



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Programa de Calidad de Servicio para mejorar la capacidad de
respuesta del Área Auditoría Sunat – Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Arce Febres, Luis José (ORCID: 0000-0001-8339-9907)

ASESORA:

Colunche Campos, Teonila (ORCID: 0000-0002-3318-6628)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión De Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico todo el esfuerzo realizado en la elaboración de mi tesis, a mi madre María Luisa y a mi padre Raúl, quienes siempre están cuando los necesito, quienes confían en mi cuando me equivoco, quienes son la base de cada logro que consigo. Ustedes serán siempre mi principal motivación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a DIOS, familiares, enamorada quienes siempre están ahí para ser mi apoyo incondicional.

A mis compañeros de aula, quienes con el pasar del tiempo no solo se volvieron mis colegas, sino también mis amigos.

A mis profesores en la universidad, quienes compartieron su conocimiento de manera íntegra y eficiente, especialmente a mi asesora de tesis, que con su paciencia y profesionalismo fue la constante guía que hizo posible este gran triunfo.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Introducción	1
Marco Teórico	5
Metodología	12
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	12
3.2 Variables y Operacionalización	13
3.3 Población, Muestra y Muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de dato	15
3.5 Procedimiento	18
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
Resultados	21
Discusión.....	39
Conclusiones.....	43
Recomendaciones.....	44
Propuesta de Mejora	45

Índice de Tablas

Tabla 1 Personal Administrativo de Auditoria Sunat – Chiclayo	14
Tabla 2 Resumen de Procesamiento de Casos de Calidad de Servicio.....	17
Tabla 3 Alfa de Crombach de Calidad de Servicio.....	17
Tabla 4 Resumen de Procesamiento de Casos de Capacidad de Respuesta.....	18
Tabla 5 Alfa de Crombach de Capacidad de Respuesta.....	18
Tabla 6 Encuestados según sexo	21
Tabla 7 Encuestados según edad.....	21
Tabla 8. Baremación de calidad de servicio	22
Tabla 9 Indicadores de la dimensión Elementos Tangibles	22
Tabla 10 Porcentaje de Dimensión de Elementos Tangibles	23
Tabla 11. Indicadores de la dimensión Fiabilidad.....	24
Tabla 12 Porcentaje de la Dimensión de Fiabilidad.....	24
Tabla 13. Indicadores de la dimensión Seguridad.....	26
Tabla 14 Porcentaje de la Dimensión Seguridad.....	26
Tabla 15. Indicadores de la dimensión Empatía	28
Tabla 16 Porcentaje de la Dimensión Empatía	28
Tabla 17 Dimensiones de la Variable Calidad de Servicio	30
Tabla 18 Porcentaje de la Variable Calidad de Servicio	30
Tabla 19 Baremación de la variable Capacidad de Respuesta.....	32
Tabla 20 Indicadores de la dimensión Rapidez	32
Tabla 21 Porcentaje de la Dimensión Rapidez	32
Tabla 22 Indicadores de la dimensión Diligencia.....	34
Tabla 23 Porcentaje de la Dimensión Diligencia	34
Tabla 24 Indicadores de la dimensión Tiempo.....	36
Tabla 25 Porcentaje de la Dimensión Tiempo.....	36
Tabla 26 Dimensión de la Variable Capacidad de Respuesta	38
Tabla 27 Porcentaje de la Variable Capacidad de Respuesta	38
Tabla 28 Contenido de la Propuesta	52
Tabla 29 Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta de Mejora.....	54
Tabla 30 Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta	55

Índice de figuras

Gráfico 1. Dimensión Elementos Tangibles	23
Gráfico 2. Dimensión de Fiabilidad	25
Gráfico 3. Dimensión de Seguridad	27
Gráfico 4. Dimensión de la Empatía	29
Gráfico 5. Variable Calidad de Servicio	31
Gráfico 6 Dimensión de Rapidez	33
Gráfico 7. Dimensión de Diligencia	34
Gráfico 8. Dimensión del Tiempo	36
Gráfico 9. Variable de Capacidad de Respuesta.....	38
Gráfica 10. Organigrama de la Intendencia Regional de Lambayeque Sunat - Chiclayo.....	48
Gráfica 11: Organigrama de la División de Auditoria de Sunat – Chiclayo	48

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo proponer un programa de calidad de servicio para mejorar la capacidad de respuesta del área de auditoría Sunat – Chiclayo desde la perspectiva del auditor que trabaja actualmente, además cuenta con un nivel de fiabilidad alto permitiendo efectuar un análisis completo, Así mismo, es de enfoque cuantitativo, puesto que se aplicó un cuestionario a una muestra de 73 trabajadores de dicha organización en la Intendencia de la provincia de Chiclayo-Lambayeque. la información obtenida de dichos encuestados fue ingresada al programa de Excel para posteriormente puedan ser procesados a la herramienta SPSS y ser estos representados en forma de tablas y gráficos ordenados de acuerdo a la variable y dimensiones de la investigación. Finalmente, como resultados, se obtuvo que Sunat tiene un nivel alto de calidad de servicio, ya que las dimensiones elementos tangibles, seguridad y empatía alcanzaron el mismo, mientras que la dimensión fiabilidad, obtuvo un nivel medio, puntaje que generó cierta variabilidad en el resultado final. Por otro lado, la capacidad de respuesta arrojó un nivel medio, a pesar de que las dimensiones de diligencia y tiempo dieron resultado alto, la dimensión de rapidez manifestó un nivel medio modificando el resultado final.

Palabras Claves: Calidad de servicio, Capacidad de respuesta

ABSTRACT

The objective of this research is to propose a service quality program to improve the response capacity of the Sunat - Chiclayo audit area from the perspective of the auditor currently working, it also has a high level of reliability allowing a complete analysis to be carried out. It itself has a quantitative approach, since a questionnaire was applied to a sample of 73 workers from that organization in the Chiclayo-Lambayeque Province Administration Office. The information obtained from said respondents was entered into the Excel program so that it can later be processed into the SPSS tool and these can be represented in the form of tables and graphs ordered according to the variable and dimensions of the investigation. Finally, as results, it was obtained that Sunat has a high level of quality of service, since the dimensions tangible elements, security and empathy reached the same, while the reliability dimension, obtained a medium level, a score that generated certain variability in the final score. On the other hand, the response capacity showed a medium level, although the diligence and time dimensions were high, the speed dimension showed a medium level modifying the final result.

Keywords: Quality of service, Answer's capacity

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las instituciones están atendiendo a usuarios que manejan amplio conocimiento respecto a sus propias necesidades, son exigentes con lo que buscan alcanzar, el cliente está interesado y busca lo adicional que le aportará el servicio que solicita. Es por ello que actualmente todas las organizaciones, intentan añadir métodos que ayuden a manejar los grados de satisfacción, así se aseguran de formar parte de las preferencias por el paso de los tiempos (Moya, 2016). Es por eso que Sunat, a través de la unidad orgánica de auditoría, se encuentra en constante crecimiento y mejora, sin embargo, la percepción que la gente tiene, la calidad del servicio y tiempo de respuesta, que, a pesar de estar dentro de la ley, es muy largo, son principales contra indicadores, para mejorar la opinión y satisfacción en resolución de solicitudes en los contribuyentes.

Toda organismo público o privado principalmente tiene como misión incrementar su productividad a través de distintas gestiones. La calidad de servicio es muy importante, sin embargo, tenemos una gran cantidad de clientes insatisfechos con los servicios que se le entregan y su tiempo de respuesta.

guiándonos en este concepto, podemos declarar en nuestra *problemática internacional* que los servicios públicos son el medio más óptimo de construir sociedades firmes e igualitarias. Los ciudadanos exigen a la administración que se acerque a sus exigencias, con servicios transparentes y eficientes que permitan realizar una tramitación fácil.

El servicio de acreditación de Ecuador, (2018) hizo la siguiente publicación: El reto actual en posicionar la calidad en la administración pública, está basada en mejorarla partiendo de la demanda hecha por los ciudadanos. Necesitamos saber cómo los usuarios desean que sea la eficacia en la atención. Lo que esperan de un servicio público es la eficiencia del trabajo que se entrega, el profesionalismo de los servidores públicos, la *capacidad de respuesta*, la accesibilidad rápida y fácil a los

trámites, información en un lenguaje comprensible, garantizando compromiso y confidencialidad.

El uso de buenas prácticas ejercidas con calidad reduce la *capacidad de respuesta*, incrementando la productividad con responsabilidad. De esta manera podemos decir que SUNAT cumple un papel esencial en la renovación social y económica de la sociedad.

En un trabajo realizado por *la provincia de Salta, Argentina (2014)* manifiesta que la calidad en los servicios públicos es una obligación, es también una fuente con que cuenta un Estado para compensar, en algunos casos, la falta de equidad de la población a la que sirve, porque se puede generar la oportunidad de que todos los ciudadanos reciban los servicios por igual, sin ninguna distinción. Es responsabilidad del personal público generar ideas que den soluciones y abran caminos para derrotar los problemas diarios. Debemos asegurarnos que el concepto de servicio público no siga perdiendo valor y solucionar ineficiencias que se utilicen para perjudicar al Estado, esto implica compromiso con la comunidad y el trabajo.

También podemos mencionar en relación a calidad que su estudio en el pasar de los años se ha realizado desde diferentes perspectivas, no solamente se circunscribe a cuentas de la empresa privada. Sino que capta la atención en su trato de evaluar el desempeño de la administración pública en todos sus sectores de actuación (*Nevado, 2003*).

En un blog, la *universidad continental (2018)*, nos da un adelanto de un curso diciéndonos que, un principal fundamento de la calidad de servicio, es mantener la continua mejora del desempeño, teniendo que ser este un propósito común. Un funcionario siempre debe tener en mente “cómo podemos mejorar”, “cómo optimizar este proceso”, en lugar de una idea tradicional como: “siempre lo hemos hecho así”. La calidad da como resultado procesos que funcionan eficientemente para llegar a una meta. La excelencia es cumplir los proyectos en el tiempo estimado y optimizar recursos,

La gestión pública ha sido criticada siempre. Los ciudadanos en ocasiones expresan en las encuestas que sus tiempos de respuesta son lentos y poco transparentes. Las entidades del estado se enfrentan con complicaciones para con las necesidades de un público difícil. sumado que en la actualidad las tendencias económicas enfocan el éxito en el marketing.

Lo sociedad difiere, por un lado, exigen a la Administración pública el respeto a la equidad y el bien común y, por otra, la individualización a las exigencias específicas del contribuyente. *González, F. (2008).*

En muchos casos la calidad de servicio y tiempo de respuesta, en las entidades públicas, como el caso de SUNAT queda revelada por las insuficiencias técnicas, legislativas, etc. Para esto, el Estado ha visto oportuno copiar políticas del sector privado, adaptarlas y aplicarlas en el campo público, permitiendo desarrollar y a partir de estas crear nuevas estructuras en los procesos, modificando la forma del trabajo y el pensar de los líderes de la administración pública. *Rojas, M. (2017).*

Aunque las solicitudes se resuelven de acuerdo a la fecha establecida por la ley, existe una gran acumulación de informes de los contribuyentes, y que un aumento significativo de personal y la renovación del sistema virtual, haciéndolo más rápido y eficiente, mejoraría y reduciría el tiempo de respuesta de solicitudes hechas por los contribuyentes. *(D. Gil., comunicación personal, 29 de abril de 2020).*

En consecuencia a lo antes mencionado podemos hacernos la **siguiente pregunta:** *¿Cómo un programa de calidad de servicio mejorara la capacidad de respuesta en el área de auditoría SUNAT?*, por lo tanto nuestro **objetivo general** es proponer un programa de calidad de servicio para mejorar la capacidad de respuesta en el área de auditoría SUNAT Chiclayo, y para su cumplimiento lo haremos mediante los siguientes **objetivos específicos:** *(a) Diagnosticar la realidad actual de la calidad de servicio del área de auditoría SUNAT Chiclayo, (b) Determinar el nivel de la capacidad de respuesta del área de auditoría SUNAT Chiclayo, (c) Diseñar el programa de calidad de servicio para mejorar la capacidad de respuesta del área de auditoría SUNAT Chiclayo; (d) Validar el programa de calidad de servicio para mejorar*

*la capacidad de respuesta del área de auditoría SUNAT Chiclayo, a través del juicio de expertos. Dado el estudio podemos proyectar la siguiente **hipótesis**: un programa de calidad de servicio mejorará la capacidad de respuesta del área de auditoría SUNAT Chiclayo*

Es por eso que la actual investigación se **justifica** en la necesidad de mejorar significativamente la calidad de servicio al contribuyente, generando caminos para sobrepasar la expectativa en todos los ámbitos, así también buscar mejorar los tiempos de respuesta que con lleve la resolución de una solicitud por parte de los mismos, para ellos hemos destacado diferentes teorías y publicaciones, anuncios y artículos que compartan la necesidad de la calidad de servicio para que pueda ser analizada dentro de la administración pública.

En la presente investigación destacaremos la importancia de nuestras variables, mediante un estudio científico de varias fuentes de información sobre calidad de servicio, quedando, así como fuente de ayuda para investigaciones futuras relacionadas al tema.

Justificaremos la información obtenida de nuestras variables mediante instrumentos de información que nos permita medir las consecuencias del diagnóstico de nuestros objetivos por alcanzar la obtención de nuestros resultados.

Finalmente buscamos ser un puente de información entre SUNAT y el contribuyente, para informar de manera imparcial a cada una de las partes sobre las necesidades de la otra, generando un vínculo de confianza y tolerancia, para el beneficio del estado peruano.

II. MARCO TEÓRICO

Al revisar estudios previos a nivel internacional tenemos a, *Salas (2017)*, esta investigación tiene como finalidad identificar factores que determinen la calidad del servicio en la CDM, realizo un enfoque mixto por el que entendemos como un bloque en el cual se unen los enfoques cuantitativo y cualitativo, dándole importancia a uno (*Johnson et al., 2006 en Hernández, Fernández y Baptista, 2014*). En donde el enfoque cuantitativo se encarga de la colección de datos para la hipótesis fundamentado en el análisis estadístico y así probar teorías; por otro lado, el enfoque cualitativo dispone utilizar el análisis estadístico para determinar dudas en la investigación o generar más interrogantes en el proceso interpretativo (*Hernández et al., 2014*). El enfoque cuantitativo se aplicaron 114 formularios a trabajadores. Por otra lado, el enfoque cualitativo se efectuó por 28 entrevistas, siendo en su mayoría los sujetos encuestados, un 81% percibe positivamente la presentación de los funcionarios, infraestructura, equipos tecnológicos y el servicio que presta la Contraloría Departamental del Meta; La *calidad del servicio* despierta un mayor interés en el sector público; donde los contribuyentes al tener más información y conocimiento, exigen más, dejando de ser un tema técnico a convertirse en la clave para efectuar estrategias en la administraciones públicas,

Bañon Quispe, E. P., & Deza Soto, V. R. (2013). Este análisis es sobre la calidad del servicio para el contador público independiente en el Cusco: este capítulo surge por la falta de una proposición de mejora. En su desarrollo, se necesitó medir el nivel de percepción con la finalidad de obtener el nivel de satisfacción respecto al servicio dado por el contador, se utilizó las dimensiones del SERVPERF, la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad las cuales fueron adaptadas a la escala QS-CONTAPERF que presenta un nivel de confianza alto de 0,964 en una encuesta a 103 clientes al azar, elegidos de distintas actividades económicas. Como resultado las dimensiones de calidad de servicio se presentan elevados niveles de correlación, existen clientes satisfechos, pero poco fidelizados, siendo su principal requisito indispensable: la asistencia proactiva, la comunicación y la especialización. De la encuesta, se ha demostrado que las dimensiones del ejercicio profesional,

investigativa, operativa, ético y asistencial, presentan altos niveles de semejanza y son de suma relevancia para optimizar la calidad del servicio en despachos contables. Permitiendo diseñar propuestas de mejora para el accionar profesional del contador de manera independiente, que le otorga procedimientos y metodologías de gestión de la calidad.

ELGUETA, B. S. B. (2012). Nos dice que la Calidad de un servicio es esencial ya que enuncia las opciones de los clientes en distintos aspectos, por ende, todo servicio necesita mejorarse de forma rutinaria, también indica que día a día las instituciones están comprendiendo que la excelencia del trabajo es el resultado del nivel de efectividad personal que tiene cada uno en su vida. Siempre se ha generado distintos protocolos para lograr el agrado del cliente, ofreciendo la confianza de que el servicio cumpla las expectativas de calidad para satisfacer a los usuarios mejorando la eficacia, siendo más productivos y competitivos, mejorando el *tiempo de respuesta*, obteniendo beneficios a bajo costo en la empresa y mejorar la calidad de vida del trabajador y cliente. La empresa busca que el sistema de gestión de calidad se realice a la perfección logrando el objetivo de fidelizar al cliente. Este estudio se realiza bajo la influencia del modelo SERVQUAL, el cual busca conocer las habilidades y herramientas de los ejecutivos y como transmitirla a los clientes mediante un *ejercicio de calidad*. Las encuestas se realizaron a clientes de los bancos con mayor participación de mercado y el análisis de resultados se dio a mediante la escala Likert. Arrojaron que los clientes en su mayoría no están satisfechos con los servicios entregados por sus bancos, este problema no se debe a que los clientes están reclamando cada vez más sus derechos de consumidores.

Riqueros Ramírez, J. (2017). En esta investigación destacaremos el objetivo general basado en determinar la unión existente entre la *calidad de servicio y tiempo de respuesta* de los contribuyentes de la municipalidad Provincial de Huaylas. Enero - Abril – 2017. se generó como Cuantitativa, descriptiva – correlacional siendo su diseño de campo no experimental y transversal. La población fue de 139 personas entre 30 y 44 años; frecuentemente las que realizan algún tipo de trámite y se le incluyo a un cuestionario con 22 preguntas, de tipo cerradas con 5 alternativas, de tipo Spearman

(pregunta por pregunta), obteniendo como muestra a 102 personas con el fin de calcular la confiabilidad mediante el coeficiente de correlación, dando como resultado 0,626. Los datos se examinaron mediante la estadística descriptiva cuya finalidad es analizar la información obtenida. Con estos resultados, puede afirmarse la existencia de una perfecta relación entre las dos variables para los usuarios de la Municipalidad de Huaylas. Esta afirmación, es el resultado del examen estadístico al usar la distribución Chi cuadrado, con el puntaje $\chi^2_{cal} = 24.220$; donde la P es igual a 0,000, valor por debajo al del nivel de significancia al 5%; la cual no acepta la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alternativa (H_a).

Guzmán Gutiérrez, A. R., & Ramos Cruz, J. R. (2018). Su objetivo es plantear la correlación entre satisfacción del usuario y la calidad de servicio de la División Regional de Educación Pasco, Se aplicó preguntas para obtener la información y mediante el modelo de Spearman se aclaró la relación que hay entre las dos variables planteadas en este trabajo, es decir, se tiene que dar una mejorada calidad de servicio para que la satisfacción de los contribuyentes mejore. Para este análisis se realizó la técnica de encuesta, aplicando un cuestionario de 20 preguntas, la cual fue ejecutada en el ámbito de la Dirección Regional de Educación Pasco. En conclusión, podemos determinar, que es fundamental la calidad en los servicios y la atención al cliente, en la cual está dentro la (*capacidad de respuesta*, cortesía y competencias personales) para la mejora de los mismos, de este factor tan importante depende la idea de los usuarios. Por ello se debe dar gran importancia a la calidad de servicio, ya que gracias a los usuarios existen las instituciones públicas.

Ahora bien, al abordar la teoría de nuestras variables, podemos tener en cuenta algunas definiciones claras como: *calidad del servicio* en el sector público es “la capacidad de la organización para solucionar las exigencias de sus clientes, mediante la accesibilidad, la precisión y la continuidad en *tiempo de respuesta* del servicio y cortesía en la atención”. (Oviedo, Castellanos, Riquelme y García, 2014 p. 4).

Actualmente, existen múltiples propuestas de *calidad del servicio*, trata de dar cuenta de la mayoría de características del mismo; no obstante, existen dos grandes

escuelas que abordan el concepto desde distintos puntos: la *Escuela Nórdica y la Norte Americana*.

En primer lugar, la *Escuela Nórdica*, encabezada por la propuesta de Grönroos, cual busca unir calidad, con imagen corporativa, manifestando que la calidad da como resultado la perfecta unión de la calidad técnica y la funcional; de aquí se conoce como modelo de imagen (Duque, 2005).

De tal manera, “el margen de calidad no está sustentado por el margen de las dimensiones de la calidad técnica y funcional, por el contrario, está enfocado por las desigualdades de la calidad esperada y la experimentada.” (Grönroos en Duque, 2005 p. 71). Estableciendo que la calidad percibida resultada de las dos dimensiones de calidad, para después formar una valoración de calidad percibida, en donde está en función de lo que espera el usuario y la prestación del servicio, tomando en cuenta aspectos técnicos y funcionales (Córdoba, 2014)

El sistema de componentes de Rust y Oliver (1994) suscrita a la *Escuela Nórdica*, se fundamenta en tres compuestos: resultado, entrega y el entorno del servicio. El primero posee el mismo concepto de la “calidad técnica” dada en el modelo de Grönroos; de igual forma, la entrega del servicio es la “calidad funcional”. Finalmente, el entorno de servicio tiene dos puntos: el interno que tiene que ver con las políticas y la cultura organizacional y el externo que hace referencia en la estructura de la organización (Gelvez, 2010)

Por otra parte, la *escuela norteamericana* al mando de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), manifiestan la *calidad del servicio* como “una visión del cliente a la perfección del servicio, resultante de la comparación entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones sobre el servicio obtenido” (en Colmenares y Saavedra, 2007 p. 10). proponiendo un modelo que permite diagnosticar la calidad del servicio: *SERVQUAL*, el cual se sustenta en la teoría de las discrepancias, quienes miden el grado de satisfacción obtenida por los usuarios mediante las desigualdades entre las expectativas y las percepciones. Este modelo capta las expectativas de los clientes en relevancia al servicio y la otra en las percepciones que tienen de calidad.

Cronin y Taylor (1992) en el modelo conocido como SERVPERF; busca superar al modelo *SERVQUAL* al indicar que la medición de la *calidad del servicio* debe efectuarse midiendo las percepciones del servicio que hacen los usuarios sin contar las expectativas, todo lo contrario, expuesto por el modelo *SERVQUAL*. Afirman que la calidad del servicio “es una respuesta del consumidor generada después del consumo...” (*Cronin y Taylor, 1992 en Gelvez, 2010*).

También debemos indicar uno de los importantes factores que diferencian la escuela nórdica y norteamericana es que mientras la primera tiene un *enfoque cualitativo* dados en la dimensionalidad de la calidad, aquellos iguales con la escuela norteamericana manejan un *enfoque cuantitativo* que busca cuantificar la calidad que recibe el usuario (*Gelvez, 2010*).

Pero también podemos encontrar similitudes de una y otra escuela, ya que las dos consideran diversas dimensiones para medir la calidad del servicio, sin embargo, las diversas dimensiones dan una diferencia. En la escuela norteamericana la prestación del servicio está dada en tres dimensiones: *Empatía, elementos tangibles y seguridad*, mientras que el resultado del servicio a través de dos dimensiones: *Capacidad de respuesta y fiabilidad*. (*Domenge y Arciniega, 2015*).

La capacidad de respuesta al medio tiene relación con la acción tomada gracias al conocimiento y a las habilidades adquiridas que suman a la organización para actuar de manera eficiente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son ejecutadas y constantemente revisadas (*Liao et al., 2003*). Es así que las instituciones con *capacidad de respuesta* tienden a ser reconocidos por su agilidad, ingenio y por su capacidad de aprender de sus fallos (*Nonaka y Takeuchi, 1995; Jansen et al., 2005*).

Hay un factor esencial que es característico en las relaciones humanas. Enlazamos la *capacidad de respuesta* a lo que demoramos en dar una, pero falta más. La capacidad de respuesta esta enlazada con tres aspectos primordiales: tono comunicacional, tiempo y calidad.

Teniendo claro que las personas vemos estos aspectos como algo distinto, la primera tarea es decidir el tiempo esencial, qué busca a nivel profesional y cómo es el nivel de cercanía; que es distinto a la diplomacia lo cual es notorio. No es algo que deba ponerse en el tiempo, pues las formas son muchas, y es esencial que se pueda determinar si la respuesta dada es o no oportuna. Hay diversos tipos de respuestas:

- La que se da a tiempo, pero sin las condiciones, nunca cumple expectativas, en ningún caso. Generan molestia y retraso. Manifiestan mediocridad y falta de atención.
- La que se da con calidad, pero fuera de tiempo, no dará una respuesta positiva. Sólo es aceptable. Las expectativas están relacionadas a llegar en el momento esperado, no tienes suficiente organización.
- La que es a tiempo y con calidad, pero recibida de forma negativa, Tu tono de voz, tu empatía con la otra parte no es la correcta. Es decir, debes manejar emociones, siendo real e interesante. Es la parte más difícil, pero se debe alcanzarla a diario. Debemos pensar como el que recibe, como el que se atiende: ¿Usaste las palabras correctas? ¿Te sentirías cómodo si fueses tú quién recibe el mensaje?, etc. Si alguna es no debemos corregirlo.
- La oportuna: a tiempo, con la calidad deseada y con la comunicación acertada, es más simple cuando se crea confianza y entendimiento. *Meneses Vásquez, R. R. (2018).*

La Capacidad de Respuesta, es la disposición que tiene la institución para ayudar a los contribuyentes y darles un excelente servicio tiene que ser ágil, precisa y sencilla

- 1. Rápida: El contribuyente espera una respuesta y se debe valorar su tiempo.
- 2. Precisa: El contribuyente lo que necesita, lo ha transmitido con anterioridad y se le tiene que dar justo eso.

- 3. Diligente: Se refiere a la manera de responder y de utilizar el mismo lenguaje del contribuyente

Las instituciones confunden, el ser transparentes con dar muchas explicaciones, se expresan con palabras que las personas no conocen o que no están familiarizadas, se utilizan palabras que sólo se entiende si eres experto en el tema.

Si se trabaja sobre estas dimensiones: las empresas, ofrecerán una excelente *Capacidad de Respuesta* y, por tanto, mejorarán la experiencia de las personas.

Pero ¿cómo se consigue generar una buena Capacidad de Respuesta? Lo primero es conocer al cliente, debemos escucharlos y entenderles. Todas las indagaciones permitirán conocer las necesidades y expectativas que tienen e identificar cómo es su vínculo con la institución.

Como segundo punto, el conocimiento debe utilizarse para rediseñar los procesos o servicios que se prestan a otros departamentos. Acá se necesita analizar de principio a fin el proceso de relación con el cliente y, definir los principios básicos que van a regir la *Capacidad de Respuesta* de la Empresa.

Es por eso, que aquí resulta primordial el papel de los altos mandos, su empuje y convicción de que es fundamental, tener en cuenta lo descrito y que por tanto es necesario dedicar el tiempo necesario a diseñar, planificar, formar e involucrar a todos los empleados en todo ese proceso.

Los Empleados son los generadores de las experiencias que día a día reciben los Clientes, su compromiso será decisivo para proporcionar una excelente capacidad de respuesta. Pongamos el foco dentro para mejorar lo de fuera. Benavente Málaga, J. C. J. (2019).

III. METODOLOGÍA

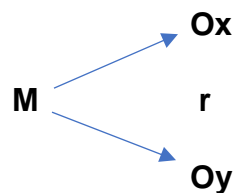
3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación: Esta investigación es de *tipo proyectiva*, consiste en encontrar la solución a los problemas prácticos, que no permiten que el área de auditoría disminuya el tiempo de respuesta con el pasar del tiempo, se ocupa de cómo tienen que ser las cosas para alcanzar los fines y funcionar efectivamente. (Córdova, 2011)

Para el presente estudio, se utilizó un *enfoque cuantitativo*, En donde se enfoca en recopilar información para la prueba de hipótesis fundamentado en la medición numérica y análisis estadístico y así probar teorías. (Hernández et al., 2014).

Diseño de Investigación: El proyecto cuenta con un *diseño no experimental*, según (Hernández, 2003) lo define como la investigación realizada sin manipular variables, observando solo los sucesos en su estado natural para luego estudiarlos.

Como estudio de caso, se analizó la calidad del servicio de una entidad pública como lo es la DIVISION DE AUDITORIA DE LA SUNAT en relación con los contribuyentes que esta organización atiende.



M = Muestra

Ox = Variable x (calidad de servicio)

Oy = Variable y (capacidad de respuesta)

r = Relación entre las variables

3.2 Variables y Operacionalización

Definición Conceptual

Para tener un mayor conocimiento debemos analizar nuestras variables profundamente, es por eso, que podemos decir de nuestra variable independiente: **calidad de servicio**. Que se basa en mantener la continua mejora del desempeño, teniendo que ser este un propósito común. La calidad de servicio da como resultado procesos que funcionan eficientemente para llegar a una meta. Es cumplir los proyectos en el tiempo estimado y optimizar recursos, *González, F. (2008)*.

Así también, con respecto a nuestra variable dependiente, **capacidad de respuesta**, nos dice que necesitamos saber cómo los usuarios califican los servicios, y cómo desean que sea la eficacia en la atención es por eso que es una de las cualidades más importantes que el usuario espera en el servicio público. *servicio de acreditación de Ecuador, (2018)*.

Definición Operacional

La *calidad de servicio* será identificada partiendo de la aplicación de un cuestionario, el cual será basado en las dimensiones con el fin de tener un diagnóstico acorde a la realidad, Se buscará determinar las competencias que el colaborador de SUNAT mantiene disciplinadamente en su actuación laboral.

Por otro lado, la *Capacidad de Respuesta* será determinada a partir de un cuestionario aplicado a los administrativos, para determinar el cumplimiento de manera ordenada de los parámetros de sus labores y el valor agregado que otorgan a su centro laboral.

3.3 Población, Muestra y Muestreo

Población

Según Bernal (2010) sostiene que la población se refiere a la cantidad de elementos o personas que tienen características parecidas y sobre las cuales se desea investigar. Así mismo, la población de esta investigación está conformada por los 90 colaboradores del área de auditoría Sunat Chiclayo, sin ningún tipo de exclusión.

Cargo	N° de Colaboradores
Intendente	1
Jefes de División	7
Audidores	82
Total	90

Tabla 1 Personal Administrativo de Auditoría Sunat – Chiclayo

Muestra

Gómez (2006) nos dice que es un subgrupo de la población, Para alcanzar la muestra (auditores) se ha utilizado el tipo de muestreo probabilístico con la técnica de muestreo aleatorio que corresponde a una población finita, donde todos los integrantes de la población tienen igual posibilidad de ser seleccionados. Obtenido el tamaño de la población la muestra se ha determinado mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 p \times q \times N}{e^2(N - 1) + z^2 \times p \times q}$$

n = muestra

z = nivel de confianza

e = error estándar

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

N = población

Remplazando valores:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 90}{0.05^2(90 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 73$$

La muestra estará conformada por setenta y tres (73) auditores en el proyecto de investigación

Muestreo

El muestreo se realizará de forma probabilística, en el caso de los auditores serán elegidos de forma aleatoria simple, sin reposición, es decir que cada individuo solo aparecerá una sola vez en la muestra, dado que contamos con la accesibilidad total de los trabajadores

Unidad de Análisis

Trabajadores de la División de Auditoría de la sede SUNAT – CHICLAYO

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de dato

Técnicas

En este estudio utilizaremos la encuesta, la cual será aplicada a los trabajadores del área de auditoría SUNAT de la Intendencia Lambayeque mediante dos encuestas, para poder obtener datos que nos ayuden a analizar nuestras dos dimensiones: calidad de servicio y capacidad de respuesta.

Instrumentos de Recolección de Datos

Se han elaborado dos cuestionarios, el primero considerando los ítems referentes a la variable calidad de servicio el cual consta de 18 ítems, los cuales ayudaran a recolectar información sobre la percepción de los colaboradores de la división de auditoría SUNAT - Chiclayo. Se presentan preguntas agrupadas de

acuerdo a las cuatro dimensiones consideradas en la variable calidad de servicio los siguientes factores: elementos intangibles, fiabilidad, seguridad y empatía; los cuales presentan respuestas con cinco alternativas tipo escala de Likert.

Para el segundo instrumento se consideran las preguntas para recoger los datos de la variable capacidad de respuesta el cual consta de 13 ítems, los cuales recolectaran información sobre la percepción de los auditores de la división de auditoría SUNAT - Chiclayo. Este instrumento presenta ítems agrupados de acuerdo a las tres dimensiones: rapidez, diligencia y tiempo; los cuales presentan respuestas con cinco alternativas tipo escala de Likert, de la misma manera que en el primer cuestionario.

Validez

La validez de los instrumentos para medir las dimensiones de calidad de servicio y capacidad de respuesta han sido sometidos al juicio de expertos para corroborar su solidez, dichos expertos son profesionales destacados y que conocen a profundidad del tema en mención y pueden emitir juicio sobre la validez del constructo. Se adjuntan los formatos respectivos de esta validación.

Confiabilidad

Así como se ha determinado la validez del constructo también es necesario garantizar la confiabilidad de los mismos, para lograr este objetivo se aplicará una encuesta piloto a 10 colaboradores de la división de auditoría SUNAT - Chiclayo, dicha confiabilidad se analizará mediante el alfa de Cronbach, dicho alfa de Cronbach nos dirá si las dimensiones que definen el constructo están altamente correlacionados y para esto el resultado que se encuentre debe estar lo más cerca posible a 1 para determinar una mayor consistencia interna de los ítem analizados. Para interpretar los resultados del alfa de Cronbach se tienen los siguientes valores:

- a) Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- b) Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- c) Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- d) Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
- e) Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
- f) Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

Calidad de Servicio

Resumen de Procesamiento de Casos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Tabla 2 Resumen de Procesamiento de Casos de Calidad de Servicio

Estadística de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	18

Tabla 3 Alfa de Crombach de Calidad de Servicio

Capacidad de Respuesta

Resumen de Procesamiento de Casos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Tabla 4 Resumen de Procesamiento de Casos de Capacidad de Respuesta

Estadística de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,725	13

Tabla 5 Alfa de Crombach de Capacidad de Respuesta

3.5 Procedimiento

Dentro del procedimiento iniciamos en plantear un problema en una institución, luego plantear los objetivos, la justificación y finalmente la hipótesis, es así que seguiremos los siguientes pasos:

Paso 1. Identificar el problema, objetivo, justificación e hipótesis: inicialmente se ha establecido el objetivo general el cual es determinar que la propuesta de estrategias de calidad de servicio mejorará la capacidad de respuesta en la Intendencia Lambayeque de SUNAT, y para su cumplimiento lo lograremos mediante los siguientes objetivos específicos: (a) *diagnosticar la realidad actual de la calidad de servicio del área de auditoría SUNAT Chiclayo*, (b) *analizar los resultados de nuestro diagnóstico del tiempo de respuesta del área de auditoría SUNAT Chiclayo*, (c) *diseñar el programa de calidad de servicio para mejorar la capacidad de respuesta del área de auditoría SUNAT Chiclayo*. Dado el estudio podemos proyectar la siguiente **hipótesis**:

un programa de calidad de servicio mejorará la capacidad de respuesta del área de auditoría SUNAT Chiclayo

Se plantea adecuadamente el problema para poder entender y evaluar los resultados de este estudio contribuyentes. *¿Cómo un programa de calidad de servicio mejorara la capacidad de respuesta en el área de auditoría SUNAT?*

Paso 2. Conceptualización del marco referencial: posteriormente se ha hecho una revisión completa de los autores y los antecedentes, enmarcados en el contexto del estudio de calidad de servicio y capacidad de respuesta para una construcción adecuada del marco teórico y el marco conceptual de ambas variables calidad de servicio y capacidad de respuesta, adicional se establecieron las dimensiones de cada variable con sus respectivos indicadores.

Paso 3. Establecer el diseño de la investigación: en este paso en el estudio de la Intendencia regional SUNAT - Chiclayo se ha creído conveniente utilizar una investigación aplicada cuantitativa a efectos de proponer estrategias de calidad de servicio para la organización en estudio.

Paso 4. Recojo de los datos: en el recojo de los datos se elaboraron dos cuestionarios uno para la calidad de servicio y otro para la variable capacidad de respuesta, los cuales serán aplicados a los colaboradores en ambas situaciones.

Paso 5. Análisis de la data: aquí se abordará el análisis de la data recolectada.

Paso 6. Los resultados: en este paso procederá a emitir los resultados en función a los objetivos específicos planteados.

Paso 7. Formulación de la propuesta: una vez analizados los resultados en mano procederemos a formular las estrategias de calidad de servicio a implementar en la Intendencia Regional Lambayeque SUNAT.

3.6 Método de análisis de datos

El presente estudio tiene como propósito de diagnosticar la situación actual de la capacidad de respuesta en SUNAT - Chiclayo con la finalidad de proponer diversas estrategias de calidad de servicio que contribuya a incrementar la capacidad de respuesta, para ello se ha recopilado información en función al problema y los objetivos generales y específicos; los datos recolectados serán procesados en el software SPSS 25, y se presentará en cuadros, tablas y figuras para poder analizar de manera más sencilla.

3.7 Aspectos éticos

En este estudio se tomarán los siguientes aspectos: la confidencialidad, la veracidad de los datos, el anonimato de los encuestados, y se garantizará que la información será únicamente para uso académico.

Según los principios propuestos en la Declaración de Helsinki, este estudio se efectuará conforme a los siguientes criterios:

- Contar con el consentimiento Informado y por escrito del sujeto de investigación.
- La investigación se dará cuando se consiga la autorización de la institución investigadora, de la institución donde se realice la investigación y el conocimiento en su totalidad de los participantes.

IV. RESULTADOS

El cuestionario se aplicó a 73 colaboradores del área de auditoría Sunat Chiclayo, las edades de los dichos trabajadores son a partir de la mayoría de edad, 18 años.

En primer lugar, se obtuvieron los datos sociodemográficos de los auditores encuestados.

Sexo	Recuento	Porcentaje
Hombre	39	53.42
Mujer	34	46.58
Total	73	100

Tabla 6 Encuestados según sexo

Según los datos demográficos obtenidos de la población analizada, en la tabla N°3 se muestran datos correspondientes al sexo de los colaboradores encuestados. Del total, el 53,42% son hombres, mientras que el 46,58% son mujeres.

Edad	Recuento	Porcentaje
18 a 26	0	0
27 a 59	66	90.41
60 a Mas	7	9.59
Total	73	100

Tabla 7 Encuestados según edad

En la tabla número 4 se observa, que no hay personal entre los 18 y 26 años, así mismo la tabla muestra que en su mayoría, con el 90.41% son colaboradores entre 27 y 59 años, mientras que solo existe un 9.59 de colaboradores con más de 60 años de edad. Para definir el rango de las edades, se ha tenido como referencia data del Ministerio de Salud del 2016

Consecutivamente, se ha respondido a los objetivos específicos de la presente investigación. El primer objetivo específico trazado es determinar el nivel de la calidad de servicio del área de auditoría Sunat – Chiclayo

A continuación, se presenta una baremación por percentiles, la cual va a permitir identificar en qué nivel se encuentra cada dimensión. Así mismo, se observa que dicha baremación, sirve para las cuatro dimensiones de calidad de servicio: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía.

En cuanto a elementos tangibles, para determinar que se encuentra en un nivel bajo, el promedio tiene que resultar menor a 11, para calificar como nivel medio el promedio debe estar entre el rango de 11 hasta 17, finalmente para pertenecer al nivel alto debe encontrarse desde 18 hasta 25, lo mismo ocurre con las demás dimensiones mencionadas.

NIELES	ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD	SEGURIDAD	EMPATIA
BAJO	Hasta <11	Hasta <9	Hasta <9	Hasta <11
MEDIO	<18	<15	<15	<18
ALTO	25	20	20	25

Tabla 8. Baremación de calidad de servicio

ELEMENTOS TANGIBLES

ELEMENTOS TANGIBLES	PREGUNTAS	MUY EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO		DE ACUERDO		MUY DE ACUERDO		TOTAL	
APARIENCIA DE INSTALACIONES FÍSICAS	¿La apariencia física de sunat es visiblemente atractiva?	0	0	6	8.22	11	15.07	40	54.79	16	21.92	73	100
	¿La institución cuenta con equipos visiblemente modernos?	0	0	0	0	17	23.29	37	50.68	19	26.03	73	100
	¿Los documentos emitidos son visiblemente modernos?	0	0	4	5.48	13	17.81	45	61.64	11	15.07	73	100
ASPECTO PERSONAL	¿El personal de la institución tiene apariencia pulcra?	0	0	4	5.48	4	5.48	43	58.9	22	30.14	73	100
IDENTIFICACIÓN	¿Se encuentra en todo momento identificado el personal?	0	0	2	2.74	0	0	55	75.34	16	21.92	73	100

Tabla 9 Indicadores de la dimensión Elementos Tangibles

		% de N tablas	Recuento
E.T. (Agrupada)	BAJO	0,0%	0
	MEDIO	21,9%	16
	ALTO	78,1%	57

Tabla 10 Porcentaje de Dimensión de Elementos Tangibles

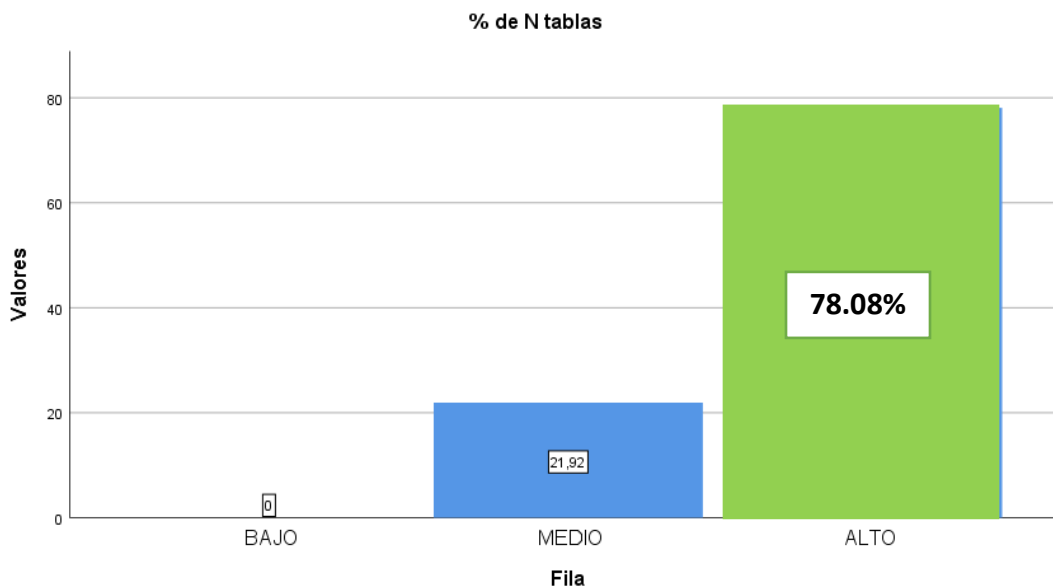


Gráfico 1. Dimensión Elementos Tangibles

En esta dimensión de elementos tangibles, los tres ítems muestran respuestas positivas con mas del 50% en la respuesta de acuerdo, como en el ítem de aspecto personal, que demuestra la apariencia pulcra del personal con 58.90% de acuerdo y 30.14 en muy de acuerdo, a pesar que en el área de auditoria no cuenta con un uniforme, todo el personal llega vestido de manera formal; en la identificación personal un 75.34% y 21.92% en de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente, estando el personal en la obligación de portar en todo momento su carnet de identificación. Sin embargo, se debe rescatar ciertos puntos de vista en el ítem de apariencia de instalaciones físicas, si la instalación cuenta con equipos visiblemente modernos, cuenta con un 23.29% en la respuesta ni en desacuerdo ni de acuerdo, tener presente

que la globalización tecnológica hace que se vaya mejorando constantemente los aplicativos en los equipos, por otro lado, si los documentos emitidos son visiblemente modernos, se obtuvo un 17.81% en desacuerdo ni en desacuerdo acompañado de un 5.48% en desacuerdo, debido a que los formatos que se entregan en las resoluciones de los casos, sufre muy pocos cambios y siguen siendo los mismos formatos burocráticos por el pasar de los años, en el último ítem para mencionar, la apariencia física de Sunat, un 15.07% responde ni en desacuerdo ni de acuerdo dejando claro que hay personal que se puede mejorar para tener un ambiente físico más cómodo y conectado con las demás áreas. Finalmente reconociendo que hay cosas por mejorar, aun así, la dimensión de elementos tangibles se encuentra en un nivel alto con un porcentaje de 78.10 %.

FIABILIDAD

FIABILIDAD	PREGUNTAS	MUY EN DESACUERDO		DESACUERDO		NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO		DE ACUERDO		MUY DE ACUERDO		TOTAL	
HABILIDAD DEL PERSONAL	¿El personal no comete errores?	4	5.48	20	27.40	28	38.36	19	26.03	2	2.74	73	100
EJECUCION DEL SERVICIO	¿La institución realiza bien su servicio la primera vez?	4	5.48	5	6.85	7	9.59	48	65.75	9	12.33	73	100
	¿La instrucción realiza un registro de errores?	0	0	28	38.36	21	28.77	19	26.03	5	6.85	73	100
SERVICIO BRINDADO	¿Cuándo el contribuyente tiene un problema, la empresa muestra interés en solucionarlo	0	0	0	0	3	4.11	52	71.23	18	24.66	73	100

Tabla 11. Indicadores de la dimensión Fiabilidad

		% de N	Recuento
FIABILIDAD	BAJO	5,5%	4
	MEDIO	76,7%	56
	ALTO	17,8%	13

Tabla 12 Porcentaje de la Dimensión de Fiabilidad

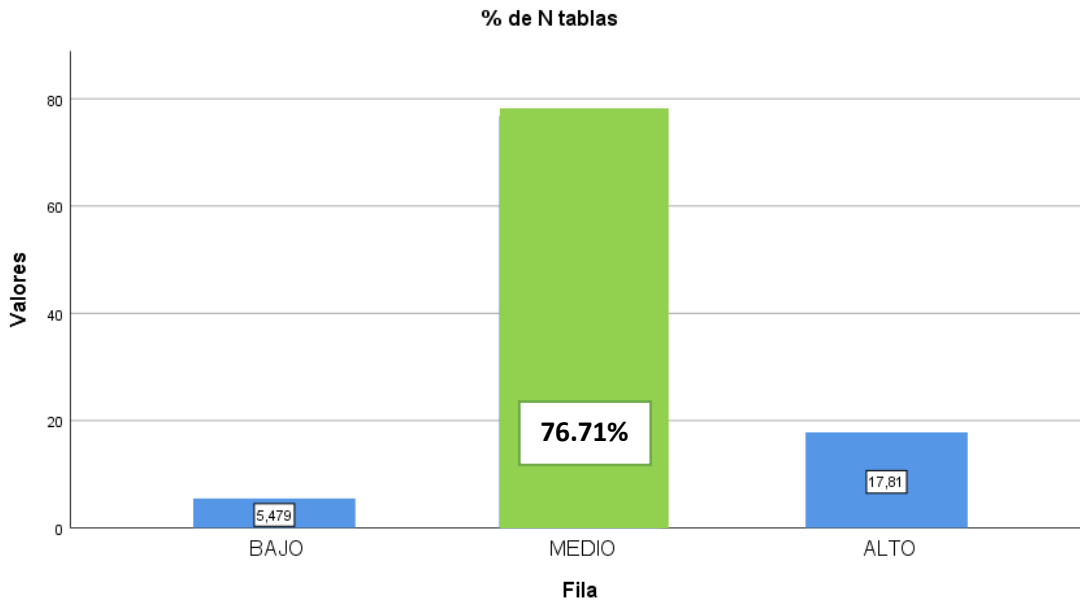


Gráfico 2. Dimensión de Fiabilidad

Según los resultados obtenidos, se debe tener en cuenta dos puntos que se relacionan directamente y que son de suma importancia. Así mismo, como respuesta a la Pregunta: ¿La instrucción realiza un registro de errores?, se puede verificar en la tabla N° 7 que en su mayoría se encuentran en desacuerdo con un 38.36%, mientras que el 28.77% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que demuestra que la mayoría de colaboradores no emplea un registro de errores, es por ello que haciendo un contraste con la pregunta: ¿La institución realiza bien su servicio la primera vez?, se obtuvo que el 66.75% respondió que se encuentra de acuerdo; de dicho contraste, se puede analizar que si presenta errores, como se visualiza en las respuestas a la pregunta: ¿El personal no comete errores?, existe un 38.36% que se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, explicando que existen errores que se buscan subsanar antes de dar una respuesta final al contribuyente, seguido de un 27.40% que se encuentra en desacuerdo, pudiendo ello ser un factor relevante, puesto que, el hecho de no llevar un registro de errores, hace generalmente que vuelvan a cometerlos, es decir no los tienen presentes para una futura atención, o quizá estudiarlos, buscar soluciones y/o mejoras; sin embargo, es curioso, ya que se observa que poseen un alto porcentaje de interés en solucionar inconvenientes del contribuyente con un

71.23%; esto ya que se cuenta con las ganas de ayudar, pero la acumulación de trabajo y la necesidad de avanzar de manera rápida hace que puedan presentar ciertos errores. Esto genera que la Dimensión Fiabilidad, en la presente investigación tenga como resultado un nivel medio con 76.71% predominante.

SEGURIDAD

SEGURIDAD	PREGUNTAS	MUY EN DESACUERDO		DESACUERDO		NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO		DE ACUERDO		MUY DE ACUERDO		TOTAL	
PROFESIONALISMO MOSTRADO	¿El personal tiene conocimiento para resolver cualquier duda?	0	0	0	0	12	16.44	50	68.49	11	15.07	73	100
CORTESIA EN ATENCION	¿El personal es siempre es amable en su atención?	0	0	0	0	12	16.44	44	60.27	17	23.29	73	100
HABILIDAD PARA CONCITAR	¿El comportamiento del auditor inspira confianza?	0	0	0	0	9	12.33	48	65.75	16	21.92	73	100
CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	¿El personal entiende el problema del cliente	0	0	0	0	13	17.81	50	68.49	10	13.7	73	100

Tabla 13. Indicadores de la dimensión Seguridad

		% de N	Recuento
SEGURIDAD	BAJO	0,0%	0
	MEDIO	28,8%	21
	ALTO	71,2%	52

Tabla 14 Porcentaje de la Dimensión Seguridad

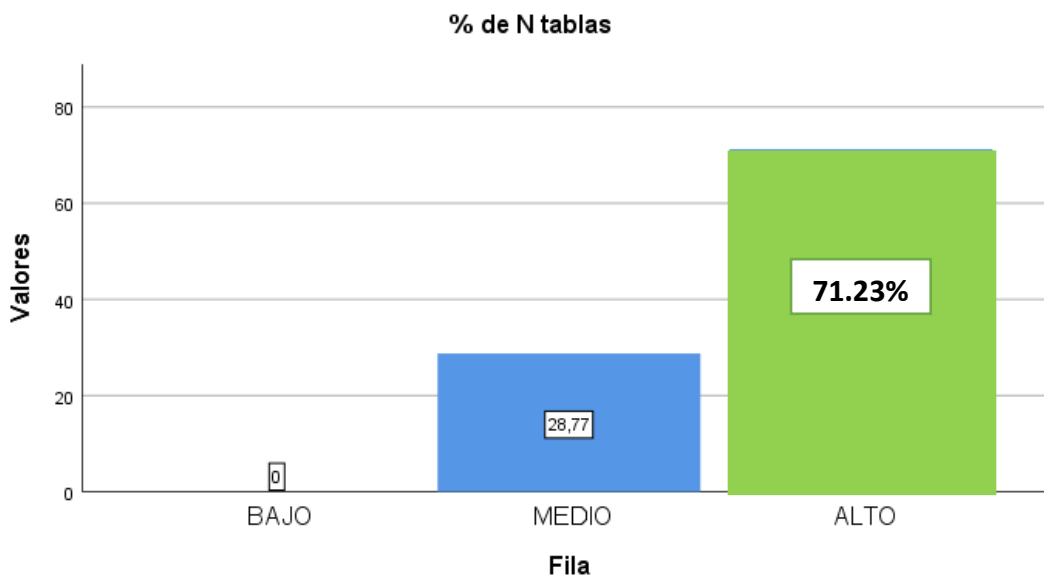


Gráfico 3. Dimensión de Seguridad

La dimensión de seguridad está conformada por 3 ítems que se analizará a continuación, en primer lugar, el profesionalismo mostrado mediante el conocimiento para resolver cualquier duda, de acuerdo con un 68.49%, demostrando que Sunat cuenta con profesionales capacitados y con gran experiencia en temas tributarios, el 16.44% que respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, se debe a que siempre hay algo por aprender y se dan bastante cambios en el ámbito tributario. En cuanto al segundo ítem, relacionado a la cortesía y amabilidad en la atención, en su mayoría dan una respuesta positiva asumiendo una buena atención al contribuyente. Asimismo, debemos poner en punto de vista al 16.44% que se encontró en término medio, se puede relacionar también con la dimensión de empatía, es decir mantener los problemas personales fuera del ámbito laboral. En el último ítem, habilidad para concitar credibilidad y confianza, se dividió en dos preguntas, la primera si el comportamiento del auditor inspira confianza, con 66.75% que se encuentran de acuerdo, sin embargo existe un 12.33% que no siente que pueda afirmar o contradecir si inspira confianza en el contribuyente; la segunda pregunta si el personal entiende el problema del cliente, arrojó un 68.49% que afirma encontrarse de acuerdo en llegar a entender con exactitud lo que el contribuyente le quiere informar; ahora un 17.81% no

se siente en total seguridad en entender el problema del contribuyente. Finalmente, está claro el nivel alto que se posee en el auditor si se habla de seguridad con un 71.20%.

EMPATIA

EMPATIA	PREGUNTAS	MUY EN DESACUERDO		DESACUERDO		NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO		DE ACUERDO		MUY DE ACUERDO		TOTAL	
ATENCION PERSONALIZADA	¿El personal se preocupa por resolver los problemas del usuario	0	0	0	0	15	20.55	42	57.53	16	21.92	73	100
	¿La institución realiza una atención personalizada	0	0	9	12.33	16	21.92	39	53.42	9	12.33	73	100
	¿El personal da una atención individualizada	0	0	4	5.48	29	39.73	33	45.21	7	9.59	73	100
COMUNICACIÓN ASERTIVA	¿La institución emplea palabras de fácil entendimiento por el cliente	0	0	3	4.11	8	10.96	51	69.86	11	15.07	73	100
COMPRESION DEL PROBLEMA	¿En la institución se comprenden las necesidades del contribuyente	0	0	4	5.48	18	24.66	40	54.79	11	15.07	73	100

Tabla 15. Indicadores de la dimensión Empatía

		% de N	Recuento
EMPATIA	BAJO	0,0%	0
	MEDIO	41,1%	30
	ALTO	58,9%	43

Tabla 16 Porcentaje de la Dimensión Empatía

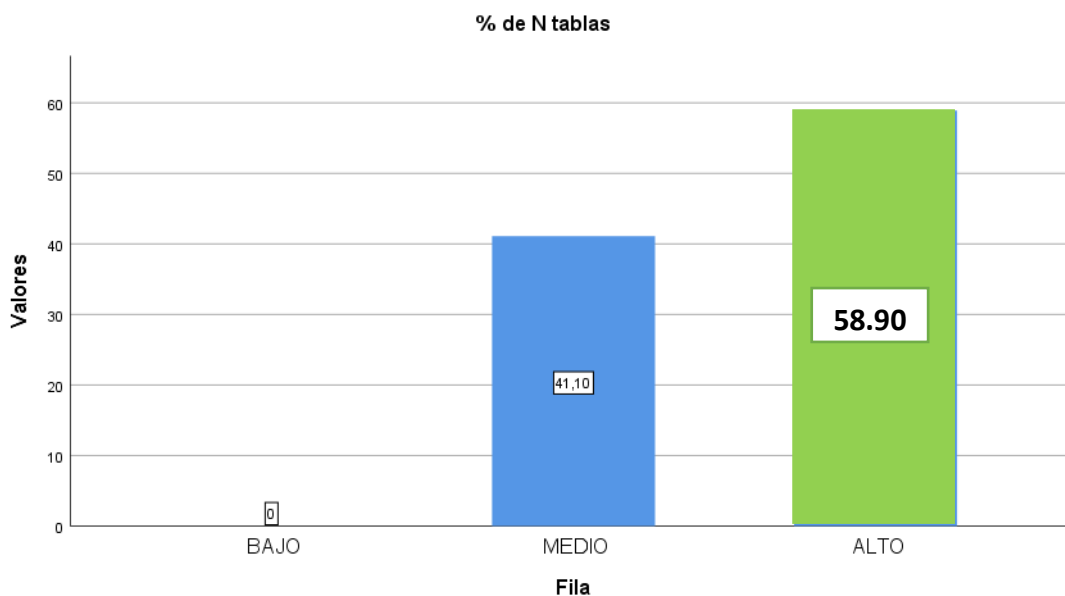


Gráfico 4. Dimensión de la Empatía

En cuanto a la pregunta: ¿La institución realiza una atención personalizada? (a un solo contribuyente), se puede observar que el 21.92% se encuentra en un punto medio, es decir, no está de acuerdo ni en desacuerdo, seguido de un 12.33% quienes manifiestan encontrarse en desacuerdo, dado que el auditor ante la necesidad de comunicación e información, la puede obtener de diversas fuentes, es decir, cuando llegan a dejar la información lo hacen distintas personas en oportunidades totalmente desinformadas, generalmente en casos de empresas. Por otro lado, la pregunta: ¿El personal brinda una atención individualizada?, en otras palabras, con un solo auditor, se alcanzó que un 39.73% de encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que refleja que, en algunas ocasiones, el caso o situación de un contribuyente pasa por la revisión y análisis de varios auditores antes de dictarse una resolución, en donde se puede ocasionar retraso en dar respuesta a dicho contribuyente, a causa de la carga laboral que tenga la Sub-Área. En lo que respecta a la pregunta: ¿El personal se preocupa por la resolución de problemas del usuario? Existe un porcentaje de 57.53% quien manifestó que está de acuerdo, no obstante, un 20.55% reveló que se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, estos casos hay que observarlo y tener en cuenta el nivel de empatía que posee el colaborador y trabajar en ello. Por último, según la

pregunta: ¿En la institución emplea palabras de fácil entendimiento para el contribuyente?, existe un 54.79% de colaboradores quienes declaran estar de acuerdo, sin embargo, un 24.66% declara no estar de acuerdo ni en desacuerdo, así como un 5.48% quien declara estar en desacuerdo, lo que significa que aun la terminología utilizada por los auditores en temas tributarios es poco entendible para personas poco allegadas a estos temas, emprendedores, personas de zonas alejadas, etc. Esto dado que los auditores están familiarizados con estos términos y sea de su vocablo natural al expresarse o al explicarse al contribuyente que llega a realizar su trámite provocando cierta confusión en el mismo. Estos puntos manifiestan que la empatía aún se necesita trabajar para salir de ese punto medio alto.

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

	CALIDAD DE SERVICIO							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
DIMENSIONES	N	%	N	%	N	%	N	%
ELEMENTOS TANGIBLES	0	0%	16	21.90%	57	78.10%	73	100%
FIABILIDAD	4	5.50%	56	76.70%	13	17.80%	73	100%
SEGURIDAD	0	0%	21	28.80%	52	71.20%	73	100%
EMPATIA	0	0%	30	41.10%	43	58.90%	73	100%

Tabla 17 Dimensiones de la Variable Calidad de Servicio

C.S.		% de N	Recuento
		tablas	
	BAJO	0,0%	0
	MEDIO	32,9%	24
	ALTO	67,1%	49

Tabla 18 Porcentaje de la Variable Calidad de Servicio

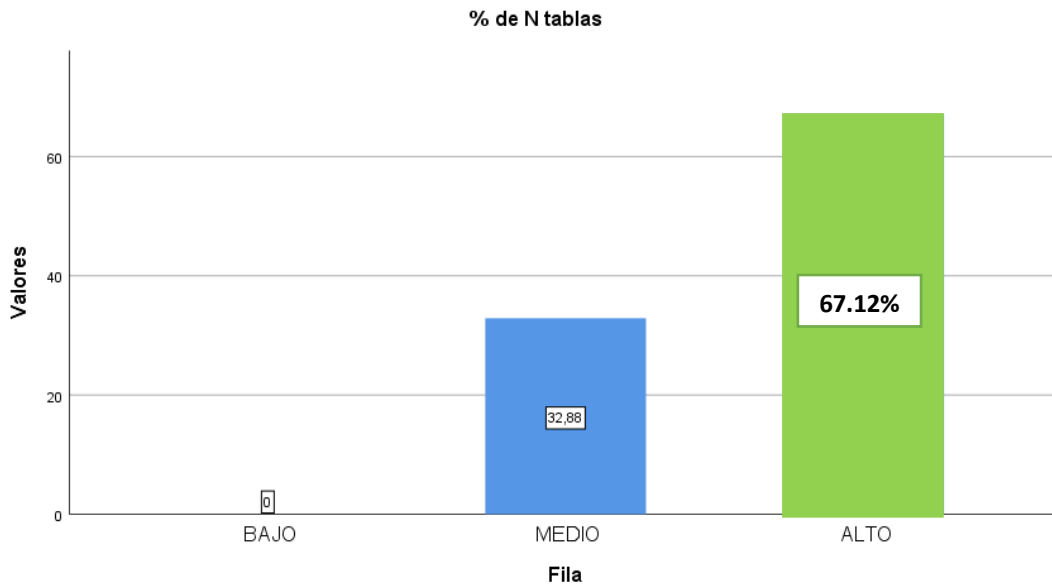


Gráfico 5. Variable Calidad de Servicio

Finalmente analizando nuestra primera variable, calidad de servicio, la cual nos va a permitir responder nuestro primer objetivo específico, la determinación de la calidad de servicio del área de auditoría de Sunat- Chiclayo, en donde hemos hecho un estudio individualizado por cada dimensión que contiene nuestra variable, en el cual hemos podido determinar que cuenta con un nivel medio representado en un 32.9%, esto dado por circunstancias que aun se deben mejorar, como la empatía y la fiabilidad de los colaboradores que en gran porcentaje dieron en nivel medio, esto dado la atención del auditor debe ser mas personal y directa, y en el caso de presentar un error, se debe analizar, para así no dejarlo pasar y buscar soluciones para que no vuelvan a suceder. No debemos descuidar el porcentaje alto de nuestra variable que arrojo 67.10% y se encuentra respaldado en general por nuestras dimensiones de elementos tangibles y seguridad, para así seguir fortaleciendo los puntos fuertes como son el nivel de conocimiento tributario de los trabajadores, reforzado por el equipo tecnológico y la infraestructura que brinda la institución

Continuando con nuestra segunda variable, se presenta una baremación por percentiles, para identificar en qué nivel se encuentra cada dimensión. Así mismo, se observa que dicha baremación, sirve para las tres dimensiones de capacidad de respuesta: rapidez, diligencia y tiempo.

En cuanto a rapidez, para determinar que se encuentra en un nivel bajo, el promedio tiene que resultar menor a 4, para calificar como nivel medio el promedio debe estar entre el rango de 4 hasta 6, finalmente para pertenecer al nivel alto debe encontrarse desde 7 hasta 10, lo mismo ocurre con las demás dimensiones mencionadas.

NIELES	RAPIDEZ	DILIGENCIA	TIEMPO
BAJO	Hasta <4	Hasta <11	Hasta <13
MEDIO	<7	<18	<21
ALTO	10	25	30

Tabla N° 19. Baremación de la variable Capacidad de Respuesta

RAPIDEZ

RAPIDEZ	PREGUNTAS	MUY EN DESACUERDO		DESACUERDO		NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO		DE ACUERDO		MUY DE ACUERDO		TOTAL	
VOLUNTAD DE RESOLUCION	Se ofrece un servicio rápido	0	0	8	10.96	23	31.51	29	39.73	13	17.81	73	100
SERVICIO SIN DISTRACCIONES	El personal sufre distracciones en su atención	2	2.74	35	47.95	21	28.77	12	16.44	3	4.11	73	100

Tabla 20. Indicadores de la dimensión Rapidez

		% de N tablas	Recuento
RAPIDEZ	BAJO	2,7%	2
	MEDIO	89,1%	65
	ALTO	8,2%	6

Tabla 21 Porcentaje de la Dimensión Rapidez

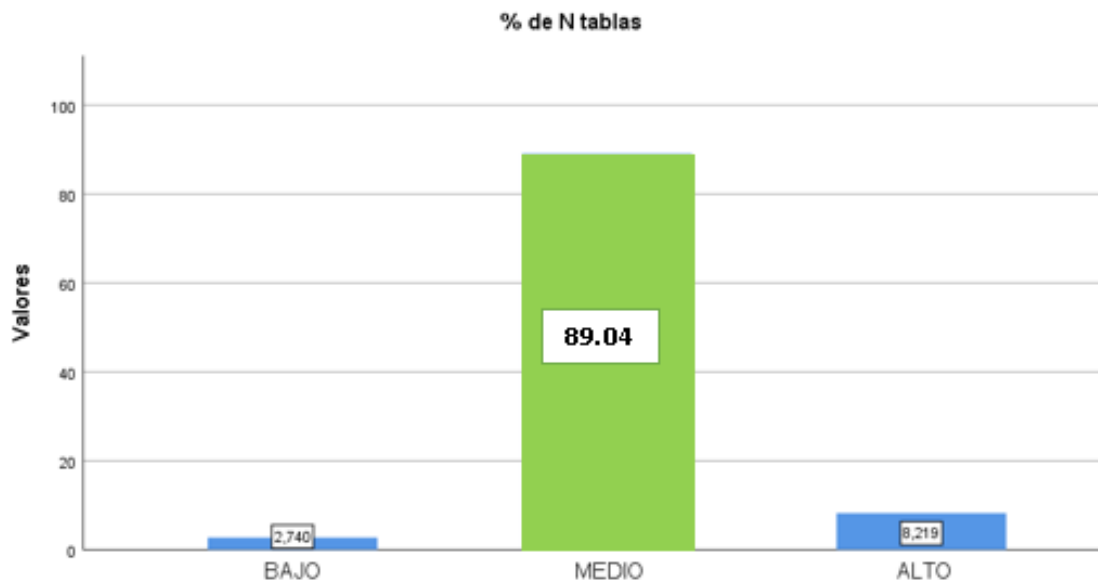


Grafico 6 Dimensión de Rapidez

Según los resultados obtenidos, se muestra que se ofrece un servicio rápido con un 39.73% que expresa estar de acuerdo, sin embargo un 31.51% y un 10.96% dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y en desacuerdo respectivamente, debido a que a pesar de tener un plazo de respuesta alto, el auditor sabe que es un tema burocrático que se necesita hacer un buen trabajo, de revisión, investigación, verificación y emplear más dedicación en especial tratándose de temas tributarios importante, no solo para el contribuyente si no para el país. En cuanto a la pregunta: ¿El personal sufre distracciones en su atención?, el 47.95% manifiestan estar en desacuerdo, esto se refiere a que se realiza trabajo de campo y las situaciones externas pueden perjudicar el trabajo, también existe situaciones sociales internas que se realizan en horarios de oficina, produciendo cierta pausa en la realización de sus funciones. Esto marca un estancamiento en el término medio de la dimensión, que, de no trabajarse, podría inclinarse para cualquier lado, bien de manera positiva como negativa.

DILIGENCIA

DILIGENCIA	PREGUNTAS	MUY EN DESACUERDO		DESACUERDO		NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO		DE ACUERDO		MUY DE ACUERDO		TOTAL	
DISPOSICION DE AYUDA	· El personal esta siempre dispuesto a ayudar	0	0	0	0	8	10.96	51	69.86	14	19.18	73	100
	· La institución cuenta siempre con personal de atención	0	0	0	0	3	4.11	49	67.12	21	28.77	73	100
RESPONDER CLARAMENTE LAS DUDAS QUE LE HACEN	· El personal realiza respuestas claras al usuario	0	0	3	4.11	14	19.18	41	56.16	15	20.55	73	100
CONSISTENCIA EN LA RESPUESTA	· Se resuelven las dudas del contribuyente	0	0	3	4.11	7	9.59	52	71.23	11	15.07	73	100
	· El personal presenta errores en sus respuestas	0	0	32	43.84	31	42.47	10	13.7	0	0	73	100

Tabla 22. Indicadores de la dimensión Diligencia

		% de N	Recuento
DILIGENCIA	BAJO	0,0%	0
	MEDIO	43,8%	32
	ALTO	56,2%	41

Tabla 23 Porcentaje de la Dimensión Diligencia

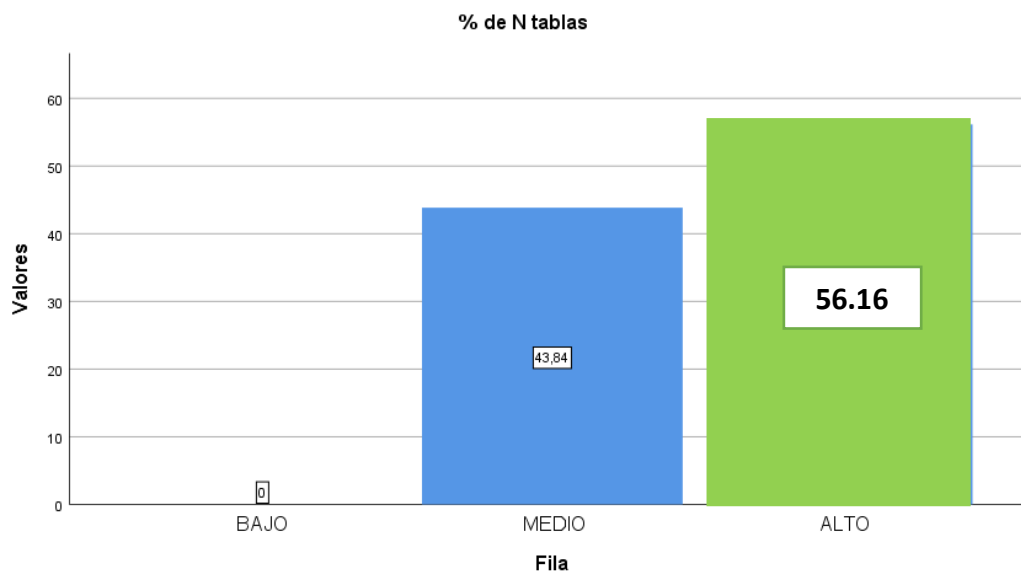


Gráfico 7. Dimensión de Diligencia

En cuanto a los resultados obtenidos, respecto a la pregunta: ¿El personal está siempre dispuesto a ayudar?, el 69.86% manifiesta estar de acuerdo, mientras que un 10.96% expresa no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, este pequeño porcentaje puede estar implicado con las situaciones diarias que como seres humanos nos aquejan y no sabemos o no podemos separar de las laborales, problemas en casa, stress, trafico, coyuntura política, social, económica, etc. Por otro lado, en cuanto a la pregunta: ¿La institución cuenta siempre con personal de atención?, el 67.12% respondió estar de acuerdo, se busca siempre mantener el nivel de personal frente a cualquier situación que se pueda presentar. Además, el 46.16% expresa estar de acuerdo en cuanto a la realización de brindar respuestas claras al usuario, sin embargo, existe un 4.11% y un 19.18% que dice estar en desacuerdo o encontrarse en un punto medio, ello a causa de que como se mencionó en la dimensión de la empatía los términos tributarios en ocasiones pueden ser de difícil comprensión para algunas personas, haciendo que las respuestas del auditor al contribuyente no sean claras. Asimismo, en cuanto a la pregunta: ¿Se resuelven las dudas del contribuyente?, se obtuvo que el 71.23% de colaboradores encuestados están de acuerdo, se determina esto de muchas maneras, no insistir en la pregunta por parte del contribuyente, ejemplificación en las respuestas, la propia expresión verbal y física, entre otras, en cambio el 19.18% de dichos colaboradores no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo, a veces es difícil llegar al contribuyente, por el empleo de palabras típicas de alguna zona o por no conocer dichas palabras, jergas o frases. Por último, nuestra pregunta si el personal presenta errores en sus respuestas, un 43.84% respondió en desacuerdo, eso se refleja en el entendimiento de los contribuyentes a las dudas resueltas por el auditor, ahora un 42.47% no está en desacuerdo ni en desacuerdo, reflejando que en algún momento se han equivocado o usado en alguna respuesta dada al contribuyente. Esta última pregunta equilibrio en cierto modo la dimensión en un nivel bajo alto.

TIEMPO

TIEMPO	PREGUNTAS	MUY EN DESACUERDO		DESACUERDO		NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO		DE ACUERDO		MUY DE ACUERDO		TOTAL	
NUNCA ESTAR DEMASIADO OCUPADO	El personal nunca se encuentra demasiado ocupado	6	8.22	33	45.21	20	27.4	9	12.33	5	6.85	73	100
COMUNICACIÓN DE FECHA DE TERMINO DE SERVICIO	El personal comunica el tiempo de resolución del servicio prestado	0	0	12	16.44	17	23.29	39	53.42	5	6.85	73	100
SEGURIDAD EN INDICACION DE FECHAS	La institución realiza un servicio puntual	0	0	0	0	6	8.22	54	73.97	13	17.81	73	100
	El personal cumple con las fechas de resolución de tramite	0	0	0	0	3	4.11	48	65.75	22	30.14	73	100
HORARIO DE ATENCION	El personal cumple con su horario de atención	0	0	0	0	6	8.22	45	61.64	22	30.14	73	100
	Se comunica cuando la institución no va a atender	0	0	0	0	3	4.11	50	68.49	20	27.4	73	100

Tabla N° 24. Indicadores de la dimensión Tiempo

		% de N	Recuento
TIEMPO	BAJO	0,0%	0
	MEDIO	27,4%	20
	ALTO	72,6%	53

Tabla 25 Porcentaje de la Dimensión Tiempo

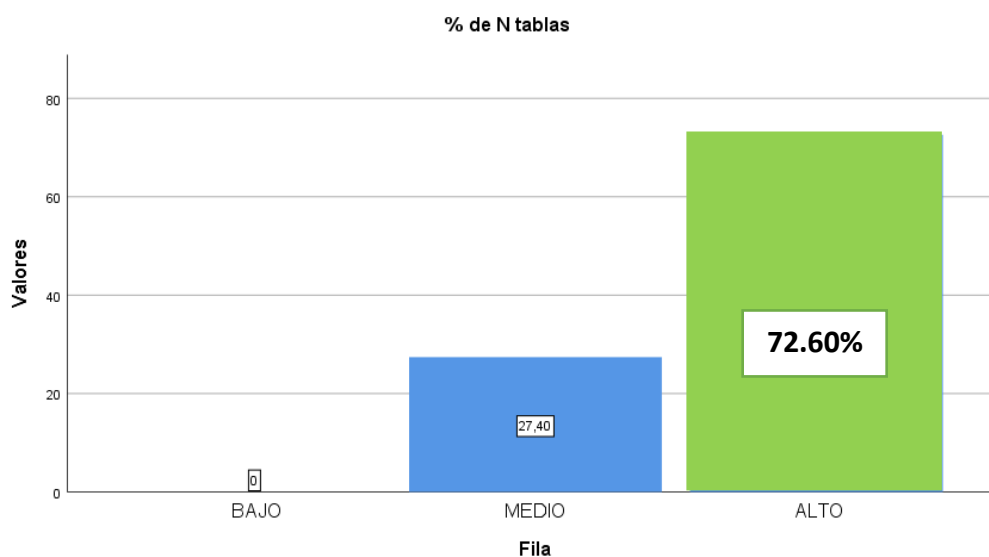


Gráfico 8. Dimensión del Tiempo

Según los resultados obtenidos, con relación a la pregunta: ¿Se comunica cuando la entidad no va a atender?, el 68.49% se encuentra de acuerdo, esto se da por ejemplo el caso de los feriados, la población sabe que la mayoría de las entidades no trabaja feriado, por otro lado, Sunat coloca la información cuando no va a abrir por algún motivo en la puerta de la institución y en un periódico mural dentro de ella. Así mismo, la pregunta mencionada guarda relación con el cumplimiento del horario de atención por parte de los colaboradores con un porcentaje del 61.64% quien expresan estar de acuerdo con dicho cumplimiento, mientras que un porcentaje mínimo del 8.22% manifiesta estar en desacuerdo, esto puede ser a algún trabajo atrasado que le haga requerir más tiempo dentro de la institución. En cuanto a la pregunta: ¿El personal cumple con las fechas de resolución de trámite?, se obtuvieron resultados favorables, puesto que el 65.75% respondió estar de acuerdo y un 27.4% estar muy de acuerdo, esto claro a que el tiempo de resolución está estipulado en el Código Tributario según el trámite que se realice. En lo que respecta la pregunta: ¿El personal comunica el tiempo de resolución del servicio prestado? En su mayoría, con un 53.42% manifiesta estar de acuerdo, por el contrario, un 16.44% dice estar en desacuerdo, está claro que en la mayoría de casos se comunica, pero hay personal que prefiere no presionarse dando una fecha y decide comunicar la resolución de su trámite una vez realizado, esto seguramente al exceso de carga laboral que puede recaer en él. Por último, en cuanto a la pregunta sobre el personal nunca se encuentra demasiado ocupado, el 45.21% dice estar en desacuerdo y un 8.22% muy en desacuerdo, demostrando que existe una carga laboral importante dentro y fuera del área de Auditoría Sunat-Chiclayo, mas ahora en tiempos de pandemia, que existe y se tiene que combinar el trabajo remoto con las labores cotidianas, y en algunos casos el trabajo mixto, en casa y en oficina. Es por eso que a pesar de que la dimensión tenga un gran nivel alto, no se debe descuidar el nivel medio para que no siga aumentando.

VARIABLE CAPACIDAD DE RESPUESTA

	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
DIMENSIONES	N	%	N	%	N	%	N	%
RAPIDEZ	2	2.70%	65	89.10%	6	8.20%	73	100%
DILIGENCIA	0	0%	32	43.80%	41	56.20%	73	100%
TIEMPO	0	0%	20	27.40%	53	72.60%	73	100%

Tabla 26 Dimensión de la Variable Capacidad de Respuesta

C.R.	% de N tablas		Recuento
	BAJO	0,0%	0
MEDIO	53,4%	39	
ALTO	46,6%	34	

Tabla 27 Porcentaje de la Variable Capacidad de Respuesta

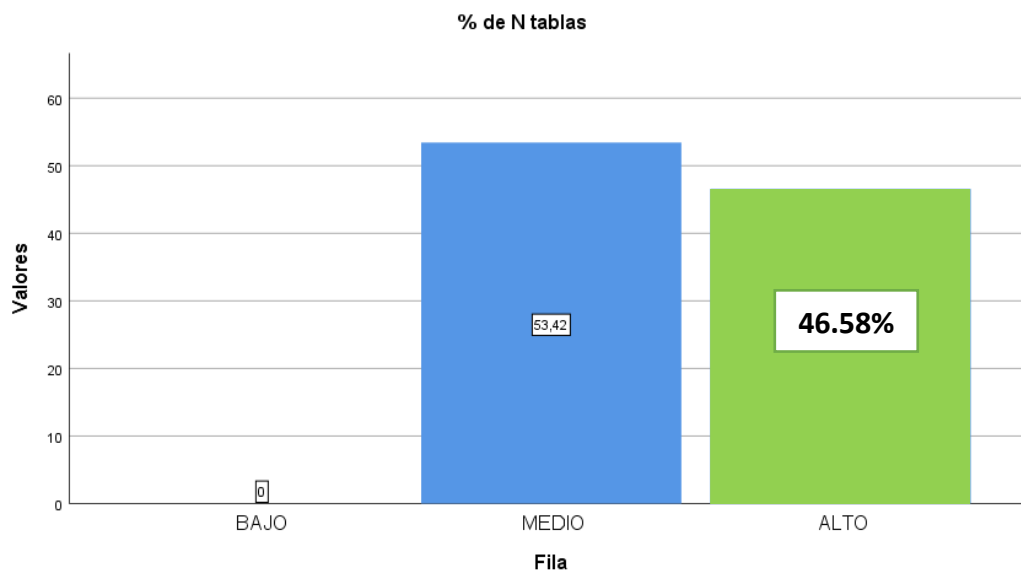


Gráfico 9. Variable de Capacidad de Respuesta

Respecto, al segundo objetivo específico, determinar el nivel de la capacidad de respuesta, se ha analizado cada dimensión de la segunda variable, obteniendo un nivel medio de 53.40% por encima del 46.60% que arrojo el nivel alto, quedando demostrado en nuestra dimensión de rapidez, que existen distracciones externas e internas que influyen significativamente la rapidez en la atención, que a pesar de efectuarse de acuerdo a lo estipulado en el código tributario y respaldo por nuestra dimensión tiempo, es muy amplia, generando malestar en el contribuyente. La dimensión diligencia, también influyo en el resultado general de nuestra variable, determinando nuestra necesidad de saber utilizar las palabras que debemos utilizar para llegar al contribuyente, según su nivel de conocimiento en temas tributarios.

V. DISCUSIÓN

En la gráfica que muestra el porcentaje de nuestra variable de calidad de servicio, se puede determinar que existe un nivel alto de aceptación de 67.1%, sin embargo, en el nivel medio se tiene un 32.9%, respaldado en gran parte por las dimensiones de fiabilidad y empatía, dimensiones que presentan un alto índice de nivel medio en sus resultados generales, es decir, Sunat tiene una buena infraestructura y sus colaboradores en su mayoría están conformes con el equipo técnico que poseen, también poseen amplio conocimiento en temas tributarios y todo esto gracias al nivel educativo profesional que cuentan y los años de experiencia que tienen en la institución, sin embargo en temas de llegada al cliente, en su retroalimentación y en el tipo de atención que ejecuta de acuerdo al contribuyente que se le asigne, son motivo aun de análisis para mejorar, y así, buscar elevar el índice de la calidad de servicio, ya que son parte importante de esta variable, esta teoría la confirma Duque (2005), quien asegura que la calidad del servicio tiene que ser la perfecta unión, de la calidad técnica corporativa y la calidad funcional.

Ahora bien, en la dimensión de calidad de servicio, se tiene a los elementos tangibles con un alto nivel de aprobación de 78.10%, tal como se aprecia en la gráfica, esta es una cualidad que generalmente es positiva en la mayoría de partes del mundo en el ámbito público, en el caso de Perú, y siendo más precisos en la Intendencia Regional

de Lambayeque, se cuenta con un cambio de equipos tecnológicos cada cierto tiempo, manteniéndose así modernizando constantemente, además cuenta con constantes reparaciones en temas de infraestructura para darle una mayor comodidad al colaborador, para confirmar esto, tenemos a Hernández (2014), quien en su estudio realizado en una entidad pública en México arroja un 81.00% de aprobación, en temas de infraestructura, equipos tecnológicos, etc. a los propios trabajadores, quienes son los que utilizan los equipos, coincidentemente muestra similitud en su normativa para el cambio de estos equipos tecnológicos, que al presentar modernización, permite ayudar al colaborador a ofrecer una mejor calidad de servicio.

La segunda dimensión de la variable calidad de servicio, es la fiabilidad, que muestra en el gráfico un significativo nivel medio con 76.70%, demostrando que a pesar de la realización de una labor con amabilidad e interés por solucionarlo, se presenta una falta de precisión en la resolución del servicio, esto también influenciado al que al momento de presentar un error, no se lleva un control de los errores, para su posterior estudio y búsqueda de soluciones para el inconveniente que se presenta en ese mismo momento y para que no se repitan errores futuros en toda la división de auditoría, así mismo, Oviedo, Castellanos, Riquelme y García (2014 p.4), comenta que la calidad de servicio en el sector público, es la capacidad de la organización para solucionar las exigencias con precisión y cortesía en la atención afirmando así, lo expresado en la obtención de los resultados de nuestra dimensión fiabilidad.

En la dimensión de seguridad, se puede verificar que se encuentra con un nivel de aceptación alto con un 71.20% de respuestas positivas, representado en el gráfico, dejando claro que el personal administrativo de Sunat posee amplio conocimiento tributario, adquirido por estudios realizados, capacitación y la experiencia adquirida en el día a día de sus labores, lo que demuestra en el contribuyente, credibilidad en las respuestas que recibe, inspirándole confianza, confirmando así en el contribuyente, parte de la calidad de servicio que ofrece la institución siempre está superando lo que el contribuyente desea percibir en el auditor, este resultado es respaldado por Córdova (2014), quien en su análisis de investigación, señala que la valoración de la calidad de servicio percibida por el contribuyente, está en función de lo que espera recibir y la

prestación del servicio, tomando en cuenta no solo el conocimiento, sino también como se deja entender para con el contribuyente.

Una de las dimensiones más resaltantes de la variable calidad de servicio, es la empatía, que tiene como significado la palabra el poder sentir y analizar lo que la otra persona en este caso el contribuyente pueda requerir, sin dejar influenciarse por las cosas negativas que puedan poner en peligro la eficiencia de su trabajo. Nuestra dimensión cuenta con un 58.90% en nivel alto y un 41.10% en nivel medio, que se puede ver en la gráfica. Existe un significativo porcentaje en término medio sobre la preocupación del auditor por resolver los problemas del usuario, por ayudarlo, porque reciba más de lo que vino a buscar se tiene que entender que un gran influyente en la empatía del auditor para el contribuyente, es la vida personal fuera de oficina, en casa, en la calle, lo que influye en el entendimiento de los problemas y en la manera de expresarse del auditor para con el contribuyente, la vida personal influye mucho en la vida laboral del contribuyente, estos resultados los confirma Elgueta, B S B (2012), quien demuestra que la excelencia del trabajo, es el resultado del nivel de efectividad personal que tiene cada uno en su vida.

Ahora analizaremos la segunda variable, capacidad de respuesta quien cuenta con un nivel medio de 53.40% mayor al nivel alto, que posee la diferencia de 46.60%, tal como está expresado en el gráfico, esto a pesar de que de las tres dimensiones que posee la variable, dos se mantienen en un nivel casi equilibrado con una pequeña inclinación a favor entre el nivel alto del nivel medio, y una muy inclinada hacia el nivel medio, la cual ha influenciado en su totalidad, siendo esta la rapidez, ya que en muchos casos el contribuyente solo piensa en eso más que en otras características, es por eso que no se debe descuidar la consistencia en la respuesta al contribuyente, estos resultados arrojados en mi análisis están respaldados por Benavente Málaga (2019) quien en su estudio sobre la capacidad de respuesta, manifiesta que es la disposición que tiene la institución para ayudar a los contribuyentes, dándoles un servicio excelente, siendo ágil, preciso y sencillo.

Al revisar la dimensión rapidez de calidad de servicio, se verifica en la gráfica que la mayoría de respuestas fueron hacia el nivel medio con un 89.01% , lo cual como se verifica en su detalle, se ofrece un servicio en nivel mediamente rápido, lo cual se da en gran parte por las distracciones que sufre el trabajador, los cuales en muchos casos son internos, como la bulla del exterior, celebraciones en otras sub áreas de la misma división, etc. Se debe mencionar que, aunque el tiempo de respuesta es rápido a comparación de lo impuesto en el Código Tributario, ese tiempo de repuesta para el contribuyente no es lo suficientemente rápido para sus necesidades, ya que necesita ese efectivo para poder invertir en su negocio, pagar deudas, entre otros. También se debe en cuenta, que tener presente que el auditor enfrenta y tiene que lidiar con la coyuntura de la normativa estipulada en el Código Tributario y en la factibilidad en que le puedan responder otras áreas de las cuales requiera algún servicio o información. Es por eso como menciona Meneses Vásquez (2018), en su investigación, se debe decidir el tiempo esencial en la rapidez del servicio, de manera que tenga un equilibrio entre el nivel profesional del auditor, la diplomacia de las entidades públicas y la conciliación con el contribuyente.

En el gráfico, se observa que existe un cierto mayor equilibrio de la dimensión de diligencia en comparación con la dimensión anterior, teniendo un 43.80% de respuestas en nivel medio y 56.20% en nivel alto, destacando dos puntos: el primero en que el personal respondió en un 19.18% que no siente seguridad de afirmar que realiza respuestas claras al usuario, dado por las palabras técnicas que suele usar los auditores y no saben explicar en palabras sencillas a los contribuyentes, y el más importante, que casi el 50% no niega que puede presentar errores en las respuestas a su usuario, es por eso que se debe saber que un contribuyente en Sunat, lo que quiere es serlo a largo tiempo, igual como lo explica y respalda nuestros resultados Meneses Vásquez (2018) quien dice en una parte de su investigación que se debe fidelizar, dándole siempre información certera, con respuestas que sean oportunas para su necesidad, con la comunicación acertada, creando confianza y entendimiento, tal y cual lo explica Meneses Vásquez (2018)

En la última dimensión del presente estudio, se debe analizar el gráfico que muestra un gran porcentaje en el nivel alto con un 72.60%, seguido por un 27.40% en nivel medio; analizando, se puede destacar la duda que existe al responder sobre la indicación que debe hacer el auditor de la fecha de término al contribuyente, esto también reflejado a la carga laboral que presenta el colaborado de Sunat , ya que como se ve en la respuesta del ítem refleja un 45.21% de personal que afirma siempre encontrarse demasiado ocupado en sus labores, es por eso que para poder cumplir con nuestro horario, cumplir con fechas de entrega y poder dar ese tiempo de respuesta al contribuyente, se debe dar capacitaciones en el servicio para reducir el tiempo de respuesta, el análisis de estos resultados están reflejados en el análisis de estudio de Benavente Málaga (2019), quien certifica que se deben rediseñar los procesos en todos los departamentos, y también los procesos de relación con el cliente, para redefinir los tiempos dentro de la institución y para con el contribuyente.

VI. CONCLUSIONES

1. Con relación al primer objetivo específico: diagnosticar la realidad actual de la calidad de servicio del área de auditoría SUNAT Chiclayo, se identificó al nivel alto con mayor porcentaje de usuarios que afirman con el 67.10% el nivel de calidad percibida en la división de auditoría Sunat – Chiclayo, seguida de un nivel medio con 32.90%. Cabe indicar que al analizar las dimensiones de la variable calidad de servicio; el mayor porcentaje se debe a los elementos tangibles y la seguridad, luego en un nivel medio la fiabilidad y la empatía.
2. Se identifica que los niveles de capacidad de respuesta por los trabajadores de la división de Auditoría de Sunat - Chiclayo, es de una mediana satisfacción con 53.40%; seguido de un porcentaje de 46.60% de auditores que manifiestan sentir la capacidad de respuesta en un nivel alto, después de haber experimentado atender en las diferentes sub unidades de servicio que brinda dicha división. Cabe indicar

que al analizar las dimensiones de la variable capacidad de respuesta; el mayor porcentaje en el nivel medio se debe a la rapidez, seguido de diligencia y tiempo.

3. Al analizar ambas dimensiones, sin poder obtener un nivel notablemente alto, se puede identificar que existen situaciones por mejorar que no permiten que la calidad de servicio alcance un mayor nivel, para reducir la capacidad de respuesta, siendo necesario un programa de calidad de servicio para mejorar la capacidad de respuesta en el área de auditoría Sunat – Chiclayo.
4. Es necesario validar la propuesta de calidad de servicio a través de juicio de expertos como un factor importante que permite mejorar el nivel de capacidad de respuesta en el área de auditoría Sunat – Chiclayo.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la división de Auditoría Sunat - Chiclayo tener en cuenta los resultados y recomendaciones que consideren pertinentes de la presente investigación para la actualización del plan de acción de la entidad, a través de la formulación de estrategias y asignación de recursos orientados a mejorar la calidad del servicio.
- Se recomienda implementar un plan para registrar errores cotidianos, para su posterior análisis e implementar un plan de acción frente a las siguientes oportunidades en las q aparezcan.
- Se recomienda disminuir del horario laboral las celebraciones sociales, buscando hacer algo en conjunto mensualmente, disminuyendo el tiempo de realización, para aumentar la productividad, y así reducir la carga laboral.

- Se recomienda reducir el tiempo de resolución de los servicios que se realizan en el área de auditoría Sunat - Chiclayo, estipulados en el Código Tributario, para generar una mayor satisfacción en el contribuyente.
- Se recomienda fortalecer un estudio próximo, con la implementación de instrumento de recolección de datos, dirigidos a los contribuyentes que asisten o realizan algún trámite en el área de Auditoría Sunat – Chiclayo.

PROPUESTA DE MEJORA

I. INTRODUCCIÓN

La propuesta surge ante el problema de ejecutar de manera correcta la calidad de servicio con los que cuenta la empresa objeto de estudio, lo cual genera ciertos inconvenientes en cuanto a la capacidad de respuesta de los integrantes de la misma. Esto conlleva al diseño de estrategias con la finalidad de poder facilitar el buen manejo y desarrollo de las existencias por parte de los colaboradores en la organización. La cual busca optimizar sus procesos y de esa manera ir relacionándose y comprometiendo con el correcto manejo y seguimiento de las existencias con las que cuentan para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Las estrategias mejorarán la calidad de servicio de la institución en mención, a través del apoyo y cooperación de todos sus colaboradores con el propósito de poder mejorar la capacidad de respuesta para alcanzar los objetivos organizacionales.

II. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

2.1. Rubro

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, de acuerdo a su Ley de creación N° 24829, Ley General aprobada por Decreto Legislativo N.º 501 y la Ley 29816 de Fortalecimiento de la SUNAT, es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, cuenta con personería jurídica de derecho público, con patrimonio propio y goza de autonomía funcional, técnica, económica, financiera, presupuestal y administrativa

2.2. Razón social

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria

2.3. RUC

20131312955

2.4. Giro de negocio

La SUNAT tiene como finalidad primordial administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por Ley o de acuerdo a los convenios interinstitucionales que se celebren, proporcionando los recursos requeridos para la solvencia fiscal y la estabilidad macroeconómica; asegurando la correcta aplicación de la normatividad que regula la materia y combatiendo los delitos tributarios y aduaneros conforme a sus atribuciones.

También tiene como finalidad la implementación, la inspección y el control del cumplimiento de la política aduanera en el territorio nacional y el tráfico internacional de mercancías, personas y medios de transporte, facilitando las actividades aduaneras de comercio exterior y asegurando la correcta aplicación de los tratados y convenios internacionales y demás normas que rigen la materia.

Asimismo, le corresponde participar en el combate contra la minería ilegal así como del narcotráfico, a través del control y fiscalización del ingreso, permanencia, transporte o traslado y salida de los productos de la actividad minera, de insumos químicos y maquinarias que puedan ser utilizados en la minería ilegal, así como del control y fiscalización de los insumos químicos, productos y sus sub productos o derivados, maquinarias y equipos que puedan ser utilizados directa o indirectamente en la elaboración de drogas ilícitas; y otros fines que se establezcan mediante Ley.

Adicionalmente, debe proveer a los administrados los servicios que les faciliten el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y otras vinculadas a las funciones que realiza la SUNAT, así como brindar servicios a la ciudadanía en general dentro del ámbito de su competencia. (Establecido en el artículo 3° del Reglamento de

Organización y Funciones de la SUNAT, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT y modificatorias).

Así como también la venta de todo tipo de remedios contra las plagas en el campo.

III. ANÁLISIS DEL CONTEXTO

3.1. Reseña histórica

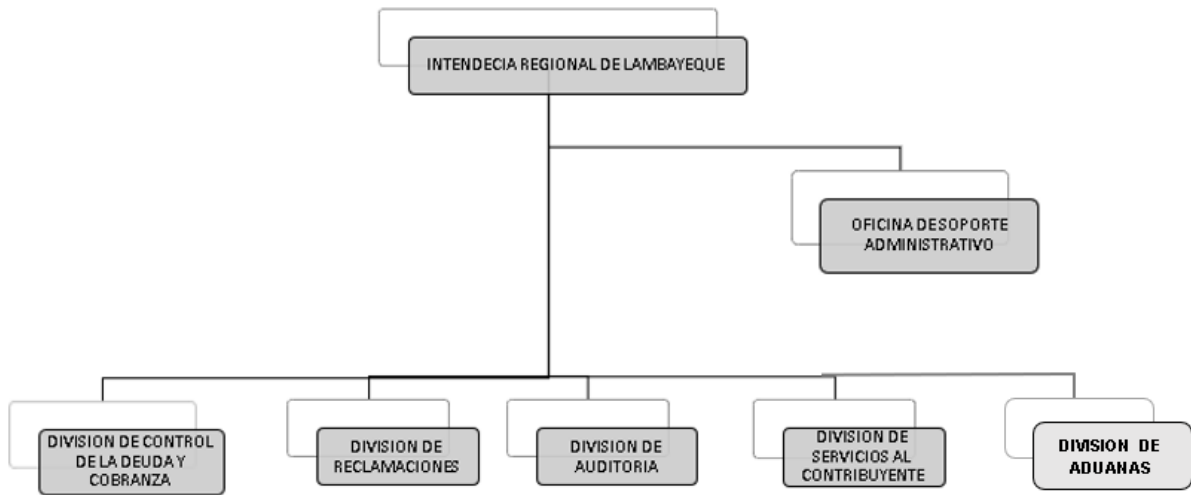


La sunat fue creada durante el primer gobierno del presidente de la republica Alan García Pérez el 07 de unió de 1988, mediante la ley Nro. 24829. Hasta entonces solo era un órgano de línea del ministerio de economía y finanzas.

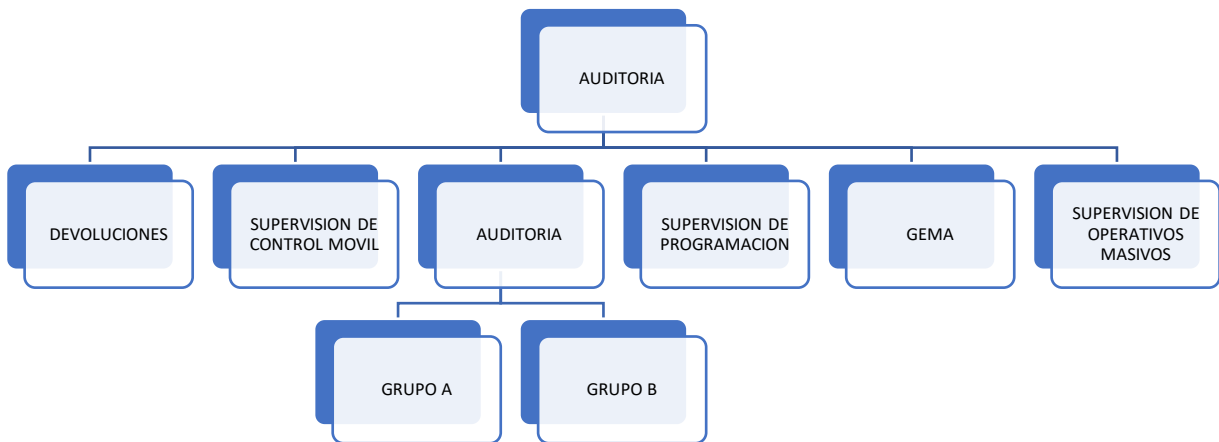
La reforma estructural de la sunat se inició en el contexto en el cual el Perú, atravesaba la más grave crisis económica de su historia republicana, caracterizada por una hiperinflación que en julio de 1990 alcanzaba el 7650% anual.

Actualmente en virtud a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 061-2002-PCM, expedido al amparo de lo establecido en el numeral 13.1 del artículo 13° de la Ley N° 27658, ha absorbido a la Superintendencia Nacional de Aduanas, asumiendo las funciones, facultades y atribuciones que, por ley, correspondían a esta entidad.

3.2 Organigrama



Gráfica 10: Organigrama de la Intendencia Regional de Lambayeque Sunat – Chiclayo



Gráfica 11: Organigrama de la División de Auditoría de Sunat – Chiclayo

3.3 Misión

Servir al país proporcionando los recursos necesarios para la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica, contribuyendo con el bien común, la competitividad y la protección de la sociedad, mediante la administración y el fomento de una tributación justa y un comercio exterior legítimo.

3.4 Visión

Convertirnos en la administración tributaria y aduanera más exitosa, moderna y respetada de la región.

3.5 Realidad Problemática

Esta investigación se desarrolló en la institución pública de sunat de la intendencia regional de Lambayeque en la sede de Chiclayo, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio dentro de la organización; ya que en las primeras observaciones se pudo notar el estado bajo de gestión en cuanto a su capacidad de respuesta. Asimismo, se pudo encontrar que hace falta llevar a cabo muchas estrategias que apoyen al mejoramiento del desarrollo de las actividades referentes a sus actividades como tal dentro del rubro de la tributación.

Lo que se busca con la aplicación de una propuesta de mejora es optimizar el desarrollo de sus actividades en base a una serie de estrategias que apoyen a la mejora constante de la organización que vayan desde el orden hasta la disciplina para llevar a cabo sus actividades, logrando de esa manera convertirse en una empresa eficiente y eficaz.

IV. DENOMINACIÓN

Programa de calidad de servicio para mejorar la capacidad de respuesta en el área de auditoría sunat - Chiclayo.

V. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo propone una propuesta de mejora para la calidad de servicio del área de auditoría sunat Chiclayo. La finalidad que persigue esta propuesta es el desarrollo de una correcta capacidad de respuesta. Por otro lado, el desarrollo de esta investigación no solo busca el beneficio organizacional o como empresa propia, sino también la satisfacción de los consumidores; los cuales puedan encontrar en la empresa aquello que están buscando en un tiempo y espacio determinado y de la mejor manera posible. Esto a través de la preparación de sus colaboradores para que puedan brindar una atención en condiciones óptimas.

Gracias a las estrategias planteadas se podrá mejorar la calidad de servicio en la institución anteriormente mencionada, con el propósito de que esta cuente con la capacidad de respuesta requerida y solicitada por los clientes y de esa manera llevar a cabo una resolución efectiva y rápida.

Finalmente, nuestra propuesta de estrategias estaría contribuyendo de manera efectiva tanto a la empresa como a sus colaboradores, creando en ellos una disciplina en cuanto al desarrollo más ordenado de sus actividades.

VI. OBJETIVOS

6.1. Objetivo general

proponer un programa de calidad de servicio para mejorar la capacidad de respuesta en el área de auditoría SUNAT Chiclayo

Objetivos específicos

- *Diagnosticar la realidad actual de la calidad de servicio del área de auditoría SUNAT Chiclayo.*
- *Determinar el nivel de la capacidad de respuesta del área de auditoría SUNAT Chiclayo.*

- *Diseñar el programa de calidad de servicio para mejorar la capacidad de respuesta del área de auditoría SUNAT Chiclayo.*
- *Validar el programa de calidad de servicio para mejorar la capacidad de respuesta del área de auditoría SUNAT Chiclayo, a través del juicio de expertos.*

VII. ALCANCE DE LA PROPUESTA

La propuesta de estrategias será planteada en las instalaciones de la división de auditoría de la intendencia regional de Lambayeque, en la sede de la ciudad de Chiclayo ubicada en la Av. Leonardo Ortiz N° 195.

VIII. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Tabla 28 Contenido de la Propuesta

Estrategias	Objetivos	Actividades	Recursos	Fecha	Hora	Lugar	Responsables	Presupuesto
Nº 01 Capacitación constante en el conocimiento de la empresa	Mejorar los conocimientos de los colaboradores en cuanto a su centro de trabajo.	1. Taller de visión, misión, políticas y valores de la empresa. 2. Taller de políticas de cuidado del medio ambiente.	Equipo de cómputo. Proyector. Materiales (Separatas, videos, otros).	Julio 2021	2:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Sunat	Área Responsable	150
Nº 02 Aumento de personal en el área de Auditoria	Para desahogar al equipo de trabajo y aumentar la producción de resolución de casos.	1. Convocatorias con un perfil más riguroso. 2. Mejorar la inducción a la institución. 3. Ampliar el nivel de evaluación a los postulantes.	Equipo de cómputo. Proyector. Materiales (Separatas, videos, otros).	Julio 2021	2:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Sunat	Área Responsable	S/. 150
Nº 03 Elaborar un cuaderno de registro de errores	Elaborar un registro de errores para su análisis y elaboración de posibles respuestas frente a ellos.	1. Implementar un cuaderno de errores en el área. 2. Evaluación y análisis de los datos encontrados en ese cuaderno. 3. Elaboración de posibles soluciones para los errores encontrados.	Materiales de escritorio (Separatas, trípticos, hojas bond, lapiceros, otros).	Julio 2021	2:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Sunat	Área Responsable	S/. 150

N.º 04 Mejoramiento del sistema informático para el armado de casos.	Identificar las dificultades en la elaboración del armado de casos y optimizar su funcionalidad en el programa virtual.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar material con información, sobre los cambios realizados en el programa. 2. Presentar videos relacionados al tema. 3. Exponer casos reales relacionados con el tema. 	Equipo de cómputo. Proyector. Materiales (Separatas, videos, otros).	Julio 2021	2:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Sunat	Área Responsable	S/. 150
Nº 05 Incentivos por cumplimiento de casos antes de lo establecido en el Código Tributario	Estipular un plan de incentivos por aceleramiento en la resolución de casos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar material con información, sobre el plan de incentivos. 2. Dictar charla sobre el plan de incentivos. 3. Resolver dudas de los colaboradores. 	Equipo de cómputo. Proyector. Materiales (Separatas, videos, otros).	Julio 2021	2:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Sunat	Área Responsable	S/. 150
Nº 06 Implantación de una cultura de mejora continua	Crear e inculcar en los trabajadores una cultura para llevar a cabo el desarrollo de la mejora continua a fin de que se logre la optimización de sus actividades.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar un video referente al tema. 2. Dictar charla sobre cultura organizacional. 3. Exponer ejemplos relacionados al tema. 4. Explicar los beneficios de contar con una cultura organizacional orientada a la mejora continua. 5. Reflexiones finales. 	Equipo de cómputo. Proyector. Materiales (Separatas, videos, otros).	Julio 2021	2:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Sunat	Área Responsable	S/. 150

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29 Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta de Mejora

Materiales

N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/.)
1	Cartas de invitación a talleres	20	40
2	USB	1	30
3	Pizarra acrílica	1	50
4	Plumones acrílicos	2	8
5	Mota	1	3
6	Folders	20	100
7	Trípticos	120	120
8	Separatas	20	100
9	Hojas bond	200	10
10	Cuadernillos	20	80
11	Lapiceros	20	40
12	Refrigerios	120	600
Total (S/.)			1181

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30 Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta

Estrategias	Fecha	Lugar	Responsables	Presupuesto
<i>Estrategia 1:</i> Capacitación constante en el conocimiento de la empresa	Julio 2021	Instalaciones Sunat	Área Responsable	S/. 150
<i>Estrategia 2:</i> Aumento de personal en el área de Auditoría	Julio 2021	Instalaciones Sunat	Área Responsable	S/. 150
<i>Estrategia 3:</i> Elaborar un cuaderno de registro de errores	Julio 2021	Instalaciones Sunat	Área Responsable	S/. 150
<i>Estrategia 4:</i> Mejoramiento del sistema informático para el armado de casos	Julio 2021	Instalaciones Sunat	Área Responsable	S/. 150
<i>Estrategia 5:</i> Incentivos por cumplimiento de casos antes de lo establecido en el Código Tributario	Julio 2021	Instalaciones Sunat	Área Responsable	S/. 150
<i>Estrategia 6:</i> Implantación de una cultura de mejora continua	Julio 2021	Instalaciones Sunat	Área Responsable	S/. 150

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS

Bañon Quispe, E. P., & Deza Soto, V. R. (2013). Propuesta de mejora en la calidad del servicio para el ejercicio del Contador Público. Caso: Profesionales independientes de la ciudad del Cusco, año 2012.

Bautista, M. G., Moreano, E. Z., & Vaca, M. Z. (2017). El modelo Servqual y su incidencia en el nivel de satisfacción de la carrera de economía de la Universidad Nacional de Chimborazo. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(25), 339.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª edición). Colombia: Prentice Hall

Córdoba, J. E. (2014). "Evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del departamento del Chocó". Facultad de Ciencias Económicas, Maestría en Administración. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D. C.

Colmenares, O. A., y Saavedra, J. L. (2007). "Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio". *Técnica administrativa*, 06(04).

Córdoba, M., & Monsalve, C. (2011). Tipos de investigación: Predictiva, proyectiva, interactiva, confirmatoria y evaluativa. Scribd. Disponible en: <http://www.scribd.com/doc/2561176/Algunostipos-de-investigacion-abordaje-holístico>.

Cronin, J., y Taylor, S. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension". *Journal of Marketing*, 56(3), pp. 55-68.

de Salta, G. D. L. P. (2014). La calidad en los servicios públicos. http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

Domenge, R., y Arciniega, L. M. (2015). "Development of a short questionnaire for measuring service quality perceptions". *Decision*, 42(1), pp.11-17.

Duque, E. (2005). "Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición". *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), pp. 64-80.

- ELGUETA, B. S. B. (2012). Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de puerto montt basada en la escala servqual.
- Gelvez, J. S. (2010). "Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente". Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga
- González, F. (2008). La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM.
- Guzman Gutierrez, A. R., & Ramos Cruz, J. R. (2018). Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Pasco–2017.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. (2014). "Metodología de la Investigación". Sexta Edición. Ed. McGraw-Hill. México D.F.
- http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/%24FILE/get_file.pdf
- Kang, G.D. (2006). "The hierarchical structure of service quality: integration of technical and functional quality". *Managing Service Quality*, 16(1), pp. 37-50.
- Meneses Vasquez, R. R. (2018). LA LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA DE HUÁNUCO 2018.
- Moya, M., (2016). Estrategia: Calidad de Servicio. *Revista LOGISTEC*. Obtenido de <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Nevado, P. (2003). "Calidad de los servicios". *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, vol. 5, no. 1, pp. 19- 32.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford university press.

Oviedo, M., Castellanos, M., Riquelme, A. y García, J. (2014). "La relación entre aprendizaje organizacional y los resultados en la Administración Pública". Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 23(1), pp. 1-10.

Riqueros Ramírez, J. (2017). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero-abril-2017.

Rojas, M. (2017). La aplicación de mecanismos de gestión de calidad en la administración pública: eficiencia en la sistematización de los procesos administrativos.

Rust, R., y Oliver, R. (1994). "Service quality: insights and managerial implications from the frontier". Sage Publication, pp. 1-19.

Salas Leal, G. K. (2019). Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta.

Servicio de acreditación de Ecuador. (2018). Calidad en los servicios públicos. <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>

Sotolongo, J. C. (2003). "Metodología para la evaluación de la calidad del servicio y su aplicación en una empresa de servicios informáticos". Ingeniería Industrial, Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, 24 (2), pp. 26-33.

Torres, J. (2011). "Posibilidades, logros y desafíos en la implementación de modelos de calidad en los gobiernos latinoamericanos". Estudios Gerenciales, vol. 27, no. 119, pp. 33-57.

Torres, M., Vásquez, C. y Luna, M. (2011). "Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público". Compendium, vol.14, no. 27, pp. 39-59.

Universidad Continental, E.P.G., (2018). Como la gestión de Calidad puede mejorar la Administración Pública.

<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/como-la-gestion-de-calidad-puede-transformar-la-administracion-publica>.

ANEXOS

Matriz de Consistencia

TITULO DE LA TESIS	Programa de Calidad de Servicio para mejorar la capacidad de respuesta en el Área Auditoria Sunat - Chiclayo						
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Gestión de Organizaciones						
AUTOR	Arce Febres, Luis José						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN	TÉCNICAS	METODOLOGÍA
¿Cómo un programa de calidad de servicio mejorara la capacidad de respuesta en el área de auditoria SUNAT?	Objetivo General	un programa de calidad de servicio mejorará la capacidad de respuesta del área de auditoria SUNAT Chiclayo	Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	90 colaboradores	Encuesta	Enfoque: Mixto
	Proponer un programa de calidad de servicio para mejorar la capacidad de respuesta en el área de auditoria SUNAT Chiclayo			Fiabilidad		MUESTRA	
	Objetivos Específicos			Seguridad	73 colaboradores	Cuestionarios	Diseño: No Experimental
	(a) diagnosticar la realidad actual de la calidad de servicio del área de auditoria SUNAT Chiclayo, (b) analizar los resultados de nuestro diagnóstico del tiempo de respuesta del área de auditoria SUNAT Chiclayo, (c) diseñar el programa de calidad de servicio para mejorar la capacidad de respuesta del área de auditoria SUNAT Chiclayo.			Empatia			
		Capacidad de Respuesta	Rapidez Diligencia Tiempo			METODOS DE ANALISIS DE DATOS	Las medidas estadísticas a utilizar: Frecuencia relativa, Media aritmética, Desviación estándar Coeficiente de variabilidad.

Matriz de Operacionalización de Variables

Operacionalización de la Variable Calidad de Servicio

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIO	<p>La calidad de servicio se basa en es mantener la continua mejora del desempeño, teniendo que ser este un propósito común.</p> <p>La calidad de servicio da como resultado procesos que funcionan eficientemente para llegar a una meta. Es cumplir los proyectos en el</p>	<p>La calidad de servicio será identificada partiendo de la aplicación de un cuestionario al personal del área, el cual será basado en las dimensiones con el fin de tener un diagnostico acorde a la realidad,</p>	Elementos tangibles	-aparencia de instalaciones físicas -aspecto personal -identificación	<ul style="list-style-type: none"> • La apariencia física de sunat es visiblemente atractiva • El personal de la institución tiene apariencia pulcra • La institución cuenta con equipos visiblemente modernos • Los documentos emitidos son visiblemente modernos • Se encuentra en todo momento identificado el personal 	ORDINAL
			Fiabilidad	-habilidad de personal -ejecución del servicio -servicio brindado	<ul style="list-style-type: none"> • El personal no comete errores • La institución realiza bien su servicio la primera vez • La instrucción realiza un registro de errores • Cuando el contribuyente tiene un problema, la empresa muestra interés en solucionarlo 	
			Seguridad	-profesionalismo mostrado -cortesía en atención -habilidad para concitar credibilidad y confianza	<ul style="list-style-type: none"> • El personal es siempre es amable en su atención • El comportamiento del auditor inspira confianza • El personal tiene conocimiento para resolver cualquier duda • El personal entiende el problema del cliente 	

	tiempo estimado y optimizar recursos, <i>González, F. (2008).</i>		Empatía -atención personalizada -comunicación asertiva -comprensión del problema -acceso fácil a fuentes de información	<ul style="list-style-type: none"> • El personal se preocupa por resolver los problemas del usuario • La institución realiza una atención personalizada • El personal da una atención individualizada • En la institución se comprenden las necesidades del contribuyente • La institución emplea palabras de fácil entendimiento por el cliente 	
--	---	--	---	---	--

Operacionalización de la Variable Capacidad de Respuesta

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CAPACIDAD DE RESPUESTA	. Necesitamos es saber cómo los usuarios califican los servicios, y cómo desean que sea la eficacia en la atención. Una de las cualidades que el usuario espera en el servicio público es la capacidad de respuesta. <i>servicio de acreditación de Ecuador, (2018)</i>	La capacidad de respuesta será determinada a partir de un cuestionario aplicado a los administrativos, para determinar el cumplimiento de manera ordenada de los parámetros del cumplimiento de sus labores y el valor agregado que otorgan a su centro laboral.	-rapidez	-voluntad de resolución -servicio sin distracciones	<ul style="list-style-type: none"> • Se ofrece un servicio rápido • El personal sufre distracciones en su atención 	ORDINAL
			-diligencia	-Disposición de ayuda -responder claramente las dudas que le hacen .-consistencia en la respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • El personal está siempre dispuesto a ayudar • La institución cuenta siempre con personal de atención • Se resuelven las dudas del contribuyente • El personal realiza respuestas claras al usuario • El personal presenta errores en sus respuestas 	
			-tiempo	-nunca estar demasiado ocupado .-comunicación de fechas de termino de servicio -seguridad en indicación de fechas -horario de atención	<ul style="list-style-type: none"> • El personal comunica el tiempo de resolución del servicio prestado • La institución realiza un servicio puntual • El personal nunca se encuentra demasiado ocupado • El personal cumple con las fechas de resolución de tramite • El personal cumple con su horario de atención • Se comunica cuando la institución no va a atender 	

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que permitirán hacer una descripción de cómo percibe a la organización en la que trabaja. Para ello debe responder con la mayor sinceridad posible a cada una de ellas, de acuerdo a como piense o actúe, considerando la siguiente escala:

Totalmente en Desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3
De Acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

Responda a todas las preguntas y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

N°	Ítems	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni De Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Elementos Tangibles						
1	¿La apariencia física de sunat es visiblemente atractiva?					
2	¿El personal de la institución tiene apariencia pulcra?					
3	¿La institución cuenta con equipos visiblemente modernos?					
4	¿Los documentos emitidos son visiblemente modernos?					
5	¿Se encuentra en todo momento identificado el personal?					
2. Fiabilidad						
6	¿El personal no comete errores					
7	¿La institución realiza bien su servicio la primera vez					
8	¿La instrucción realiza un registro de errores					
9	¿Cuándo el contribuyente tiene un problema, la empresa muestra interés en solucionarlo					
3. Seguridad						

10	¿El personal es siempre es amable en su atención					
11	¿El comportamiento del auditor inspira confianza					
12	¿El personal tiene conocimiento para resolver cualquier duda					
13	¿El personal entiende el problema del cliente					
4. Empatía						
14	¿El personal se preocupa por resolver los problemas del usuario					
15	¿La institución realiza una atención personalizada					
16	¿El personal da una atención individualizada					
17	¿En la institución se comprenden las necesidades del contribuyente					
18	¿La institución emplea palabras de fácil entendimiento por el cliente					

CUESTIONARIO DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que permitirán hacer una descripción de cómo percibe a la organización en la que trabaja. Para ello debe responder con la mayor sinceridad posible a cada una de ellas, de acuerdo a como piense o actúe, considerando la siguiente escala:

Totalmente en Desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3
De Acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

Responda a todas las preguntas y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

N°	Ítems	Totalmente de Acuerdo (1)	En Desacuerdo (2)	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (3)	De Acuerdo (4)	Totalmente de Acuerdo (5)
1. Rapidez						
1	¿Se ofrece un servicio rápido					
2	¿El personal sufre distracciones en su atención					
2. Diligencia						
3	¿El personal está siempre dispuesto a ayudar					
4	¿La institución cuenta siempre con personal de atención					
5	¿Se resuelven las dudas del contribuyente					
6	¿El personal realiza respuestas claras al usuario					
7	¿El personal presenta errores en sus respuestas					
3. Tiempo						
8	¿El personal comunica el tiempo de resolución del servicio prestado					
9	¿La institución realiza un servicio puntual					
10	¿El personal nunca se encuentra demasiado ocupado					
11	¿El personal cumple con las fechas de resolución de tramite					

12	¿El personal cumple con su horario de atención					
13	¿Se comunica cuando la institución no va a atender					

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

**Programa de Calidad de Servicio para mejorar la capacidad de respuesta
en el Área Auditoria Sunat - Chiclayo**

1.2 Investigador: Arce Febres Luis José

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

..... Validado.....
.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Nilton German Reyes DNI 19079848

Grado académico: Magister Centro de trabajo: UNPRG

Firma: Fecha:24/06/2020.....

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

**Programa de Calidad de Servicio para mejorar la capacidad de respuesta
en el Área Auditoria Sunat - Chiclayo**

1.2 Investigador: Arce Febres Luis José

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....Aplicable.....
.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Luis Eduardo Pais Vera DNI 42097576

Grado académico: Magister Centro de trabajo: SEDALIB

Firma: Fecha:20/06/2020.....

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Programa de Calidad de Servicio para mejorar la capacidad de respuesta en el Área Auditoria Sunat - Chiclayo

1.2 Investigador: Arce Febres Luis José

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....Para su aplicabilidad.....
.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Luis Alberto Saavedra Carrasco DNI 42933119

Grado académico: Magister ... Centro de trabajo: USMP

Firma: Fecha:28/06/2020.....


Luis A. Saavedra Carrasco
Dni 42933119

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE CAPACIDAD DE RESPUESTA**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

**Programa de Calidad de Servicio para mejorar la capacidad de respuesta
en el Área Auditoria Sunat - Chiclayo**

1.2 Investigador:

Arce Febres Luis José

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategia					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....Validado.....
.....

4. Nombre y apellidos: Nilton German Reyes DNI 19079848

Grado académico: Magister Centro de trabajo: UNPRG

Firma: Fecha:24/06/2020.....

**FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE CAPACIDAD DE RESPUESTA**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

**Programa de Calidad de Servicio para mejorar la capacidad de respuesta
en el Área Auditoria Sunat - Chiclayo**

1.2 Investigador:

Arce Febres Luis José

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					92
Objetividad	Está expresado en conductas observables					92
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					92
Organización	Existe una organización lógica					92
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					92
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategia					92
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					92
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					92
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					92
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					92

PROMEDIO DE VALORACIÓN

92

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....Aplicable.....
.....

4. Nombre y apellidos: Luis Eduardo Pais Vera DNI 42097576

Grado académico: Magister Centro de trabajo: SEDALIB

Firma: Fecha:20/06/2020.....

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

**Programa de Calidad de Servicio para mejorar la capacidad de respuesta
en el Área Auditoria Sunat - Chiclayo**

1.2 Investigador:

Arce Febres Luis José

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategia					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

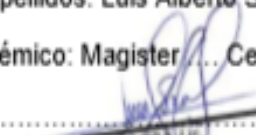
3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....Aplicable.....
.....

4. Nombre y apellidos: Luis Alberto Saavedra Carrasco DNI 42933119

Grado académico: Magister / ... Centro de trabajo: USMP

Firma: Fecha:28/06/2020.....


Luis A. Saavedra Carrasco
Dni 42933119

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Nilton German Reyes

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "Programa de Calidad de Servicio para mejorar la Capacidad de Respuesta del área de Auditoría Sunat Chiclayo"

Realizado por: Luis José Arce Febres

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

Nº	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	X				
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	X				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	X				

III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	X				
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	X				
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	X				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado

Validado por el Magister Milton German Reyes

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 10 años

Cargo Actual: Profesor de la UNPRG

Fecha: 28/11/2020

Mg. Milton German Reyes

DNI N° 19079848

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Luis Eduardo País Vera

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "Programa de Calidad de Servicio para mejorar la Capacidad de Respuesta del área de Auditoría Sunat Chiclayo"

Realizado por: Luis José Arce Febres

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

Nº	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con las que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	X				
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	X				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	X				

III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Mejorar redacción

Validado por el Magister Luis Eduardo País Vera

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 10 años

Cargo Actual: director de SEDALIB

Fecha: 28/11/2020

Mg. Luis Eduardo País Vera

DNI N° 42097576

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Luis Alberto Saavedra Carrasco

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "Programa de Calidad de Servicio para mejorar la Capacidad de Respuesta del área de Auditoría Sunat Chiclayo"

Realizado por: Luis José Arce Febres

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

Nº	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con las que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	X				
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	X				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	X				

III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	X				
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X				
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	X				
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

PROPUESTA VALIDADA

Validado por el Magister Luis Alberto Saavedra Carrasco

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 15 años

Cargo Actual: Docente de la UNSMP

Fecha: 28/11/2020

Mg. Luis Eduardo País Vera

DNI N° 42933119



*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la universalización de la salud"*

Chiclayo, 07 de julio de 2020

Sr. LUIS ARCE FEBRES

Practicante de la División de Auditoría

DNI. 46653731

Calle José Quiñones Nro. 213

Pimentel.-

Presente.-

Asunto : Respuesta a solicitud

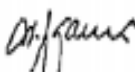
De mi consideración:

Por medio del presente me dirijo a Usted, a fin de comunicar la autorización de aplicar encuestas y cuestionarios a funcionarios de la División de Auditoría de la Intendencia Regional Lambayeque, lugar donde viene realizando sus prácticas pre profesionales, siendo estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Chiclayo, de la facultad de Ciencias Empresariales del IX ciclo,

La aplicación o ejecución de encuestas y entrevistas deberá estar relacionado con su proyecto de investigación titulado "PROGRAMA DE CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL AREA AUDITORIA SUNAT – CHICLAYO", precisando que no se permite relevar información con reserva tributaria, reservada o confidencial de la Administración Tributaria, debiendo coordinar con el suscrito previo a la aplicación de los referidos instrumentos de investigación.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



CÉSAR AUGUSTO GUILLERMO GARCÍA
Jefe de División de Auditoría
Intendencia Regional Lambayeque
