

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“Calidad de servicio en mesa de partes de la SUNAT en Lima  
Centro 2021”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTOR: López Benites, John Steve**

**ASESORA: Agui Esteban, Keli**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2022**

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión Administrativa  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 25830856

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22498331

Grado/Título: Maestro en gerencia pública

Código ORCID: 0000-0003-4952-780x

# H

### DATOS DE LOS JURADOS:

| N° | APELLIDOS Y NOMBRES        | GRADO  | DNI      | Código ORCID        |
|----|----------------------------|--|----------|---------------------|
| 1  | Meza Segura, Dieter Anibal | Doctor en gestión empresarial                                  | 80096963 | 0000-0001-8038-6756 |
| 2  | Huerto Orizano, Diana      | Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos | 40530605 | 0000-0003-1634-6674 |
| 3  | Hilario Ferrer, Abilio     | Maestro en gestión pública                                     | 22510244 | 0000-0002-9213-0077 |

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **18:00 horas del día 28 del mes de octubre del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Dr. Dieter Anibal Meza Segura  
Mtra. Diana Huerto Orizano  
Mtro. Abilio Hilario Ferrer

**(presidente)**  
**(Secretaria)**  
**(Vocal)**

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 317-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada "**CALIDAD DE SERVICIO EN MESA DE PARTES DE LA SUNAT EN LIMA CENTRO 2021**" presentada por el Bachiller, **LOPEZ BENITES, John Steve**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **13 (Trece)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **19:20 horas del día 28 del mes de octubre del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
Dr. Dieter Anibal Meza Segura  
**PRESIDENTE**

  
Mtra. Diana Huerto Orizano  
**SECRETARIA**

  
Mg. Abilio Hilario Ferrer  
CEH N° 0167  
Mtro. Abilio Hilario Ferrer



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **KELI AGUI ESTEBAN**, asesor(a) del PA Administración de Empresas y designado(a) mediante documento: Resolución N° 884-2021-D-FCOMP-PAAE-UDH del (los) estudiante(s) **LOPEZ BENITES, John Steve**, de la investigación titulada, **“CALIDAD DE SERVICIO EN MESA DE PARTES DE LA SUNAT EN LIMA CENTRO 2021”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 16% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 02 de noviembre de 2022.

---

Apellidos y Nombres: Agui Esteban, Keli  
DNI N° 22498331  
Código Orcid N° 0000-0003-4952-780X

# CALIDAD DE SERVICIO EN MESA DE PARTES DE LA SUNAT EN LIMA CENTRO 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | <a href="http://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a><br>Fuente de Internet   | 3% |
| 2 | <a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a><br>Fuente de Internet   | 3% |
| 3 | <a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | 1% |
| 4 | <a href="http://repositorio.ujcm.edu.pe">repositorio.ujcm.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | 1% |
| 5 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo<br>Trabajo del estudiante                           | 1% |
| 6 | <a href="http://distancia.udh.edu.pe">distancia.udh.edu.pe</a><br>Fuente de Internet       | 1% |
| 7 | <a href="http://repositorio.sfx.edu.pe">repositorio.sfx.edu.pe</a><br>Fuente de Internet   | 1% |
| 8 | Submitted to Universidad del Istmo de Panamá<br>Trabajo del estudiante                     | 1% |



KELI AGUI ESTEBA  
DNI N° 22498331

Código Orcid N° 0000-0003-4952-780X

## **DEDICATORIA**

Aquellas personas que son motor y motivo y su apoyo incondicional desde que aprendí a ver la luz y escuchar, mis padres María y Etelberto

## **AGRADECIMIENTOS**

A la universidad de Huánuco por acceder a formar parte de la institución y contar con buenos profesionales en bien de sus educandos.

A los diferentes catedráticos que durante toda la etapa formativa de mi profesional siempre se contaba con su predisposición de disipar las dudas y dilemas.

A mi asesora y tutor Mtra. Keli Agui Esteban, que con su apoyo y guía se logró determinar el estudio a plantear y el desarrollo de la misma. Así mismo agradecerla por la paciencia y enfoque para la culminación.

A mi esposa Mercy, por su paciencia y apoyo en el logro de esta meta.

# ÍNDICE

|  |      |
|--|------|
| DEDICATORIA .....                              | II   |
| AGRADECIMIENTOS.....                           | III  |
| ÍNDICE.....                                    | IV   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                         | VI   |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                         | VII  |
| RESUMEN.....                                   | VIII |
| INTRODUCCIÓN .....                             | X    |
| CAPÍTULO I.....                                | 11   |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....                | 11   |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....             | 11   |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....            | 12   |
| 1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....                  | 12   |
| 1.2.2. PROBLEMA ESPECIFICO.....                | 12   |
| 1.3. OBJETIVO GENERAL.....                     | 12   |
| 1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....                | 12   |
| 1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....   | 13   |
| 1.5.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....            | 13   |
| 1.5.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....             | 13   |
| 1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....         | 13   |
| 1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....    | 14   |
| 1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....       | 14   |
| CAPÍTULO II.....                               | 15   |
| MARCO TEÓRICO .....                            | 15   |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....    | 15   |
| 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....      | 15   |
| 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....           | 16   |
| 2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....               | 18   |
| 2.2. BASES TEÓRICAS .....                      | 19   |
| 2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO.....                | 19   |
| 2.2.2. DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO..... | 24   |
| 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....            | 36   |



|   |    |
|---|----|
| 2.4. HIPÓTESIS.....   | 38 |
| 2.5. VARIABLES.....   | 38 |
| 2.5.1. VARIABLE ÚNICA.....  | 38 |
| 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....   | 39 |
| CAPÍTULO III.....   | 41 |
| METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....  | 41 |
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....  | 41 |
| 3.1.1. ENFOQUE .....  | 41 |
| 3.1.2. ALCANCE O NIVEL .....  | 41 |
| 3.1.3. DISEÑO .....   | 42 |
| 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....  | 42 |
| 3.2.1. POBLACIÓN .....  | 42 |
| 3.2.2. MUESTRA.....   | 42 |
| 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS... 43                               |    |
| 3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....  | 43 |
| 3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS (CUADROS Y/O<br>GRÁFICOS) .....                    | 44 |
| 3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS..                                 | 44 |
| CAPÍTULO IV.....  | 45 |
| RESULTADOS.....   | 45 |
| 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS .....   | 45 |
| CAPÍTULO V.....   | 50 |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....  | 50 |
| 5.1. PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL<br>TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ..... | 50 |
| CONCLUSIONES .....  | 52 |
| RECOMENDACIONES.....  | 54 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....   | 55 |
| ANEXOS.....   | 58 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Nivel de percepción de la calidad de servicio en mesa de partes de la SUNAT .....                          | 45 |
| Tabla 2 Percepción sobre calidad de tiempo de respuesta en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021 .....      | 46 |
| Tabla 3 Percepción sobre calidad de tramitación documentaria en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021 ..... | 47 |
| Tabla 4 Percepción sobre calidad de satisfacción del cliente en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021 ..... | 48 |
| Tabla 5 Percepción sobre calidad de atención telefónica en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021 .....      | 49 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Nivel de percepción de la calidad de servicio en mesa de partes de la SUNAT .....                              | 45 |
| Figura 2 Nivel de percepción sobre calidad en tiempo de respuesta en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021 ..... | 46 |
| Figura 3 Nivel de percepción sobre tramitación documentaria en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021 .....       | 47 |
| Figura 4 Nivel de percepción sobre satisfacción del cliente en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021 .....       | 48 |
| Figura 5 Nivel de percepción sobre de atención telefónica en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021 .....         | 49 |

## RESUMEN

La calidad de servicio es una de las tareas más importantes y a la vez más difíciles que a muchos trabajadores administrativos de organismos del estado les cuesta brindarlo de la mejor manera posible; en especial aquellos que están en cada momento del día durante una comunicación directa con las personas que buscan resolver sus problemas como consultas o asesoría ante cualquier proceso personal con el Estado u organismos descentralizados. Por este motivo es que se realiza esta investigación con la finalidad de saber el actual estado de la calidad de servicio de mesa de partes de la SUNAT ubicada en Lima Centro; se parte la investigación analizando el real problema que ocurre y está enfocada los usuarios que acuden a la SUNAT por resolver sus diferentes problemas como tributarios y asesoría de trámites para constituciones o tramites de las categorías en la cual se encuentran, muchos usuarios no están satisfechos, por lo consiguiente cometen muchos errores o faltas en ejercicios empresariales y se debe principalmente al mal entendimiento que recibieron por los trabajadores de mesa de partes de la SUNAT; seguidamente formulamos el problema para poder establecer objetivos y se justifica la investigación en el valor que tiene la comunicación de mesa de partes con los usuarios y el valor que tiene con el país, dicho de otro modo con la eficiencia que deben mostrar los organismos del Estado Peruano. Se analizan antecedentes las cuales son investigaciones relacionadas para poder analizar la investigación desde un punto de vista profesional; se redacta el marco teórico en base a las variables de investigación y al final se aclara los conceptos básicos de términos importantes. Se plantea la metodología la cual está en base al diseño de investigación y tipo de investigación, determinando la población y muestra, así como diseño del instrumento para poder resolver el problema de investigación. Por último, se desglosa los resultados encontrados y se interpreta el análisis para que al final se haga la discusión comparando los resultados de la investigación con los resultados de los antecedentes. Se establece conclusiones y recomendaciones de la investigación y se da por terminado el trabajo de investigación.

Palabras clave: Servicio, atención y calidad

## **ABSTRACT**

The quality of service is one of the most important and at the same time most difficult tasks that many administrative workers of state agencies find it difficult to provide in the best possible way; especially those who are at every moment of the day during a direct communication with the people who seek to solve their problems as consultations or advice before any personal process with the State or decentralized organizations. For this reason, this research is carried out in order to know the current status of the table service quality of parts of the SUNAT located in Lima Centro; The investigation is based on analyzing the real problem that occurs and is focused on users who come to SUNAT to solve their different problems as taxpayers and advice on procedures for constitutions or procedures of the categories in which they are found, many users are not satisfied Therefore, they make many mistakes or mistakes in business exercises and it is mainly due to the misunderstanding they received from SUNAT's desk workers; Next, we formulate the problem in order to establish objectives and research is justified on the value of table communication with users and the value it has with the country, in other words, with the efficiency that State agencies must show. Peruvian. The background of what are the related investigations is analyzed in order to analyze the investigation from a professional point of view; the theoretical framework is written based on the research variables and at the end the basic concepts of important terms are clarified. The methodology is proposed, which is based on the research design and type of research, determining the population and sample, as well as the design of the instrument to be able to solve the research problem. Finally, the results found are broken down and the analysis is interpreted so that at the end the discussion is made comparing the results of the investigation with the results of the background. Conclusions and recommendations of the investigation are established and the research work is terminated.

Keywords: Service, attention and quality

## INTRODUCCIÓN

Viene a ser la presentación de la tesis, considera en forma sucinta los siguientes aspectos: descripción del problema, formulación del problema, Justificación de la investigación, los objetivos, síntesis del contenido, métodos y técnicas empleados, fuentes de información, limitaciones o problemas encontrados y conclusiones.

En la investigación se plasma los aspectos más importantes de la calidad de atención en mesa de partes de la SUNAT ubicada en Lima Centro, esta idea de investigación generalmente está enfocada desde la perspectiva que diferencia las entidades del Estado y las entidades privadas, si bien es cierto muchas personas tienen una perspectiva negativa de las unidades del Estado, muchas señalan y muestran quejas de falta de profesionalismo para dirigirse a las personas y más aún algunas veces señalan que advirtiéndolas tienden a ser más faltosas con las personas; en cambio en las entidades privadas esto es diferente debido al mundo competitivo que obliga a las empresas a ser más tolerantes cada vez más y buscan la calidad de sus servicios, visto de otro modo si las empresas no son tolerantes y no manejan la buena atención al cliente es lógico que la participación de las empresas en el mercado puede disminuir debido a la poca demanda que generen de sus productos o servicios, estas empresas trabajan bajo un enfoque llamado cliente y si no saben prestar atención de calidad lo más recomendable es cerrar operaciones. De todas maneras la calidad de atención debería darse en todas las organizaciones privadas y públicas con el objetivo de racionalizar sus recursos humanos y materiales para agilizar los procesos y con esto logren que las personas puedan realizar operaciones o trámites eficientemente; la investigación se basa en la SUNAT de Lima Centro y a pesar de que en la actualidad la mayoría de entidades públicas se han cambiado su forma de trabajo enfocándose más a las personas, es necesario estudiar la calidad de servicio desde muchas perspectivas para así poder concluir la investigación con algo real que sucede

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La atención en mesa de partes es un tema de gran importancia para toda de organización, en algunos casos todo depende de la mesa de partes sobre la correcta confiabilidad que se puede dar ante trámites como también solicitudes o alcances de los usuarios hacia la administración de una entidad u organización. En muchos países no depende si una organización persigue fines de lucro pues la atención posee una calidad muy notable así como en una organización privada y esto es una cultura que se maneja en países desarrollados donde la calidad total es la herramienta más valorada por todas las empresas, esto se convierte en algo que necesariamente tiene que ser tomado en cuenta por todos los trabajadores de mesa de partes; en nuestro país podemos notar una diferencia, primero que algunos trabajadores si prestan una atención calidad y paciente a los usuarios; por el contrario existen trabajadores que carecen de cultura y valores hacia los usuarios manchando la reputación desde la perspectiva de las personas por las entidades públicas y privadas.

En cuanto a la SUNAT, el personal a cargo de la labor de la atención al ciudadano no es competente en sus funciones, ni comprometidos con su trabajo. De esta manera se aprecia una falta de calidad de atención por parte del personal que labora en la Oficina de Mesa de Partes que establece contacto con el público, y muchas personas se sienten agobiadas por la atención y a pesar que algunos tratan de llevar sus procesos responsablemente no importándoles la atención existen otras personas que simplemente desertan de tramites u obligaciones las cuales les genera más problemas. Es así que la calidad de atención por parte d ellos colaboradores no es el adecuado en el área de tramitación, asimismo, al momento que el individuo o usuario realice la tramitación documentaria este tiene un proceso lento el cual afecta en cada uno de los procesos, es así que calidad de satisfacción generada por esta área es baja y la calidad de la atención

telefónica no es el adecuado porque no se logra absolver las dudas o las necesidades de los usuarios.

La mala atención está generando que las personas tomen malas decisiones y por ende a estar en peligro de faltas tributarias por la mala calidad de atención de los trabajadores en mesa de partes.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo se presenta la calidad de servicio en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021?

### **1.2.2. PROBLEMA ESPECIFICO**

- ¿De qué manera se presenta la calidad en tiempo de respuesta en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021?
- ¿De qué manera se presenta la calidad de tramitación documentaria en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021?
- ¿De qué manera se presenta la calidad de satisfacción al cliente en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021?
- ¿De qué manera se presenta la calidad de atención telefónica en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021?

## **1.3. OBJETIVO GENERAL**

Describir la calidad de servicio en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021

## **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Describir la calidad en tiempo de respuesta en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021
- Describir la calidad de tramitación documentaria en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021



- Describir la calidad de satisfacción del cliente en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021
- Describir la calidad de atención telefónica en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Se precisó que los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron a la Mesa de Partes de la SUNAT mejorar su servicio con los contribuyentes, a fin de que puedan ejecutar las recomendaciones señaladas y aplicarlas de forma oportuna en beneficio de los usuarios del servicio.

### **1.5.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

En la presente investigación se explicó cuáles son los puntos neurálgicos en la calidad de la atención de las Mesa de Partes de Lima centro, en el año 2021, sobre todo dar las pautas a seguir para que en el futuro no menos de 5 años, la atención sea óptima en los procesos que se tramitan, ya que si bien es cierto es imposible que se dé un trámite en menor tiempo, sin embargo se puede contribuir a la disminución en la demora de este, identificando los principales factores que desencadenan que la atención no se acelere y así aplicar los correctivos adecuados. Es una investigación viable, puesto que el acceso al material de investigación con respecto al tema es basto.

### **1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

El estudio que se realizó fue en base a las referencias bibliográficas literarias que nos ayudó a entender mejor las funciones de mesa de partes de una institución; el uso de una encuesta fue la herramienta que nos ayudó a obtener información para poder resolver nuestro problema de investigación.

## **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La única limitación que existió es que los contribuyentes no deseen participar en la investigación para interpretar la calidad de servicio de la mesa de partes de la SUNAT

## **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación fue viable por contar con la información necesaria, el tiempo disponible para tal fin, así como con los recursos económicos y financieros que demandó el estudio hasta la culminación y la sustentación de la tesis.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Según Ortiz (2017), en su investigación “Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados” se concluyó que la fundación no cuenta con un gabinete de crisis esencialmente, sino con la UREP (Unidad de Recepción y Evaluación de Pacientes), que se incorporó teniendo en cuenta que cuenta con 22 camas en las que se conceden pacientes durante más de dos días y cuyas altas se contabilizan en el registro medible como hospitalización. Además, esta ayuda está preparada para conseguir pacientes concedidos con una urgencia imperiosa. Por lo cual la atención no es de buena calidad debido a la falta de cultura del estado real de cada paciente hospitalizado. No obstante, el autor reitera su apreciación hacia la calidad de servicio en las organizaciones otorgándoles un valor del 100% de importancia ya que todas las operaciones dependen de la calidad de atención y servicio.

Según Barbosa (2016), en su investigación “Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario” fomentó un enfoque para la prueba de distinción, el examen y la identificación, examen y caracterización de los factores utilizados para calibrar la calidad de la administración bancaria en los últimos tiempos hasta la fecha. Se dispuso una lista de factores con las definiciones propuestas por diferentes creadores y la nuestra propia, ajustadas al entorno financiero. Este examen se convierte en una importante referencia para la exploración y las aplicaciones relacionadas con la investigación de la calidad de la administración bancaria y su estimación. Se resolvieron los factores importantes en la estimación de la calidad de la administración bancaria, presentando las cinco mediciones propuestas en el modelo SERVQUAL. modelo (estrategia que incorpora los componentes adjuntos: sustancia, afirmación, capacidad de respuesta, seguridad y

bienestar), Asimismo, se proponen los factores de innovación y disponibilidad, inclusión y apertura red, inclusión y disponibilidad. Ante esto la calidad en el sector bancario que se pudo deducir en la investigación no es la apropiada y muchos indicadores fueron el estrés de los trabajadores por lo cual si se disminuye la atención puede ser aún mejor.

Según Guillén (2016) en su investigación “Calidad del servicio y calidad de la relación en un contexto de crisis: el caso de las entidades financieras españolas” de planteo realizar un estudio de la actitud del personal con la presentación de cada servicio en las entidades financieras españolas, se encontró que la mayoría de trabajadores tenían una escasa capacidad de motivación frente a la crisis, en ella estaban envueltas su disciplina y eficiencia de trabajo la cual ocasionaba demoras en trámites legales de contratos de préstamos y la concentración de los trabajadores era muy afectada frente a la crisis, otros trabajadores se encontraban preocupados por la permanencia de sus puestos de trabajo. Un detalle muy importante fue que los trabajadores estaban familiarizados con su trabajo lo que traía más preocupación de encontrar nuevas ofertas laborales y acomodarse en otros puestos laborales.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Según Díaz (2021) en su investigación “Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020” Se infiere que la relación entre el gobierno electrónico con la naturaleza de la administración en el Sistema de Administración Tributaria de Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020, es de baja seguridad; La relación de los componentes del gobierno electrónico con la naturaleza de la administración en el Sistema de Administración Tributaria de Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; es de muy baja seguridad, donde los efectos posteriores de la correlación de Pearson son 0,276 para la medida de administración de la información, 0. 238 para la medida de disponibilidad, 0,214 para la

medida de pertinencia, 0,275 para la medida de interoperabilidad y 0,264 para la medida de seguridad avanzada; La e-legislatura del Sistema de Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; llega a un nivel normal con un valor de 45,9%; El grado de calidad de la administración en el Sistema de Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; es estándar con un valor de 47,1%. Ante esto los resultados indican que la calidad de servicio en el sistema administrativo tributario no se da con eficiencia total por lo que el autor recomienda la buena comunicación con las personas debe ser desde su forma de identificación en cada lugar, enfatizando dialectos y formas de pronunciamiento para poder brindar una buena calidad de servicio.

Según CARRIZALES (2018) en su investigación “El clima laboral y la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - PERIODO 2017” Se ha evidenciado que existe un enorme impacto entre el clima laboral y la naturaleza de la administración a los ciudadanos del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017, debido a la relación de Spearman que obtiene un valor de 0. 978, tratándose de una excelente alianza; se ha evaluado que existe un impacto crítico entre la autoridad y la naturaleza de la administración a los ciudadanos del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017, debido a la relación de Spearman que gana un valor de 0,555, tratándose de una relación moderada; se ha comprobado que existe un enorme impacto entre la cooperación y la naturaleza de la administración a los ciudadanos del Servicio de Administración de la ciudad de Lima Metropolitana - Período 2017, por la conexión de Spearman que obtiene un valor de 0,829, tratándose de una asociación impresionante; se ha comprobado que existe un enorme impacto entre la preparación y la naturaleza de la administración a los ciudadanos del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Período 2017, por la conexión de Spearman que obtiene un valor de 0,954, tratándose de una relación generalmente excelente; de la investigación realizada se infiere que con

un grado de importancia del 70% el lugar de trabajo influye en la naturaleza de la administración dada a todos los ciudadanos del Servicio de Administración Tributaria - SAT, ya que el 59,3% del 100% de individuos estudiados llegó a un nivel normal en la variable lugar de trabajo.

Según Bedon (2017) en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015” Los resultados obtenidos son comparables a la naturaleza de las administraciones y a la satisfacción de los clientes: El 85,0% de los clientes expresaron que la naturaleza de la administración y el cumplimiento es moderado en las administraciones dadas por la Municipalidad Provincial de Corongo, y sólo el 4,4% de los clientes mostraron que la naturaleza de la administración es alta y que están contentos con las administraciones dadas por la región; esto significa que la atención no es mala pero que puede mejorarse. En cuanto a los resultados obtenidos en la naturaleza de la administración, se puede decir que, del total de los encuestados, el 85,6% considera que la naturaleza de la administración en la región es moderada, seguido por el 8,6% que expresa que la naturaleza de la administración es baja y sólo el 5,8% del total de los encuestados hace referencia a que la naturaleza de la administración es alta, en la Municipalidad de Corongo en 2015.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Una investigación realizada por (León, 2019) tuvo como principal objetivo de determinar la relación existente entre la Calidad del servicio y la atención al Cliente en el área de Gerencia Comercial de la empresa SEDA HUANUCO Distrito de Huánuco 2019. Para ello se empleó una metodología de descriptiva, explicativo aplicado, de diseño no experimental, la muestra estuvo compuesta por 348 usuarios que se acercan a presentar reclamos al área de Gerencia Comercial. Finalmente concluyó que cada una de las dimensiones de calidad de servicio investigadas al relacionarlas con la atención al cliente, estos últimos muestran sentirse poco satisfechos.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO**

Según Tschohl (2017), cuando hablamos de calidad en servicios o cualquier servicio, la idea de CLIENTE nos suena enseguida. Hoy en día, como clientes buscamos en su totalidad la calidad, necesitamos artículos que satisfagan nuestras necesidades por un precio mínimo que sean resistentes, mecánicos o que haya un amplio surtido de alternativas al acecho, etc. Además, esperamos administraciones que se sitúen según la inclinación general de nuestras necesidades, donde nos den una consideración decente en cuanto a generosidad, datos, por hacer referencia a un par.

Con innumerables prerequisites que difieren constantemente, las organizaciones hoy en día deben manejar clientes que son progresivamente perplejos, manejan muchos datos en cuanto a sus inclinaciones, están solicitando comparable a lo que esperan obtener, el comprador actual está realmente interesado en el valor que traerá el artículo o administración que están buscando. Es por ello que las asociaciones de cualquier tipo (organizaciones, privadas, públicas, sociales, etc.) están intentando actualmente fusionar procedimientos que les ayuden a estimar los niveles de satisfacción de sus clientes, ya que de esta forma garantizan que sigan siendo imprescindibles para las inclinaciones y sorprendentemente más, buscan la forma de que estos clientes equivalentes prescriban los artículos o administraciones ofrecidos a otras personas.

A partir de aquí de vista, la CALIDAD EN EL SERVICIO es tal vez las principales perspectivas para garantizar la inalterabilidad de las organizaciones en la búsqueda, en todo caso hoy en día rastreamos un extraordinario número de clientes decepcionados principalmente con las administraciones que se les da.

Hay numerosos enfoques para buscar la calidad en el servicio, incluyendo actividades básicas, por ejemplo, ¿preguntando dentro de lo

fiable que somos para nuestros clientes? ¿Tenemos una velocidad en la transmisión de nuestras respuestas según el tiempo que un cliente esperaría? ¿En qué medida conocemos a nuestros clientes? En cualquier caso, lo que es realmente importante es tener la opción de cuantificar los niveles de satisfacción para adquirir información que ayude a la organización a tomar decisiones dirigidas a mejorar la naturaleza de la administración y, por lo tanto, lograr un componente que suponga un beneficio sobre sus rivales. Trágicamente, hoy en día rastreamos un número interminable de organizaciones de administración que han optado por hacer oficinas de atención al cliente, sin embargo, la mayoría de ellas, lo que hacen estas divisiones es normalizar a los clientes, haciendo estrategias resolutivas que más allá de conseguir una recolección decente, sólo causan que los clientes se sientan cada vez menos atendidos.

Finalmente, ante esta perspectiva se puede decir que la calidad de servicio es elemental para garantizar la rentabilidad de las organizaciones en el mercado y sea cual sea el rubro o especialidad de cualquier empresa si no se cuenta con calidad de servicio es como no tener capacidad de competitividad frente a la competencia.

#### **2.2.1.1. ESTRATEGIAS DE SERVICIO**

Las estrategias de servicios tienen un enfoque sistemático y tiene por objetivo la mejora continua en cualquier organización u empresa, el autor Wirtz (2011) sugiere que las estrategias sean plasmadas de acuerdo al servicio que se da, estos pueden ser tangibles o intangibles:

Cada una de las entidades deben aplicar una estrategia de servicio de acuerdo al enfoque o a quien ofrecen el servicio, para que esto sea aplicado de forma correcta.

- **Servicios tangibles:** Lo constituyen todos los objetos o productos que pueden tocarse, por ejemplo, los productos de una bodega.



- **Servicios intangibles:** Lo representan todos aquellos que se ofrecen, pero no se pueden tocar, por ejemplo, los créditos que se prestan y permiten muchas cosas a los clientes.

El servicio representa un eje de creación de estrategias y si estas se planean de manera eficiente puede traer muy buenos resultados a las empresas de acuerdo al servicio que ofrezcan a sus clientes.

#### **2.2.1.2. ESTRATEGIAS DE LOS SERVICIOS PARA LOS CLIENTES**

Según HARTLINE (2018) existen cinco estrategias de servicio para los clientes:

- La primera es hablar como lo hace el cliente, esto significa seguir la comunicación positivamente para lograr vender un servicio
- Si hay el caso de tener a cargo un área de información trata de ayudar al cliente y dale más confianza para vender un servicio
- Nunca olvides demostrar profesionalidad
- Muestra respeto al cliente
- Maneja una base de respuestas convincentes para cada cliente

Las estrategias de servicios se enfocan al cliente porque sin el cliente no se prestaría servicios y sin servicios no habría razón de las empresas, desde esta perspectiva es importante plantear y estudiar muy bien las estrategias.

Es importante que cada una de las empresas verifiquen las necesidades de los clientes para que de esta forma se logre satisfacer estas necesidades aplicando ciertas estrategias.

### **2.2.1.3. TIPOS DE SERVICIO**

Según Ávila (2017) existen dos grupos de tipos de servicio:

#### **a) Según su objeto**

–Los servicios técnicos comprenden la mediación directa sobre la mercancía real (arreglo, protección, mantenimiento, mejora); las realizan personas con una especialización media.

–Los servicios profesionales se ocupan de cuestiones inmateriales, que por lo general no incluyen la mediación directa en recursos sustanciales, y son proporcionadas por personas con formación avanzada (normalmente títulos universitarios). Se trata de especialistas, abogados, contables, asesores inmobiliarios, etc.

–Los servicios bancarios las proporcionan los bancos y las organizaciones monetarias, y comprenden los intercambios de efectivo, desde los anticipos hasta la compra y la oferta de recursos monetarios.

–Los servicios públicos comprenden las administraciones que se consideran de interés general y que, por lo tanto, son proporcionadas por el Estado, ya sea directamente o a través de organizaciones concesionarias privadas.

–Los servicios sociales son imprescindibles para las administraciones públicas; los expertos que las imparten se ocupan de las necesidades de los más desfavorecidos.

Este tipo de servicio está enfocado no tanto a temas nuevos, sino que a temas comunes como se reconoce los tipos de trabajo de muchas empresas que operan dentro de nuestro país, pero a pesar de esto es necesario reconocerlos para su entendimiento.

## **b) Según su configuración**

Los servicios pueden ser dadas consistentemente de manera dependiente: por ejemplo, limpieza, lavado de vehículos, y así sucesivamente.

Otro método de ofrecer tipos de asistencia es el individualizado y elaborado según el calendario, para esta situación primero se hace una declaración al cliente que, una vez reconocido, trae consigo una ayuda que está explícitamente destinada a ese cliente. Estamos hablando de un asesor jurídico que gestiona una reclamación o de un taller que realiza el mantenimiento de un vehículo, por ejemplo.

Este tipo de servicio está presente en todas las actividades que realizan las personas en un trabajo técnico de cualquier empresa.

### **2.2.1.4. ENFOQUES DEL SERVICIO**

Según Peter (2006) considera tres enfoques diferentes:

#### **– Servicio directo**

El servicio directo lo encontramos en la mayoría de empresas que ofrecen sus productos intangibles, normalmente tiene el objetivo de lograr la venta directa.

Es decir, el servicio se da de empresa a cliente, sin intermediarios, esto se realiza de forma más eficiente.

#### **– Servicio indirecto**

El servicio indirecto se encuentra en las postventas, se da cuando al momento de hacer la venta de un producto o un tangible existe un beneficio extra que conlleva a una nueva venta; esto es considerado como un servicio indirecto ya que tiene la función de ofrecer un servicio sin la necesidad de hacer una estrategia de venta.

Este tipo de servicios se dan mediante un intermediario, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes.

– **Servicio masivo**

El servicio masivo se da únicamente en ferias de presentación de algún servicio intangible, su finalidad es lograr captar la mayor cantidad de clientes.

Estos servicios usualmente están enfocados a las mayores demandas de los clientes.

## **2.2.2. DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO**

### **2.2.2.1. TIEMPO DE RESPUESTA**

Vargas & Aldana (2011) define al tiempo de respuesta al cliente o usuario como aquel periodo que transcurre desde el momento que el cliente realiza alguna solicitud, reclamo o pregunta, comparado con el momento que recibe la respuesta a su petición, así como también este tiempo puede ser llama como tiempo de primera respuesta.

Es decir, hace referencia al momento desde la asistencia del usuario hasta la solución por parte de los colaboradores de la empresa.

#### **a) Solución a los problemas**

Este concepto está relacionado a la generación de cada una de las opciones o posibles rutas que se debe seguir, para poder hacer cambios en cuanto a una situación que genera claramente una incomodidad.

Este punto se debe realizar por parte de los colaboradores de la empresa, quienes deben estar en la capacidad de hacer frente a cada uno de los problemas.

#### **b) Claridad en sus respuestas**

Consiste en que las ideas que son expresadas se dan de forma ordenada, precisa, clara que genera un entendimiento adecuado ante una cierta pregunta.

Es por ello que cada uno de los colaboradores deben estar capacitados en cada uno de sus funciones para que puedan ofrecer sus servicios de forma adecuada.

#### **c) Información oportuna al usuario**

Este concepto se relaciona a la información que se ofrece luego de escuchar atentamente ante una necesidad del cliente, esta información es puntual.

Hace referencia a que la información que obtenga cada usuario sea lo que necesita y al tiempo que lo requiera.

#### **d) Amabilidad**

Es aquel lenguaje del respeto y la consideración ante ciertas situaciones, es decir es la capacidad que tiene el colaborador al ofrecer el servicio de tal manera que sean capaces de ser empáticos en cada uno de los procesos.

#### **e) Precisión**

Hace referencia a la exactitud del mensaje que se desea transmitir al cliente, así como también hace referencia a la capacidad que se debe tener ante las solicitudes de los usuarios, consumidores o clientes.

Es decir, que la información ofrecida es de forma exacta de acuerdo a la necesidad del cliente.

### **2.2.2.2. TRAMITACIÓN DOCUMENTARIA**

Según Garner (2012) el procesamiento de registros o tramitaciones se define como un conjunto de procesos que permiten a las organizaciones tener el control de la ubicación física

y el estado actual y pasado de la documentación que llega y se genera, con el fin de mejorar dicho trámite.

En lo personal si la tramitación documentaria no tiene un plan y buen control el tiempo de resultados puede opacarse frente a lo esperado o planeado desde la administración empresarial.

#### **a) Procesamiento externo**

De acuerdo a Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2020) el procesamiento externo incluye los siguientes procedimientos:

##### **–Registro (Mesa de partes)**

En este proceso se da inicio con el registro del documento en el sistema, para proceder con el sello virtual, seguidamente realizar la impresión del referendo en original y copia, asimismo es importante realizar la digitalización de la primera hoja de original con referendo, así como también se procede a adjuntar el documento en el SharePoint, para proceder con la notificación hacia el destinatario, seguidamente se procede en dar inicio con el flujo de trabajo de atención, se realiza la entrega del documento físico al destinatario.

Es por ello que cada uno de los procesos se deben realizar de forma minuciosa y cuidadosa con la finalidad que no existan fallas en cada uno de los procesos.

##### **–Destino (área usuaria)**

En este proceso se inicia con la recepción del documento, para proceder con el registro del documento, seguidamente se carga el documento completo, se realiza la copia hacia otra área, se deriva y se consulta, asimismo, se procede con la delegación

al responsable interno, así como también crear y emitir los documentos de respuesta, para que se proceda con el archivamiento del documento, se imprime y se firma el documento para luego ser trasladado a la mesa de partes.

Es por ello que cada uno de los trabajadores en esta área deben ser cuidadosos con las informaciones que proporcionan con la finalidad de reducir los porcentajes de reclamos por parte de los usuarios.

#### **–Emisión (Mesa de partes)**

Se inicia dando el documento al personal que se encarga en repartir el documento, para seguidamente digitalizar el cargo de recepción y finalmente adjuntar al sistema de cargo de recepción.

El personal encargado de la distribución de cada uno de los documentos debe ser muy confiables de tal forma que no exista retrasos u otros inconvenientes.

#### **b) Procesamiento interno**

De acuerdo a SINEACE (2020) el procesamiento interno incluye los siguientes procedimientos:

Dentro del procesamiento existen una serie de procedimientos que debe seguir los colaboradores para que de esta forma no se tenga inconvenientes en los procesos.

#### **Registro**

- Registrar el registro en el marco
- Preparar informe
- Añadir referencias
- Conectar registros Indicar si se requiere una reacción
- Iniciar flujo de aprobación

- Enviar comentario del informe
- Firmar con firma digitalizada
- Emitir informe interno
- Visado y visado contrario

### **Objetivo**

- Obtener archivo
- Levantar acta
- Transferir el archivo total
- Duplicar a otro espacio
- Aludir a otro espacio
- Agente al administrador interno
- Planificar el archivo de reacción
- Enviar para la aprobación de la región interior
- Emitir reacción

### **Emitir**

- Ver historial de actividad
- Ver el historial de acceso
- Ver el árbol de fuentes
- Buscar registros

### **c) Carga Masiva**

De acuerdo al IMB (2022) la carga masiva permite realizar las cargas y actualizaciones de las cantidades de datos los elementos de configuración y datos de relaciones en la base de datos.

Es importante mencionar que la carga masiva permite que los colaboradores suban información pesada o mucha información acerca de los diferentes requerimientos.

- Carga masiva de documentos externos (Excel con metadatos y registros)
- Transferencia masiva de registros internos



- Acción de transferencia masiva (registro)

#### **d) Disposición**

De acuerdo a Alonso (2019) la disposición hace referencia a las solicitudes de información el cual provoca un proceso al interior de este para poder gestionar información que se debe entregar.

Es decir, la disposición es aquella información se encuentra en cada uno de las entidades con la finalidad de ser procesadas y usadas algún proceso que se requiera.

- Supervisar los consentimientos
- Supervisar la información del as
- Organizar el formato del correo
- Organizar las marcas (fotos)
- Diseñar el tiempo de preparación

#### **e) Informe**

Es aquel documento donde se tiene como propósito la comunicación de un conjunto de informaciones que han sido recogidos y analizados previamente a través de determinados criterios (Coll, 2020)

Es un documento donde se encuentra cada una de las necesidades que requiere el usuario o el cliente que posee cada una de sus características requeridas.

- Archivos no conseguidos
- Archivos no unidos
- Archivos con tiempo de corte vencido
- Archivos por región
- Archivos cerrados
- Archivos con el mayor tiempo de consideración

### **2.2.2.3. SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

Según Blanco (2019) la lealtad del consumidor se ha convertido en el mayor objetivo de las organizaciones de cualquier tipo (pequeñas, enormes, públicas, globales, etc.), de todos modos, no todos lo logran y esto impacta directamente en todas las divisiones de la organización o asociación.

A pesar de que nos damos cuenta de cuáles son las numerosas ventajas de lograr efectivamente la lealtad del consumidor, no muchos de nosotros nos damos cuenta de cuáles son los componentes y sus atributos que la conforman, entonces, en ese punto caracterizaré los tres componentes más significativos de la lealtad del consumidor y las cualidades de cada uno.

Ejecución de la organización, vista por el cliente: Alude a la presentación (cuánto valor se da) que el cliente considera haber obtenido después de adquirir un artículo o administración, es decir, el resultado que el cliente "ve" que obtuvo del artículo o administración que obtuvo.

La satisfacción al cliente en la actualidad es la base de la fidelización y la obtención de cartera de clientes en las empresas, aquí mucho influye la publicidad blanca de los consumidores que se vuelve juez de críticas o halagos frente a cualquier servicio experimentado.

Al final la finalidad de cada empresa ya sea que se dedique a ofrecer productos o servicios es que los clientes se sientan satisfechos de tal forma que estos recomienden a otros y de esta manera lograr que se expanda el reconocimiento del buen servicio que ofrece una empresa.

#### **a) Percepción**

De acuerdo a Sordo (2021) define la percepción como aquella forma en la que el cerebro interpreta las diferentes sensaciones que recibe por medio de los

diferentes sentidos para formar parte de una impresión, es decir, es una forma más sencilla de explicarlo, donde cada una de las personas seleccionan, organiza e interpreta la información.

Es decir que cada uno de los individuos a medida que realizan diferentes actividades donde les permite tener una adecuada sensación acerca de la información que brindada.

–Depende de los resultados que el cliente obtiene con el artículo o la administración.

–Depende del discernimiento del cliente, no de la realidad

–Puede ser impactado por personas que directamente impactan al cliente

–Depende en gran medida de la perspectiva en la que se encontraba el cliente cuando compró este artículo o administración.

## **b) Niveles de satisfacción**

Según Grisham (2016) los tres niveles de satisfacción al cliente son:

**Decepción:** Ocurre cuando la presentación aparente del artículo o administración no cumple con las suposiciones del cliente.

**Satisfacción:** Ocurre cuando la exposición aparente del artículo se coordina con las suposiciones del cliente.

**Cumplimiento:** Ocurre cuando la presentación aparente supera las suposiciones del cliente.

#### **2.2.2.4. ATENCIÓN TELEFÓNICA**

La atención telefónica para Legget (2018) es una asistencia que las organizaciones ponen a disposición del cliente para que pueda contar con la ayuda esencial en caso de que tenga alguna carga con el artículo o la administración comprada. Puede ser presencial o a distancia y su objetivo es ayudar a los clientes a resolver sus problemas.

En general, numerosas organizaciones ofrecen ayuda especializada cercana, pero en un mundo innegablemente digitalizado, la ayuda especializada a distancia se utiliza progresivamente. La asistencia al cliente a distancia puede darse a través del correo electrónico, la conversación, el fax, la programación de aplicaciones, las videollamadas y el teléfono.

El soporte telefónico es posiblemente el más conocido y exitoso, ya que el cliente puede hablar con otra persona y abordar su preocupación más rápidamente y de manera más viable, que es la razón por la que tomar un curso de certificación en el servicio al cliente de teléfono es un plan impresionante para encontrar una nueva línea de trabajo rápidamente.

En este sentido cada uno de los colaboradores que laboran en esta área deben tener las suficientes capacidades que se requieren para el puesto, además de ello, tener en cuenta de las necesidades de los clientes u usuarios.

Según Noam (2017) existen muchas etapas de la atención telefónica, pero las más importantes son:

##### **a) Disposición individual**

De acuerdo a Tejeda (2009) La disposición o inclinación individual con la que resolvemos un problema que se desarrolla telefónicamente se distingue por nuestro interlocutor a partir de nuestra voz y el lenguaje que utilizamos. Es esencial recordar que las perspectivas

son contagiosas, y de esta manera, el comportamiento que tengamos influirá directamente en la viabilidad de la discusión telefónica que estemos manteniendo, impactando enfáticamente o adversamente a nuestro interlocutor. De este modo, debemos tener una perspectiva inspiradora y la capacidad de mantenerla a pesar de las diversas circunstancias que podamos vivir a lo largo de la jornada laboral, sabiendo controlar nuestros sentimientos y no dejando nunca que la expresión pasional que nos ha hecho tomar una decisión influya en las llamadas resultantes.

Esta etapa se concentra en aspectos individuales de cada persona desde su ética de pronunciamiento o acentos que utiliza para compartirla con otras personas con el resultado de lograr una atención telefónica muy elaborada.

Es por ello que los colaboradores del área deben ser conscientes que cada persona ingresa con una necesidad diferente por lo que se debe identificar de forma oportuna y tener esa capacidad.

#### **b) Capacidad de respuesta**

Bautista (2021) define a la capacidad de respuesta como una respuesta adecuada en el momento oportuno, así como también estos evalúan el comportamiento de los clientes, donde se recuerda la característica notable para responder a las necesidades de los que desean ser atendido en la forma oportuna, es decir, lo más pronto posible.

El personal que labora en esta área debe tener un amplio vocabulario que les facilite la interacción con cada uno de los usuarios, para que de esta forma no exista problemas de comprensión.

### **c) Amabilidad**

De acuerdo a Pérez & Merino (2009) la amabilidad es aquel acto o comportamiento de cada uno de los trabajadores al momento de ofrecer un servicio, donde se muestran como corteses, complacientes con los demás siendo este un valor social considerado alto por la sociedad.

El cliente necesita ser atendido de forma adecuada, con palabras adecuadas, es por ello la importancia que los colaboradores se pongan en el lugar de la otra persona para poder ser conscientes.

### **d) El lenguaje**

Es la disposición de las palabras que utilizamos para comunicar los pensamientos que necesitamos transmitir. El lenguaje debe ser claro y comprensible, utilizando palabras y articulaciones que creen imágenes positivas en nuestro interlocutor.

El lenguaje en muchas ocasiones es ejecutado desde la perspectiva personal y con la finalidad de mostrar un amplio vocabulario muchas veces las personas o clientes no llegan a entender varios términos por lo que por más que se hayan usado palabras educadas no se lograra llegar a vender algo específico.

Es por ello que los colaboradores deben emplear un lenguaje adecuado, para el entendimiento de cada uno de los usuarios.

### **e) Empatía**

Fariña (2015) define a la empatía como la capacidad cognitiva que tiene una persona para poder percibir lo que un individuo puede captar a partir desde su punto de vista, esto libre de prejuicios. Es decir que cada persona

se ubique en la situación de otra persona, de tal manera que les permitan percibir cada uno de los aspectos.

Cada uno de los colaboradores deben ponerse en el lugar de la otra persona para poder atender a las necesidades de los clientes o usuarios.

#### **f) Confiabilidad**

De acuerdo a Duque (2005) es la capacidad de una empresa que tiene al momento de ofrecer la información, es decir que sea cierta, fiable y con claridad. Es decir que la información que se ofrece debe ser debidamente monitoreada para que no exista una información incorrecta.

Cada uno de los colaboradores deben ofrecer una información fidedigna, con la finalidad que los usuarios tengan un adecuado servicio.

#### **Seguridad**

El ISO 27001 (2015) hace referencia conjunta de medidas y técnicas utilizadas para controlar y salvaguardar todos los datos que se manejan dentro de la organización y asegurar que los datos no salgan del sistema que ha establecido la organización. Es decir, hace referencia que las informaciones que se ofrecen no deben afectar la seguridad de los datos de una persona, por lo que se debe realizar un monitoreo adecuado de estas informaciones.

La información que ofrecen no se deben impartir información personal de alguna persona, las informaciones que se distribuyen deben ser empleados por la persona adecuada.

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **Atención**

Según Grisham (2016) la atención podría caracterizarse como la capacidad de crear, seleccionar, coordinar y mantener un grado de promulgación satisfactorio para tratar datos importantes. Como tal, la consideración es un ciclo que ocurre a nivel psicológico y nos permite organizarnos hacia aquellas mejoras que son significativas, desestimando las que no lo son, para actuar adecuadamente.

### **Calidad**

Para Larrea (2015) la calidad alude al límite de un artículo para cumplir ciertas o expresas necesidades según un límite, una satisfacción de requisitos previos de valor.

La calidad es una idea emocional. La calidad se identifica con el punto de vista de cada persona para contrastar una cosa y otra de un tipo similar, y diferentes factores como la cultura, el artículo o la administración, las necesidades y las suposiciones afectan directamente a esta definición.

### **Documento**

Según Noam (2017) un documento es una serie de hechos ocurridos expresados en forma escrita, los cuales emanan de instituciones públicas y privadas, así como de personas naturales o jurídicas.

### **Expedición documentaria**

Según Garner (2012) la expedición documentaria parte de un área importante para gestionar procesos o autorizaciones para tomar acciones determinadas; la expedición documentaria también puede darse en las auditorías las cuales expiden documentos en muchas ocasiones.

### **Mesa de partes**

Según Robles (2017) es el área principal con el que un usuario puede empezar la comunicación con un área administrativa para dar conocimiento



de algún tema importante o para la tramitación o aprobación de algún documento el cual es de suma urgencia.

### **Recepción documentaria**

Según Garner (2012) la recepción documentaria hace referencia a un conjunto de operaciones las cuales se encargan de la verificación de lineamientos en un documento para que una vez terminado este pueda ser otorgado a una persona determinada.

### **Respuesta**

Según Hawking (2018) una respuesta es dirigirse a alguien que nos llama o nos pregunta. Por ejemplo: "Le llamé en múltiples ocasiones y no encontré ninguna solución", "Vuelvo mañana y no me voy sin una respuesta suya", "El animador le propuso matrimonio en directo e, increíblemente, encontró una solución adversa".

### **Satisfacción**

La satisfacción según Grisham (2016) puede ser la actividad o la motivación para reaccionar ante un motivo de queja o contrario. Por ejemplo: "Con este transporte, hemos satisfecho su petición", "Le daremos una camiseta para satisfacer sus necesidades", "La organización pone un gran número de dólares al año en cumplir los requisitos de sus clientes", "No hay ningún cumplimiento que le haga dejar de recordar este terrible segundo".

### **Servicio**

Para Larrea (2015) es la actividad o conjunto de ejercicios encaminados a satisfacer una determinada necesidad del cliente, dando un elemento inmaterial y alterado.

Se dice que una ayuda o servicio es heterogénea por el hecho de que, debido a diversas variables, rara vez coinciden entre sí y suelen planificarse y realizarse para cada cliente por separado. En definitiva, no existen cadenas de fabricación a gran escala como en el montaje de mercancías.

## **Tramitación**

Según robles (2017) esta palabra se caracteriza por ser la actividad y consecuencia de preparar o ser manejado, en hacer alguna administración fundamental para arreglar un asunto o materia o igualmente en completar alguna técnica o algún ingenio por un motivo similar. Arreglo de los procedimientos recomendados para un asunto o de los continuados en él.

### **2.4. HIPÓTESIS**

El presente trabajo de investigación no cuenta con hipótesis por ser de nivel o alcance descriptivo.

### **2.5. VARIABLES**

#### **2.5.1. VARIABLE ÚNICA**

- Calidad de servicio

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE            | CONCEPTO  | DIMENSIONES              | INDICADORES                     | ITEM   |
|---------------------|---|--------------------------|---------------------------------|--|
| Calidad de servicio | Es la actividad o conjunto de ejercicios encaminados a satisfacer una determinada necesidad del cliente, dando un elemento inmaterial y alterado. | Tiempo de Respuesta      | Solución a los problemas        | ¿Cómo es la respuesta a sus inquietudes por parte de los funcionarios de mesa de partes de la SUNAT?         |
|                     |   |                          | Claridad en sus respuestas      | ¿La información brindada por parte de los funcionarios de mesa de partes de la SUNAT es organizada?          |
|                     |   |                          | Información oportuna al usuario | ¿Los funcionarios de mesa de partes atienden a tiempo los servicios que usted solicita?                      |
|                     |   |                          | Amabilidad                      | ¿Los funcionarios de mesa de partes tienen valores para dirigirse a usted ante cualquier servicio?           |
|                     |   |                          | Precisión en las respuestas     | ¿Los funcionarios de mesa de partes saben entender cualquier tema que se esté tratando o que usted consulte? |
|                     |   | Tramitación documentaria | Procesamiento externo           | ¿Cómo considera la rapidez de tramitación de sus documentos con los funcionarios de mesa de partes?          |
|                     |   |                          | Procesamiento interno           | ¿Cómo considera el trabajo de tramitaciones de los funcionarios de mesa de partes?                           |
|                     |   |                          | Carga, disposición e informe    | ¿Los funcionarios de mesa de partes brindan todos los informes eficientemente?                               |
|                     |   | Satisfacción             | Percepción                      | ¿Cómo se siente al acudir a la SUNAT para recibir cualquier tipo de informe?                                 |
|                     |   |                          | Niveles de satisfacción         | ¿Cómo se siente después de haber realizado cualquier tramita en mesa de partes?                              |

|                     |                        |  |
|---------------------|------------------------|--|
| Atención telefónica | Capacidad de respuesta | ¿Los funcionarios resuelve eficientemente sus dudas por medio de las llamadas a mesa de partes de la SUNAT?    |
|                     | Amabilidad             | ¿Los funcionarios de mesa de partes son amables por medio de las llamadas telefónicas?                         |
|                     | El lenguaje            | ¿Comprende fácilmente el lenguaje de los funcionarios de mesa de partes por medio de las llamadas telefónicas? |
|                     | Empatía                | ¿Cree usted que los funcionarios de mesa de partes tratan de entenderlo en cada consulta que usted realiza?    |
|                     | La confiabilidad       | ¿Cree que el actual servicio de los funcionarios de mesa de partes genera confiabilidad?                       |
|                     | Seguridad              | Después de ser atendido por un funcionario de mesa de partes ¿Se siente seguro con la información obtenida?    |

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de tipo aplicada dado que se emplea conocimientos y teorías para el contraste de nuestros resultados.

Según Francisco Abarza:

“En la investigación aplicada, el investigador busca resolver un problema conocido y encontrar respuestas a preguntas específicas. En otras palabras, el énfasis de la investigación aplicada es la resolución práctica de problemas. La investigación aplicada puede ser utilizada para conseguir información sobre mercados, competidores y clientes. Por ejemplo, la investigación puede ayudar a definir el mejor lugar donde ubicar una tienda y el tamaño del mercado. También puede ser utilizada para monitorear acciones competitivas. La investigación de clientes determina lealtad, satisfacción y preferencias de uso del usuario.”

##### **3.1.1. ENFOQUE**

Se ha empleado el enfoque cuantitativo, debido a la cuantificación de los resultados y consolidación de la misma, considerando que nuestro instrumento recolecta en un modo psicométrico que valorizada de un modo ordinal.

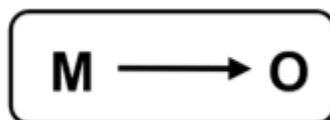
##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

El nivel de investigación que se utilizó es descriptivo; para Hernández, Fernández, & Baptista (2014) diseño se basa en toda la información encontrada sobre las variables y determinar nuevas redacciones con las variables de investigación.

### 3.1.3. DISEÑO

El diseño de investigación fue no experimental transversal, este método se centra en dar respuestas sobre una investigación mediante bases teóricas o información de campo.

Siendo el esquema ideal el siguiente:



Donde:

M: Muestra

O: Observación

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

La población que acude mensualmente está considerada por 1309 contribuyentes de la SUNAT de Lima Centro SUNAT (2021) Según la oficina de administración.

### 3.2.2. MUESTRA

Vara (2012) nos dice que la muestra es una cantidad extraída de una población de estudio en la investigación, esta muestra puede variar de acuerdo a la investigación; puede usarse una fórmula en caso sea una investigación de mercado o una que involucre una población muy grande y puede usarse en cuenta al criterio cuando la investigación tiene una población pequeña.

El tipo de muestra utilizada es la muestra probabilística, esto ya que la muestra estará extraída de una población mediante una fórmula matemática la cual nos dará un resultado; por otra parte, la muestra es probabilística porque la población considerada en la fórmula está caracterizada por una característica en común, ocasionando que sean consideradas para determinar la muestra.

Para determinar la muestra se usará la siguiente formula:

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

N = Tamaño de la población (3539)

n = Tamaño de la muestra (¿?)

E = Margen de error de fracción unitaria (5%)

P = Probabilidad con las características (80%) (estimación porcentual de personas consideradas con las características para la investigación)

Q = Probabilidad sin las características (20%) (estimación porcentual de personas consideradas sin las características para la investigación)

Z = Nivel de confianza de la investigación (1.96)

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0.8 \times 0.2 \times 3539}{(0,05)^2(3539 - 1) + (1,96)^2 \times 0.8 \times 0.2}$$

**N = 297**; sin embargo, al ser una muestra demasiado alta se procede a extraer el 50% de este total de muestra el cual es representativa para poder proceder con las encuestas.

**N=149**

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizo es la encuesta, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) esta técnica permite al investigador obtener datos que no se conocía para así poder identificar el problema de una investigación y generar soluciones.

El instrumento que se utilizó es el cuestionario, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) este instrumento permite formular muchas

interrogantes las cuales sirven para ayudar a resolver un problema de investigación.

### **3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS (CUADROS Y/O GRÁFICOS)**

Se va a emplear los cuadro o tablas de frecuencia con la baremación del caso para una mejor presentación, del mismo modo se presenta figuras o gráficos de barras para la demostración de los niveles hallados.

### **3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

Se emplea estadística descriptiva y para el contraste un análisis inferencial en el caso nuestro la t de student para una sola muestra.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

De la variable calidad de servicio

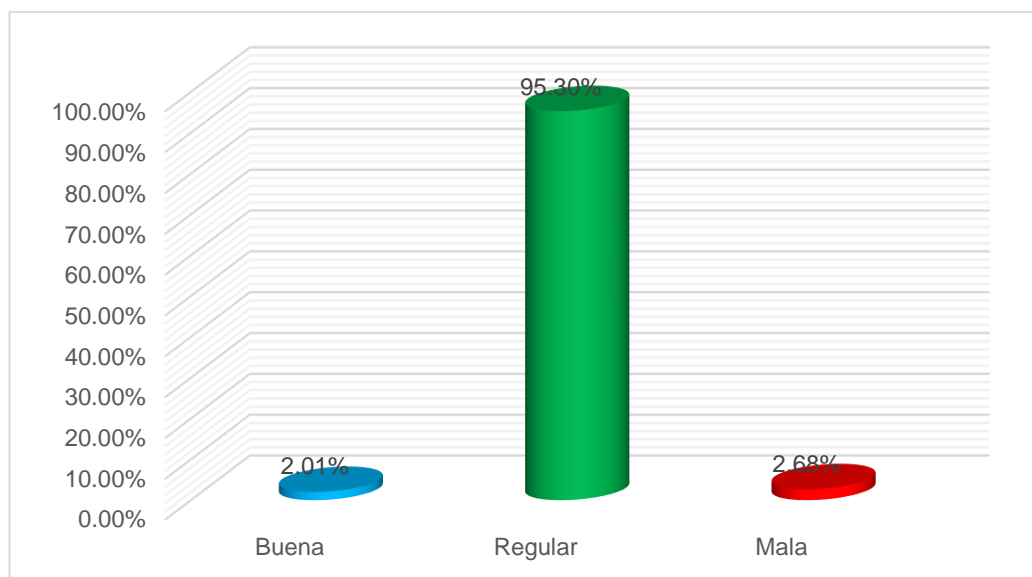
**Tabla 1**

*Nivel de percepción de la calidad de servicio en mesa de partes de la SUNAT*

|         |    |    | f   | %      |
|---------|----|----|-----|--------|
| Buena   | 19 | 25 | 19  | 12.75% |
| Regular | 12 | 18 | 109 | 73.15% |
| Mala    | 5  | 11 | 21  | 14.09% |
| Total   |    |    | 149 | 100%   |

**Figura 1**

*Nivel de percepción de la calidad de servicio en mesa de partes de la SUNAT*



Los resultados que se presentan a continuación nos dan indicios que la calidad de servicio dentro de la institución involucrada, cuenta con un nivel regular (95.30%), esto debido a que las personas consideran accesibles a los diversos requerimientos que ellos presentan ante esta oficina, así mismo los niveles en bueno solo obtienen el 2.01% del total y el 2.68% en el nivel malo, lo que conlleva a concluir que todos no siempre sienten la satisfacción del caso ante nuestros requerimientos de manera inmediata.

De las dimensiones de la variable calidad de servicio

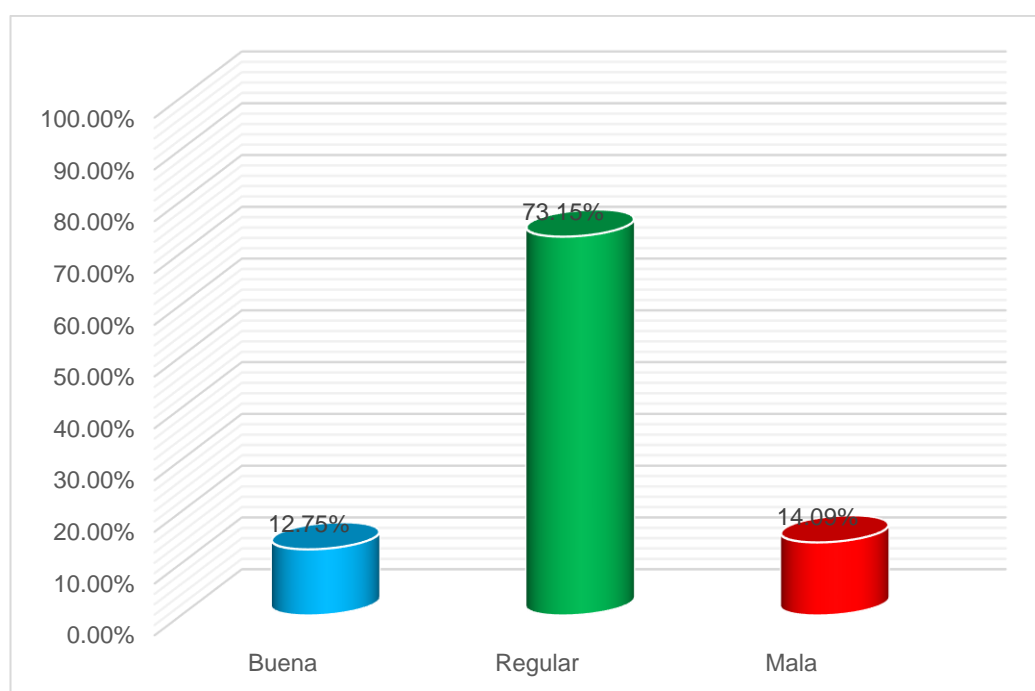
**Tabla 2**

*Percepción sobre calidad de tiempo de respuesta en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021*

|         |    |    | f   | %      |
|---------|----|----|-----|--------|
| Buena   | 19 | 25 | 19  | 12.75% |
| Regular | 12 | 18 | 109 | 73.15% |
| Mala    | 5  | 11 | 21  | 14.09% |
| Total   |    |    | 149 | 100%   |

**Figura 2**

*Nivel de percepción sobre calidad en tiempo de respuesta en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021*



De lo encontrado para la dimensión calidad en tiempo de respuesta en mesa de partes se aprecia que se consigue una consolidación en el nivel regular con el 73.15%, lo que contribuye a que se tiene buena aceptación en cuanto a la expectativa de tramitar diversas acciones dentro de la Sunat, así mismo los niveles buena se concretan con el 12.75% y el nivel mala con el 14.09%, siendo en resumen que de cada 100 personas de 1 a 2 se sienten muy conformes e inconformes, los demás dejan las cosas a su ritmo.

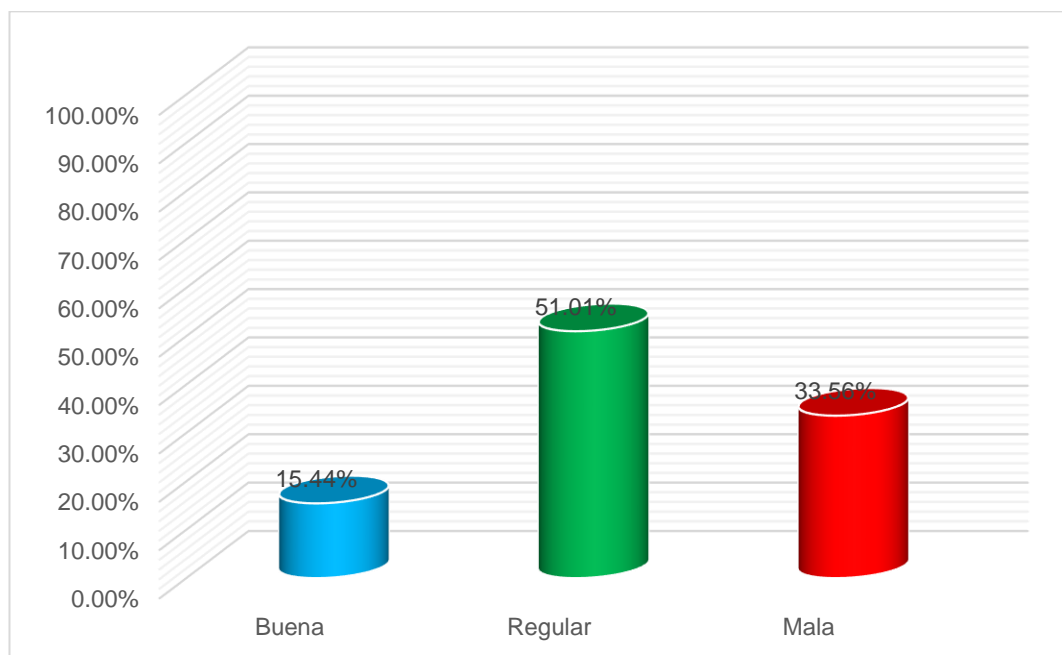
**Tabla 3**

*Percepción sobre calidad de tramitación documentaria en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021*

|         |    |    | f   | %      |
|---------|----|----|-----|--------|
| Buena   | 12 | 15 | 23  | 15.44% |
| Regular | 8  | 11 | 76  | 51.01% |
| Mala    | 3  | 7  | 50  | 33.56% |
| Total   |    |    | 149 | 100%   |

**Figura 3**

*Nivel de percepción sobre tramitación documentaria en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021*



De lo encontrado para la dimensión calidad en tramitación documentaria en mesa de partes se aprecia que se consigue una consolidación en el nivel regular con el 51.01%, lo que contribuye a que se tiene una regular aceptación en cuanto a la expectativa de dejar un documento de importancia o que este no llega a la oficina requerida en tiempo determinado o simplemente no existe un buen ritmo de trabajo coordinado dentro de la Sunat, así mismo los niveles buena se concretan con el 15.44% y el nivel mala con el 33.56%, siendo en resumen que de cada 100 personas de 33 personas se sienten muy disconformes, los demás dejan las cosas a su ritmo.

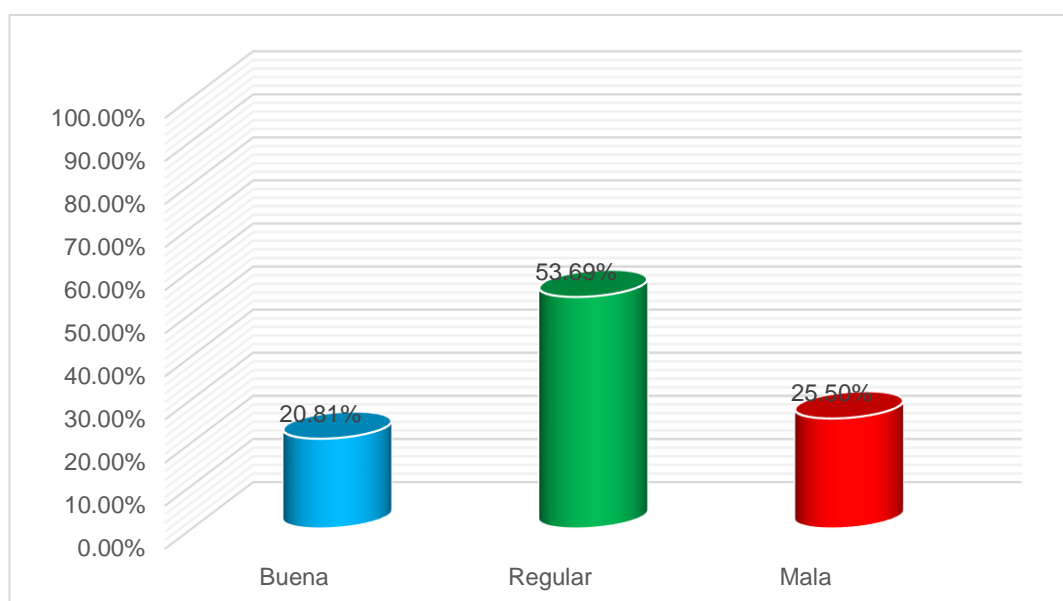
**Tabla 4**

*Percepción sobre calidad de satisfacción del cliente en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021*

|         |   |    | f   | %      |
|---------|---|----|-----|--------|
| Buena   | 8 | 10 | 31  | 20.81% |
| Regular | 5 | 7  | 80  | 53.69% |
| Mala    | 2 | 4  | 38  | 25.50% |
| Total   |   |    | 149 | 100%   |

**Figura 4**

*Nivel de percepción sobre satisfacción del cliente en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021*



De lo encontrado para la dimensión calidad en satisfacción del cliente en mesa de partes se aprecia que se consigue una consolidación en el nivel regular con el 53.69%, lo que contribuye a que se tiene una regular aceptación en cuanto a la expectativa que lo que se esté realizando llegaría al destino programado es importante mencionar que los niveles buena se concreta con el 20.81% y el nivel mala con el 25.50%, siendo en resumen que de cada 100 personas de 25 personas se sienten muy disconformes, los demás dejan las cosas a su ritmo.

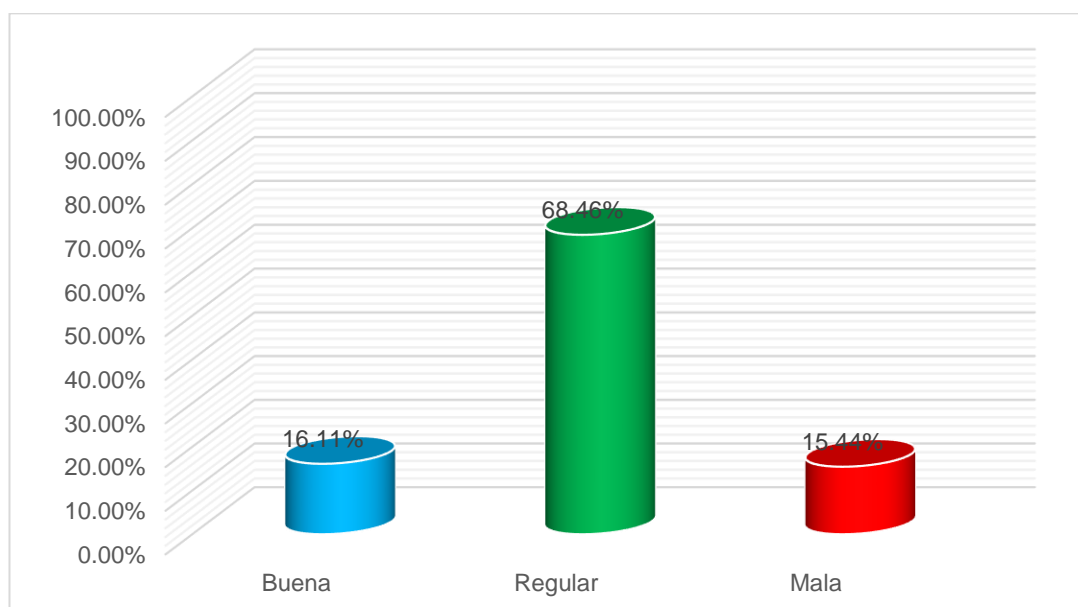
**Tabla 5**

*Percepción sobre calidad de atención telefónica en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021*

|         |    |    | f   | %      |
|---------|----|----|-----|--------|
| Buena   | 23 | 30 | 24  | 16.11% |
| Regular | 15 | 22 | 102 | 68.46% |
| Mala    | 6  | 14 | 23  | 15.44% |
| Total   |    |    | 149 | 100%   |

**Figura 5**

*Nivel de percepción sobre de atención telefónica en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021*



De lo encontrado para la dimensión calidad en atención telefónica en mesa de partes se aprecia que se consigue una consolidación en el nivel regular con el 68.46%, lo que contribuye a que se tiene una regular aceptación en cuanto a la expectativa que las dudas generada mediante el teléfono puede ser absuelta o derivada al área respectiva, es importante mencionar que los niveles buena se concreta con el 16.11% y el nivel mala con el 15.44%, siendo en resumen que de cada 100 personas de 15 personas se sienten muy disconformes con la calidad de servicio en cuanto a la atención telefónica, los demás dejan las cosas a su ritmo.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Culminada la investigación se puede afirmar que la calidad de servicio no es tomada en cuenta en todos los aspectos que se lleva en el trabajo de ventanilla en la SUNAT, sonreír o mostrar respeto no es lo que los contribuyentes buscan; ellos buscan calidad de procesos los cuales deben ser llevados de forma eficiente sin descuidar la ética que tiene cada empleado de ventanilla. En los resultados la población opino que la atención ante sus inquietudes no es buena y hubo pobladores que afirmaron que no era siempre, pero hubo un número considerable que negó la calidad de atención ante cualquier inquietud de tramites o consultas, ante esto en los antecedentes Ortiz (2017) en su investigación considera que la calificación de calidad de servicio en las instituciones o empresas debe de tener una calificación del 100% ya que de ella depende el trabajo y prestigio de una organización. Por tal motivo Ortiz (2017) no se equivoca al calificar la importancia de la calidad de servicio porque en la investigación guarda mucho parentesco con lo que opinan los pobladores de la SUNAT.

Un factor muy importante que encontró Guillén (2016) fue que la calidad de servicio en las empresas financieras españolas tiene una gran escasez de presencia, concluye que las personas encargadas de brindar servicio tienen que guardar mucho criterio y rapidez con sus trámites o procedimientos según los desee cada usuario; lo cual en todo esto guarda mucha relación con lo encontrado en los resultados, en la encuesta se buscó saber si los procesos de tramites en la SUNAT eran rápidos y no se encontró buenas opiniones y muchos pobladores afirmaban que tardaban mucho aunque también hubieron opiniones de que el proceso era optimo lo cual son resultados para poder destacar como otro punto de gran importancia de la calidad de servicio, pues no solo depende de la forma de comunicación y también depende del trabajo eficiente que se muestra a cada persona.

El autor Bedon (2017) concluyo que las estadísticas de la calidad de servicio sobrepasaban las proyecciones y se calculaba en un 85% de positivismo hacia el servicio de los trabajadores de una municipalidad, pero de acuerdo a esto la SUNAT al ser un organismo gubernamental puede asemejarse a los resultados los cuales no se comparan a los hallazgos encontrados que fueron en pocas palabras regulares con lo esperado ya que la calidad de servicio ante lo transmitido a las personas no era el adecuado y calidad de servicio es tratar de entender a cada persona y optar por una metodología de comunicación para poder llegar a la comprensión por parte de las personas.

En los resultados se pudo saber que el servicio de llamadas telefónicas para brindar asesoramiento o ayuda ante cualquier inquietud no era con técnica de hacer sentir bien a las personas ante la atención de respuestas por lo que la calidad de servicio se puede decir que no era muy mala y era regular; en cambio el autor Díaz (2021) menciona que la calidad de servicio por medio de correos electrónicos y llamadas es la mejor forma para guardar buenas relaciones con cada persona que desee asesoramiento siempre y cuando sean planteadas desde un plan de segmentación para saber con quienes se está tratando sin atentar contra su dialecto. En esta afirmación tiene mucha razón porque quizás es el error de los trabajadores de ventanilla que proceden a sus propias capacidades de dialecto sin antes analizar si las personas pueden lograr entenderlos, ante esto la calidad de servicio es mala porque existen personas que pueden decir u opinar que se da raras veces, pero si la información es mal entendida el trabajo de información telefónica no es eficaz.

## CONCLUSIONES

- La calidad de atención en mesa de partes de la SUNAT de Lima Centro está en un rango regular según las encuestas obtenidas, por otra parte, los trabajadores deberían estar más capacitados para poder brindar información óptima a los usuarios, las diferentes características de los objetivos específicos muestran rangos malos y buenas, pero los resultados en gran parte también dependen de la gestión Administrativa de Mesa de Partes de la SUNAT.
- La calidad de tiempo de respuesta de mesa de partes de la SUNAT de Lima Centro es regular, esto debido a que las preguntas consolidadas responden ante las inquietudes, también se tuvo como resultado el nivel buena y mala, pero con poco porcentaje es así que las expectativas y percepción de los usuarios lo tomaron en general de un modo adecuado a sus tiempos.
- La tramitación documentaria según las encuestas es muy lenta y no tiene rapidez de respuesta, por eso esto se ve en la Tabla 3 ante la consolidación de la dimensión existe niveles buena con el 15% en promedio, así como el nivel malo con 33% en la pregunta para saber la rapidez señala que la tramitación es lenta, pero ello es raíz de algunas malas designaciones de funciones al personal de turno.
- La satisfacción del cliente en mesa de partes podemos considerarla en un rango medio o regular por parte de los usuarios, la Tabla 4 muestra que los usuarios se sienten no tan a gusto y esto debido a que en promedio la mitad de ellos se motivados cuando desean ir a recibir información o hacer cualquier trámite; califican de un modo regular dicha atención, sin embargo, la satisfacción del usuario en un nivel buena también destaca con el 20% y el nivel mala que también es en promedio el 25%. Lo que indica que 1 de cada 4 no está a gusto con este servicio.
- La atención telefónica en mesa de partes de la SUNAT lo consideran entre regular, esto debido a que los porcentajes obtenidos en la Tabla 5, pone que las puntuaciones van a un nivel mala con el 15% y solo en el nivel bueno el 16.11%, también se destaca que las personas consideran regular



dicho servicio considerando adecuado el lenguaje utilizado por los funcionarios de mesa de partes, asimismo, respecto a la dimensión atención telefónica es deficiente según la afirmación de los usuarios encuestados.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la entidad realizar capacitaciones constantes a los diferentes colaboradores que tienen contacto directo con los usuarios, para que de esta forma los capacitados brinden información óptima y adecuada, para que de esta forma se brinde una mejor calidad de servicio.
- La entidad al momento de realizar el contrato del personal debe inspeccionar de forma minuciosa el perfil de estos, la experiencia en el tema o en el rubro que estará encargado a fin que sus trabajos sean desarrollados con profesionalismo, es decir en cuanto a la calidad de respuesta, si el trabajador está capacitado en el puesto que se desempeña, posee las habilidades adecuadas para el puesto.
- En cuanto a la tramitación documentaria la entidad debe realizar constantes capacitaciones en mesa de partes para que el personal que labora en esta área posea una alta capacidad para poder realizar dicho trabajo.
- La entidad debe promover mediante sus colaboradores que la experiencia del usuario sea satisfactoria, ya sean a través de tratos cordiales, ofreciéndoles información oportuna, amabilidad, el orden del ambiente donde se realiza la atención.
- Se deben realizar inspecciones y brindar asesoramiento al personal que se encuentra encargado de este tipo de trabajo, brindándole una constante retroalimentación del trabajo que está desempeñando para que mediante ello se realice la mejora, así como también se recomienda realizar constantes encuestas para poder tener conocer si los usuarios perciben que se les brinda un servicio de alta calidad en la atención telefónica, esto mediante puntuaciones que puede calificar la atención del trabajador en una llamada telefónica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avila, C. (2017). *Estrategias y Marketing de contenidos*. España: Madrid.
- Barbosa, R. A. (2016). *Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del. Obtenido de* <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v83n197/v83n197a28.pdf>
- Bedon, R. H. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman\\_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carmen, M.a. d. (2019). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. España: MIRELLAS.
- CARRIZALES, M. E. (2018). *“El clima laboral y la calidad de servicio a los contribuyentes del servicio de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Lima metropolitana - periodo 2017”*. Obtenido de <http://168.121.45.184/bitstream/handle/20.500.11818/4080/TESIS%20-%20ESPEJO%20CARRIZALES%20MARIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Díaz, J. V. (2021). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020* . Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas\\_DJ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas_DJ-SD.pdf?sequence=1)
- Garner, L. C. (2012). *Fuentes: Lectura y redacción*. España: Cengage Learning.
- Grisham, J. (2016). *El Cliente* . España: Arrow / Children's (una división de Random House).
- Guillén, M. E. (2014). *calidad del servicio y calidad de la relación en un contexto de crisis: el caso de las entidades financieras españolas*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Diego-Monferrer-2/publication/335571674\\_calidad\\_del\\_servicio\\_y\\_calidad\\_de\\_la\\_relacion\\_en](https://www.researchgate.net/profile/Diego-Monferrer-2/publication/335571674_calidad_del_servicio_y_calidad_de_la_relacion_en)

[\\_un\\_contexto\\_de\\_crisis\\_el\\_caso\\_de\\_las\\_entidades\\_financieras\\_espanolas/links/5d6e3fe6299bf1808d6211f9/calidad-del-servicio-y-calida](#)

HARTLINE, M. D. (2018). *Estrategias de marketing (6 EDICION)*. Mexico: Ferrell y Hartline.

Hawking, S. (2018). *Breves respuestas a las grandes preguntas*. Alemania: Crítica.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Larrea, P. (2015). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid: Díaz de Santos.

Legget, B. O. (2018). *Persuasión: la clave del éxito para la comunicación en los negocios*. Venezuela: Pearson Educacion.

McMakin, T. (2018). *Cómo compran los clientes: una guía práctica para el desarrollo empresarial de servicios profesionales y de consultoría*. Londres: Wiley.

Moras, J. M. (2017). *El servicio público como derecho social*. Argentina: Editorial de la Universidad de La Plata.

Noam, C. (2017). *El Control De Los Medios De Comunicación*. España: SAP EDITION .

Ortiz, Y. M. (2014). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados*. Obtenido de [https://www.scielo.cl/pdf/cient/v20n3/art\\_08.pdf](https://www.scielo.cl/pdf/cient/v20n3/art_08.pdf)

Peña, L. (2018). *Ética y servicio público*. Mexico: CAREA SA.

Peter, P. (2006). *Comportamiento del consumidor y estrategia de marketing*. España: McGraw-Hill Interamericana Editores.

robles, j. p. (2017). *Guía Fácil de tramites Infonavit: 5 productos para iniciar tu negocio inmobiliario*. Italia: EDIT NEW.

SUNAT. (2021). Obtenido de  
<https://www.sunat.gob.pe/estadisticasestudios/index.html>

Tschohl, J. (2017). *Servicio al cliente : el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Mexico: Best Sellers.

Wirtz, A. H. (2011). *Administración de Servicios*. Mexico: ISBN.

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

López Benites, J. (2022). *Calidad de servicio en mesa de partes de la SUNAT en Lima Centro 2021* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### CALIDAD DE SERVICIO EN MESA DE PARTES DE LA SUNAT EN LIMA CENTRO 2021

| PROBLEMA  | OBJETIVOS   | VARIABLES                  | METODOLOGÍA   |
|---|---|----------------------------|---|
| <p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo se presenta la calidad de servicio en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera se presenta la calidad en tiempo de respuesta en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021?</li> <li>• ¿De qué manera se presenta la calidad de tramitación documentaria en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021?</li> <li>• ¿De qué manera se presenta la calidad de satisfacción al cliente en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021?</li> <li>• ¿De qué manera se presenta la calidad de atención telefónica en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021?</li> </ul> | <p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Identificar el estado actual de la calidad de servicio en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir la calidad en tiempo de respuesta en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021</li> <li>• Describir la calidad de tramitación documentaria en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021</li> <li>• Describir la calidad de satisfacción del cliente en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021</li> <li>• Describir la calidad de atención telefónica en Mesa de Partes de Sunat en Lima Centro, 2021</li> </ul> | <p>Calidad de servicio</p> | <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El tipo de investigación que se utilizó la aplicada</p> <p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El enfoque de la investigación fue cuantitativo.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El nivel de investigación que se utilizo es descriptivo.</p> <hr/> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El diseño de investigación no experimental<br/>M ——— O</p> <hr/> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>La población está considerada por 3539 contribuyentes de la SUNAT de Lima Centro (SUNAT, 2021)</p> <hr/> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Nuestra muestra según la formula aplicada es de 149 personas.</p> <p><b>TÉCNICA</b></p> <p>La técnica que se utilizo es la encuesta.</p> <p><b>INSTRUMENTO</b></p> <p>El instrumento que se utilizó es el cuestionario.</p> |

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN MESA DE PARTES DE LA SUNAT EN LIMA CENTRO

**Meta:** Determinar si la SUNAT de Lima centro muestra calidad de servicio con las personas

**Instrucciones:** De acuerdo a cada pregunta analizar y marcar la respuesta que vea por conveniente de acuerdo a su experiencia con el personal de mesa de partes de la SUNAT

|       |            |         |              |         |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| Ítems  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Cómo es la respuesta a sus inquietudes por parte de los funcionarios de mesa de partes de la SUNAT?            |   |   |   |   |   |
| 2. ¿La información brindada por parte de los funcionarios de mesa de partes de la SUNAT es organizada?             |   |   |   |   |   |
| 3. ¿Los funcionarios de mesa de partes atienden a tiempo los servicios que usted solicita?                         |   |   |   |   |   |
| 4. ¿Los funcionarios de mesa de partes tienen valores para dirigirse a usted ante cualquier servicio?              |   |   |   |   |   |
| 5. ¿Los funcionarios de mesa de partes saben entender cualquier tema que se esté tratando o que usted consulte?    |   |   |   |   |   |
| 6. ¿Cómo considera la rapidez de tramitación de sus documentos con los funcionarios de mesa de partes?             |   |   |   |   |   |
| 7. ¿Cómo considera el trabajo de tramitaciones de los funcionarios de mesa de partes?                              |   |   |   |   |   |
| 8. ¿Los funcionarios de mesa de partes brindan todos los informes eficientemente?                                  |   |   |   |   |   |
| 9. ¿Cómo se siente al acudir a la SUNAT para recibir cualquier tipo de informe?                                    |   |   |   |   |   |
| 10. ¿Cómo se siente después de haber realizado cualquier tramita en mesa de partes?                                |   |   |   |   |   |
| 11. ¿Los funcionarios resuelve eficientemente sus dudas por medio de las llamadas a mesa de partes de la SUNAT?    |   |   |   |   |   |
| 12. ¿Los funcionarios de mesa de partes son amables por medio de las llamadas telefónicas?                         |   |   |   |   |   |
| 13. ¿Comprende fácilmente el lenguaje de los funcionarios de mesa de partes por medio de las llamadas telefónicas? |   |   |   |   |   |
| 14. ¿Cree usted que los funcionarios de mesa de partes tratan de entenderlo en cada consulta que usted realiza?    |   |   |   |   |   |
| 15. ¿Cree que el actual servicio de los funcionarios de mesa de partes genera confiabilidad?                       |   |   |   |   |   |
| 16. Después de ser atendido por un funcionario de mesa de partes ¿Se siente seguro con la información obtenida?    |   |   |   |   |   |



## Data de trabajo

|    | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 2  | 1  | 5  | 5  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3  | 3   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 2   |
| 2  | 5  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3  | 5  | 2  | 1  | 3   | 5   | 5   | 4   | 3   | 5   | 2   |
| 3  | 1  | 5  | 2  | 5  | 5  | 1  | 4  | 2  | 1  | 4   | 3   | 5   | 5   | 1   | 1   | 5   |
| 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 5  | 1  | 2  | 1  | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 5   |
| 5  | 1  | 3  | 3  | 3  | 5  | 2  | 4  | 4  | 1  | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| 6  | 5  | 3  | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  | 2  | 3  | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 1   |
| 7  | 3  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 1  | 5   | 1   | 1   | 1   | 4   | 4   | 1   |
| 8  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 5  | 5  | 4   | 1   | 1   | 2   | 5   | 2   | 1   |
| 9  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 5  | 3   | 5   | 1   | 2   | 5   | 3   | 3   |
| 10 | 2  | 1  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 4  | 1   | 2   | 1   | 3   | 1   | 4   | 2   |
| 11 | 2  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 4  | 2  | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   |
| 12 | 5  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 3   | 1   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   |
| 13 | 1  | 5  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 4  | 1  | 1   | 2   | 4   | 3   | 2   | 4   | 2   |
| 14 | 5  | 5  | 4  | 1  | 5  | 1  | 2  | 3  | 4  | 3   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 2   |
| 15 | 2  | 5  | 5  | 4  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 16 | 5  | 5  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3  | 2  | 3  | 5   | 4   | 3   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 17 | 2  | 1  | 3  | 3  | 5  | 4  | 3  | 2  | 5  | 5   | 3   | 5   | 1   | 5   | 2   | 1   |
| 18 | 1  | 1  | 5  | 4  | 2  | 1  | 1  | 2  | 4  | 4   | 2   | 5   | 2   | 2   | 3   | 4   |
| 19 | 5  | 2  | 5  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 1   | 1   | 4   | 2   | 3   | 5   | 3   |
| 20 | 4  | 1  | 1  | 4  | 1  | 5  | 1  | 2  | 5  | 4   | 1   | 1   | 2   | 4   | 5   | 2   |
| 21 | 2  | 2  | 1  | 2  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 2   | 5   | 1   | 5   | 3   | 4   | 5   |
| 22 | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 5  | 1  | 5  | 4  | 4   | 2   | 3   | 3   | 1   | 2   | 5   |
| 23 | 1  | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 5  | 3  | 4  | 2   | 3   | 1   | 5   | 4   | 1   | 2   |
| 24 | 4  | 5  | 3  | 5  | 2  | 4  | 1  | 3  | 3  | 1   | 5   | 3   | 1   | 3   | 1   | 1   |
| 25 | 1  | 3  | 1  | 5  | 2  | 5  | 5  | 4  | 1  | 3   | 1   | 4   | 2   | 1   | 4   | 3   |
| 26 | 3  | 1  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3   | 1   | 5   | 2   | 5   | 1   | 1   |
| 27 | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3   | 2   | 3   | 1   | 4   | 4   | 1   |
| 28 | 3  | 1  | 1  | 4  | 3  | 5  | 2  | 3  | 1  | 5   | 4   | 4   | 1   | 3   | 5   | 4   |
| 29 | 3  | 5  | 5  | 2  | 2  | 1  | 1  | 5  | 2  | 2   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 1   |
| 30 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 5  | 2  | 5  | 5  | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 1   |
| 31 | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 5   | 5   | 2   | 4   | 1   | 1   | 5   |
| 32 | 1  | 1  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 2  | 5   | 4   | 4   | 5   | 1   | 3   | 5   |
| 33 | 2  | 2  | 4  | 5  | 1  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4   | 1   | 1   | 4   | 1   | 3   | 4   |
| 34 | 2  | 1  | 4  | 1  | 1  | 4  | 2  | 3  | 2  | 1   | 4   | 4   | 1   | 1   | 3   | 3   |
| 35 | 1  | 3  | 2  | 4  | 1  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2   | 4   | 5   | 3   | 1   | 5   | 4   |
| 36 | 1  | 5  | 5  | 5  | 3  | 2  | 1  | 2  | 5  | 5   | 3   | 3   | 5   | 4   | 1   | 2   |
| 37 | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 1  | 3  | 2   | 1   | 5   | 3   | 2   | 3   | 4   |
| 38 | 2  | 2  | 1  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  | 2  | 2   | 4   | 1   | 1   | 3   | 3   | 5   |
| 39 | 4  | 4  | 5  | 2  | 3  | 5  | 1  | 4  | 4  | 3   | 4   | 5   | 4   | 1   | 2   | 3   |
| 40 | 2  | 3  | 1  | 4  | 2  | 3  | 3  | 1  | 4  | 5   | 3   | 1   | 5   | 5   | 5   | 2   |
| 41 | 4  | 3  | 5  | 2  | 3  | 4  | 3  | 1  | 1  | 4   | 4   | 1   | 5   | 1   | 4   | 4   |
| 42 | 2  | 3  | 3  | 1  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2   | 4   | 1   | 3   | 5   | 1   | 4   |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 43 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 44 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 45 | 4 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 1 | 5 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 48 | 4 | 1 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 |
| 49 | 4 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 50 | 5 | 1 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 51 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 |
| 52 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 53 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 |
| 54 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 55 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 56 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 |
| 57 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 |
| 58 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 5 |
| 59 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 60 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 |
| 61 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 62 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 63 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 |
| 64 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| 65 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 |
| 66 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 68 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 |
| 69 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 70 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 5 |
| 71 | 5 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 |
| 72 | 1 | 5 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 |
| 73 | 1 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 74 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 |
| 75 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 4 | 1 |
| 76 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 77 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 78 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| 79 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 1 | 4 |
| 80 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 81 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 |
| 82 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 83 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 84 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 |
| 85 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 86 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 |
| 87 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 88  | 3 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| 89  | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 |
| 90  | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 |
| 91  | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 |
| 92  | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 |
| 93  | 1 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 94  | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 95  | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 |
| 96  | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 1 | 5 | 2 |
| 97  | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 98  | 2 | 4 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 |
| 99  | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 |
| 100 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 |
| 101 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 102 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 103 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 |
| 104 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 |
| 105 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 5 |
| 106 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 |
| 107 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 |
| 108 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 |
| 109 | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 |
| 110 | 4 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 4 |
| 111 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 4 |
| 112 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 113 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 114 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 |
| 115 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 |
| 116 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 |
| 117 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 118 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 |
| 119 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 |
| 120 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 121 | 3 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 122 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 123 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 |
| 124 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 |
| 125 | 2 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 126 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 127 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 128 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 |
| 129 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 |
| 130 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 |
| 131 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 |
| 132 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 133 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 |
| 134 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 135 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 |
| 136 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 2 |
| 137 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 |
| 138 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 1 | 4 |
| 139 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 140 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 141 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 |
| 142 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 |
| 143 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 144 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 |
| 145 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 146 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 5 | 1 |
| 147 | 1 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 |
| 148 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 3 |
| 149 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 |

## Evidencias fotográficas



1

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN MESA DE PARTES DE LA SUNAT EN LIMA CENTRO**

**Meta:** Determinar si la SUNAT de Lima centro muestra calidad de servicio con las personas

**Instrucciones:** De acuerdo a cada pregunta analizar y marcar la respuesta que vea por conveniente de acuerdo a su experiencia con el personal de mesa de partes de la SUNAT

|       |            |         |              |         |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| Ítems  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Cómo es la respuesta a sus inquietudes por parte de los funcionarios de mesa de partes de la SUNAT?            | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 |
| 2. ¿La información brindada por parte de los funcionarios de mesa de partes de la SUNAT es organizada?             | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 |
| 3. ¿Los funcionarios de mesa de partes atienden a tiempo los servicios que usted solicita?                         | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 4. ¿Los funcionarios de mesa de partes tienen valores para dirigirse a usted ante cualquier servicio?              | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 5. ¿Los funcionarios de mesa de partes saben entender cualquier tema que se esté tratando o que usted consulte?    | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 6. ¿Cómo considera la rapidez de tramitación de sus documentos con los funcionarios de mesa de partes?             | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 |
| 7. ¿Cómo considera el trabajo de tramitaciones de los funcionarios de mesa de partes?                              | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 |
| 8. ¿Los funcionarios de mesa de partes brindan todos los informes eficientemente?                                  | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 9. ¿Cómo se siente al acudir a la SUNAT para recibir cualquier tipo de informe?                                    | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10. ¿Cómo se siente después de haber realizado cualquier tramita en mesa de partes?                                | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 11. ¿Los funcionarios resuelve eficientemente sus dudas por medio de las llamadas a mesa de partes de la SUNAT?    | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 12. ¿Los funcionarios de mesa de partes son amables por medio de las llamadas telefónicas?                         | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 13. ¿Comprende fácilmente el lenguaje de los funcionarios de mesa de partes por medio de las llamadas telefónicas? | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 |
| 14. ¿Cree usted que los funcionarios de mesa de partes tratan de entenderlo en cada consulta que usted realiza?    | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 |
| 15. ¿Cree que el actual servicio de los funcionarios de mesa de partes genera confiabilidad?                       | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 |
| 16. Después de ser atendido por un funcionario de mesa de partes ¿Se siente seguro con la información obtenida?    | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 |



**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN MESA DE PARTES DE LA SUNAT EN LIMA CENTRO**

**Meta:** Determinar si la SUNAT de Lima centro muestra calidad de servicio con las personas

**Instrucciones:** De acuerdo a cada pregunta analizar y marcar la respuesta que vea por conveniente de acuerdo a su experiencia con el personal de mesa de partes de la SUNAT

|       |            |         |              |         |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| Ítems  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Cómo es la respuesta a sus inquietudes por parte de los funcionarios de mesa de partes de la SUNAT?            | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 2. ¿La información brindada por parte de los funcionarios de mesa de partes de la SUNAT es organizada?             | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 3. ¿Los funcionarios de mesa de partes atienden a tiempo los servicios que usted solicita?                         | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 |
| 4. ¿Los funcionarios de mesa de partes tienen valores para dirigirse a usted ante cualquier servicio?              | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 5. ¿Los funcionarios de mesa de partes saben entender cualquier tema que se esté tratando o que usted consulte?    | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 6. ¿Cómo considera la rapidez de tramitación de sus documentos con los funcionarios de mesa de partes?             | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| 7. ¿Cómo considera el trabajo de tramitaciones de los funcionarios de mesa de partes?                              | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 8. ¿Los funcionarios de mesa de partes brindan todos los informes eficientemente?                                  | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 |
| 9. ¿Cómo se siente al acudir a la SUNAT para recibir cualquier tipo de informe?                                    | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 |
| 10. ¿Cómo se siente después de haber realizado cualquier trámite en mesa de partes?                                | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 |
| 11. ¿Los funcionarios resuelve eficientemente sus dudas por medio de las llamadas a mesa de partes de la SUNAT?    | 3 | 1 | 1 | 5 | 2 |
| 12. ¿Los funcionarios de mesa de partes son amables por medio de las llamadas telefónicas?                         | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13. ¿Comprende fácilmente el lenguaje de los funcionarios de mesa de partes por medio de las llamadas telefónicas? | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 14. ¿Cree usted que los funcionarios de mesa de partes tratan de entenderlo en cada consulta que usted realiza?    | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 |
| 15. ¿Cree que el actual servicio de los funcionarios de mesa de partes genera confiabilidad?                       | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 16. Después de ser atendido por un funcionario de mesa de partes ¿Se siente seguro con la información obtenida?    | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 |

3

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN MESA DE PARTES DE LA SUNAT EN LIMA CENTRO**

**Meta:** Determinar si la SUNAT de Lima centro muestra calidad de servicio con las personas

**Instrucciones:** De acuerdo a cada pregunta analizar y marcar la respuesta que vea por conveniente de acuerdo a su experiencia con el personal de mesa de partes de la SUNAT

| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| Ítems  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Cómo es la respuesta a sus inquietudes por parte de los funcionarios de mesa de partes de la SUNAT?            | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 |
| 2. ¿La información brindada por parte de los funcionarios de mesa de partes de la SUNAT es organizada?             | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 3. ¿Los funcionarios de mesa de partes atienden a tiempo los servicios que usted solicita?                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. ¿Los funcionarios de mesa de partes tienen valores para dirigirse a usted ante cualquier servicio?              | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 |
| 5. ¿Los funcionarios de mesa de partes saben entender cualquier tema que se esté tratando o que usted consulte?    | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 |
| 6. ¿Cómo considera la rapidez de tramitación de sus documentos con los funcionarios de mesa de partes?             | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 7. ¿Cómo considera el trabajo de tramitaciones de los funcionarios de mesa de partes?                              | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 8. ¿Los funcionarios de mesa de partes brindan todos los informes eficientemente?                                  | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 |
| 9. ¿Cómo se siente al acudir a la SUNAT para recibir cualquier tipo de informe?                                    | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 |
| 10. ¿Cómo se siente después de haber realizado cualquier trámite en mesa de partes?                                | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 |
| 11. ¿Los funcionarios resuelve eficientemente sus dudas por medio de las llamadas a mesa de partes de la SUNAT?    | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 |
| 12. ¿Los funcionarios de mesa de partes son amables por medio de las llamadas telefónicas?                         | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 |
| 13. ¿Comprende fácilmente el lenguaje de los funcionarios de mesa de partes por medio de las llamadas telefónicas? | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 14. ¿Cree usted que los funcionarios de mesa de partes tratan de entenderlo en cada consulta que usted realiza?    | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 |
| 15. ¿Cree que el actual servicio de los funcionarios de mesa de partes genera confiabilidad?                       | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 16. Después de ser atendido por un funcionario de mesa de partes ¿Se siente seguro con la información obtenida?    | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 |



4

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN MESA DE PARTES DE LA SUNAT EN LIMA CENTRO**

**Meta:** Determinar si la SUNAT de Lima centro muestra calidad de servicio con las personas

**Instrucciones:** De acuerdo a cada pregunta analizar y marcar la respuesta que vea por conveniente de acuerdo a su experiencia con el personal de mesa de partes de la SUNAT

|       |            |         |              |         |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| Ítems  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Cómo es la respuesta a sus inquietudes por parte de los funcionarios de mesa de partes de la SUNAT?            | 5 | 2 | 1 | 5 | 4 |
| 2. ¿La información brindada por parte de los funcionarios de mesa de partes de la SUNAT es organizada?             | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 3. ¿Los funcionarios de mesa de partes atienden a tiempo los servicios que usted solicita?                         | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 |
| 4. ¿Los funcionarios de mesa de partes tienen valores para dirigirse a usted ante cualquier servicio?              | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 5. ¿Los funcionarios de mesa de partes saben entender cualquier tema que se esté tratando o que usted consulte?    | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 |
| 6. ¿Cómo considera la rapidez de tramitación de sus documentos con los funcionarios de mesa de partes?             | 1 | 4 | 1 | 3 | 5 |
| 7. ¿Cómo considera el trabajo de tramitaciones de los funcionarios de mesa de partes?                              | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 8. ¿Los funcionarios de mesa de partes brindan todos los informes eficientemente?                                  | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 9. ¿Cómo se siente al acudir a la SUNAT para recibir cualquier tipo de informe?                                    | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 |
| 10. ¿Cómo se siente después de haber realizado cualquier trámite en mesa de partes?                                | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 |
| 11. ¿Los funcionarios resuelve eficientemente sus dudas por medio de las llamadas a mesa de partes de la SUNAT?    | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 12. ¿Los funcionarios de mesa de partes son amables por medio de las llamadas telefónicas?                         | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 |
| 13. ¿Comprende fácilmente el lenguaje de los funcionarios de mesa de partes por medio de las llamadas telefónicas? | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 |
| 14. ¿Cree usted que los funcionarios de mesa de partes tratan de entenderlo en cada consulta que usted realiza?    | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 |
| 15. ¿Cree que el actual servicio de los funcionarios de mesa de partes genera confiabilidad?                       | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 |
| 16. Después de ser atendido por un funcionario de mesa de partes ¿Se siente seguro con la información obtenida?    | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 |