instrumento : Cuestionario  
 1.4 Autor del instrumento : Nelcy Stephani Martinez Melo

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIONES				
		Deficiente 0% – 20%	Regular 21% – 50%	Bueno 51% - 70%	Muy bueno 71% - 80%	Excelente 81% - 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad	Permite registrar información sobre las variables que se investiga.			X		
3. Actualidad	Adecuada al avance de la ciencia sobre el tema que se investiga.			X		
4. Organización	Tiene estructura lógica.			X		
5. Suficiencia	Cubre todas las dimensiones de las variables en estudio.			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para los propósitos de la investigación.			X		
7. Consistencia	Se sustenta en fundamentos teórico científicos			X		
8. Coherencia	Hay relación entre los ítems				X	
9. Pertinencia	Es apropiado a la población en estudio			X		
10. Metodología	Hace posible el acopio de información con rigor científico.			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: hasta 70%

Firma del experto:  
DNI:08174694

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto : REYNA DAVILA, SILVIA

Institución : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL – FAULTAD DE ADMINISTRACION

1.2 Nombre del instrumento : Cuestionario

1.3 Autor del instrumento : Nelly Stephani Martinez Melo

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIONES				
		Deficiente 0% – 20%	Regular 21% – 50%	Bueno 51% - 70%	Muy bueno 71% - 80%	Excelente 81% - 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					85
2. Objetividad	Permite registrar información sobre las variables que se investiga.				80	
3. Actualidad	Adecuada al avance de la ciencia sobre el tema que se investiga.				80	
4. Organización	Tiene estructura lógica.				80	
5. Suficiencia	Cubre todas las dimensiones de las variables en estudio.				80	
6. Intencionalidad	Adecuado para los propósitos de la investigación.				80	
7. Consistencia	Se sustenta en fundamentos teórico científicos				80	
8. Coherencia	Hay relación entre los ítems				80	
9. Pertinencia	Es apropiado a la población en estudio					85
10. Metodología	Hace posible el acopio de información con rigor científico.				80	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES FACTIBLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81%

Firma del experto:  
DNI: 10248838