



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competencia laboral y calidad de servicio en la atención a  
los contribuyentes en el Centro de servicio Sunat Lima  
Cercado, 2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Carito Lily Gutarra Baldeón

**ASESOR:**

Mg. Sonia Lidia Romero Vela

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2017**

Página del Jurado

.....

Dra. Fátima Torres Cáceres

Presidente

.....

Mg. Cristian Medina Sotelo

Secretario

.....

Mg. Sonia Lidia Romero Vela

Vocal

### **Dedicatoria**

La presente investigación se la dedico a Dios, a mi hijita Ariadna y a mi esposo Orlando Suico (Q.E.P.D), por su apoyo incondicional que en vida me brindó.

A toda mi familia que confían en mi persona y están apoyándome en cada paso que estoy dando para cumplir mis objetivos.

La autora.

### **Agradecimiento**

Gracias a mi Universidad Cesar Vallejo, por haberme permitido formarme, gracias a todas las personas que son participes en mi formación, por apoyarme de manera directa o indirecta.

Gracias a mis padres que fueron mis mayores promotores y gracias a Dios por ser mi guía. A la Mg. Sonia Romero Vela por su asesoría constante a lo largo de la elaboración de mi tesis.

La autora.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Gutarra Baldeón, Carito Lily, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 40076594 con la tesis titulada: Competencia laboral y calidad de servicio en la atención a los contribuyentes en el Centro de servicio Sunat Lima Cercado, 2017.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de marzo del 2017.

Carito Lily Gutarra Baldeón

DNI 40076594

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada Competencia laboral y calidad de servicio en la atención a los contribuyentes en el Centro de servicio Sunat Lima Cercado, 2017, la misma que someto a vuestra consideración.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes.

II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último, se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros resultados obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes.

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora

## Lista de contenido

	Páginas
Paginas preliminares	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
<b>Resumen</b>	xii
<b>Abstract</b>	xiii
<b>I. Introducción.</b>	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación teórica y organizacional	21
1.3. Justificación	57
1.4. Problema	59
1.5. Hipótesis	61
1.6. Objetivos de la investigación	62
<b>II. Marco metodológico.</b>	
2.1. Variables	65
2.2. Operacionalización de variables	65
2.3. Metodología	66
2.4. Tipo de estudio	67
2.5. Diseño de investigación	67
2.6. Población, muestra y muestreo	69
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	71
2.8. Métodos de Análisis de datos	74
2.9. Aspectos éticos	74

<b>III. Resultados.</b>	75
<b>IV. Discusión</b>	89
<b>V. Conclusiones</b>	93
<b>VI. Recomendaciones</b>	95
<b>VII. Referencias Bibliográficas</b>	97
<b>VIII Anexo</b>	103
Matriz de consistencia	105
Instrumento de medición	108
Certificado de Validación de juicio de experto	112
Base datos	117

## Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de variable: Competencias laborales	66
Tabla 2	Operacionalización de variable: Calidad de Servicio	67
Tabla 3	Validación de instrumento competencias laborales y calidad de servicio	73
Tabla 4	Análisis de consistencia interna de Sistema de referencias competencias laborales y calidad de servicio	74
Tabla 5	Frecuencia de la variable competencias laborales Para la Atención a los Contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017	77
Tabla 6	Frecuencia de la dimensión intrapersonal de competencias laborales Para la Atención a los Contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017	78
Tabla 7	Frecuencia de la dimensión interpersonal de competencias laborales Para la Atención a los Contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017	79
Tabla 8	Frecuencia de la dimensión desarrollo de tareas de competencias laborales Para la Atención a los Contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017	80
Tabla 9	Frecuencia de la dimensión entorno de competencias laborales Para la Atención a los Contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017	81
Tabla 10	Frecuencia de la variable calidad de servicio para la atención a los Contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017	82
Tabla 11	Correlación de Spearman entre la variable competencias laborales y calidad de servicio en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017	83

Tabla 12	Correlación de Spearman entre el área intrapersonal y calidad de servicio en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017	84
Tabla 13	Correlación de Spearman entre el área interpersonal y calidad de servicio en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017	86
Tabla 14	Correlación de Spearman entre el área desarrollo de tareas y calidad de servicio en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017	87
Tabla 15	Correlación de Spearman entre el área de entorno y calidad de servicio en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017	88

## Lista de figuras

		Página
Figura 1	Niveles de la variable competencia laboral	77
Figura 2	Niveles de la dimensión área intrapersonal	78
Figura 3	Niveles de la dimensión área interpersonal	79
Figura 4	Niveles de la dimensión área desarrollo de tareas	80
Figura 5	Niveles de la dimensión área entorno	81
Figura 6	Niveles de la variable calidad de servicio	82

## Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017.

El tipo de investigación es básica de naturaleza descriptiva y correlacional de diseño no experimental: Corte transversal. La población se conformó por todos los contribuyentes de asistieron el día 15 de marzo del 2017 a las oficinas de la SUNAT, con un total de 1322 contribuyentes y con una muestra de aleatoria simple de 298 contribuyentes. Técnica encuesta, instrumento: cuestionario validado por expertos. La confiabilidad se obtuvo a través del Alfa de Cronbach. Para la contrastación de hipótesis se utilizó el Rho de Spearman a razón de las variables cualitativas categóricas, con una significancia de 0.005.

Se observa que las apreciaciones sobre competencia laboral en los contribuyentes son de: el 30.20% es malo, el 52.01 % es regular y el 17.79% es bueno; se observa que las apreciaciones de calidad de servicio en los contribuyentes son de: el 33.89% es malo, el 49.66 % es regular y el 16.44% es bueno. Se afirma que existe una relación entre competencia laboral y calidad de servicio (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.921). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017.

Palabras clave: competencia laboral, calidad de servicio, SUNAT

## Abstract

The purpose of the present research was to determine the employment relationship between competence and quality of service for the attention to taxpayers in the Service Center Lima Cercado SUNAT, 2017

Research type is basic descriptive and correlational nature of non-experimental design: cross-cutting. The population was formed by all taxpayers of attended on March 15, 2017 to the offices of the SUNAT, a total of 1322 taxpayers, and as a random sample simple 298 taxpayers. Technical survey, instrument: questionnaire validated by experts. Reliability was obtained through the Cronbach's. The Spearman Rho at the rate of the categorical qualitative variables, with a 0.005 significacina was used for the verification of hypotheses.

Shows that perceptions about labour competencies in taxpayers of: 30.20% is bad, the 52.01% is regular and the 17.79% is good; shows that the perceptions of service quality in the taxpayer's: the 33.89% is bad, the 49.66% is regular and the 16.44% is good. It is stated that there is a relationship between competency and quality of service (GIS bilateral = 0.000 < 0.05;) Rho = 0.921). Therefore, we reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis in the following sense: there is relationship between competency and quality of service for the attention to taxpayers in the Lima Cercado SUNAT Service Center, 2017.

Key words: competence, quality of service, SUNAT

# I Introducción

## **1.1. Antecedentes**

### **1.1.1 Antecedentes Internacionales.**

Morales (2015) en su tesis, calidad de servicio y las competencias en las empresas farmacéuticas, en la universidad de San Carlos de Guatemala, el objetivo de la investigación fue elaborar las Descripciones de Puestos del Departamento de Asuntos Regulatorios, basados en competencias laborales de la Empresa Farmacéutica, para que sirvan de modelo para el resto de puestos de la empresa y por lo tanto de base para la Gestión de Recursos Humanos en la empresa. La metodología fue descriptivo observacional, mediante la entrevista, bitácora de empleo, observación directa, cuestionario. Las conclusiones mencionan que se elaboraron las descripciones de puestos del departamento de asuntos regulatorios, basados en competencias laborales de la empresa farmacéutica, para que sirvan de modelo para el resto de puestos y por lo tanto de base para la gestión de recursos humanos, para mejorar la cultura organizacional y consecuentemente la productividad de la empresa. Se elaboró el mapa funcional del departamento de asuntos regulatorios de la empresa, a través del método funcional y determinando el propósito principal y los elementos de competencia, mediante la puesta en común con el personal del departamento, se elaboraron las normas técnicas de cada una de las competencias laborales del departamento de asuntos regulatorios de la empresa, incluyendo: criterios de desempeño, campo de aplicación, evidencias de desempeño, evidencias por producto, evidencias por conocimiento y evidencias actitudinales. Se elaboraron las descripciones de puestos del departamento de asuntos regulatorios basados en competencias laborales, lo cual servirá de base para el proceso de reclutamiento, selección de personal, programas de capacitación, entre otras. Además, se concluye que existe relación entre calidad de servicio y competencia laboral.

Mejia (2013) en su tesis, evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales” estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango, el objetivo fue determinar la importancia de la

evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales en agentes de servicio telefónico, en el proceso de investigación. Los instrumentos utilizados fueron la evaluación del desempeño por competencias laborales y una encuesta que permitió recabar la percepción de los agentes acerca de la evaluación que se les realizó. El tipo de estudio es de tipo descriptivo por lo que permitió la recolección de datos numéricos como situacionales que permitieron mayor objetividad en el estudio, se logró comprobar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales, ya que los resultados indican que es de gran influencia positiva en el desempeño de los agentes, pues esta misma representa un medio que les exige mejora continua en el servicio y atención que proporcionan al cliente, actualizarse en conocimientos e incluso mejorar sus habilidades para poder cumplir con las competencias establecidas y también desarrollar la actitud apropiada para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo. La conclusión a que se llegó fue que la evaluación del desempeño por competencias laborales, tiene un impacto directo en el trabajo de los agentes de servicio telefónico.

Godoy (2014) en su tesis las competencias laborales de los mandos medios y altos de una industria papelera. En Guatemala, el objetivo fue establecer las competencias laborales en los mandos medios y altos de una industria papelera. La investigación fue de tipo descriptivo, el cual se llevó a cabo con 12 personas de ambos sexos de los mandos altos y medio, perteneciendo 2 gerentes, 6 supervisores y 4 encargados. Se utilizó el test Compe-TEA, que es un cuestionario de 170 elementos que evalúa 20 competencias claves en el ámbito profesional; las cuales se agrupan en 5 áreas. Dicho cuestionario se aplicó a la muestra con la finalidad de obtener y validar la información, los resultados demostraron que los niveles de las competencias de los mandos medios y altos de la empresa, son muy poco variables; así también se da un nivel de aceptación y aplicabilidad de las competencias laborales en el área gerencial, siendo esta el área con la mayor puntuación sobre el resto de las áreas en cuestión, ya que esta se encuentra muy beneficiada por el área de liderazgo. Se llegó a la conclusión que el área interpersonal, la cual está compuesta por las competencias de trabajo en equipo, influencia, negociación, establecimiento de relaciones y comunicación, se

ve afectada por la competencia de trabajo en equipo pues, según los resultados ha tenido una baja en cuanto a respuestas positivas carece de la capacidad de llevar a cabo trabajos en equipo dado que los grupos en estudio únicamente se han enfocado en alcanzar y cumplir las metas que brinden satisfacción, para sí mismos. De igual forma se le recomendó fortalecer las competencias de los mandos medio y altos de la empresa para que, en la medida de lo posible, todos posean los mismos conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, para un mejor desempeño del cargo.

Gómez y Mendoza (2013) en su tesis, modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S. en la universidad Cartagena, Colombia, el objetivo fue diseñar un modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S., por medio de los procesos de administración de personal, con el propósito de lograr su gestión integral. Para su elaboración se aplicó un instrumento que permitiera conocer la descripción del cargo y posteriormente se analizó esto contra la clasificación seleccionada y se definieron los perfiles por competencias para cada cargo. Con esto se procedió a integrarlo con los procesos de selección, evaluación del desempeño y capacitación, la conclusión a que se llegó fue, se realizó un análisis y descripción de cargos por competencias para el área administrativa de la empresa ACMED S.A.S., así como la elaboración de un proceso de reclutamiento y selección a los aspirantes a cargos administrativos, y la respectiva propuesta para evaluar el desempeño de cada uno de los cargos. Se propuso un plan de capacitación pertinente para potenciar las competencias de los diferentes perfiles del Personal Administrativo de la empresa ACMED S.A.S, el cual contiene temas a tratar, responsables, Justificación, objetivos y alcance de las actividades. El modelo de gestión integra y articula los procesos de selección, evaluación del desempeño y capacitación, lo que le permite a la organización gestionar, potenciar y desarrollar el talento humano con que cuenta.

Droguett (2013) en su tesis Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes, presentado en la Universidad de Chile Facultad de Economía y Negocios Escuela de Economía y Administración, el objetivo fue

determinar cuáles son las principales causas de insatisfacción en el servicio de la industria automotriz, saber qué es lo más importante que salga bien para los clientes a la hora de decidir si la experiencia de servicio fue satisfactoria, el tipo de investigación fue descriptiva aplicativo, llegando a la siguiente conclusión. Que al estudiar individualmente cada uno de los procesos de servicio presentes en la industria se mostró cómo los impulsores de satisfacción o insatisfacción son bastante diferentes en ambos casos. Por un lado, en el proceso de ventas, es posible ver cómo la evaluación de la experiencia de servicio depende en una gran proporción de la evaluación que hace el cliente del desempeño del vendedor, jugando un rol clave la capacidad del mismo para cumplir compromisos y la preocupación que tiene por las necesidades del cliente. Mientras que en el proceso de servicio al vehículo, quienes llevan la atención (asesor de servicio), no son los principales responsables de la satisfacción, pues lo realmente importante para los clientes es el resultado obtenido dentro del servicio, es decir, que se cumpla con los trabajos que solicitaron y que la solución sea de calidad, por lo tanto son los mecánicos y el personal del taller los personajes claves, pues son ellos quienes son los responsables de la calidad de los trabajos realizados. De todas maneras, el asesor juega un rol clave, no se debe olvidar que como este es un servicio con cualidades de credibilidad, la percepción de calidad o cumplimiento de deseos pasará principalmente por el grado de comprensión que tengan los clientes acerca del trabajo realizado, y esto sólo se puede conseguir por medio de explicaciones claras del asesor de servicio. Es decir, si bien la evaluación de los clientes acerca de la experiencia de servicio en el servicio al vehículo no pasa mucho por la evaluación que hagan del desempeño del asesor de servicio, el desempeño de éste es clave pues permitirá una mejor evaluación de todos los demás ítems

### **1.1.2 Antecedentes Nacionales.**

Granados (2013) en su tesis Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - año 2013, en Lima, el objetivo fue "Determinar la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013” el método: Ex post facto, Diseño: Co-relacional; La muestra ha estado conformada por 96 estudiantes del X semestre de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), del Semestre 2013 II, siendo ésta No Probabilística Intencionada. Para la recogida de datos hemos aplicado dos cuestionarios tipo Escala de Lickert, uno sobre desarrollo de competencias laborales y el otro sobre formación profesional en turismo en la UNMSM. Como resultados se ha encontrado que, para los estudiantes, el 59.38% son buenas las competencias laborales y para el 48.96% es buena la formación de los profesionales en Turismo. Como conclusión tenemos que es directa y significativa la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013.

Suarez, (2015) en su tesis “El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 - 2012” en Lima Perú, el objetivo fue Medir el nivel de calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 - 2012. La investigación es de tipo descriptiva, ya que se reseñan hechos, situaciones y características de un objeto de estudio, además es de tipo explicativa ya que se estudia el porqué de los fenómenos o situaciones analizando las causas y efectos entre las variables, Los resultados expresaron que los usuarios se mostraban en desacuerdo con el enunciado de “El personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los alumnos”, por lo que se propone un manual de atención al usuario para mejorar este punto. Las conclusiones son por lo analizado se puede concluir que el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 – 2012, expresado en un promedio ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones. Se determina que la fiabilidad incide en la satisfacción del cliente del Centro de Idiomas, lo cual se validó con la correlación de Pearson al obtener un resultado de una asociación positiva significativa de 0,937 y una regresión lineal simple con residuos mínimos. La capacidad de respuesta incide en los

procedimientos, pues se obtiene una asociación positiva significativa de 0,966 validada a través de la correlación de Pearson y una regresión lineal simple con residuos mínimos. Con respecto a la seguridad, se prueba su incidencia en el material del CIUNAC a través de una asociación positiva de 0,944 y una regresión lineal simple con residuos mínimos. La empatía incide en el equipamiento del Centro de Idiomas, debido a la obtención de una asociación significativa (0,976) gracias a la correlación de Pearson y una regresión lineal de residuos mínimos. Se establece que los elementos tangibles inciden en la infraestructura del CIUNAC, pues se validó a través de la correlación de Pearson (0,942) y la obtención de una regresión lineal de residuos mínimos. Llegando a la conclusión de que el nivel de calidad de servicio es de término medio.

Saavedra, Diaz y Pinchi (2015) Factores determinantes de la calidad del servicio en la agencia central del Banco de Crédito del Perú (BCP), del distrito de Tarapoto. Año 2014, el objetivo fue Identificar los factores determinantes de la calidad del servicio, con la escala SERVQUAL, en el nivel de satisfacción de los clientes en la agencia central del banco de Crédito del Perú (BCP) del distrito de Tarapoto, año 2014. En la metodología el nivel de la investigación fue descriptivo, debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio, La población está representada por los clientes de la agencia del Banco de Crédito, del distrito de Tarapoto; la muestra es de 110 clientes , la conclusiones son: los resultados obtenidos demostraron que el aspecto operativo tiene el valor más alto y es el que más influye en la calidad del servicio de la agencia central del Banco de Crédito- Tarapoto. Responde a la necesidad del servicio ya que los clientes suelen concebir como calidad del servicio aquello relacionado con el desempeño en las transacciones bancarias, como los horarios del banco, las explicaciones, el tiempo de espera en la cola, la rentabilidad.

Merino y Reyes (2014) en su tesis modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú, presentado en la Universidad San Martin de Porres, tenía como objetivo, desarrollar un modelo que permita comprender el comportamiento de las variables asociadas a la mejora de la calidad del servicio al usuario de consulta externa en

los establecimientos de salud en el Perú. La investigación fue aplicada, cuantitativa, transversal, explicativa y no experimental. El trabajo de campo se realizó en 181 establecimientos de salud del país y la población estuvo constituida por 1370 usuarios de consulta externa, de 15 años y más de edad atendidos en los establecimientos de salud del Ministerio de Salud, EsSalud, Sanidades y Clínicas, a quienes mediante un cuestionario se investigó sobre su percepción de la atención recibida y los principales problemas encontrados en el contexto del Aseguramiento Universal en Salud (AUS). En conclusión, con el modelo de ecuaciones estructuradas se logró identificar las variables que más impactan sobre el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa. Asimismo, el nivel sociodemográfico (nivel educativo y rango de ingreso), el tiempo de espera para la atención del paciente, el trato recibido por parte del personal administrativo, no médico y médico, impactaron significativamente en el nivel de satisfacción del usuario externo.

Mori y Cuevas (2014) en su tesis influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014, presentado en La Universidad Privada Antenor Orrego, tuvo como objetivo en dar buenas soluciones de valor agregado y un nivel de excelencia que los satisfaga, y de esta manera garantice su lealtad y maximice el valor generado por cada uno de los cliente que visitan tiendas de cadenas claro tottus mal, el tipo de investigación fue descriptivo aplicativo, la conclusión a que se arribo fue: la calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas CLARO- TOTTUS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio, esto repercute en el incremento del nivel de ventas, los factores controlables como la oferta de los equipos de Claro el trato amable y buena comunicación del promotor influyen de manera positiva en el nivel de ventas, La evaluación de las dimensiones de calidad de servicio, en términos de infraestructura moderna, confiabilidad, empatía, respuesta tiene un impacto positivo en los clientes, debido a que confían en los productos ofertados y son escuchados ante cualquier duda que tengan sobre los productos por parte de los promotores de ventas, se puede decir que los niveles de calidad de servicio y los niveles de ventas se relacionan, ya que los clientes lo califican como bueno y regular; en tiendas de cadenas claro tottus – mall, de la ciudad de Trujillo.

## **1.2. Fundamentación científica**

### **1.2.1. Variable 1: Competencia Laboral**

#### ***Definición.***

Carmines (2009) “Es la capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específico, a través de las áreas Intrapersonal, interpersonal, desarrollo de tareas y conocimiento del entorno” (p.155).

Eshghi (2008) precisó:

Son habilidades específicas que permiten a un candidato para el empleo para sobresalir en un trabajo en particular. Algunas habilidades se logran asistiendo a la escuela o programas de capacitación. Otros pueden ser adquiridos a través de la experiencia de aprendizaje en el trabajo. Las habilidades que se necesitan para un trabajo específico también se conocen como un conjunto de habilidades. (p. 208)

Arawati (2011) “conjunto de habilidades necesarias para poder realizar el trabajo en la publicación del trabajo. Los solicitantes que más coincidan con las habilidades requeridas tendrán la mejor oportunidad de ser seleccionados para una entrevista de trabajo” (p.218).

Deng (2010) “las habilidades específicas para el trabajo, consejos para identificar las habilidades específicas del trabajo y consejos sobre cómo combinar sus habilidades y experiencia con las necesarias para un trabajo” (p.58).

Eshghi, (2008). “Es el trabajo en equipo, la planificación, y la gerencia del tiempo, que se requieren en una amplia gama de trabajos. Las habilidades transferibles son las que usas en casi todos los trabajos” (p. 208).

## **Principales Teorías de competencias laborales.**

Deng (2010) “De acuerdo con McClelland, Los métodos de competencia disponibles en el mercado hoy en día, por encima del cual dice que, básicamente, reducir el ámbito de aplicación de COMPETENCIAS- comparte una serie de puntos en común” (p.59).

Asimismo, Carmines (2009) indicó:

Cada habilidad tiene un nombre y una definición verbal precisa. Designaciones tales como identificación con la empresa, la confianza, la información, la orientación al cliente, el pensamiento conceptual, flexibilidad, liderazgo... aparecieron en los primeros estudios de McBer (Hay Group / McBer), la empresa de consultoría fundada por David McClelland, y después se han ido extendiendo profundamente en la literatura y en las habilidades. (p.162).

Cada habilidad tiene un número de niveles que reflejan el comportamiento observado, no juicios de valor.

Todas las habilidades se pueden desarrollar (al pasar de un nivel inferior a la inmediatamente superior), pero no inmediatamente y obtener una educación. El desarrollo requiere experiencia práctica. (Eshghi, 2008)

Todas las posiciones están asociadas con un perfil de habilidades que no es más que un inventario de ellos, junto con los niveles requeridos por cada uno. se obtendrá el nivel estimado de cada uno de los desequilibrios competitivos que necesitan ser analizados.

A continuación, se presentan dos de las habilidades actuales de gestión diferenciadas:

*El enfoque anglosajón.*

Según Babakus (2012) quien precisó:

Se centra en el contenido del trabajo, así como su relación con la estrategia general de la organización. Los partidarios de este enfoque para compartir

opiniones McClelland en las pruebas de inteligencia y registros académicos solos no proporcionan valor predictivo de éxito profesional, ni describen las habilidades que posee una persona. Por lo tanto, es necesario establecer una conexión causal, lo que hace que sea estrategia muy poderosa desde el punto de vista metodológico. (p.231).

De acuerdo con este punto de vista, estas relaciones son difíciles de establecer en posiciones que no generan directamente valores o posiciones en las que no se conoce los resultados concretos que se espera de él.

Asimismo, Babakus (2012) manifestó:

Este paradigma ha evolucionado desde principios de los ochenta, y ahora considera la competencia como un vínculo entre el comportamiento individual con la estrategia de la organización, que debe ser apoyada por una cultura apropiada aquí donde entran en juego las habilidades a través de la gestión estratégica de los recursos humanos. (p.232)

Birori (2014) indicó:

Para este enfoque, la experiencia refleja un conjunto de valores que en muchos casos traen la misión y el plan estratégico, lo que los hace "necesaria" por la organización, se pueden identificar por un panel de expertos, sin medidas de rendimiento de recurso a la Directiva. (p.201)

*Enfoque francés.*

Se centra más en la persona y a diferencia del anterior se acerca a su objetivo de servir como parte de la auditoría sobre el tema de la capacidad y el esfuerzo de la organización individual para mantener su fuerza de trabajo en buenas condiciones "empleabilidad"

Es por ello que Carmines (2009) manifestó:

Cree que las habilidades como una mezcla inseparable del conocimiento y experiencia de trabajo en una organización específica (habilidades + experiencia + conocimientos + rasgos de personalidad) es / son los que permiten formar a las personas para que puedan ejercer de la mejor

manera posible sus funciones. Por lo tanto, la experiencia profesional es la única manera de adquirir conocimiento de que no es reconocido por un certificado. (p.168)

Como puede verse en este enfoque hace hincapié en la presencia de habilidades específicas, como se refleja en el uso del concepto de la propia imagen, como el aprendizaje motor en los seres humanos, y nos da la imagen que tenemos de nosotros mismos y nos comportamos como lo hacemos. (Deng, 2010)

Este enfoque se centra en los procesos de aprendizaje de las personas y cree que la prueba de aptitud y el coeficiente intelectual es muy importante en las herramientas de predicción capacidad de gestión. (Birori, 2014)

### **Competencias gerenciales.**

Espillat (2012) El termino *habilidad* proviene del latín *habilitas*, y se refiere a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea. Una persona hábil logra realizar una tarea o actividad con éxito gracias a su destreza. En el tema en cuestión, se necesitan 3 tipos de habilidades para realizar efectivamente la labor gerencial

Griffin (2011). “Se refieren a las capacidades, habilidades y conocimientos que una persona posee para realizar las actividades de liderazgo y coordinación en el rol de gerente o líder de un grupo de trabajo u organización; éstas pueden ser estratégicas, tácticas, operativas” (p. 59), «técnicas, interpersonales, conceptuales, diagnósticas, de comunicación, toma de decisiones y habilidades de administración del tiempo.

Koontz (2011) refirió que la competencia gerencial es el conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, actitudes y aptitudes (inteligencia), que permite a las personas influir con medios no coercitivos sobre otras personas para alcanzar objetivos con efectividad, eficiencia y eficacia” (p. 142).

Romero (2006) menciona gerencia es como una multidisciplinaria desprovista de condicionamientos sociales y como una entidad autónoma que soslaya el carácter epistemológico de la administración como ciencia de la dirección

Romero (2006) mencionó:

Dentro de las habilidades gerenciales encontramos: pensamiento estratégico, orientación a resultados, visión sistémica, liderazgo, trabajo en equipo, conocimiento del entorno, habilidad de negociación, planeación, priorización, gestión del tiempo, sinergia, autogestión personal y desarrollo de los colaboradores y empoderamiento de los mismos. (p. 56)

Sosa (2006) preciso “la competencia laboral se identifica en las normas a través de la definición de elementos de competencia: criterios de desempeño, campo de aplicación y conocimientos requeridos” (p. 52).

Sosa (2006) indicó la competencia laboral es la construcción social de aprendizajes útiles para el desempeño de una actividad productiva en un determinado contexto laboral, de acuerdo a los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo.

Las competencias como la capacidad de movilizar conocimientos, capacidades socio-afectivas, habilidades, actitudes, valores y comportamientos que ocasionan un desempeño exitoso en las funciones y tareas a desarrollar en correspondencia con el principio de la idoneidad demostrada. (Urbina, 2010)

García (1997) concluye “la gerencia es como aquel proceso donde se relaciona un conjunto de elementos que aseguran la óptima utilización de un activo que siempre ha estado presente en la empresa, pero que no había sido debidamente aprovechado” (p. 63).

### ***La teoría de pensamiento estratégico.***

Ortiz y Torres (2012) acerca del pensamiento estratégico concluyeron:

Se puede decir que la gerencia en Enfermería, busca dar la mejor atención y que las subordinadas se sientan satisfechas de trabajar, con los recursos

que proporciona la institución, para dar un mejor servicio al usuario con bases científicas y sus competencias. (p. 217)

Sin embargo, los objetivos del trabajo gerencial de Enfermería son: La organización del trabajo y los elementos humanos de enfermería, utilizando un conjunto de instrumentos técnicos propios de la gerencia, es decir: planeación y dimensión del personal de Enfermería, selección del personal, educación continua y/o permanente, así como la supervisión y validación del desempeño entre otros. También utilizan medios como: la fuerza de trabajo, los materiales, equipamiento e instalaciones, sea calculado por indicadores según en las categorías siguientes: cuidados mínimos, parciales, directa, intensivo intermedio, intensivo. Además de hacer el cálculo por jornada laboral en cada uno de los turnos tanto matutino, vespertino y nocturno. El cálculo del personal suplente según incidencias; indiscutiblemente debe aplicar la gerencia como estrategia laboral.

Al respecto Ortiz y Torres (2012) indicaron:

Sin embargo, la administración en Enfermería, posee condiciones físicas resistentes como son: la rigidez, la mecanización, la extrema normatividad, las rutinas establecidas, la centralización en puestos clave, el manejo de premios y castigos, la vigilancia como medio de control entre otras, estas son algunas de las características más sobresalientes del sistema administrativo de enfermería. (p. 53)

Entonces, la gerencia al ser multidisciplinaria, debido a que conduce a su subordinado, es una acción social, es organizativa, hace uso de recursos del trabajo físico, financiero, del trabajo humano; es un arte, es una ciencia que busca llegar a la meta, hace uso del manejo estratégico, busca el equilibrio de la institución, surge a consecuencia de las crisis económicas; de ahí que la gerencia, al ser multidisciplinaria posibilita el apropiarse una conceptualización para la enfermería, permitiendo fundamentar los conocimientos de enfermería. (Ortiz y Torres, 2012)

Testa (2005) en su propuesta teórica, “muestra los elementos que abordan el poder: político, técnico y administrativo; examina los espacios de actuación permitiendo ubicar problemas, estrategias institucionales, programáticas y sociales, así como acciones políticas y administrativas” (p. 49).

Asimismo, Testa (2005) indicó:

La aplicación del pensamiento estratégico, para el caso de la gestión pública, presenta tres tipos de ejercicio de poder basados en su organización y relacionados con la producción de servicios, donde el poder político tiene la capacidad de desencadenar movilizaciones que dependerán, en cierta forma, de conocer con exactitud la realidad, saber generarlo como experiencia frente a situaciones concretas, acrecentado por sentimientos producto de prácticas personales. (p. 174)

Al respecto se infiere, el poder técnico comprende diversas formas de conocimiento científico, informal o popular, como de la administración y de otras disciplinas, que permiten configurar un modelo teórico integral relacionado con la práctica de actividades de salud e intereses de grupo.

El poder administrativo se refiere a las formas de funcionamiento y financiamiento cuyos elementos centrales pueden experimentar modificaciones sustanciales en el terreno de la organización institucional, donde también pueden identificarse situaciones coyunturales que permiten inducir propuestas de reforma que impliquen avances en atención de necesidades de grupos de población no atendidos.

Cabe mencionar, las disciplinas gerenciales establecen el camino óptimo que una organización debe poseer, por ello es vital mencionar a Senge (2009), “con las disciplinas centrales, las cuales establecen un camino que conlleva a construir la organización inteligente, comprende cuatro aspectos que generan una visión determinante a nivel gerencial” (p. 78). Para ello se mencionan a continuación, iniciando con la primera de las disciplinas, la cual señala al dominio personal y, explica que las organizaciones sólo aprenden a través de individuos que aprenden.

El aprendizaje individual no garantiza el aprendizaje organizacional, pero no hay aprendizaje organizacional sin aprendizaje individual.

Cabe resaltar a Senge (2009) indicó:

El dominio personal trasciende la competencia y las habilidades, aunque se basa en ellas. Trasciende la apertura espiritual, aunque requiere crecimiento espiritual. Significa abordar la vida como una tarea creativa, vivirla desde una perspectiva creativa y no meramente reactiva. (p. 78)

Es por ello, que las gentes con alto nivel de dominio personal comparten varias características. Tienen un sentido especial del propósito que subyace a sus visiones y metas. Para esas personas, una visión es una vocación y no sólo una buena idea. Se observa la realidad actual como un aliado, no como un enemigo. Han aprendido a percibir las fuerzas del cambio y a trabajar con ellas en vez de resistirlas. Son profundamente inquisitivas, y desean ver la realidad con creciente precisión. Se sienten conectadas con otras personas y con la vida misma.

Sin embargo, no sacrifican su singularidad, se sienten parte de un proceso creativo más amplio, en el cual pueden influir sin controlarlo unilateralmente.

Senge (2009) mencionó que “Otro de los puntos importantes que resalta el autor son los modelos mentales, donde resalta que todos los directivos saben que muchas ideas excelentes jamás se llevan a la práctica. Las estrategias brillantes nos traducen en actos” (p. 57). Sobre los conceptos sistémicos nunca se integran a políticas operativas. Un experimento piloto demuestra que un nuevo enfoque genera mejores resultados, pero ese enfoque jamás se difunde. Por eso la disciplina de manejar modelos mentales, o sea el afloramiento, verificación y perfeccionamiento de las imágenes internas acerca del funcionamiento del mundo promete ser una decisiva innovación en la construcción de organizaciones inteligentes.

Otro aspecto que enmarca importancia es la visión compartida, donde la misma no es una idea, es una fuerza de impresionante poder. Este aspecto resalta a la visión como verdaderamente compartida cuando dos personas poseen una

imagen similar y les interesa que sea mutua, y no sólo que la tenga cada persona por separado. Cuando la gente comparte una visión está conectada, vinculada por una aspiración común. Las visiones personales extraen su vigor del profundo interés de un individuo en la visión. Las visiones compartidas derivan su fuerza de un interés común.

La visión compartida es vital para la organización inteligente por que brinda concentración y energías para el aprendizaje. Para ello, Senge (2009), “refleja un ejemplo sobre interés común que establece la importancia” (p. 65). “En la película Espartaco, una adaptación de la historia de un gladiador y esclavo romano que condujo un ejército de esclavos” (p. 65). Estos derrotaron dos veces a las legiones romanas, pero al fin fueron vencidos por un general tras un prolongado sitio de batalla. Todos en el ejército escogieron morir por seguir el liderazgo de Espartaco, pero lo resaltante del caso que era un equipo con visión compartida y que ninguno la abandonaría para volver a la esclavitud.

Hoy en la actualidad, visión es un concepto familiar en el liderazgo empresarial. Pero un examen atento revela que la mayoría de las visiones son de una persona (o un grupo) y se impone sobre una organización. Senge (2009) “Una visión compartida despierta el compromiso de mucha gente, porque ella refleja la visión personal de esa gente” (p. 65).

### ***Organización inteligente y el cambio organizacional.***

Este planteamiento establece como las organizaciones requieren de un acoplamiento de su estructura organizacional a los nuevos requerimientos que la globalización le exige a la sociedad.

Para ello, se menciona a García (1997), donde explicó:

Los cambios asociados en las organizaciones con la implementación de las herramientas de la calidad total, la reingeniería, el just in time, los sistemas administrativos o de información, entre otros, están condenados a la incomprensión y al fracaso más rotundo por la amenaza e incertidumbre que perciben los individuos. Se ha de conseguir que se entienda el cambio como una oportunidad espectacular de revitalización y mejora. (p. 36)

Sobre el tema, las nuevas tecnologías establecen un apoyo determinante al cambio organizacional y su adaptación a la globalización. Esto basado en una planificación estratégica y las herramientas que se mencionaron en el párrafo anterior, lo cual genera organizaciones inteligentes capaces de establecer mecanismos que conlleven a la eficiencia y el objetivo basado en metas y una visión del negocio hacia el futuro. (García, 1997)

### ***La teoría de los conflictos.***

Robbins (2012) refirió “Los conflictos se relacionan a las inquietudes que hacen parte de la naturaleza del ser humano, entre ellas la defensa de sus propósitos, el cual para alcanzarlos se utiliza de mecanismos que posibilitan el control del ambiente físico y de las relaciones que en él se desarrollan” (p. 74), mismo presumiendo que eso pueda resultar en algo inesperado. Entre tanto, el tratamiento dado a ese tema está lejos de alcanzar la frecuencia con que el mismo ocurre. Sobre lo indicado, no es raro que el conflicto todavía sea tratado como un villano, una presencia indeseada, una situación a ser evitada a cualquier costo, a pesar de que se nota una tendencia clara, después de la mitad del siglo XX, en asumirlo como factor favorable a cambios institucionales.

Bruno y Melo (2004) indicaron:

En enfermería, las preocupaciones con el fenómeno del conflicto y la posibilidad de verlo como factor de cambio son percibidas partir de la década del 80, período en que, en el contexto organizacional, la actuación del enfermero pasa del área operacional para el área estratégica: una interpretación de ese fenómeno es que los elementos característicos de ese universo pasan a hacer parte de lo cotidiano de trabajo de los enfermeros. (p. 97)

Como se explicó, los profesionales de gestión pública representan la mayoría de la fuerza de trabajo de las instituciones públicas (Bruno *et al*, 2004), y ejercen, de hecho, actividades que van desde el cuidado directo al paciente hasta aquellas capaz de producir eco en el núcleo de decisión (acción indirecta), cuando informan a la dirección central sobre todos los eventos que ocurren en los espacios

de la institución. Bruno *et al* (2004), “especialmente, una concesión singular, permitiéndole actuar, con más autonomía, así como interferir, subliminalmente, en la toma de decisiones por parte de la dirección central, y tornan los conflictos fenómenos inherentes al hacer profesional del enfermero” (p. 48).

### ***Características de competencias.***

Las Competencias son un “conjuntos estabilizados de saberes, conductas tipo, procedimientos estándar, tipos de razonamiento, que se pueden poner en práctica sin nuevo aprendizaje” (Carazo, 2009, p. 76).

Por esta razón, las competencias existen cuando los conocimientos adquiridos durante la formación son transferidos de forma efectiva y a su debido tiempo al lugar de trabajo. Si se opta por su uniformidad y estandarización servirán como guía flexible, que ayude a los trabajadores a saber cómo comportarse según lo deseable por parte de la organización, y se tratará de desarrollar las competencias individuales, atendiendo a la experiencia como uno de los agentes de cambio más importantes. (Carazo, 1999).

Se puede clasificar, las competencias en específicas y genéricas. Las específicas son aquellas que se relacionan de forma concreta con el puesto de trabajo, mientras que las genéricas se refieren a las competencias transversales, transferibles a multitud de funciones y tareas. Por ello, las competencias transversales son aquellas comunes a la mayoría de profesiones y que se relacionan con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos y valores adquiridos, por lo que se requieren en diversas áreas ocupacionales o son transferibles entre distintas actividades de un sector u organización. Así, este enfoque funcional contribuye a una perspectiva más amplia de las competencias que el enfoque de los puestos de trabajo y las tareas para identificar y relacionar las habilidades transversales (Gómez *et al.*, 2006).

Es por ello Babakus (2012) expresó:

Como se muestra, cada corriente desde su perspectiva dirigida a la resolución de problemas relacionados con el mismo tema, las habilidades como una alternativa a la mejora del rendimiento de los individuos y por lo tanto la competitividad de las organizaciones. Ambos contienen elementos que los distinguen y de coincidencia. (p.233)

Un enfoque se centra en el contenido del trabajo y las otras personas que viven allí; uno está más orientado a las competencias genéricas y competencias específicas adicionales, pero reconocen la coexistencia de ambos.

En ese sentido Carmines (2009) precisó:

En cuanto al valor predictivo de la prueba en el éxito profesional, considere una estrategia de su uso solo carece de este valor, mientras que el segundo enfoque, esto proporciona un gran valor predictivo. Sin embargo, no hubo diferencia en este sentido, se puede entender que, en esencia valor de la prueba no se puede negar. (p.170)

Alrededor de esto, yo creo que es importante tener en cuenta que cuando una organización decide adoptar uno u otro, e incluso si se decide establecer su propia, los profesionales de recursos humanos no ignoran las consecuencias que ello conlleva.

En ese sentido Eshghi (2008) indicó:

Se han caracterizado por la realización de una gestión burocrática de la gente: salarios, descripciones de trabajo y formación genérica, ahora deben hacer frente a la selección, la evaluación y el fomento de las empresas de personal, por lo que puede obtener más personas capacitadas y comprometidas en el futuro, para obtener un conocimiento más preciso del trabajo y las relaciones personales que componen los diferentes puestos de trabajo, decidir a su vez de organizar un conjunto de "habilidades". por lo tanto, deben desempeñar un papel más activo y el valor añadido y la función como protagonistas de los problemas sociales en la empresa. (p. 210)

### ***Dimensiones de Competencia Laboral.***

Para efecto de la presente investigación se tomó en cuenta las dimensiones desarrolladas por. (Carmines, 2009)

#### ***Dimensión área Intrapersonal.***

Carmines (2009) "Son habilidades de tranquilidad, seguridad en sí mismo, de persistencia, con las que el trabajador adicionara a las expectativas de una empresa del presente siglo XXI" (p.165).

Son talentos o habilidades que residen dentro del individuo y ayudan a él o ella en la resolución de problemas. En la que se identifica dos grandes grupos.

Adaptabilidad: La capacidad y la voluntad de hacer frente a las condiciones inciertas, nuevas y rápidamente cambiantes en el trabajo, incluyendo la respuesta eficaz a emergencias o situaciones de crisis y el aprendizaje de nuevas tareas, tecnologías y procedimientos. La adaptabilidad también incluye el manejo del estrés laboral; Adaptarse a diferentes personalidades, estilos de comunicación y culturas; la adaptabilidad física a varios ambientes de trabajo en interiores o al aire libre. (Carmines, 2009)

Autogestión / autodesarrollo: La capacidad de trabajar a distancia, en equipos virtuales; trabajar de manera autónoma; ser auto-motivante y auto-monitorear. Un aspecto de la autogestión es la disposición y la capacidad de adquirir nueva información y habilidades relacionadas con el trabajo. (Carmines, 2009)

Al respecto Camines (2009) "Ejemplos de habilidades intrapersonales incluyen atributos tales como plenitud, autodisciplina, retraso en la gratificación, capacidad para lidiar con las distracciones y superarlas, y la capacidad de ajustar la estrategia o el enfoque según sea necesario" (p.219).

Asimismo, "La capacidad de los individuos para guiarse, de cualquier manera posible, hacia estados de objetivo importantes" (Carmines, 2009, p.166).

### *Importancia de la autorregulación.*

Carmines (2009) precisó:

Invariablemente los objetivos que adoptamos o nos son dados son desafiados de varias maneras. Podemos tener impulsos contraproducentes, como comer postre aunque tengamos un objetivo para bajar de peso. Podemos encontrar obstáculos situacionales, obstáculos que interfieren con la búsqueda continua de algún objetivo. (p. 167)

Se pueden tener objetivos en competencia, de modo que la satisfacción de un objetivo detraiga el logro de otro. Por lo tanto, la gente debe manejar el conflicto entre objetivos; en algunos casos, el progreso puede ser tan lento que es difícil sostener la motivación. Mantener el rumbo hacia la búsqueda de objetivos requiere un conjunto de estrategias que, en conjunto, constituyen la autorregulación. (Carmines, 2009)

### ***Dimensión área Interpersonal.***

(Carmines, 2009) precisó:

Se refiere a las habilidades de cooperación, de relaciones interpersonales, habilidades de negociaciones, influye en el trabajo en equipo. Que todo trabajador debe reunir dichas capacidades para apoyar en forma directa al cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa donde se labora. (p.255)

Son las necesarias para relacionarse con otras personas.

En ese sentido este indicador se refiere a ganar amigos e influenciar a la gente, por ejemplo, incluían lo siguiente: ser un buen oyente; No criticar, condenar o quejarse; Y tratar de ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona. Estos son los mismos tipos de habilidades que se encuentran hoy en las listas de habilidades del siglo XXI; que incluye numerosas capacidades interpersonales, tales como trabajar creativamente con otros, comunicarse claramente y colaborar con otros, entre las habilidades que los estudiantes deben

aprender a medida que progresan desde preescolar hasta estudios postsecundarios. (Morales 2015)

Estas son habilidades importantes, pero las etiquetas y definiciones definitivas para las habilidades interpersonales importantes para el éxito en la escuela y el trabajo siguen siendo escasas: han sido llamadas habilidades sociales o de personas, competencias sociales, habilidades blandas, autoeficacia social y comunal. (Deng, 2010)

Asimismo, Cohen (2013) "El comportamiento interpersonal exitoso implica una corrección continua del desempeño social basado en las reacciones de otros, estas son tareas complejas cognitivas" (p. 43). También requieren auto-regulación y otras capacidades que caen dentro de la categoría intrapersonal.

En ese sentido Cohen (2013) manifestó:

Las habilidades interpersonales también pueden describirse como una forma de "inteligencia social", específicamente la percepción social y la cognición social que involucran procesos como la atención y la decodificación. La evaluación exacta, explicó Fiore, puede necesitar abordar estas diversas facetas por separado. (p.72)

*Aproximaciones y cuestiones de evaluación.*

Según Fiore (2015) quien indicó.

El uso de pruebas de juicio situacional, que son evaluaciones de elección múltiple de posibles reacciones a situaciones hipotéticas de trabajo en equipo para evaluar las capacidades de resolución de conflictos, comunicación y coordinación. Los investigadores fueron capaces de demostrar las relaciones entre estos resultados y las calificaciones de los compañeros, supervisores y las calificaciones de desempeño en el trabajo. (p. 155)

Otro enfoque es la observación directa de las interacciones entre equipos. Mediante la observación directa, los investigadores pueden evitar la posible falta de fiabilidad inherente a los informes de auto- y pares, y también pueden observar las circunstancias en las que se producen los comportamientos. Deming (2012) manifestó: “desarrollaron un conjunto de escalas relacionadas con la resolución de conflictos, la resolución colaborativa de problemas y la comunicación sobre la cual las personas podrían ser calificadas” (p.165).

Aunque cada uno de estos enfoques implica maneras de distinguir aspectos específicos del comportamiento, todavía es cierto, Garvin (2015) “al analizar estas habilidades; tal vez sea más útil, sugirió, podría ser mirar de manera holística las interacciones entre las facetas que contribuyen a estas habilidades, aunque los medios de evaluar de esa manera aún no se han determinado” (p.141).

Otra cuestión es la importancia del contexto en el que se administran las evaluaciones de las habilidades interpersonales. Por definición, estas habilidades implican algún tipo de interacción con otras personas, pero muchas pruebas actuales se hacen de una manera individualizada que hace que sea difícil de estandarizar. La tecnología sofisticada, como las simulaciones por computadora, o incluso la tecnología más simple, puede permitir la evaluación de las interacciones de las personas en un escenario estandarizado. (Alles 2008)

En ese sentido Alles (2008) desarrollaron una simulación de una sala de espera de sala de emergencias, en la que los examinadores interactuaron con un video de actores siguiendo un guión, mientras que otros desarrollaron avatares informáticos que pueden interactuar en el contexto de eventos con guión.

Al respecto Deming (2012) precisó:

Los participantes del taller observaron la complejidad de tratar de tener en cuenta el contexto en la evaluación. Por ejemplo, uno observó que los comportamientos sólo pueden tener sentido a la luz de experiencias anteriores en un entorno particular, y que los individuos pueden mostrar

habilidades sociales muy diferentes en un entorno (tal vez uno en el que se sienten muy cómodos) que en otro No son cómodos). (p.166)

Morales (2015) el potencial de evaluaciones tecnológicamente sofisticadas también pone de relieve la naturaleza evolutiva de la interacción social y la costumbre. Las generaciones que han crecido interactuando a través de teléfono celular, redes sociales y Twitter pueden tener diferentes puntos de vista de las normas sociales que sus padres.

Es por ello que Morales (2015) precisó:

El reto para los investigadores es tanto recopilar datos sobre nuevos tipos de interacciones como considerar nuevas formas de vincular el contenido de las interacciones con el modo de comunicación, a fin de seguir los cambios en lo que constituye la habilidad en la interacción interpersonal. Las definiciones y taxonomías existentes de las habilidades interpersonales, explicó, se desarrollaron en el contexto de las interacciones que ocurren principalmente cara a cara, pero las nuevas tecnologías fomentan interacciones que no ocurren cara a cara o en una sola ventana de tiempo. (p. 201)

### ***Dimensión área desarrollo de tareas.***

Carmines (2009) “consiste en la obtención de habilidades de iniciativa, de innovación y creatividad, con resultados positivos, analíticos, capacidad de tomar decisiones correctas y asertivas” (p. 211).

Carmines (2009) En las grandes corporaciones, los recursos humanos y la administración pueden ir muy lejos para variar la combinación de habilidades requeridas para un trabajo, incluso implementando iniciativas de diseño de trabajo, programas para aumentar la habilidad y variedad de tareas, pero en una pequeña empresa, se espera que el personal realice una amplia gama de tareas, simplemente debido a la limitada dotación de personal y capacidad. Aunque usted

puede haber oído las desventajas - como el adagio viejo "enchufe de todos los oficios, amo de ningunos" - la variedad de la habilidad en un trabajo es realmente extremadamente importante.

#### *Satisfacción en el trabajo y motivación.*

Deng (2012) La teoría detrás de proporcionar variedad de habilidad en el diseño de trabajo es que se reducirá el aburrimiento, lo que aumenta la satisfacción en el trabajo y la motivación. Esto es probable que sea cierto siempre y cuando el empleado disfruta de las habilidades, percibe la adición y mezcla habilidades para ser un beneficio para el trabajo. Pero agregando una variedad de habilidades que el empleado encuentra estresante, no está calificado para tratar, o simplemente agregar deberes básicos y habilidades mínimas sin agregar al valor intrínseco del trabajo podría tener el efecto contrario y aumentar la insatisfacción. Involucrar a los empleados en el diseño del trabajo para tener el mayor impacto positivo en la motivación y la satisfacción. (p.68).

#### *Salud y seguridad.*

Deng, (2012) "El diseño cuidadoso del trabajo puede realmente reducir el número de demandas de la remuneración de los trabajadores que su organización recibe" (p.43). Constante movimientos repetitivos o teclado excesivo en última instancia, puede conducir a lesiones. Idealmente, la cantidad de estas tareas debe ser minimizada, pero hay ciertos trabajos donde las funciones básicas e integrales de la posición no pueden ser modificadas. En tales casos, variando el diseño del trabajo para incluir una variedad de conjuntos de habilidades diferentes a menudo significa que el empleado puede rotar entre las tareas para limitar el movimiento repetitivo. (Garvin 2015)

#### *Efectividad Operacional.*

Varía las habilidades necesarias para permitir al empleado estructurar las tareas de acuerdo a sus propios patrones de trabajo óptimos. Por ejemplo, una "persona de la mañana" que es lenta después del almuerzo puede organizar su día de trabajo

para poner las tareas más difíciles en la mañana y dejar las tareas más fáciles para la tarde. Esto beneficia a la empresa minimizando los errores de los empleados y aprovechando sus horas más productivas. (Morales 2015)

#### *Plan de sucesión.*

Proporcionar a los empleados la oportunidad de adquirir habilidades de mayor complejidad en sus funciones actuales. Esto permitirá que un empleado aprenda nuevas tareas en un ambiente apoyado y desarrolle las habilidades necesarias para progresar en su carrera. La gerencia puede evaluar el desempeño del empleado y ver cómo responde a la retroalimentación sobre las nuevas responsabilidades, lo que permite a los ejecutivos de la compañía para diseñar un plan de sucesión que es viable y eficaz. Una vez que se identifica un plan de sucesión detallado, un empleado puede obtener experiencia en el trabajo en las nuevas habilidades por lo que está preparado para la promoción una vez que el trabajo esté disponible. (Deng, 2012, p.68).

#### ***Dimensión área Entorno.***

Carmines (2009) "Refiere a los conocimientos que posee el personal con respecto a la institución que labora, conoce la visión de la institución, predispuesto a servir al cliente, y se identifica con su institución" (p. 68).

Asimismo, Morales (2005) indicó:

El rendimiento es una función de los tres factores que actúan juntos. La habilidad tiene que ver con si una persona puede hacer una tarea. La motivación es una medida de si una persona quiere hacerlo. La oportunidad es sobre la accesibilidad. Una persona no puede hacer una tarea si no se le da una oportunidad o si se le niega el acceso a los recursos necesarios o servicios. (p. 211)

Una estructura puede afectar positivamente la capacidad proporcionando condiciones ambientales cómodas, permitiendo el control individual, el ajuste de las condiciones, y reduciendo los riesgos de salud y seguridad. Los impactos negativos

en la capacidad de hacer trabajo están asociados con condiciones que son incómodas, distractivas, peligrosas o nocivas. (Deng, 2012)

### **1.2.2. Variable 2: calidad de servicio.**

#### ***Definición de calidad de servicio.***

Jang (2011) “entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, expresado en palabras como aptitud de uso, se manifiesta con tangibilidad, confiabilidad, respuesta, certidumbre, empatía y calidad técnica” (p.271).

Por otro lado Jang (2011) manifestó:

La medición de los aspectos subjetivos del servicio al cliente depende de la conformidad del beneficio esperado con el resultado percibido. Esto a su vez depende de la expectativa del cliente en términos de servicio, que podría recibir y la capacidad del proveedor de servicios y el talento para presentar este servicio esperado. Las empresas exitosas agregan beneficios a su oferta que no solo satisfacen a los clientes, sino que también los sorprenden y los deleitan. Encantar a los clientes es una cuestión de exceder sus expectativas. (p.271)

Es por ello, que Gowan (2011) “Desde el punto de vista de la administración de empresas, la calidad del servicio es un logro en el servicio al cliente, se refleja en cada encuentro de servicio” (p. 43). Los clientes forman expectativas de servicio de experiencias pasadas, boca a boca y comunicaciones de marketing. “Los clientes comparan el servicio percibido con el servicio esperado, y que si el primero se queda corto de este último los clientes están decepcionados” (Glaser 2016, p.12).

Groonroos (2010) presentó: “La medición de los aspectos subjetivos del servicio al cliente depende de la conformidad del beneficio esperado con el resultado percibido” (p. 38). Esto a su vez depende de la expectativa del cliente en términos de servicio, que podría recibir y la capacidad del proveedor de servicios y el talento para presentar este servicio esperado.

Groonroos (2010) precisó:

La calidad del servicio puede estar relacionada con el potencial de servicio (por ejemplo, las calificaciones de los trabajadores); (Por ejemplo, la rapidez del servicio) y el resultado del servicio (satisfacción del cliente). (p. 143)

Cada cliente tiene una expectativa ideal del servicio que quieren recibir cuando van a un restaurante o una tienda. La calidad del servicio mide cuán bien se entrega un servicio, en comparación con las expectativas del cliente. Se considera que las empresas que cumplen o exceden las expectativas tienen una alta calidad de servicio. Digamos que usted va a un restaurante de comida rápida para la cena, donde usted puede razonablemente esperar recibir su comida dentro de los cinco minutos de ordenar. Después de conseguir su bebida y encontrar una mesa, su orden se llama, ¡minutos antes de lo que esperaba! Probablemente consideraría esto como una alta calidad de servicio. Hay cinco dimensiones que los clientes consideran al evaluar la calidad del servicio. Vamos a discutir estas dimensiones en un poco más de detalle. (Groonroos, 2010)

En ese sentido Gowan (2011) precisó:

La calidad del servicio es una evaluación centrada que refleja la percepción del cliente de las dimensiones específicas del servicio: la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía, tangibles. La satisfacción, por otra parte, es más inclusiva: está influenciada por las percepciones de calidad del servicio y el precio, así como los factores situacionales y los factores personales. (p.57)

Por otro lado, Angelova (2011) preciso:

La calidad del servicio afecta la satisfacción del cliente al proporcionar rendimiento (beneficios reales). Por ejemplo, si los consumidores creen que han entrado en el restaurante de McDonald's, obtendrán comida, servicio, alta calidad en todas partes, independientemente de la ubicación del restaurante. (126)

Angelova (2011) "La creación de la satisfacción del cliente puede proporcionar varios beneficios, incluyendo la relación entre las empresas y los consumidores son armoniosos, proporcionando una buena base para la compra y la recreación de la lealtad del cliente, y forman una recomendación de boca en boca que puede beneficiar a la empresa" (p. 24)

Los criterios objetivos predefinidos pueden ser inalcanzables en la práctica, en cuyo caso, el mejor resultado posible se convierte en el ideal. El ideal objetivo puede ser todavía pobre, en términos subjetivos. (Angelova, 2011)

“La calidad del servicio puede estar relacionada con el potencial de servicio (por ejemplo, las calificaciones de los trabajadores); (Por ejemplo, la rapidez del servicio) y el resultado del servicio” (Hsiao 2011, p.137). Es por ello que se afirma, que la calidad de servicio individual indica que la calidad del servicio de los empleados es distinta de la calidad que perciben los clientes.

Asimismo Hsiao (2011) afirmó "la calidad del servicio se ha convertido en un diferenciador significativo y el arma competitiva más poderosa que poseen muchas organizaciones de servicios líderes" (p. 137). Afirma que, al mejorar la calidad del servicio, la empresa prestadora de servicios puede diferenciarse de sus empresas rivales y, por lo tanto, ocupar un fuerte posicionamiento en el mercado relevante.

Del mismo modo Jang (2011) “La calidad del servicio puede definirse como el juicio percibido, que el cliente desarrolla comparando su expectativa sobre los servicios con los servicios que realmente perciben que reciben” (p.271).

Chinomona, (2014) “sostuvo que, aunque la evaluación de la calidad del servicio ayudará a los clientes a formar una actitud hacia el proveedor de servicios, la satisfacción del cliente no es obvia y el nivel de satisfacción se basa en lo bien que fue atendido” (p. 20).

Asimismo, Chinomona (2014) precisó:

La calidad del servicio depende de dos variables percibidas por los

servicios: el cliente de servicio realmente recibe la organización de la forma y los servicios esperados: que proviene de la experiencia previa del cliente o de la percepción general del servicio. (p.27)

Cuando el servicio esperado es mayor que el servicio percibido, se dice que el servicio es de baja calidad y cuando el servicio esperado es menor que el servicio percibido, la calidad general del servicio se considera alta. (Hsiao 2011)

La calidad es un concepto subjetivo y es difícil para el cliente evaluar la calidad del servicio que la calidad del producto, lo cual sugiere además que hay tres características principales de los servicios: la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad, que construyen la calidad del servicio un concepto elusivo y abstracto. (Zeithaml, 2011)

En ese sentido Zeithaml (2011) mencionó:

Hay cinco determinantes principales que el cliente considera para evaluar la calidad del servicio, como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la tangibilidad y la seguridad. La percepción y la evaluación de calidad del cliente pueden ser diferentes debido a diferentes necesidades y deseos, podría ser satisfactorio para un cliente mientras que otros pueden experimentarlo de manera diferente (p. 24)

### **Funciones de la superintendencia nacional de administración tributaria**

Son funciones y atribuciones de la SUNAT:

Administrar los tributos internos del Gobierno Nacional, así como los conceptos tributarios y no tributarios cuya administración o recaudación se le encargue por Ley o Convenio Interinstitucional.

Proponer al Ministerio de Economía y Finanzas la reglamentación de las normas tributarias, aduaneras y otras de su competencia.

Expedir, dentro del ámbito de su competencia, disposiciones en materia tributaria y aduanera, estableciendo obligaciones de los contribuyentes, responsables y/o

usuarios del servicio aduanero, disponer medidas que conduzcan a la simplificación de los trámites correspondientes a los regímenes aduaneros, así como normar los procedimientos que se deriven de éstos.

Dictar normas en materia de organización y gestión interna en el ámbito de su competencia.

Sistematizar y ordenar la legislación e información estadística de comercio exterior, a fin de brindar información general sobre la materia conforme a Ley, así como la vinculada con los tributos internos y aduaneros que administra.

Celebrar acuerdos y convenios de cooperación técnica y administrativa en materia de su competencia.

Promover, coordinar y ejecutar actividades de cooperación técnica, de investigación, de capacitación y perfeccionamiento en materia tributaria y aduanera, en el país o en el extranjero.

Otorgar el aplazamiento y/o fraccionamiento para el pago de la deuda tributaria o aduanera, de acuerdo con la Ley.

Solicitar, y de ser el caso ejecutar, medidas destinadas a cautelar la percepción de los tributos que administra y disponer la suspensión de las mismas cuando corresponda, de acuerdo a Ley.

Controlar y fiscalizar el tráfico de mercancías, cualquiera sea su origen y naturaleza a nivel nacional.

Inspeccionar, fiscalizar y controlar las agencias de aduanas, despachadores oficiales, depósitos autorizados, almacenes fiscales, terminales de almacenamiento, consignatarios y medios de transporte utilizados en el tráfico internacional de personas, mercancías u otros.

Prevenir, perseguir y denunciar al contrabando, la defraudación de rentas de aduanas, la defraudación tributaria y el tráfico ilícito de mercancías, así como aplicar medidas en resguardo del interés fiscal.

Desarrollar y aplicar sistemas de verificación y control de calidad, cantidad,

especie, clase y valor de las mercancías, excepto las que estén en tránsito y transbordo, a efectos de determinar su clasificación en la nomenclatura arancelaria y los derechos que le son aplicables.

Desarrollar y administrar los sistemas de análisis y fiscalización de los valores declarados por los usuarios del servicio aduanero.

Resolver asuntos contenciosos y no contenciosos y, en este sentido, resolver en vía administrativa los recursos interpuestos por los contribuyentes o responsables; elevar los recursos de apelación y dar cumplimiento a las Resoluciones del Tribunal Fiscal, y en su caso a las del Poder Judicial.

Sancionar a quienes contravengan las disposiciones legales y administrativas de carácter tributario y aduanero, con arreglo a Ley.

Ejercer los actos y medidas de coerción necesarios para el cobro de deudas por los conceptos que administra. .

Mantener en custodia las mercancías y bienes incautados, embargados o comisados, efectuando el remate de los mismos cuando ello proceda en el ejercicio de sus funciones.

Adjudicar mercancías de acuerdo a Ley.

Desarrollar programas de información, divulgación y capacitación en materia tributaria y aduanera.

Editar, reproducir y publicar oficialmente el Arancel Nacional de Aduanas actualizado, los tratados y convenios de carácter aduanero, así como las normas y procedimientos aduaneros para su utilización general.

Determinar la correcta aplicación y recaudación de los tributos que administra y de otros cuya recaudación se le encargue, así como de los derechos que cobren por los servicios que prestan, de acuerdo a Ley.

Liderar las iniciativas y proyectos relacionados con la cadena logística del comercio exterior cuando tengan uno o más componentes propios de las actividades aduaneras, coordinando con las entidades del sector público y privado que

corresponda, las cuales deberán implementar los procesos armonizados que se establezcan

Controlar y fiscalizar el ingreso, permanencia, transporte o traslado y salida de los bienes controlados que puedan ser utilizados en la minería ilegal, así como en la elaboración de drogas ilícitas.

Ejercer las demás funciones que le señale la Ley.

Sólo por Ley se pueden establecer funciones adicionales a la SUNAT.

(Establecido en el artículo 4° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT y modificatoria)

### **Tributos que administra la Sunat**

Con el fin de lograr un sistema tributario eficiente, permanente y simple se dictó la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional (Decreto Legislativo N° 771), vigente a partir del 1 de enero de 1994.

La ley señala los tributos vigentes e indica quiénes son los acreedores tributarios: el Gobierno Central, los Gobiernos Locales y algunas entidades con fines específicos.

En aplicación del Decreto Supremo 061-2002-PCM, publicado el 12 de julio del 2002, se dispone la fusión por absorción de la Superintendencia Nacional de Aduanas(SUNAD) por la Superintendencia Nacional de Tributos Internos (SUNAT), pasando la SUNAT a ser el ente administrador de tributos internos y derechos arancelarios del Gobierno Central. El 22 de diciembre de 2011 se publicó la Ley N° 29816 de Fortalecimiento de la SUNAT, estableciéndose la sustitución de la denominación de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria-SUNAT por Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT.

**Los principales tributos que administra la SUNAT son los siguientes:**

**Impuesto General a las Ventas:** Es el impuesto que se aplica en las operaciones de venta e importación de bienes, así como en la prestación de distintos servicios comerciales, en los contratos de construcción o en la primera venta de inmuebles.

**Impuesto a la Renta:** Es aquél que se aplica a las rentas que provienen del capital, del trabajo o de la aplicación conjunta de ambos.

**Régimen Especial del Impuesto a la Renta:** Es un régimen tributario dirigido a personas naturales y jurídicas, sucesiones indivisas y sociedades conyugales domiciliadas en el país que obtengan rentas de tercera categoría provenientes de las actividades de comercio y/o industria; y actividades de servicios.

**Nuevo Régimen Único Simplificado:** Es un régimen simple que establece un pago único por el Impuesto a la Renta y el Impuesto General a las Ventas (incluyendo al Impuesto de Promoción Municipal). A él pueden acogerse únicamente las personas naturales o sucesiones indivisas, siempre que desarrollen actividades generadoras de rentas de tercera categoría (bodegas, ferreterías, bazares, puestos de mercado, etc.) y cumplan los requisitos y condiciones establecidas.

**Impuesto Selectivo al Consumo:** Es el impuesto que se aplica sólo a la producción o importación de determinados productos como cigarrillos, licores, cervezas, gaseosas, combustibles, etc.

**Impuesto Extraordinario para la Promoción y Desarrollo Turístico Nacional:** Impuesto destinado a financiar las actividades y proyectos destinados a la promoción y desarrollo del turismo nacional.

**Impuesto Temporal a los Activos Netos:** Impuesto aplicable a los generadores de renta de tercera categoría sujetos al régimen general del Impuesto a la Renta, sobre los Activos Netos al 31 de diciembre del año anterior. La obligación surge al 1 de enero de cada ejercicio y se paga desde el mes de abril de cada año.

**Impuesto a las Transacciones Financieras:** El Impuesto grava algunas de las

operaciones que se realizan a través de las empresas del Sistema Financiero. Creado por el D.Legislativo N° 939 y modificado por la Ley N° 28194. Vigente desde el 1° de marzo del 2004.

Impuesto Especial a la Minería: Creada mediante Ley N° 29789 publicada el 28 de setiembre de 2011, es un impuesto que grava la utilidad operativa obtenida por los sujetos de la actividad minera proveniente de las ventas de los recursos minerales metálicos. Dicha ley establece que el impuesto será recaudado y administrado por la SUNAT.

Casinos y Tragamonedas: Impuestos que gravan la explotación de casinos y máquinas tragamonedas.

Derechos Arancelarios o Ad Valorem, son los derechos aplicados al valor de las mercancías que ingresan al país, contenidas en el arancel de aduanas.

Derechos Específicos, son los derechos fijos aplicados a las mercancías de acuerdo a cantidades específicas dispuestas por el Gobierno.

Aportaciones al ESSALUD y a la ONP: Mediante la Ley N° 27334 se encarga a la SUNAT la administración de las citadas aportaciones, manteniéndose como acreedor tributario de las mismas el Seguro Social de Salud (ESSALUD) y la Oficina de Normalización Previsional (ONP).

Regalías Mineras: Se trata de un concepto no tributario que grava las ventas de minerales metálicos y no metálicos. El artículo 7° de la Ley 28258 - Ley de Regalías Mineras, autoriza a la SUNAT para que realice, todas las funciones asociadas al pago de la regalía minera. Se modificó mediante la Ley N° 29788 publicada el 28 de setiembre de 2011.

Gravamen Especial a la Minería: Creado mediante la Ley N° 29790, publicada el 28 de setiembre de 2011, está conformado por los pagos provenientes de la explotación de recursos naturales no renovables y que aplica a los sujetos de la actividad minera que hayan suscrito convenios con el Estado. El gravamen resulta de aplicar sobre la utilidad operativa trimestral de los sujetos de la actividad minera,

la tasa efectiva correspondiente según lo señalado en la norma. Dicha ley, faculta a la SUNAT a ejercer todas las funciones asociadas al pago del Gravamen.

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

Morales (2015) En el mundo empresarial altamente competitivo de hoy, donde las necesidades y deseos de los clientes están altamente influenciados por la competencia global y donde el cliente tiene un gran número de empresas para satisfacer sus necesidades, las organizaciones se ven obligadas a cambiar su enfoque de maximización de beneficios para maximizar los beneficios a través de la satisfacción del cliente.

Morales (2015) afirmó:

El tema de la calidad del servicio es de gran importancia; porque tiene un fuerte impacto en el rendimiento del negocio, menores costos, rentabilidad, satisfacción del cliente y lealtad del cliente. En otras palabras, la calidad del servicio es el principal motor del marketing y el rendimiento financiero de la empresa. (p.25)

Una extensa investigación de servicios de marketing, gestión de servicios y psicología organizacional ha demostrado que una mejor calidad de servicio puede ayudar a la organización en atraer, satisfacer y retener a los clientes. Las empresas que no proporcionan servicios de calidad no sólo pierden sus clientes a sus competidores, sino que también se traduce en una disminución de los beneficios y finalmente las empresas se retiran de la competencia. (Jamil 2014)

En la comercialización de servicios, los términos calidad de servicio y satisfacción del cliente se utilizan indistintamente. Jang (2011) “la calidad del servicio es la única dimensión en la que se basa la satisfacción del cliente” (p. 47). De hecho, la calidad del servicio se considera como antecedente de la satisfacción. La calidad del servicio se refiere a la prestación de servicios de la empresa, mientras que la satisfacción es la experiencia post consumo que refleja la experiencia y la percepción general del cliente con el servicio de la empresa.

En ese sentido siempre citando a Zeithaml (2011) indicó:

La relación del cliente con la empresa se fortalece, cuando ese cliente tiene una actitud favorable hacia la calidad del servicio de una empresa y la relación se debilita cuando la actitud del cliente representa su insatisfacción con la calidad de los servicios de la empresa. (p. 81)

Además, argumentó que la actitud positiva hacia la calidad del servicio de la empresa llevará al cliente a desarrollar propósitos conductuales favorables como preferir a la compañía sobre sus competidores, hacer recompras y recomendar el servicio y el producto de la empresa a otros. (Zeithaml, 2011)

Grönroos (2007) la lealtad es el principal determinante que la organización de servicios está usando para medir su éxito a largo plazo y al mantener una calidad de servicio superior, las empresas están reteniendo y expandiendo su base de clientes leales.

Grönroos (2007) sostuvo:

Además que la calidad del servicio de la empresa tiene un fuerte impacto en la lealtad de los clientes, por lo tanto, con el fin de medir, controlar y mejorar la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente, la lealtad del cliente. La lealtad del cliente es importante para la rentabilidad de la empresa, ya que los clientes leales están dispuestos a pagar el precio. Similar a la satisfacción, la lealtad también viene de alta calidad de servicio. La satisfacción del cliente se ve a menudo como un mediador que vincula la calidad del servicio con la lealtad al servicio. (p.82)

Importancia de la calidad de servicio.

Ghylin (2006) "Hoy en día, ya se trate de un país desarrollado o de un país en desarrollo, sus condiciones económicas están fuertemente influenciadas por la globalización y la liberalización" (p. 84). Debido al rápido cambio en las necesidades y deseos, las empresas se ven obligadas a desarrollar estándares constantes para medir la calidad de la oferta de servicios. Medir la calidad del

servicio de forma regular ayudará a la empresa a evaluar y analizar las necesidades y requerimientos de los clientes.

Es por ello que Ghylin (2006) precisó:

Estas medidas también facilitarán a las empresas ofrecer servicios de calidad que satisfagan las expectativas de los clientes, mejorando ambos aspectos de la calidad del servicio: QUÉ (calidad técnica) el servicio debe ser entregado y como (calidad funcional) el servicio debe ser entregado. (p.27)

Ghylin (2006) han dado tres dimensiones de calidad de servicio.

Calidad física - aspecto tangible de los servicios,

Calidad corporativa - imagen de la empresa por parte de sus clientes actuales y potenciales y Interactivo de calidad de dos vías de interacción entre el cliente y proveedor de servicios.

Calidad técnica - "qué" servicio se proporciona. La calidad técnica (resultado) se refiere a lo que el cliente realmente recibe del servicio. La calidad funcional (proceso) se refiere a cómo se entrega al cliente el resultado del proceso, como la velocidad de servicio y el comportamiento del personal de servicio al cliente.

Calidad de la función - "cómo" el servicio se proporciona, la calidad de servicio también reconoce que la calidad percibida del cliente es en gran medida influenciada por la imagen de la empresa que el cliente ya tiene en su mente.

Al respecto Fisher (2007) consideró:

La calidad del servicio en dos dimensiones: la calidad de los resultados y del proceso, señalan que la evaluación de la calidad del servicio no puede hacerse únicamente en los resultados de los servicios, sino también evaluar el proceso de prestación del servicio (p.198)

Además, argumentó que estas dos dimensiones (proceso y calidad de resultado) están relacionadas con Interco, por lo que es necesario considerar que cuando se produce la evaluación. En caso de calidad del proceso: la evaluación del servicio ocurre mientras se entrega; Sin embargo, en la calidad del resultado, la evaluación tiene lugar después de la entrega del servicio.

Aunque no existe un modelo generalizado de medición de la calidad del servicio, el modelo GAP de (Parasuraman, 1994) ha recibido el apoyo adecuado de los investigadores de diversos campos (nitin seth y desh mucho, 2006). En 1988 se propuso este modelo como SERVQUAL.

Parasuraman *et al.* (1994) estableció.

El SERVQUAL proporciona un esqueleto básico a través de su formato de expectativas / percepciones que abarca declaraciones para cada una de las cinco dimensiones de la calidad del servicio, el esqueleto, cuando es necesario, puede ser adaptado o complementado para ajustarse a las características o necesidades específicas de investigación de una organización particular. (p. 43)

Además, Keller (2003) “SERVQUAL es una herramienta válida y confiable que el proveedor de servicios puede utilizar para comprender las expectativas y percepciones del cliente sobre la calidad del servicio y mejorar así los servicios” (p. 43). El SERVQUAL es una escala de múltiples ítems que consiste en 22 estados que miden las expectativas y percepciones de los clientes a lo largo de cinco dimensiones: Tangible, Capacidad de Respuesta, Aseguramiento, Empatía y Confiabilidad.

#### *Medición de la calidad.*

Parasuraman (1994), concluyeron que hay diez determinantes principales que el cliente considera al evaluar la calidad del servicio: Confiabilidad, sensibilidad, competencia, acceso, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, comprensión del cliente, tangible. El SERVQUAL es la formulación original de

parasuraman et al., (1994) que midió la calidad del servicio realizando extensas investigaciones en cuatro áreas de servicio: Banco, compañía de tarjetas de crédito, compañía telefónica de larga distancia y una empresa que ofrece reparación y mantenimiento de aparatos servicios. (Keller, 2003)

Asimismo, Parsuraman (1994) definieron:

Estas dimensiones como sigue: Fiabilidad: capacidad para entregar o realizar los servicios prometidos de manera fiable y precisa. Respuesta: voluntad de ayudar a los clientes y proporcionar servicios rápidos. Aseguramiento: se refiere al conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza. Empatía: cuidar y pagar atenciones / servicios individualizados a cada cliente. Tangible: características físicas del servicio como apariencia de equipos, instalaciones, personal y material de comunicación. (p. 41)

#### *Sistema de Gestión de la Calidad.*

Keller (2003) “el término calidad como excelencia, valor, conformidad con la especificación, satisfacción de la expectativa del cliente, etc. La excelencia en la industria de servicios implica ofrecer a los clientes un servicio satisfecho deseado conociendo las demandas de los clientes en primera instancia” (p. 211).

Al respecto Zeithaml (2011) explicó:

El valor implica ganar mayores márgenes de beneficio manteniendo la calidad como prioridad, lo que atrae a los clientes a convertirse en la parte del sistema. La conformidad con las especificaciones y la satisfacción de las expectativas de los clientes implica el desarrollo de un sistema de este tipo, que garantiza operaciones sin errores y entrega de la salida de operación deseada y satisfecha. (p.211).

Un producto es siempre valioso y aceptable si los estándares de calidad establecidos por los clientes están alineados con el producto y esto puede hacerse

por el sistema de gestión de calidad.

Es por ello que el establecimiento del sistema de gestión de la calidad en una organización proporciona un control prioritario sobre las actividades de las organizaciones y continúa mejorando su desempeño. Sistema de gestión de la calidad se implementan principalmente para mejorar la fuerza de trabajo de las organizaciones y sus capacidades en la prestación de los productos y servicios de acuerdo a las expectativas de los clientes, así como la optimización de los recursos en términos de valor para el dinero. (Keyser, 2014).

Keller (2003) “El sistema de gestión de la calidad proporciona una garantía clave para alcanzar las metas y objetivos de una organización incluida en su política y estrategia” (p. 76). Sistema de gestión de la calidad proporciona fiabilidad, diligencia y satisfacción en términos de proceso, procedimientos, equipos, etc e interactúa con todas las demás actividades a partir de las percepciones del cliente a la expectativa del cliente para satisfacer sus necesidades.

Keller (2003) indicó:

El término control de calidad y aseguramiento de la calidad a menudo se mezclan en la discusión de línea del sistema de gestión de calidad, pero estos dos términos son excepcionalmente diferentes en significado. La palabra control de calidad está más relacionada con productos y servicios que identifica el resultado final satisfactorio, ya que la garantía de calidad está orientada al proceso, lo que identifica si el proceso que se llevó a cabo es aplicable para alcanzar el objetivo deseado. (p.33)

### ***Dimensiones de Calidad de Servicio.***

Para efectos de la presente investigación, las dimensiones se tomaron del modelo SERQUAL Parasuraman *et al.* (1994), el cual ha sido modificado por Jang (2011)

***Dimensión tangibilidad.***

Esta dimensión se concentra en la apariencia del personal y los tipos de equipos que muestran el servicio. Generalmente se relaciona con las instalaciones. (Jang, 2011)

Además, las empresas aplican tangibles con el objetivo de ilustrar la calidad y la imagen tangible es el Aparatos físicos, equipo, personal y material de comunicación y esta dimensión da la imagen o la reorientación física del servicio al cliente. (Jang, 2011)

Se utilizará para juzgar la calidad. Además, las industrias de servicios ponen gran énfasis en una estrategia y las empresas de servicios utilizan tangible con frecuencia para impulsar su imagen, señal calidad a los clientes y proporcionar continuidad. Además, algunas empresas emplean un Estrategia de fusionar la dimensión tangible para crear una estrategia de calidad de servicio. (Jang, 2011)

Este trabajo considera dos elementos (accesorio y embalaje) para la dimensión tangible. Los accesorios son las pertenencias pequeñas que vienen con el producto real y ayudar con el funcionamiento de los productos. La vida útil de los accesorios es baja. (Jang, 2011)

***Dimensión confiabilidad.***

Esta dimensión está relacionada con la exactitud de la prestación exacta de los servicios prometidos al Cliente; la fiabilidad es uno de los factores más importantes para los clientes, ya que asegura la relación con la organización cuando se cumplen las promesas. La fiabilidad se considera una de las dimensiones más importantes. (Jang, 2011)

De SERQUAL, y se define como la capacidad de realizar de manera precisa y particular servicio prometido. Además, esta dimensión refleja la capacidad

de la empresa para cumplir las promesas al cliente, proporcionar resolución de problemas, así como precios y servicios.

Los clientes están dispuestos a realizar transacciones con Empresas que honran sus promesas, especialmente las promesas concernientes al resultado del servicio. (Jang, 2011)

Además, la comunicación eficaz y la dimensión de confiabilidad es extremadamente importante para los clientes. Por lo tanto, todas las empresas deberían tener en cuenta las expectativas de los clientes sobre la fiabilidad, ya que es vital las dimensiones de fiabilidad. (Jang, 2011)

El funcionamiento del producto y la entrega a tiempo son los dos elementos que representan la fiabilidad en este estudio. La funcionalidad del producto permite a la gente participar en actividades útiles. (Jang, 2011)

Cabe mencionar a Caescu (2011) quien mencionó:

La innovación en la funcionalidad es un conjunto de ventajas para el consumidor, a pesar de que la innovación se ofrece, no debe ser nuevo en el mercado es de gran importancia considerar el tiempo de entrega y la corrección del cumplimiento de los pedidos en el desempeño de los clientes Servicio. (p.199)

### ***Dimensión respuesta.***

Según Jang (2011) precisó.

La capacidad de respuesta significa que los empleados Organizaciones están interesadas en ayudar a los clientes a resolver problemas y Servicio. Uno de los factores importantes que las empresas necesitan para tener éxito es ver cosas desde la perspectiva del cliente. La respuesta es la voluntad de ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. (p. 174)

Esta dimensión se ve la rapidez, la atención y el manejo de las quejas, problemas, preguntas y solicitud. Además, la capacidad de respuesta se traduce en los clientes tienen que esperar por la ayuda, la respuesta a su pregunta o atención a su problema.

También abarca la noción de la capacidad de personalizar el servicio a un cliente requisito. Las empresas necesitan ver el proceso de entrega de servicios perspectiva para tener éxito, en lugar de verlo desde su propia perspectiva.

### ***Dimensión certidumbre.***

Esta dimensión se identifica como una herramienta para dar a los clientes confianza a través de cortesía y conocimiento adecuado de los empleados. (Jang, 2011)

En ese sentido Jang (2011) precisó.

De esta manera, una compañía asegura clientes que están en la situación segura. Además, menciona que esta dimensión se refiere al conocimiento y la capacidad del empleado de cómo los empleados inspiran confianza. La garantía permite a una empresa crear confianza y lealtad entre personas clave de contacto y clientes individuales. (p.227)

Se afirma que "Conocimiento y habilidad" son incorporado en el empleado de servicio, que hace la promesa de la marca en cada servicio. Dado el efecto de esta característica en la percepción del cliente, un servicio en la organización debe asegurarse de que los empleados prestan el servicio en el nivel de calidad prometido por la marca. La «garantía de servicio» es un concepto conexo, que coherencia en la entrega de la marca prometida, ya que la interacción humana podría. (Caescu, 2011)

### ***Dimensión empatía.***

Según Jang (2011), "este componente es un factor importante ya que la empresa debe tener un alto nivel de conocimiento sobre la información personal de su cliente

y Cuáles son sus problemas” (p. 136), también menciona que algunas organizaciones consideran este factor como una herramienta y una ventaja competitiva sobre otras empresas.

En ese sentido Jang (2011) precisó:

La empatía se refiere a la atención individual que una empresa le entrega a un cliente, tratando cada uno como un cliente especial. Tiempo de respuesta y sistema de datos de archivo son características de la empatía en este estudio. (p. 54)

El sistema de datos de archivo se refiere a los registros de encuentros de clientes para personalizar las ofertas de servicios que necesidades individuales. El tiempo de respuesta se define en este estudio como el tiempo reaccionar a la consulta del cliente. (Jang, 2011)

Phillips (2013) “El personal de servicio debe conocer los nombres y preferencias de Clientes y también debe crear relaciones con los clientes. Con base en lo anterior, Hacer la hipótesis” (p.269).

### **1.3. Justificación**

#### **Teórica.**

La presente investigación se justifica porque contribuye al conocimiento epistemológico de las variables en competencias laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado, además, el estudio que se somete a consideración, constituye un valioso aporte teórico referencial de los enfoques de tributación en nuestro país, características, dimensiones e indicadores de las variables en estudio; se toma, como referencia a los modelos de atención de salud, los cuales explican las fortalezas, debilidades y la calidad de la atención a los contribuyentes.

Así mismo a través de la entrega de servicios con calidad, equidad, eficiencia y eficacia; Que, dentro de este contexto, es necesario reforzar y complementar la

información sobre calidad de servicio, mediante lineamientos técnico-normativos homogéneos que garanticen la continuidad de la atención al contribuyente

Por otro lado, se justifica porque la investigación pretende aportar conocimientos teóricos originales y novedosos en vista de haber observado que en la actualidad existe escasa bibliografía.

### **Metodológica.**

Se justifica porque se adaptará y se crearán nuevos instrumentos de recolección de datos para medir las variables competencias laborales, calidad de servicio.

Así mismo se justifica, si un estudio se propone buscar nuevos métodos o técnicas para generar conocimientos, busca nuevas formas de hacer investigación, entonces en referencia a la investigación se pretende medir la relación de las dimensiones de cada variable para tener un grado de seguridad razonable. “

Cabe mencionar, que la investigación tiene su justificación metódica en cuanto se aplicará el método de investigación hipotético-deductivo, haciendo énfasis en la observación, descripción de lo macro a lo micro de leyes, teorías y hechos, los cuales se interpretarán de la manera más objetiva.

### **Práctica o social.**

El desarrollo de la investigación tiene una plena justificación práctica, dado que aportará soluciones o recomendaciones de cómo se puede mejorar y optimizar la atención del personal que labora en los servicios estratégicos de una entidad como es la SUNAT. “Las mejoras en la atención del mencionado sistema fortalecerá la calidad y calidez de sus prestaciones, a través del diseño de estrategias, para fomentar las habilidades”.

## **1.4. Problema**

### **1.4.1. Realidad problemática.**

Todos los países civilizados necesitan cobrar impuestos por varias razones, tales como financiar, para cubrir sus gastos cotidianos relacionados con el mantenimiento de una sociedad libre y justa, controlar la economía a través de medidas fiscales en cierta medida.

Comportamiento de las personas. Esta autoridad de los gobiernos nacionales para recaudar fondos de los contribuyentes debe reconocer un equilibrio entre la autoridad de las naciones a tributar y los derechos de los contribuyentes. Por lo tanto, el verdadero desafío para las naciones es asegurar que los contribuyentes sean tratados con igualdad, justicia y equidad.

Mientras que los gobiernos nacionales afirman su jurisdicción como autoridades fiscales. Idealmente este impuesto recogido puede ser análogo a la extracción de miel de la morada de las abejas donde las abejas no son perturbadas y la extracción cuidadosa de la miel resulta en un proceso circular donde más miel es depositada por las abejas dando mejor oportunidad al extractor para obtener la miel en perpetuidad.

Sin embargo, esta analogía es una utopía, porque generalmente en muchos países falta dinero para cubrir el presupuesto fiscal, trayendo como consecuencia la desatención de los sectores más marginales de la sociedad.

Un sistema tributario sólido debería identificar los superávits y Gravarla de tal manera que cause un daño mínimo a la actividad productiva. La recaudación de impuestos debe actuar como catalizadores del crecimiento económico. Idealmente, un sistema tributario debe ser neutral con respecto a su comportamiento económico. En el mundo real, sin embargo, es imposible lograr la neutralidad.

A nivel nacional los contribuyentes no quieren pagar impuestos a menos que son obligados por una situación en la que se quedan sin otra opción que pagar los impuestos. Muchas veces por desinformación, por la mala difusión del sistema

tributario nacional , o por la mala calidad de atención al contribuyentes, por lo tanto, para un mejor cumplimiento de impuestos, se debe diseñar un sistema que eleve la calidad de atención a través de las competencias laborales con que debe tener cada servidor.

En los últimos 20 años la SUNAT se ha concentrado en aumentar su recaudación, alcanzando cada año niveles de recaudación mejores a sus precedentes; sin embargo, el servicio brindado por esta institución no es el más eficiente, basta ver la cantidad de quejas presentadas ante la administración tributaria por supuestos abusos dados por la misma, que en muchos casos han sido confirmadas por fallos del tribunal fiscal. En estos tiempos se habla de una SUNAT abusiva, que se muestra dura y rigurosa con contribuyentes que no tienen interés fiscal, cuyo aporte a la recaudación es mínimo en comparación con grandes empresas que han sido categorizadas como principales contribuyentes, existen muchos ciudadanos que están en contra de la actuación de esta institución y la manera como procede,

La Atención a los Contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017 adolece de los mismos problemas, el personal que atiende no cuenta con las competencias laborales exigentes, no hay capacidad de solucionar problemas, se nota la falta de comunicación entre ellos, carecen de iniciativa y ánimo. Todo esto conlleva a que el servicio que brinda a los contribuyentes es de baja calidad.

### **Formulación del Problema general.**

¿Cuál es la relación que existe entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017?

## **Problemas específicos.**

¿Cuál es la relación que existe entre el área intrapersonal de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre el área interpersonal de competencia laboral y calidad de servicio para la Atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre el área de desarrollo de tareas de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre el área de entorno de competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017?

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis general.**

Existe relación entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

### **Hipótesis específicas.**

Existe relación entre el área intrapersonal de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

Existe relación entre el área interpersonal de competencia laboral y calidad de servicio para la Atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

Existe relación entre el área de desarrollo de tareas de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

Existe relación entre el área de entorno de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

## **1.6. Objetivos de la investigación**

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

Determinar la relación que existe entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

### **1.6.2 Objetivos específicos.**

Determinar la relación que existe entre el área intrapersonal de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

Determinar la relación que existe entre el área interpersonal de competencia laboral y calidad de servicio para la Atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

Determinar la relación que existe entre el área de desarrollo de tareas de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

Determinar la relación que existe entre el área de entorno de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

## **II Marco metodológico**

## 2.1 Variables

### Variable 1: Competencia laboral

Es la capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específica a través de las áreas Intrapersonal, interpersonal, desarrollo de tareas y conocimiento del entorno. (Carmines, 2009)

### Variable 2: Calidad de servicio

Es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras como aptitud de uso, se manifiesta con tangibilidad, confiabilidad, respuesta, certidumbre, empatía y calidad técnica. (Jang, 2011)

## 2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

### *Operacionalización de variable: Competencias laborales*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala y rangos	
Es la capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específica, a través de las áreas Intrapersonal, interpersonal, desarrollo de tareas y conocimiento del entorno. (Carmines, 2009, p.155).	Para medir la variable competencia laboral se tomará en cuenta las dimensiones, Intrapersonal, Interpersonal, desarrollo de tareas, área de entorno, que consta de 19 indicadores y 19 ítems.	Área Intrapersonal	Habilidad de calma	1	19 - 43 Malo 44 -67 regular 68 - 93 bueno Ordinal	
			Seguridad en sí mismo	2		
			persistencia	3		
		Área Interpersonal	Dominio propio	4		
			cooperación	5		
			Relaciones interpersonales	6.		
			Habilidad de negociación	7		
			optimismo	8.		
			Comunicación vertical	9		
		Área desarrollo de tareas:	Iniciativa	10		
			innovación	11		
			Resultados de calidad	12		
			Análisis de la situación	13		
			Toma de decisiones	14		
			Área de entorno	Conocer la institución		15
				Conocer la visión		16
		Orientación conocedora		17		
		Realidad de la calidad		18		
		Identificación		19		

*Fuente: confección propia*

Tabla 2

*Operacionalización de variable: Calidad de Servicio*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y rangos
Es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras como aptitud de uso, se manifiesta con tangibilidad, confiabilidad, respuesta, certidumbre, empatía y calidad técnica. (Jang 2011 .271).	Consta de 6 dimensiones los cuales son: Tangibilidad, confiabilidad, respuesta, certidumbre, empatía, calidad de servicio, a la vez consta de 15 indicadores y 19 ítems.	Tangibilidad	infraestructura	1	22- 45 Malo  46 -68 Regular  69 - 91 Bueno          Ordinal
		Confiabilidad	comodidad	2	
			limpieza	3	
		Respuesta	cumplimiento	4	
			Confiable	5, 6	
		Certidumbre	A las expectativas	7,8	
			A los problemas	9	
		Empatía	Claridad	10	
			conocimiento	11	
			requerimientos	12	
		Calidad Técnica	Comunicación	13	
			Trato cálido	14	
			respeto	15	
			Claridad de informe	16,1	
			Alternativas	7 18,1 9	

*Fuente: Confección Propia.*

### 2.3 Metodología

Se utilizó el método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia". (Kerlinger, 2009)

Tiene un enfoque cuantitativo. Sotelo (2015) "Ya que permite que los datos cuantitativos para examinar científicamente, sobre todo en forma numérica, por lo general con la ayuda de las herramientas en el campo de las estadísticas "(p. 38). De hecho, se requiere que las partes de la investigación son claramente posible definir, limitar y saber exactamente dónde se inicia el problema, la dirección y qué tipo de impacto entre sus partes, para comprobar la hipótesis de trabajo, que es el caso actual.

La presente tesis fue de enfoque: cuantitativo

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refirió “Método cuantitativo significa tomar el centro del proceso de investigación mediciones numéricas observar el proceso que se utiliza en la forma de recolección de datos y los analiza a tener que responder a sus preguntas”(p. 47). Utilizar la colección, los parámetros de medición, consiguen frecuencias y estadísticos de población investigando para llegar la comprobación de hipótesis previamente establecidas.

#### **2.4. Tipo de estudio**

Según la finalidad fue: investigación básica

Según Sotelo (2015): La investigación científica básica o sustantiva se encarga de revisar un material dirigido a ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad. "Busca el conocimiento por el conocimiento mismo, más allá de sus posibles aplicaciones prácticas, su objetivo es ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad y desde este conocimiento para construir un conocimiento científico, que su objetivo es ganar cada vez mayores generalizaciones (hipótesis, leyes, teorías). Hernández *et al.* (2014) “es una ciencia básica en la medida en que el objetivo del estudio es analizar las variables en la misma condición, sin tratar de cambiar este tipo de estudio es establecer una realidad de acuerdo con el marco teórico ”(p. 87).

#### **2.5 Diseño**

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental.

Es un diseño no experimental – transversal. Es por ello, recordando a Hernández *et Al.* (2014) que define a los diseños no experimentales como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 205).

“No experimental, porque de acuerdo a este tipo de investigación no cuenta con un grupo experimental, no existe una variable dependiente a la cual se va a

manipular”. Es transversal, porque de acuerdo a *Hernández et. al* (2014) sostiene que: “recolectan datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es descubrir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento” (p. 289)

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández *et al.*, 2014, p.151).

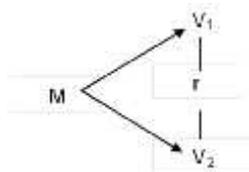
El presente trabajo fue de nivel: “descriptivo correlacional porque busca la correlación entre las variables Competencia Laboral y Calidad de Servicio

### **Nivel de estudio.**

Descriptivo correlacional. Investigación descriptiva. Mejía (2005) “Las investigaciones descriptivas son las que pretenden decir cómo es la realidad. La descripción científica es muy importante porque constituye la primera aproximación sistemática al conocimiento de la realidad” (p.30).

Correlacional. Son las que parten de la siguiente formulación: ¿existe relación entre a y b?, en donde a, es una variable y b es otra, pero no pretenden establecer relación de causa a efecto entre ellas. Son investigaciones descriptivas relacionales no causales. (Sotelo, 2015)

Gráficamente se denota:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación entre variables

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### 2.6.1 Población.

La población estuvo conformada por los contribuyentes que asistieron al Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017. Colaboradores, Mejía (2005) “Los que tienen consistentes y susceptibles de ser estudiados características, que se basa en el principio de que los participantes que representan a la totalidad y, como tal, son las características que definen la población de la que el extracto” (p. 32).

Para esta investigación se tomó en cuenta a los contribuyentes que asistieron el 15 de marzo de 2017. Que asciende a 1322 contribuyentes. Ver apéndice

### 2.6.2 Muestra.

La muestra es un subconjunto de la población que tiene por finalidad, limitar una cantidad de unidades de análisis plausibles de ser medidas con los recursos disponibles, el cual deben ser representativos de la población.

### 2.6.3. Muestreo.

El muestreo fue probabilístico no intencionado. “Por la elección de la unidad de análisis: por lo que se usó el coeficiente de aleatoria simple.

Muestra 1322 contribuyentes

Formula:

$$n = \frac{z^2 PQN}{e^2(N-1) + z_{\frac{\alpha}{2}}^2 PQ}$$

Dónde:

N= Tamaño de la población = 1322 contribuyentes

P = 0,50

$\alpha = 0.50$

$Z_{\alpha/2} = 1.96$

E = 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 (1\ 322) (0.5) (0.5)}{(0.01)^2 (1\ 321) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 298

Al aplicar la formula con una población de 1 322 contribuyentes da como resultado 298 contribuyentes.

## **2.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

### **Técnicas de recolección de datos.**

Toda investigación o aplicación de carácter científico en las ciencias sociales y las ciencias en general, "deben implicar el uso de bien definido, contagiosa, puede solicitar de nuevo en las mismas condiciones procedimientos operativos rigurosos adaptados al fenómeno de que hablar." Estas son las técnicas; La selección de estos depende del destino, que está acoplado al modo. Todos los medios de comunicación (método, técnica o instrumento) siempre deben estar subordinadas al objetivo perseguido. Por lo tanto, el problema de la elección de un agente, es un problema "significa - adecuación objetivos. (Mejía, 2005)

Para la presente investigación la técnica utilizada fue la encuesta

## **Instrumento de recolección de datos.**

Los instrumentos fueron dos cuestionarios

Ficha técnica

Instrumento 1: competencia laboral.

Ficha técnica

Instrumento 2: calidad de servicio.

Autor: Carito Lily Gutarra Baldeón (2017)

Extensión: el cuestionario consta de 19 ítems.

Administración: Individual

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 5 minutos.

Aplicación: El ámbito para su aplicación los 298 contribuyentes que asistieron el 15 de marzo del 2017

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:

Respuestas

1. Totalmente en desacuerdo
2. En Desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

## **Instrumento 2: Calidad De Servicio**

Ficha técnica

Autor: Carito Lily Gutarra Baldeón (2017)

Extensión: el cuestionario consta de 19 ítems. Administración: Individual o colectiva.

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 5 minutos.

Aplicación: El ámbito para su aplicación los 298 contribuyentes que asistieron el 15 de marzo del 2017

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:

Respuestas

1. Totalmente en desacuerdo
2. En Desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

### 2.7.1 Validación y confiabilidad de instrumento.

La validez y confiabilidad del instrumento para las variables competencia laboral y calidad de servicio, se llevó a cabo mediante la aplicación de una lista de cotejo tipo escalar. Las categorías de análisis, siempre utilizadas en la investigación cuantitativa, constituyen pautas que alumbran la investigación; es decir, Alonso y Saldarriaga (2002) "son construcciones abiertas y flexibles que guían, pero no condicionan la investigación" (p. 37).

Para la validación de contenido se contó con la colaboración de tres expertos en el tema, docentes con grado académico de doctor y magister, quienes evaluaron las preguntas en su coherencia, pertinencia y relevancia. Ver tabla 4.

#### **Validez.**

Validez de contenido: Se utilizó la validez de contenido de los instrumentos: competencias laborales y calidad de servicio, a través del juicio de expertos.

Tabla 3.

*Validación de instrumento competencias laborales y calidad de servicio*

Apellidos y Nombres	Coherencia	Pertinencia	Relevancia	Total
Mg. Lidia Romero Vela	si	si	si	03
Dr. Carlos Sotelo Estacio	si	si	si	03
Mg. Jorge Acurio Vallenias	si	si	si	03

Nota: validación del instrumento por juicio de expertos; manual APA

## Confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 4.

*Análisis de consistencia interna de Sistema de referencias – competencia laboral y calidad de servicio*

VARIABLES	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
Competencias laborales	19	0.967
Calidad de servicio	19	0.954

*Nota:* El instrumento que mide competencias laborales y calidad de servicio en su versión de 19 cada uno, es altamente confiable, con un Alfa de Cronbach total de 0,967 y 0,954

Seguidamente, se calculó la confiabilidad de consistencia interna de los instrumentos mediante el Alfa de Crombach, cuyos resultados se aprecian en la tabla 4. Se observó que el coeficiente Alfa de Crombach es de 0,967 para 19 ítems de variable competencias laborales y 19 ítems de la variable Calidad de servicio 0,954. Este valor indica que la confiabilidad es alta para las dos variables de estudio.

### 2.8. Método de análisis de datos

El método que se utilizó para el análisis de datos fue estadístico, en sus dos niveles: Descriptivo e Inferencial.

Para la descripción de datos se usó el programa SPSS v. 23 en que se procesó los datos, y solicitar el cuadro de frecuencias y la figura de niveles, para ambas variables.

En lo que respecta al análisis inferencias se aplicó la estadística no paramétrica, el coeficiente de Rho de Spearman, considerando que ambas variables tienen características cualitativas categóricas. Y no siendo necesario la prueba de normalidad. (Sotelo, 2013)

## **2.9. Consideraciones éticas.**

El estudio se basó en los principios éticos de la práctica profesional, en todo momento de la investigación se aplicará la confidencialidad en el manejo e interpretación de los resultados obtenidos.

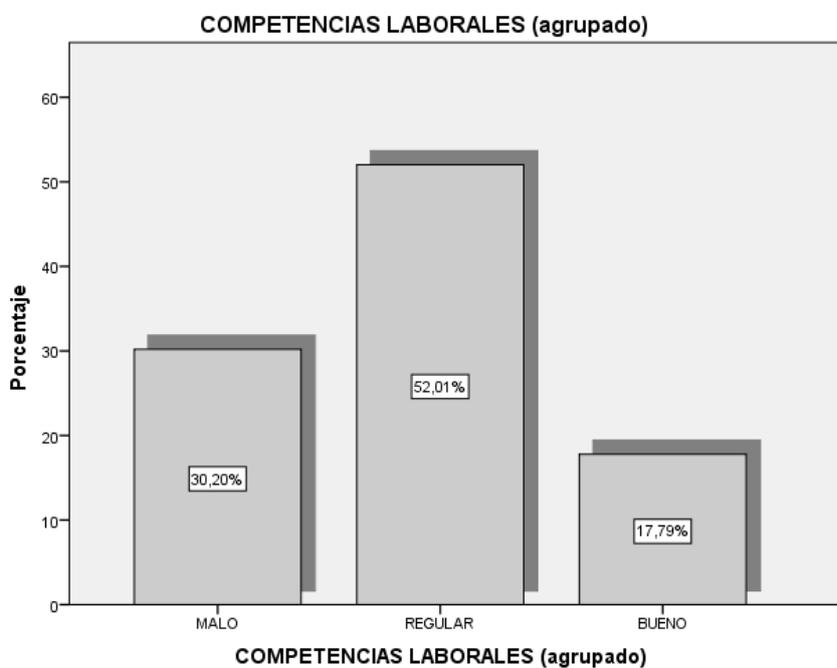
### **III Resultados**

### 3.1 Descripción de las variables

Tabla 5

*Frecuencia de la variable competencia laboral Para la Atención a los Contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	90	30,2
	REGULAR	155	52,0
	BUENO	53	17,8
	Total	298	100,0



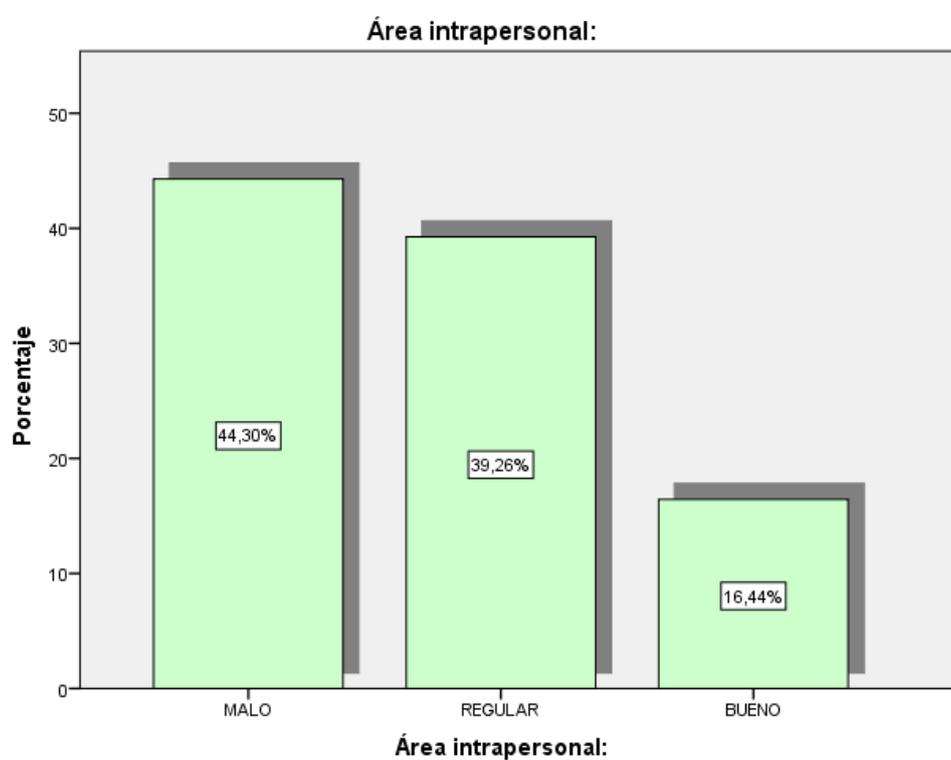
*Figura 1. Niveles de la variable competencias laborales*

De acuerdo a la tabla 5 y figura 1 se observa que las apreciaciones sobre competencias laborales en los contribuyentes son de: el 30.20% es malo, el 52.01% es regular y el 17.79% es bueno.

Tabla 6

*Frecuencia de la dimensión intrapersonal de competencias laborales Para la Atención a los Contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	132	44,3
	REGULAR	117	39,3
	BUENO	49	16,4
	Total	298	100,0



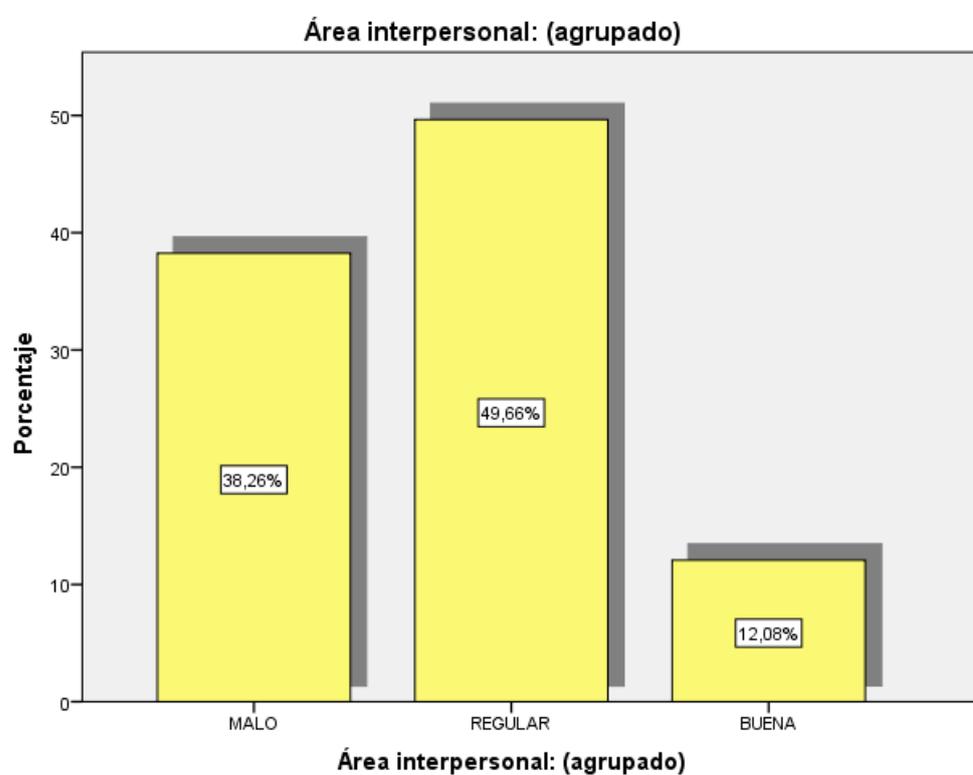
*Figura 2. Niveles de la dimensión área intrapersonal*

De acuerdo a la tabla 6 y figura 2 se observa que las apreciaciones del área intrapersonal sobre competencias laborales en los contribuyentes son de: el 44.30% es malo, el 39.26 % es regular y el 16.44% es bueno.

Tabla 7

*Frecuencia de la dimensión interpersonal de competencias laborales Para la Atención a los Contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	114	38,3
	REGULAR	148	49,7
	BUENA	36	12,1
	Total	298	100,0



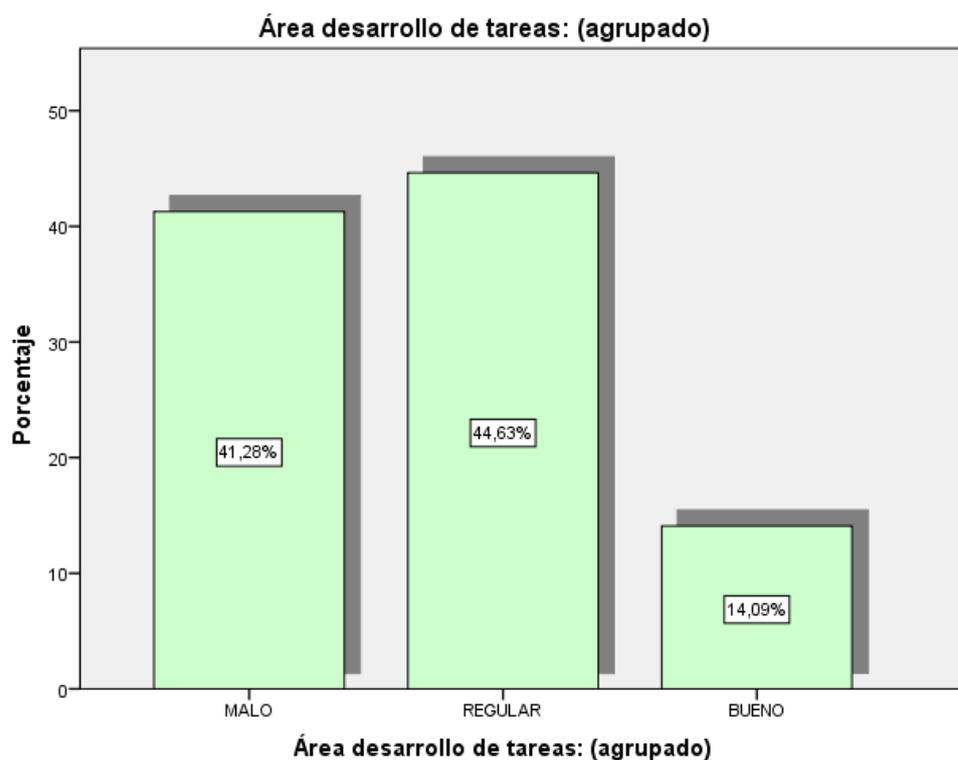
*Figura 3. Niveles de la dimensión área interpersonal*

De acuerdo a la tabla 7 y figura 3 se observa que las apreciaciones del área intrapersonal sobre competencias laborales en los contribuyentes son de: el 38.26% es malo, el 49.66 % es regular y el 12.08% es bueno.

Tabla 8.

*Frecuencia de la dimensión desarrollo de tareas de competencias laborales Para la Atención a los Contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	123	41,3
	REGULAR	133	44,6
	BUENO	42	14,1
	Total	298	100,0



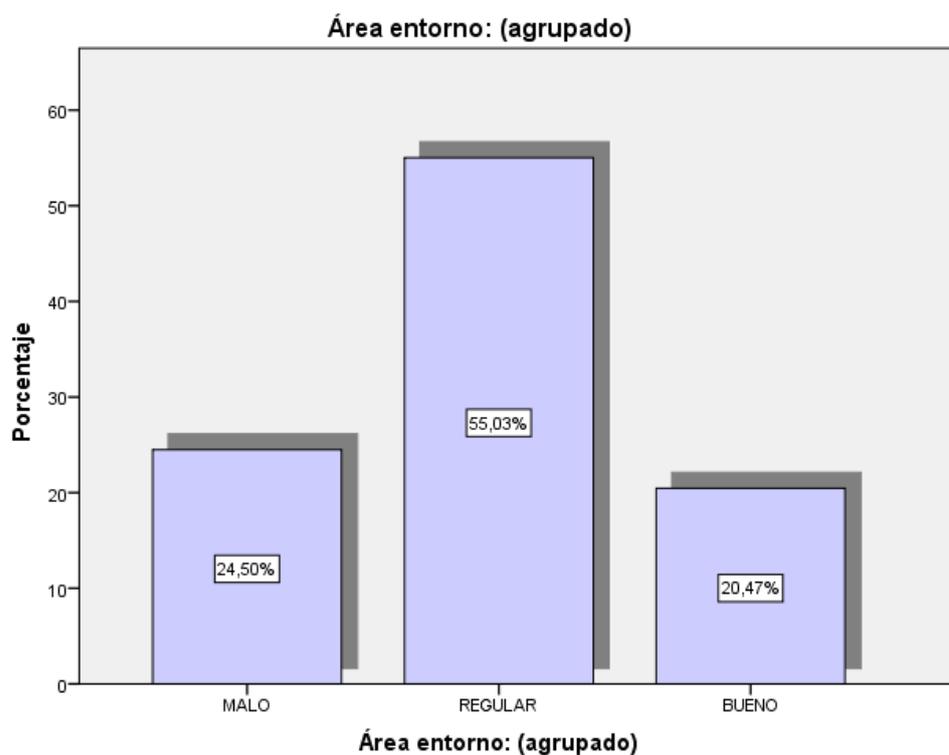
*Figura 4. Niveles de la dimensión área desarrollo de tareas*

De acuerdo a la tabla 8 y figura 4 se observa que las apreciaciones del área desarrollo de tareas sobre competencias laborales en los contribuyentes es de: el 41.28% es malo, el 44.63 % es regular y el 14.09% es bueno.

Tabla 9

*Frecuencia de la dimensión entorno de competencias laborales para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	73	24,5
	REGULAR	164	55,0
	BUENO	61	20,5
	Total	298	100,0



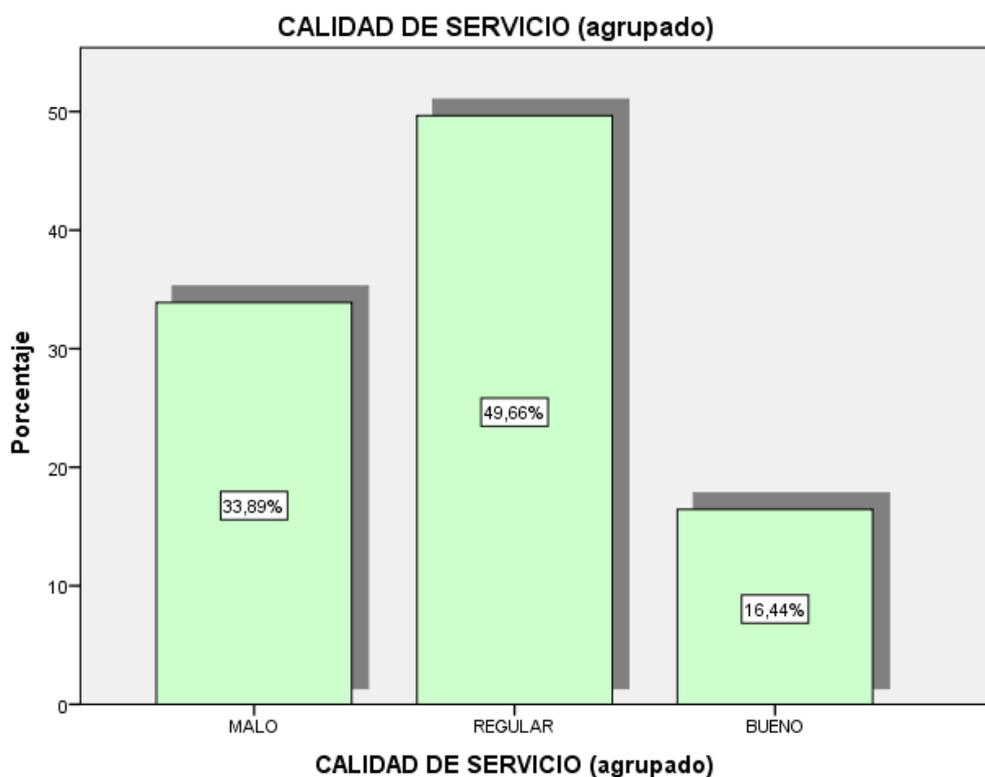
*Figura 5. Niveles de la dimensión área entorno*

De acuerdo a la tabla 9 y figura 5 se observa que las apreciaciones del área entorno sobre competencias laborales en los contribuyentes es de: el 24.50% es malo, el 55.03 % es regular y el 20.47% es bueno.

Tabla 10

*Frecuencia de la variable calidad de servicio para la atención a los Contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	101	33,9
	REGULAR	148	49,7
	BUENO	49	16,4
	Total	298	100,0



*Figura 6. Niveles de la variable calidad de servicio*

De acuerdo a la tabla 10 y figura 6 se observa que las apreciaciones de calidad de servicio en los contribuyentes es de: el 33.89% es malo, el 49.66 % es regular y el 16.44% es bueno.

### 3.2 Contrastación de Hipótesis.

#### **Contrastación de Hipótesis general.**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

H<sub>1</sub>: Existe relación entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

**Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

**Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 11

*Correlación de Spearman entre de la variable competencias laborales y calidad de servicio en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017*

		COMPETENCIA S LABORALES (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
Rho de Spearman	COMPETENCIAS LABORALES (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 ,921**
		n	298
	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,921** ,000
		n	298

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

#### **Regla de decisión**

Sig > 0.05: Se acepta H<sub>0</sub>

Como se observa en la tabla 11, podemos afirmar que existe una relación entre competencias laborales y calidad de servicio ( $p= 0.000 < 0.05$ ). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

**Contrastación de la Hipótesis específica 1.**

$H_0$ : No existe relación entre el área intrapersonal de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017 (Rho igual a cero)

$H_1$ : Existe relación entre el área intrapersonal de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017 (Rho difiere de cero)

**Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

**Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 12

*Correlación de Spearman entre el área intrapersonal y calidad de servicio en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017*

			Área intrapersonal:	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Área intrapersonal:	Coeficiente de correlación	1,000	,865**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	298	298
CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)		Coeficiente de correlación	,865**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	298	298

**Regla de decisión**

Sig > 0.05: Se acepta  $H_0$

Como se observa en la tabla 12, podemos afirmar que existe una relación entre área intrapersonal y calidad de servicio ( $p= 0.000 < 0.05$ ; Rho difiere de cero). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre el área intrapersonal de competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

### ***Contrastación de la hipótesis específica 2.***

$H_0$ : No existe relación entre el área interpersonal de competencia laboral y calidad de servicio para la Atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017 (Rho igual a cero)

$H_1$ : Existe relación entre el área interpersonal de competencia laboral y calidad de servicio para la Atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017 (Rho difiere de cero)

***Nivel de Significancia:*** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

***Zona de rechazo:*** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

***Estadístico de prueba:*** Rho de Spearman

Tabla 13

*Correlación de Spearman entre el área interpersonal y calidad de servicio en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017*

			Área interpersonal: (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
Rho de Spearman	Área interpersonal: (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 298	,894** ,000 298
	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,894** ,000 298	1,000 . 298

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

### **Regla de decisión**

Sig > 0.05: Se acepta Ho

Como se observa en la tabla 13, podemos afirmar que existe una relación entre área interpersonal y calidad de servicio ( $p= 0.000 < 0.05$ ; Rho difiere de cero). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre el área interpersonal de competencias laborales y calidad de servicio para la Atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

### **Contrastación de la hipótesis específica 3.**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el área de desarrollo de tareas de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017 (Rho igual a cero)

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el área de desarrollo de tareas de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017 (Rho difiere de cero)

**Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

**Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta Ho y se rechaza H1.

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 14

*Correlación de Spearman entre el área desarrollo de tareas y calidad de servicio en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017*

			Área desarrollo de tareas: (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
Rho de Spearman	Área desarrollo de tareas: (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,886**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	298	298
	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Coeficiente de correlación	,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	298	298

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

### Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta Ho

Como se observa en la tabla 14, podemos afirmar que existe una relación entre área desarrollo de tareas y calidad de servicio ( $p = 0.000 < 0.05$ ; Rho difiere de cero). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre el área de desarrollo de tareas de competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

#### **Contrastación de la hipótesis específica 4.**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el área de entorno de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017 (Rho igual a cero)

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el área de entorno de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017 (Rho difiere de cero)

**Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

**Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 15

*Correlación de Spearman entre el área de entorno y calidad de servicio en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017*

		Área entorno: (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
Rho de Spearman	Área entorno: (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,837**
		N	298
	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Coefficiente de correlación	,837**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	298

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

#### **Regla de decisión**

Sig > 0.05: Se acepta H<sub>0</sub>

Como se observa en la tabla 15, podemos afirmar que existe una relación entre área entorno y calidad de servicio ( $p= 0.000 < 0.05$ ; Rho difiere de cero). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre el área de entorno de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

## **IV. Discusión**

De acuerdo al objetivo general, De acuerdo a la tabla 5 y figura 1 se observa que las apreciaciones sobre las competencias laborales en los contribuyentes son de: el 30% es malo, el 52.01 % es regular y el 17.79% es bueno. De acuerdo a estos resultados se afirma que el nivel es regular, así mismo, de acuerdo a la tabla 10 y figura 6 se observa que las apreciaciones de calidad de servicio en los contribuyentes son de: el 33.89% es malo, el 49.66 % es regular y el 16.44% es bueno. Igualmente, al observar la tabla 11, podemos afirmar que existe una relación entre competencias laborales y calidad de servicio ( $p= 0.000 < 0.05$ ; Rho de Spearman= 0.921). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017. Este hallazgo es similar a los resultados obtenidos por Morales (2015) en su tesis, Calidad de servicio y las competencias en las empresas farmacéuticas, en la universidad de San Carlos de Guatemala en cuyas conclusiones menciona, que existe relación entre calidad de servicio y competencias laborales. De la misma forma los resultados son similares a la investigación realizada por Mori y Cuevas (2014) en su tesis influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014, en cuyas conclusiones afirma que los niveles de calidad de servicio y los niveles de ventas se relacionan, ya que los clientes lo califican como bueno y regular; en tiendas de cadenas claro tottus – mall, de la ciudad de Trujillo.

Según el objetivo específico 1, de acuerdo a la tabla 6 y figura 2 se observa que las apreciaciones del área intrapersonal sobre competencias laborales en los contribuyentes son de: el 44.30% es malo, el 39.26 % es regular y el 16.44% es bueno, se ve que predomina el nivel malo, así mismo al observar la tabla 12, podemos afirmar que existe una relación entre área intrapersonal y calidad de servicio ( $p= 0.000 < 0.05$ ; Rho de Spearman= 0.865). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre el área intrapersonal de competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017, este hallazgo es similar a los hallazgos obtenidos por Suarez, (2015) en su tesis “el nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo

Servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 - 2012” en cuyas conclusiones menciona que de que el nivel de calidad de servicio es de término medio. Así también es similar a la investigación hecha por Granados (2013) en su tesis Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en cuyas conclusiones dice, que es directa y significativa la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013.

Con respecto al objetivo específico 2, De acuerdo a la tabla 7 y figura 3 se observa que las apreciaciones del área interpersonal sobre competencias laborales en los contribuyentes son de: el 38.26% es malo, el 49.66 % es regular y el 12.08% es bueno. Se ve que el nivel predominante es regular, así mismo como se observa en la tabla 13, podemos afirmar que existe una relación entre área interpersonal y calidad de servicio ( $p= 0.000 < 0.05$ ; Rho de Spearman=0.894). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre el área interpersonal de competencias laborales y calidad de servicio para la Atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017, este hallazgo es similar a los resultados por Godoy (2014) en su tesis "las competencias laborales de los mandos medios y altos de una industria papelera." En cuyas conclusiones afirma que, que el área interpersonal, la cual está compuesta por las competencias de trabajo en equipo, influencia, negociación, establecimiento de relaciones y comunicación, se ve afectada por la competencia de trabajo en equipo pues, según los resultados ha tenido una baja en cuanto a respuestas positivas carece de la capacidad de llevar a cabo trabajos en equipo dado que los grupos en estudio únicamente se han enfocado en alcanzar y cumplir las metas que brinden satisfacción, para sí mismos.

Para el objetivo específico 3, De acuerdo a la tabla 8 y figura 4 se observa que las apreciaciones del área desarrollo de tareas sobre competencias laborales en los contribuyentes es de: el 41.28% es malo, el 44.63 % es regular y el 14.09% es bueno. Se observa que el elemento predominante es regular, así mismo al observar en la tabla 14, podemos afirmar que existe una relación entre área desarrollo de tareas y calidad de servicio ( $p= 0.000 < 0.05$ ; Rho de Spearman=

0.886). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre el área de desarrollo de tareas de competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017. este hallazgo es similar a los resultados obtenidos por Granados (2013) en su tesis Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - año 2013, en Lima, cuyo objetivo fue Determinar la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013”en cuyas conclusiones estable que es directa y significativa la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo

Para el objetivo específico 4, de acuerdo a la tabla 9 y figura 5 se observa que las apreciaciones del área entorno sobre competencias laborales en los contribuyentes es de: el 24.50% es malo, el 55.03 % es regular y el 20.47% es bueno. Según este hallazgo se afirma que el nivel predominante es regular, también al observar la tabla 15, podemos afirmar que existe una relación entre área entorno y calidad de servicio ( $p= 0.000 < 0.05$ ; Rho de Spearman=0.837). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre el área de entorno de competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** Después de contrastar la hipótesis general, se puede afirmar que existe relación entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017". Rho: 0.921,  $p < 0,05$ .
- Segunda:** Asimismo al contrastar la hipótesis específica 1, existe relación entre el área intrapersonal de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017, Rho: 0.865,  $p < 0,05$ .
- Tercera:** Del mismo modo cuando se contrastó la hipótesis específica 2, se puede afirmar que existe relación entre el área interpersonal de competencia laboral y calidad de servicio para la Atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017, Rho: 0.865,  $p < 0,05$ .
- Cuarta:** Después de demostrar la hipótesis específica 3 se afirma tácitamente que existe relación entre el área de desarrollo de tareas de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017, Rho: 0.886,  $p < 0,05$ .
- Quinta:** Y por último después de contrastar la hipótesis específica 4 se puede afirmar que existe relación entre el área de desarrollo de tareas de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017Rho: 0,405,  $p < 0,05$ . Rho: 0.886,  $p < 0,05$ .

## **VI. Recomendaciones**

1. Se recomienda a la Alta Dirección de la SUNAT en Lima Cercado, implementar políticas en mejora de calidad de servicio y elevar las competencias laborales en la atención a los contribuyentes que acuden al local en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017.
2. A la SUNAT , incluir en el plan estrategico del 2017 programas y subprogramas en mejora de la gestión de competencias laborales intrapersonales procesos para un adecuado desarrollo de la calidad de servicio brindado a los contrtribuyentes.
3. A la Dirección de la SUNAT de Lima Cercado, implementar en su plan estratégico institucional, subprogramas de actualización en temas que eleven la capacidad de habilidades interpersonales de los trabajadores que asisten a los contribuyentes.
4. A la Dirección de la SUNAT Lima Cercado, implementar programas de actualización para elevar la capacidad de los trabajadores en el área de desarrollo de tareas de competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes.
5. Al jefe de la Sunat Lima Cercado la creación de políticas institucionales de elevar en área de entorno de competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT

## **VII. Referencias**

- Alles (2008). *Desempeño por Competencias – Evaluación de 360*. (2a ed.) Buenos Aires: Granica.
- Angelova (2011). *Medición de la satisfacción del cliente con la calidad del servicio utilizando el modelo estadounidense de satisfacción del cliente (modelo ACSI)*. *Revista Internacional de Investigación Académica en Ciencias Empresariales y Sociales*, 1 (3), 232-243.
- Arawati (2011) *Explorar los factores asociados con el sitio Web Éxito en el contexto del comercio electrónico*. Información.
- Babakus (2012). *Métodos de investigación empresarial*. Estados Unidos: Oxford Prensa Universitaria.
- Babakus (2012). *Una Evaluación Empírica de la Escala SERQUAL*. *Research*, 24 (3), 253 - 268.
- Birori (2014). *Evaluación interna de la satisfacción del cliente en el sector público: un estudio de caso de la flota Servicios de Gestión de la entrega*. *Revista Internacional de Investigaciones Recientes en Economía del Comercio y Gestión*, 1(2), 12-28.
- Bruno y Melo (2012). Las competencias profesionales del psicólogo y las necesidades de perfiles profesionales en los diferentes ámbitos laborales. *Interdisciplinaria, Buenos Aires*, 21(2), 19-32. Recuperado de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668)
- Caescu (2011). *Particularidades del entorno competitivo en El campo de negocio a negocio*. *Dirección y Marketing*, 6 (2), 273.
- Carazo (2009). Una necesidad para el desarrollo de la profesión. *Rev haban cienc méd*, 8(3), 123-129. Recuperado el 20 de junio de 2016 de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000300020](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000300020).
- Carmines (2009). *Evaluación de competencias laborales*. Boston:Publicaciones de Sage.
- Chinomona (2014). *La satisfacción del cliente conduce al cliente Confianza, Lealtad y Recompra de las Marcas de Tiendas Locales? El Caso de la Provincia de Gauteng de Sudáfrica*. *Revista Mediterránea de Ciencias Sociales*, 5 (9), 23.

- Cohen (2013). *La calidad total de la gestión en el gobierno: una guía práctica para el mundo real*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Das (2003). *Competencias laborales*. *Administración Science*, 49 (4), 416 - 431.
- Deming (2012). *Fuera de la Crisis*. Cambridge, Massachusetts: Massachusetts Institute for Technology.
- Deng (2012). *Entender la satisfacción del cliente y competencia Laboral: Un estudio empírico de los mensajes instantáneos móviles en China*. *Revista Internacional de Gestión de la Información*, 30 (4), 289-300.
- Droguett (2013) *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz Johnson*. *Revista de psicología económica*, 12 (2), 267-286.
- Eshghi (2008). *Calidad de servicio y competencias laborales Una investigación empírica en servicios de telecomunicaciones móviles indios*, *Marketing Management Journal*, 18 (2), 119-144.
- Espaillet (2012) Blog: *Características del director*. Blogger: educanblog. Recuperado de [http://educanblog.educando.edu.do/index.php?option=com\\_viewArticle&articleid=](http://educanblog.educando.edu.do/index.php?option=com_viewArticle&articleid=)
- Fiore (2015). *Evaluar los encuentros de servicio: los efectos del entorno físico y las respuestas de los empleados*. *Journal of Marketing*, 69-82.
- Fisher (2007). *Investigación y redacción de una disertación: una guía para estudiantes de negocios*. Ciudad de México: Educación Pearson.
- Flores (2009) *Gerencia del conocimiento: Su relación con la generación de capacidades innovativas*. *Revista de Ciencias Sociales*, 2(11), 34-54. Recuperado el 20 de junio de 2016 de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc>
- Garcia (1997). *La dirección por valores*. Madrid, España: Editorial Mc. Graw Hill.
- Garvin (2015). *Compitiendo con las Ocho Dimensiones de la Calidad*. *Harvard Business Review*, 65 (6), 101-109.
- Ghylin, Y. (2006). *Clarificación de las dimensiones de cuatro conceptos de calidad*, *Cuestiones teóricas en ergonomía*, 9 (1), 73-94.
- Godoy (2014) *"las competencias laborales de los mandos medios y altos de una industria papelera"*. Tesis.

- Gómez y Mendoza (2013), *modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S. en la universidad Cartagena*, Tesis.
- Gowan (2011). *Calidad de servicio en la agencia pública: mismas expectativas Pero diferentes percepciones por parte de los empleados, directivos y clientes*. *Journal of Quality Management*, 6, 275-291. [http://dx.doi.org/10.1016/S1084-8568\(01\)00040-2](http://dx.doi.org/10.1016/S1084-8568(01)00040-2)
- Granados (2013) *Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - año 2013, en Lima*, tesis.
- Griffin (2011). *Administration*. Cengage Learning Editores. ISBN 978-6-07481-603-7.
- Grönroos (2007). *Gestión de Servicios y Marketing*. John Wiley and sons Ltd, tercera edición.
- Gronroos, (2010). *Sector de servicios de gestión y comercialización*. Cambridge, MA: Ciencias de la Comercialización Instituto.
- Hernández, Sampieri, y Batista, L (2010). *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). México, D. F.: Editorial Mc Graw-Hill.
- Hsiao (2011). *Competencias laborales y la satisfacción del cliente en línea: Adaptación Del Índice de Satisfacción del Cliente Americano*. *Sistemas Expertos con Aplicaciones*, 34 (4), 3033 - 3042.
- Irigoin y Vargas, F. (2002). *Competencia laboral: manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud*. Montevideo, Uruguay: Cinterfor/OIT.
- Jang (2011). *La aceptación del cliente de la calidad del servicio IPTV*. *Revista Internacional de Gestión de la Información*, 31 (6), 582-592.
- Kelinger, F. (2009). *Metodología de la investigación*. Recuperado de Recuperado el 20 de junio de 2016 de <http://metodologia.anahuac.blogspot.com/2009/02/tres-caracteristicas-segun-fred-n.html>
- Keller (2003). *Conceptualización, medición y gestión de la equidad de marca basada en el cliente*. *El Diario de Marketing*, 1-22.
- Keyser (2014). *Cómo la calidad de servicio técnica y funcional impulsa Felicidad del consumidor: influencias moderadoras del uso del canal*. *Journal of Service Management*, 25 (1), 30 - 48.

- Koontz (2011). *Administración. Una perspectiva global*. Ciudad de Mexico: Mc. Graw Hill.
- Mejía (2013) *evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales” estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango*, tesis
- Mejía (2005). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Merino y Reyes (2014) *La calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima-Perú.
- Morales (2015) *Calidad de servicio y las competencias en las empresas farmacéuticas, en la universidad de San Carlos de Guatemala*, tesis.
- Mori y Cuevas (2014) *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-Perú.
- Ñaupas, Mejía y Villagómez (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima, Perú: Ed. Pirámide.
- Ortiz y Torres (2012) *Constructo de Administración y Gerencia en Empleados Esc Anna Nery (impr.)*, 14(3), 625-632.
- Parasuraman, A. (1994). "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' *Journal of Retailing*, 62(1), 12-40. Recuperado de<online: [https://www. researchgate. net/ publication/ 225083802\\_ SERVQUAL \\_A\\_multiple-Item\\_ Scale\\_for\\_measuringns\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuringns_of_service_quality)
- Phillips (2013). *Calidad del Producto, Posición de Costo y Desempeño del Negocio: Una prueba de algunas hipótesis clave*. *Journal of Marketing*, 47 (primavera), 26-43. <http://dx.doi.org/10.2307/1251491>
- Robbins (2012). *Comportamiento organizacional* (11ª ed.). São Paulo: Perason Prentice Hall.
- Romero (2006). *Aproximación a una sociología de la gerencia. Gerencia pública y compromiso social*. *Gestión y Política Pública*, 1(15), 71-72.

Recuperado el 20 de junio de 2016 de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc>

- Saavedra Díaz, y Pinchi (2015) *Factores determinantes de la calidad del servicio en la agencia central del Banco de Crédito del Perú (BCP), del distrito de Tarapoto. Año 2014*, tesis.
- Senge (2009). *La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. México D. F.; Editorial Granica.
- Sosa (2006). *Las competencias: una aproximación para la valoración del impacto de los jóvenes profesionales en la realidad laboral cubana*. [Tesis de Maestría]. La Habana, Cuba: CEPES.
- Sotelo y Sotelo (2013). *Estadística básica y aplicación del programa SPSS para investigación científica*. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores.
- Sotelo y Sotelo (2015). *Principios de metodología de investigación para educación superior*. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores.
- Suarez (2015) en su tesis “*el nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 - 2012*” en Lima Perú, tesis.
- Testa (2005). *Pensamiento estratégico y lógico de programación*. El caso de salud. Buenos Aires: Hucitec.
- Urbina, Torres, Otero, y Martínez, T. N. (2008). Competencias laborales del profesional de enfermería en el servicio de neonatología. *Educ Med Super*, 22(4), 29-35. Recuperado el 20 de junio de 2016 de <http://scielo.sld.cu/scielo.php?s>.
- Zeithaml, D. (2011) *El modelo SERVIQUAL, satisfacción de clientes*, estudio de caos en Colombia, Editorial NACC.

## **Anexos**

TITULO: Competencias Laborales y Calidad de Servicio Para la Atención a los Contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017

AUTOR: Br. Carito Lily Gutarra Baldeón

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema principal:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017?</p> <p><b>Secundarios:</b> ¿Cuál es la relación entre el área intrapersonal de competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el área interpersonal de competencias laborales y calidad de servicio para la Atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el área de desarrollo de tareas de competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017</p> <p><b>Específicos:</b> Determinar la relación entre el área intrapersonal de competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017</p> <p>Determinar la relación entre el área interpersonal de competencias laborales y calidad de servicio para la Atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017</p> <p>Determinar la relación entre el área de desarrollo de tareas de competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017</p> <p><b>Específicas:</b> Existe relación entre el área intrapersonal de competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017</p> <p>Existe relación entre el área interpersonal de competencias laborales y calidad de servicio para la Atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017</p> <p>Existe relación entre el área de desarrollo de tareas de competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017</p>	Variable 1 : Competencias Laborales				
			Dimensiones	Indicadores	items	Niveles o rango	
			Área intrapersonal	Habilidad de mantener la calma	1	1. Totalmente en desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	
				Seguridad en sí mismo	2		
				Persistencia	3		
				Dominio propio	4		
			Área interpersonal	Cooperación	5		MALO
				Relaciones interpersonales	6	REGULAR	
				Habilidad de negociación	7	BUENO	
				Optimismo	8		
				Comunicación vertical	9		
			Área de desarrollo	Iniciativa	10		
				Innovación	11		
				Resultados de calidad	12		
				Análisis de la situación	13		
Toma de decisiones	14						
	Conocer la institución	15					

de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017? ¿Cuál es la relación entre el área de entorno de competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017?	Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017 Determinar la relación entre el área de entorno de competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017?	Existe relación entre el área de entorno de competencias laborales y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017	Área de entorno	Conocer la visión	16				
				Orientación concedora	17				
				Realidad de la calidad	18				
				Identificación	19				
			Variable 2: Calidad de Servicio						
			Tangibilidad	Infraestructura	1	1. Totalmente en desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo  MALO  REGULAR  BUENO			
				Comodidad	2				
				Limpieza	3				
			Confiability	Cumplimiento	4				
				Confiable	5,6				
			Respuesta	A las expectativas	7,8				
				A los problemas	9				
			Certidumbre	Claridad	10				
				Conocimiento	11				
				Requerimientos	12				
			Empatía	Comunicación	13				
				Trato cálido	14				
				Respeto	15				
			Calidad de servicio	Claridad de informe	16,17				
				Alternativas	18,19				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>Tipo:</b> Por el enfoque es de tipo cuantitativo, básico; por el nivel de la investigación es de tipo descriptivo correlacional causal, dado que está interesada en la determinación del grado de relación existente entre competencias laborales y calidad de servicio.</p> <p><b>Diseño:</b> La investigación es de diseño no experimental, transversal; según Hernández, Fernández y Baptista (2006) no experimental porque no se realiza manipulación de liberada de las variables y transversal porque recopila datos en un determinado momento.</p> <p><b>Método:</b> Desde el enfoque cuantitativo se utilizará el método hipotético deductivo.</p>	<p><b>Población</b> La población estuvo conformada por los contribuyentes que asistieron a Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017.</p> <p>Para esta investigación se tomó en cuenta a los contribuyentes que asistieron el 15 de marzo de 2017. Que asciende a 1322 contribuyentes.</p> <p><b>Muestra</b> Fue no probabilístico (intencional y de criterio del asesor de la investigación y la tesista). “Porque la elección de la unidad de análisis: por lo que se usó el coeficiente de aleatoria simple. Muestra 298 contribuyentes</p>	<p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario tipo Likert</p> <p>Autores: Ficha técnica Instrumento 1: competencias laborales. Ficha técnica Autor: Carito Lily Gutarra Baldeón (2017) Extensión: La lista de cotejo consta de 19 ítems. Administración: Individual Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 5 minutos. Aplicación: El ámbito para su aplicación los 298 contribuyentes que asistieron el 15 de marzo del 2017</p> <p><b>Instrumento 2: Calidad De Servicio</b> Ficha técnica Autor: Carito Lily Gutarra Baldeón (2017) Extensión: La lista de cotejo consta de 19 ítems. Administración: Individual o colectiva. Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 5 minutos. Aplicación: El ámbito para su aplicación los 298 contribuyentes que asistieron el 15 de marzo del 2017 Puntuación: La escala de medición es tipo Likert</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Se utilizó el software MICROSOFT EXCEL para la elaboración de tablas y figuras estadísticas en la presentación de los resultados por dimensiones</p> <p>Inferencial:</p> <p>Se realizó el análisis e interpretación de los resultados acorde con los objetivos de la investigación</p> <p>DE PRUEBA</p> <p>Se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 23 y para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba rho de spearman , por medio de la cual se realizará la tasación de la hipótesis y determinar las conclusiones</p>

## Apêndice B

**Cuestionario de medición de Competencias Laborales Para la Atención a los  
Contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017**

Lee cuidadosamente las siguientes afirmaciones y marque la alternativa que más se ajusta a su forma de ver.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En Desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

ITEMS	1	2	3	4	5
Área intrapersonal:					
1. El personal que labora, contribuye a la tranquilidad					
2. En situaciones difíciles laborales, el personal se siente seguro de salir airoso					
3. Si continúa las dificultades en la institución, el personal persiste hasta obtener la solución					
4. El personal no cae en las provocaciones de malos contribuyentes					
Área interpersonal:					
5. Existe un ambiente de cooperación entre el personal que labora					
6. El personal goza de las relaciones interpersonales entre colegas de trabajo					
7. Se busca una negociación con el cliente en la solución de altercados					
8. El personal influye positivamente en el trabajo en equipo.					
9. El personal jerárquico busca un diálogo con resto de la entidad.					
Área desarrollo de tareas:					
10. El personal cuenta con la iniciativa del caso para la mejora de servicio					
11. Hay una búsqueda constante de la innovación y creatividad,					
12. Las medidas acatadas se orientan a la búsqueda de resultados de calidad					
13. El personal es capaz realizar un análisis cuando la situación lo amerita					
14. Cuando existen situaciones hay la capacidad de toma de decisiones.					

Área entorno:					
15. El personal tiene conocimiento de la institución.					
16. El personal tiene presente la visión de la institución					
17. siempre existe predisposición de orientación al cliente.					
18. Existe apertura en la mejora del servicio que brinda					
19. El personal se siente identificación con la institución.					

**Cuestionario de medición de Calidad de Servicio Para la Atención a los Contribuyentes en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT, 2017**

Lee cuidadosamente las siguientes afirmaciones y marque la alternativa que más se ajusta a su forma de ver.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En Desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

ITEMS	1	2	3	4	5
Tangibilidad					
1. La infraestructura del Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT es moderna					
2. Los ambientes son amplios y cómodos que ayudan para brindar un servicio de calidad					
3. Los ambientes están limpios					
Confiabilidad					
4.-Existe cumplimiento de los beneficios del Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT					
5. El servicio brindado por el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT es confiable					
6. Se cumple con los horarios establecidos de atención al contribuyente					
Respuesta					
7. La capacidad de respuesta frente a problemas o dudas por parte del promotor de ventas cumple sus expectativas					
8. El desempeño del personal es eficiente en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT					
9. La solución a sus quejas o reclamos es oportuna en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT					
Certidumbre					
10. La información brindada por el personal es clara y precisa en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT					
11. El personal que atiende tiene completo conocimiento sobre cada servicio que se brinda					
12. La atención que le brinda el personal satisface sus requerimientos					

Empatía					
13. La comunicación por parte del personal que labora y el cliente es efectiva en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT					
14. El trato y la calidez en el servicio brindada por el personal, satisface sus expectativas					
15. La tensión al contribuyente es siempre con respeto.					
Calidad técnica					
16 Se difunde con claridad el sistema tributario del país					
17Existe diferentes alternativas en regularizar sus deudas tributarias					
18 Las multas tributarias son justas y fáciles de cumplir					
19 La tecnología ayuda en la calidad que se desea brindar					

## Apêndice C

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
LA COMPETENCIA LABORAL**

		Coherencia		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal que labora, contribuye a la tranquilidad	X		X		X		
2	En situaciones difíciles laborales, el personal se siente seguro de salir airoso	X		X		X		
3	Si continúa las dificultades en la institución, el personal persiste hasta obtener la solución	X		X		X		
4	El personal no cae en las provocaciones de malos contribuyentes	X		X		X		
5	Existe un ambiente de cooperación entre el personal que labora	X		X		X		
6	El personal goza de las relaciones interpersonales entre colegas de trabajo	X		X		X		
7	Se busca una negociación con el contribuyente en la solución de altercados	X		X		X		
8	El personal influye positivamente en el trabajo en equipo.	X		X		X		
9	El personal jerárquico busca un dialogo con el resto de la entidad.	X		X		X		
10	El personal cuenta con la iniciativa del caso para la mejora de servicio	X		X		X		
11	Hay una búsqueda constante de la innovación y creatividad,	X		X		X		
12	Las medidas acatadas se orientan a la búsqueda de resultados de calidad	X		X		X		
13	El personal es capaz realizar un análisis cuando la situación lo amerita	X		X		X		
14	Cuando existen situaciones hay la capacidad de toma de decisiones.	X		X		X		
15	El personal tiene conocimiento de la institución.	X		X		X		
16	El personal tiene presente la visión de la institución	X		X		X		
17	Siempre existe predisposición de orientación al contribuyente	X		X		X		
18	Existe apertura en la mejora del servicio que brinda	X		X		X		
19	El personal siente identificación con la institución.	X		X		X		

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

		Coherencia		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La infraestructura del Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT es moderna	X		X		X		
2	Los ambientes son amplios y cómodos que ayudan para brindar un servicio de calidad	X		X		X		
3	Los ambientes están limpios	X		X		X		
4	Existe cumplimiento de los beneficios del Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT	X		X		X		
5	El servicio brindado por el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT es confiable	X		X		X		
6	Se cumple con los horarios establecidos de atención al contribuyente	X		X		X		
7	La capacidad de respuesta del personal frente a problemas o dudas cumple sus expectativas	X		X		X		
8	El desempeño del personal es eficiente en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT	X		X		X		
9	La solución a sus quejas o reclamos es oportuna en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT	X		X		X		
10	La información brindada por el personal es clara y precisa en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT	X		X		X		
11	El personal que atiende tiene completo conocimiento sobre cada servicio que se brinda	X		X		X		
12	La atención que le brinda el personal satisface sus requerimientos	X		X		X		
13	La comunicación por parte del personal que labora y el contribuyente es efectiva en el Centro de Servicio Lima Cercado SUNAT	X		X		X		
14	El trato y la calidez en el servicio brindada por el personal, satisface sus expectativas	X		X		X		
15	La atención al contribuyente es siempre con respeto.	X		X		X		
16	Se difunde con claridad el sistema tributario del país	X		X		X		
17	Existe diferentes alternativas en regularizar las deudas tributarias	X		X		X		
18	Las multas tributarias son justas y fáciles de cumplir	X		X		X		
19	La tecnología ayuda en la calidad que se desea brindar	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Romero Vela Sonia Lidia

DNI N° 40117025

Especialidad del validador: Metodología de la investigación, Metodóloga

09 de marzo de 2017.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 .....  
 Mg. SONIA ROMERO VELA  
 FIRMA DEL EXPERTO UNVERSITARIO  
 DOC. FILÓSOFA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Piloto

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

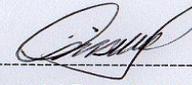
Apellidos y nombres del juez validador: Mg. DUSOZ ESTEBAN, CARLOS DE LA    DNI N° 18168818

Especialidad del validador: TEMÁTICA - METABOLISMO

09 de marzo de 2017

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICAR PILOTO

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: ACURIO VALLENAS, JORGE WISDNI N° 0953 8932

Especialidad del validador: METODOLOGO TRIBUTARISTA

09 de marzo de 2017.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.  
Especialidad



13	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
21	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
23	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
25	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3
26	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3
27	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4
28	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	5	5	5

13	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3
14	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3
16	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3
17	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3
18	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
19	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
20	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3
22	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
23	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3
24	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
25	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3
26	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3
27	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4
28	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	5	5

29	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4
30	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	5	5	5
31	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4
32	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	5	5	5
33	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4
34	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
35	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
36	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
37	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
41	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	3	3	3
42	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	3	3	3
43	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	3	3	3
44	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2

29	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4
30	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	5	5
31	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4
32	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	5	5
33	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4
34	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
35	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
36	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
37	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
41	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	3	3
42	3	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	3	3
43	3	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	3	3
44	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2

45	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2
46	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2
47	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	3	3	3
48	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	3	3	3
49	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	3	3	3
50	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	1	1	2	3	2	1	3	3	3
51	4	1	4	4	2	1	4	4	4	4	1	4	2	4	2	1	4	4	4
52	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4
53	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4
54	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4
55	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4
56	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3
57	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
58	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
59	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
60	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3

45	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2
46	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2
47	3	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	3	3
48	3	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	3	3
49	3	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	3	3
50	3	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	1	2	3	2	1	3	3
51	4	1	3	4	4	2	1	4	4	4	4	1	4	2	4	2	1	4	4
52	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4
53	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4
54	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4
55	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4
56	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
57	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
58	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
59	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
60	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3

61	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
62	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
63	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
64	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
65	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
66	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
67	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
68	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
75	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2
76	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2

61	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
62	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
63	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
64	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
65	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
66	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
67	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
68	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	5	2	2	2	2	3	3
69	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
70	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
71	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
72	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
73	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
74	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
75	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3
76	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3

77	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3	3	2
78	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
82	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2
83	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2
84	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2
85	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3
86	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3
87	2	2	2	2	2	5	2	4	2	2	2	2	4	2	3	5	2	4	2
88	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3
89	3	3	3	5	3	5	3	4	5	3	3	3	4	5	3	5	3	4	5
90	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2	2	5	3	3	5	2	5
91	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5
92	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5

77	2	2	3	4	1	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3	3
78	3	3	3	4	1	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
79	3	3	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	2	2	2	4	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	4
83	2	2	2	4	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	4
84	2	2	2	4	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	4
85	3	3	3	4	1	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4
86	3	3	3	4	1	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4
87	2	2	2	4	1	2	5	2	4	2	2	2	2	4	2	3	5	2	4
88	3	3	3	4	1	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4
89	3	3	3	4	1	3	5	3	4	5	3	3	3	4	5	3	5	3	4
90	2	2	2	2	5	3	2	5	2	5	2	2	2	2	5	3	3	5	2
91	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3
92	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3

93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
97	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5
98	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5
99	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5
100	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5
101	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5
102	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
105	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
106	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
107	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2

93	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
94	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
95	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
96	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
97	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
98	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	
99	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	
100	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	
101	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	
102	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
104	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
105	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
106	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
107	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	

109	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2
110	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
111	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2
112	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2
113	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
114	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2
115	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3
117	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	4	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
119	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2
120	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2
121	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2
122	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
123	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	4	4	2
124	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1

109	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2
110	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
111	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2
112	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2
113	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
114	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2
115	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
116	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3
117	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	4	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
119	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4
120	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4
121	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4
122	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
123	2	2	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4	2	2	3	4	4
124	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1

125	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1
126	1	1	3	1	1	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	3	4	3	3
127	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1
128	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	4	2	4
129	1	1	3	1	1	1	3	1	4	1	1	3	1	1	1	1	3	1	4
130	2	2	3	2	2	2	3	4	4	2	2	3	4	2	2	2	4	4	4
131	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	5	4
132	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	5	4
133	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	5	4
134	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4
135	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4
136	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	5	4
137	3	3	2	3	3	3	2	5	4	3	3	2	3	3	3	3	2	5	4
138	3	3	2	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5	3
139	3	3	2	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5	3
140	3	3	2	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5	3

125	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1
126	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	3	4	3
127	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1
128	2	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2	2	3	2	2	2	2	4	2
129	1	1	3	1	1	1	1	4	1	4	1	1	3	1	1	1	1	3	1
130	2	2	3	4	2	2	2	4	4	4	2	2	3	4	2	2	2	4	4
131	1	1	1	4	1	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	5
132	1	1	1	4	1	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	5
133	1	1	1	4	1	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	5
134	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5
135	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5
136	3	3	2	4	3	3	3	2	5	4	3	3	2	4	3	3	3	2	5
137	3	3	2	3	3	3	3	2	5	4	3	3	2	3	3	3	3	2	5
138	3	3	2	3	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5
139	3	3	2	3	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5
140	3	3	2	3	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5

141	3	3	2	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5	3
142	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	1	3	2	2	2	2	5	2
143	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	2
144	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	2
145	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	2
146	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	5	2
147	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	2
148	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	2
149	2	2	2	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	5	4
150	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
155	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3

141	3	3	2	3	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5
142	2	2	2	3	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5
143	2	2	2	3	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5
144	2	2	2	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	3	2	2	2	5
145	2	2	2	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	3	2	2	2	5
146	2	2	2	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	2	2	2	5
147	2	2	2	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	2	2	2	5
148	2	2	2	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	2	2	2	5
149	2	2	2	3	4	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	4	2	2	5
150	2	2	2	2	4	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	4	2	2	2
151	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	5
152	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	5
153	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3
154	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3
155	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3
156	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	5

157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
159	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
160	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
161	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3

157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
158	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2
159	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2
160	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2
161	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2

173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
178	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	2	5
179	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5
180	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5
181	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5
182	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5
183	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4
184	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
185	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	2
178	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2
179	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	2
180	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	3	2
181	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2
182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	1	2
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	1	4	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3

189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
191	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
192	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
193	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
194	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
195	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
196	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
197	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	2	2	2	
198	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
199	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
200	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
201	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
202	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
203	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
204	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	

189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2
191	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
192	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
193	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	5	3	3	3	2
194	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2
195	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2
196	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2
197	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	11	2	2
198	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2
199	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2
200	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
201	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	2	1	2	2
202	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	2	1	2	2
203	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	2	1	2	2
204	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	2	2	2	2



221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4
225	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
226	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
227	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4
228	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4
229	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	4
230	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
231	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
232	1	1	1	4	1	1	4	2	4	1	1	1	2	4	1	1	4	2	4
233	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4
234	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4
235	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4
236	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4

221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
225	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
226	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
227	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
228	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
229	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	2
230	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	2
231	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	2
232	1	1	1	2	4	1	1	4	2	4	1	1	4	2	4	1	1	1	2	4
233	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2
234	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2
235	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2
236	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2

237	1	1	1	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	4	1	1	4	1	4
238	1	1	1	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	4	1	1	4	1	4
239	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1
240	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
241	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
242	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2
243	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
246	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
247	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4
248	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4
249	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4
250	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4
251	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4
252	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	4

237	1	1	1	1	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	4	1	5	4	1	
238	1	1	1	1	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	4	1	5	4	1	
239	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	
240	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	
241	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	
242	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3
243	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
246	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
247	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
248	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3
249	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3
250	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3
251	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3
252	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3

253	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	
254	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1	4
255	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
256	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	1	5	
257	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	5	
258	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	
259	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	
260	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
261	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
262	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	1	5
263	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	1	5
264	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5
265	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5
266	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5
267	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
268	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3

253	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
254	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1
255	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
256	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1
258	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1
259	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1
260	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
261	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
262	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	1
263	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	1
264	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3
265	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3
266	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3
267	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
268	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4



285	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	1	3
286	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3
287	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	5	1	1	4
288	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1
289	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1
290	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	1	2
291	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	4	2
292	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
293	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	1	3
294	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	5	3	3	3	1
295	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
296	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1
297	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1
298	1	2	4	5	1	2	4	2	1	1	2	4	2	5	1	2	4	5	2

285	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	1		
286	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	1	
287	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	
288	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	5	1	1
289	1	1	1	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	
290	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	1	
291	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	1	
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	5	3	3	3	
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
296	2	2	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	
297	2	2	2	2	4	2	2	2	4	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	
298	1	2	4	2	5	1	2	4	4	1	1	2	5	5	5	5	4	4	4	5	

## Apéndice E: Artículo científico

### Competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Sunat Lima Cercado – 2017

#### Competence and quality of service for the attention to taxpayers in service Sunat Lima Cercado – 2017

Gutarra Baldeón, Carito Lily  
caritolily@hotmail.com  
Universidad César Vallejo

#### Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Sunat Lima Cercado, 2017. El tipo de investigación básica, descriptiva y correlacional. El diseño no experimental: Corte transversal. La población se conformó por todos los contribuyentes que asistieron el día 15 de marzo del 2017 a las oficinas de la SUNAT ubicada en el Jr. Carabaya, con un total de 1322 contribuyentes, y con una muestra de aleatoria simple de 298 contribuyente la técnica de recojo de datos fue la entrevista, a través de un cuestionario previamente validado por experto, la conclusión a que se llegó es que existe relación entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención. Se observa que la apreciación sobre competencia laboral en los contribuyentes es de: el 30,20% es malo, el 52,01 % es regular y el 17,79% es bueno; se observa que la apreciación de calidad de servicio en los contribuyentes es de: el 33,89% es malo, el 49,66 % es regular y el 16,44% es bueno. Se afirma que existe una relación entre competencia laboral y calidad de servicio (sig. bilateral = 0.000<0.05; Rho≠0). Por lo tanto: Existe relación entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Sunat Lima Cercado, 2017.

Palabras clave: competencia laboral, calidad de servicio, SUNAT

#### Abstract

The purpose of the present research was to determine the employment relationship between competence and quality of service for the attention to taxpayers in the Sunat Lima Cercado Service Center, 2017 the kind of basic, descriptive and correlational research. Non-experimental design: cross-cutting. The population complied by all taxpayers of 15 March 2017 attended the offices of the SUNAT located in the Jr. Carabaya, with a total of 1322 taxpayers, and as a random sample simple 298 taxpayer technique of pick up data was interviewed her via a questionnaire previously validated by expert the conclusion reached is that there is a working relationship between competence and quality of service for the attention. Shows that perceptions about labour competencies in taxpayers of: 30% is bad, the 52.01% is regular and the 17.79% is good; shows that the perceptions of service quality in the taxpayer's: the 33.89% is bad, the 49.66% is regular and the 16.44% is good. It is stated that there is a relationship between competency and quality of service (GIS bilateral = 0.000 < 0.05; Rho≠0). Therefore, we: there is relationship

between competency and quality of service for the attention to taxpayers in the Sunat Lima Cercado Service Center, 2017.

Key words: competence, quality of service, SUNAT

### **Introducción**

Todos los países civilizados necesitan cobrar impuestos por varias razones, tales como financiar, para cubrir sus gastos cotidianos relacionados con el mantenimiento de una sociedad libre y justa, controlar la economía, a través de medidas fiscales y, en cierta medida comportamiento de las personas. Esta autoridad de los gobiernos nacionales para recaudar fondos de los contribuyentes debe reconocer un equilibrio entre la autoridad de las naciones a tributar y los derechos de los contribuyentes. Por lo tanto, el verdadero desafío para las naciones es asegurar que los contribuyentes sean tratados con igualdad, justicia y equidad.

Mientras que los gobiernos nacionales afirman su jurisdicción como autoridades fiscales. Idealmente este impuesto recogido puede ser análogo a la extracción de miel de la morada de las abejas donde las abejas no son perturbadas y la extracción cuidadosa de la miel resulta en un proceso circular donde más miel es depositada por las abejas dando mejor oportunidad al extractor para obtener la miel en perpetuidad. Sin embargo, esta analogía es una utopía, porque generalmente en muchos países falta dinero para cubrir el presupuesto fiscal, trayendo como consecuencia la desatención de los sectores más marginales de la sociedad. Un sistema tributario sólido debería identificar los superávits y Gravarla de tal manera que cause un daño mínimo a la actividad productiva. La recaudación de impuestos actúa como catalizador del crecimiento económico. Idealmente, un sistema tributario debe ser neutral con respecto a su comportamiento económico. En el mundo real, sin embargo, es imposible lograr la neutralidad. A nivel nacional los contribuyentes no quieren pagar impuestos a menos que son obligados por una situación en la que se quedan sin otra opción que pagar los impuestos. Muchas veces no realizan sus obligaciones tributarias por desinformación, por la mala difusión del sistema tributario nacional, o por la mala calidad de atención a los contribuyentes. Por lo tanto, para un mejor cumplimiento del pago de impuestos, se debe diseñar un sistema que eleve la calidad de atención, a través de las

competencias laborales que debe tener cada servidor. La Atención a los Contribuyentes en el Centro de Servicio Sunat Lima Cercado, 2017 adolece de los mismos problemas, el personal que atiende no cuenta con las competencias laborales exigentes, no hay capacidad de solucionar problemas, se nota la falta de comunicación entre ellos, carecen de iniciativa y ánimo. Todo esto conlleva a que el servicio que brinda a los contribuyentes es de baja calidad.

### **Antecedentes del Problema**

Morales (2015) menciona que se elaboraron las descripciones de puestos del departamento de asuntos regulatorios, basados en competencias laborales de la empresa farmacéutica, para que sirvan de modelo para el resto de puestos y por lo tanto de base para la gestión de recursos humanos, para mejorar la cultura organizacional y consecuentemente la productividad de la empresa. Mejia (2013) logró comprobar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales, ya que los resultados indican que es de gran influencia positiva en el desempeño de los agentes, pues esta misma representa un medio que les exige mejora continua en el servicio y atención que proporcionan al cliente, actualizarse en conocimientos e incluso mejorar sus habilidades para poder cumplir con las competencias establecidas y también desarrollar la actitud apropiada para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo. La conclusión a que se llegó fue que la evaluación del desempeño por competencias laborales, tiene un impacto directo en el trabajo de los agentes de servicio telefónico. Godoy (2014) Se llegó a la conclusión que el área interpersonal, la cual está compuesta por las competencias de trabajo en equipo, influencia, negociación, establecimiento de relaciones y comunicación, se ve afectada por la competencia de trabajo en equipo pues, según los resultados ha tenido una baja en cuanto a respuestas positivas carece de la capacidad de llevar a cabo trabajos en equipo dado que los grupos en estudio únicamente se han enfocado en alcanzar y cumplir las metas que brinden satisfacción, para sí mismos. De igual forma se le recomendó fortalecer las competencias de los mandos medio y altos de la empresa para que, en la medida de lo posible, todos posean los mismos conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, para un mejor desempeño del cargo. Granados (2013) se ha encontrado que, para los estudiantes, el 59.38% son buenas las competencias laborales y para

el 48.96% es buena la formación de los profesionales en Turismo. Como conclusión tenemos que es directa y significativa la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013.

### **Revisión de la Literatura**

#### **Variable competencia Laboral.**

Carmines (2009) “Es la capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específica a través de las áreas Intrapersonal, interpersonal, desarrollo de tareas y conocimiento del entorno” (p.155).

Eshghi (2008) precisó:

Son habilidades específicas que permiten a un candidato para el empleo a sobresalir en un trabajo en particular. Algunas habilidades se logran asistiendo a la escuela o programas de capacitación, otros pueden ser adquiridos a través de la experiencia de aprendizaje en el trabajo. Las habilidades que se necesitan para un trabajo específico también se conocen como un conjunto de habilidades. (p. 208)

Arawati (2011) “conjunto de habilidades necesarias para poder realizar el trabajo en la publicación del trabajo. Los solicitantes que más coincidan con las habilidades requeridas tendrán la mejor oportunidad de ser seleccionados para una entrevista de trabajo” (p.218).

Deng (2010) “las habilidades específicas para el trabajo, consejos para identificar las habilidades específicas del trabajo y consejos sobre cómo combinar sus habilidades y experiencia con las necesarias para un trabajo” (p.58).

#### **Variable calidad de servicio.**

Jang (2011) “Entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras como aptitud de uso, se manifiesta con tangibilidad, confiabilidad, respuesta, certidumbre, empatía y calidad técnica” (p.271).

La medición de los aspectos subjetivos del servicio al cliente depende de la conformidad del beneficio esperado con el resultado percibido. Esto a su vez depende de la expectativa del cliente en términos de servicio, que podría recibir y la capacidad del proveedor de servicios y el talento para presentar este servicio

esperado. Las empresas exitosas agregan beneficios a su oferta que no solo satisfacen a los clientes, sino que también los sorprenden y los deleitan. Encantar a los clientes es una cuestión de exceder sus expectativas.

Glaser (2016) indicó:

Desde el punto de vista de la administración de empresas, la calidad del servicio es un logro en el servicio al cliente. Se refleja en cada encuentro de servicio. Los clientes forman expectativas de servicio de experiencias pasadas, boca a boca y comunicaciones de marketing. En general, los clientes comparan el servicio percibido con el servicio esperado, y que si el primero se queda corto de este último los clientes están decepcionados. (p.212)

### **Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Sunat Lima Cercado, 2017?

### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Sunat Lima Cercado, 2017.

### **Método**

La investigación fue básica de naturaleza descriptiva y correlacional, de diseño no experimental transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). El método fue hipotético deductivo que consiste en un procedimiento que parte de aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis. La población estuvo conformada por los contribuyentes que asistieron a Centro de Servicio Sunat Lima Cercado, 2017. Para esta investigación se tomó en cuenta a los contribuyentes que asistieron el 15 de marzo de 2017. Que asciende a 1322 contribuyentes. Al aplicar la formula con una población de 1 322 contribuyentes da como resultado 298 contribuyentes.

## Resultados

Tabla 1

Frecuencia de la variable competencia laboral para la Atención a los Contribuyentes en el Centro de Servicio Sunat Lima Cercado, 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	90	30,2
	Regular	155	52,0
	Bueno	53	17,8
	Total	298	100,0

*Nota:* Se observa que la apreciación sobre competencia laboral en los contribuyentes es de: el 30% es malo, el 52.01 % es regular y el 17.79% es bueno.

Tabla 2

Frecuencia de la variable calidad de servicio para la atención a los Contribuyentes en el Centro de Servicio Sunat Lima Cercado, 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	101	33,9
	Regular	148	49,7
	Bueno	49	16,4
	Total	298	100,0

*Nota:* Se observa que la apreciación de calidad de servicio en los contribuyentes es de: el 33.89% es malo, el 49.66 % es regular y el 16.44% es bueno.

Tabla 3

Correlación de Spearman entre la variable competencia laboral y calidad de servicio en el Centro de Servicio Sunat Lima Cercado, 2017

		Competencias laborales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Competencias laborales	1,000	,921**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)		
	N	298	298

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

Nota: Existe una relación entre competencia laboral y calidad de servicio (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho ≠ 0). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Sunat Lima cercado, 2017

### **Discusión**

Existe una relación entre competencia laboral y calidad de servicio (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho ≠ 0). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Sunat Lima Cercado, 2017. Este hallazgo es similar a los resultados obtenidos por Morales (2015) en su tesis, Calidad de servicio y las competencias en las empresas farmacéuticas, en la universidad de San Carlos de Guatemala en cuyas conclusiones menciona, que existe relación entre calidad de servicio y competencias laborales. De la misma forma los resultados son similares a la investigación realizada por Mori y Cuevas (2014) en su tesis influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014, en cuyas conclusiones afirma que los niveles de calidad de servicio y los niveles de ventas se relacionan, ya que los clientes lo califican como bueno y regular; en tiendas de cadenas claro Tottus – mall, de la ciudad de Trujillo.

### **Conclusiones**

En la hipótesis general, existe relación entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Sunat Lima Cercado, 2017". Rho ≠ 0, p < 0,05. En hipótesis específica 1, existe relación entre el área intrapersonal de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Sunat Lima Cercado, 2017, Rho ≠ 0, p < 0,05. En hipótesis específica 2, "Existe relación entre el área interpersonal de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el

centro de servicio Sunat Lima Cercado, 2017,  $Rho \neq 0$ ,  $p < 0,05$ . En hipótesis específica 3 “Existe relación entre el área de desarrollo de tareas de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Sunat Lima Cercado, 2017,  $Rho \neq 0$ ,  $p < 0,05$ . En hipótesis específica 4 “Existe relación entre el área de desarrollo de tareas de competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el Centro de Servicio Sunat Lima Cercado, 2017  $Rho \neq 0$ ,  $p < 0,05$ .

### Referencias

- Arawati (2011). Un estudio exploratorio de la calidad del servicio en el servicio público de Malasia Sector International Journal of Quality and Reliability Management, 24 (2), 177-190.
- Carmines, E (2009). Evaluación de competencias laborales (Vol. 17). Publicaciones de Sage.
- Deng, Z. (2010). Entender la satisfacción del cliente y competencia Laboral: Un estudio empírico de los mensajes instantáneos móviles en China. Revista Internacional de Gestión de la Información, 30 (4), 289-300.
- Eshghi, A. (2008). Calidad de servicio y competencias laborales Una investigación empírica en servicios de telecomunicaciones móviles indios, Marketing Management Journal, 18 (2), 119-144.
- Glaser (2016). Satisfacción en la entrega de servicios y disposición a pagar impuestos: ciudadano Reconocimiento del desempeño del gobierno local. Public Productivity & Management Review, 23, 48-67. <http://dx.doi.org/10.2307/3380792>
- Godoy (2014) "las competencias laborales de los mandos medios y altos de una industria papelera. "Tesis.
- Granados (2013) Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - año 2013, en Lima, tesis.
- Hernández, R; Sampieri, C. y Batista, L (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. Ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.

Jang (2011). La aceptación del cliente de la calidad del servicio IPTV. *Revista Internacional de Gestión de la Información*, 31 (6), 582-592.

Mejía (2013) evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales” estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango, tesis

Morales (2015) Calidad de servicio y las competencias en las empresas farmacéuticas, en la universidad de San Carlos de Guatemala, tesis.