



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**NUEVO PARADIGMA INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y SU EFECTO EN  
LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO AL CONTRIBUYENTE DE  
IQUITOS 2022**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: SANDRO LENIN ARMAS GARCIA**

**ASESOR: LIC. ADM. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2024**



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**NUEVO PARADIGMA INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y SU EFECTO EN  
LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO AL CONTRIBUYENTE DE  
IQUITOS 2022**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: SANDRO LENIN ARMAS GARCIA**

**ASESOR: LIC. ADM. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2024**



**UNAP**

**Escuela de Postgrado  
"Oficina de Asuntos**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS  
N°055-2024-OAA-EPG-UNAP**

En Iquitos en la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) a los doce días del mes de abril de 2024 a las 5:00 p.m., se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada **"NUEVO PARADIGMA INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO AL CONTRIBUYENTE DE IQUITOS 2022"**, aprobado con Resolución Directoral N° 0522-2024-EPG-UNAP, presentado por el egresado **SANDRO LENIN ARMAS GARCIA**, para optar el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°1610-2023-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

- |  |                     |
|--|---------------------|
| <b>Lic.Adm. Beny Pasquel Flores, Dr.</b>         | <b>(Presidente)</b> |
| <b>CPC. Edgar Alberto Solsol Hidalgo, Dr.</b>    | <b>(Miembro)</b>    |
| <b>CPC. Alan Raúl Panduro del Castillo, Mgr.</b> | <b>(Miembro)</b>    |

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: SATISFACTORIAMENTE

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis ha sido: APROBADA con calificación BUENA.

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 06:30 pm. del doce de abril de 2024; con lo cual, se le declara al sustentante APTO, para recibir **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**.

  
**Lic. Adm. Beny Pasquel Flores, Dr.**  
**Presidente**

  
**CPC. Edgar Alberto Solsol Hidalgo, Dr.**  
**Miembro**

  
**CPC. Alan Raúl Panduro del Castillo, Mgr.**  
**Miembro**

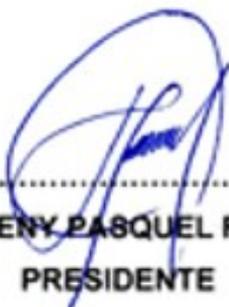
  
**Lic. Adm. Víctor Raúl Reátegui Paredes, Dr.**  
**Asesor**

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación*

Calle Los Rosales cuadra 5 s/n, San Juan Bautista, Maynas, Perú  
Celular: 953 664 439 - 956 875 744  
Correo electrónico: [postgrado@unapiquitos.edu.pe](mailto:postgrado@unapiquitos.edu.pe) [www.unapiquitos.edu.pe](http://www.unapiquitos.edu.pe)



TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 12 DE ABRIL DEL 2024 EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERU.



.....  
**LIC. ADM. BENY PASQUEL FLORES, DR.**  
**PRESIDENTE**



.....  
**CPC. EDGAR ALBERTO SOLSOL HIDALGO, DR.**  
**MIEMBRO**



.....  
**CPC. ALAN RAUL PANDURO DEL CASTILLO, MGR.**  
**MIEMBRO**



.....  
**LIC. ADM. VICTOR RAUL REATEGUI PAREDES, DR.**  
**ASESOR**

NOMBRE DEL TRABAJO

**EPG\_MAESTRÍA\_TESIS\_ARMAS GARCIA.  
pdf**

AUTOR

**SANDRO LENIN ARMAS GARCIA**

RECuento DE PALABRAS

**13387 Words**

RECuento DE CARACTERES

**70762 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**56 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.7MB**

FECHA DE ENTREGA

**Sep 7, 2023 11:50 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Sep 7, 2023 11:50 AM GMT-5**

● **18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

“Dedico esta Tesis a mi querida Madre,  
a mis hermanos y a mi querida mujer,  
por la motivación y apoyo constante”

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los artífices que hicieron posible este gran logro y objetivo de mi vida académica y personal, en especial a mi querida mujer Jessica Brigueiro por su apoyo incondicional, gran aliciente invaluable para estimularme a lograr este objetivo de vida.

A mi Asesor y a las gratas personas que la vida me dio la gran oportunidad de conocer, por todo su apoyo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  | <b>Páginas</b> |
|--|----------------|
| Carátula   | i              |
| Contracarátula   | ii             |
| Acta de Sustentación                                   | iii            |
| Jurado   | iv             |
| Resultado del Informe de Similitud                     | v              |
| Dedicatoria  | vi             |
| Agradecimiento   | vii            |
| Índice de Contenidos                                   | viii           |
| Índice de Tablas                                       | x              |
| Índice de Gráficos                                     | xi             |
| Resumen  | xii            |
| Abstract   | xiii           |
| <b>INTRODUCCIÓN</b>                                    | <b>1</b>       |
| <b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>                       | <b>5</b>       |
| 1.1. Antecedentes                                      | 5              |
| 1.2. Bases Teóricas                                    | 7              |
| 1.3. Definición De Términos Básicos                    | 18             |
| <b>CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS</b>              | <b>20</b>      |
| 2.1 Variables Y Su Operacionalización                  | 20             |
| 2.2 Formulación De La Hipótesis                        | 22             |
| <b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>                       | <b>23</b>      |
| 3.1. Tipo Y Diseño De La Investigación                 | 23             |
| 3.2. Población Y Muestra                               | 23             |
| 3.3. Técnicas E Instrumentos                           | 25             |
| 3.4. Procedimientos De Recolección De Datos            | 26             |
| 3.5. Técnicas De Procesamiento Y Análisis De Los Datos | 26             |
| 3.6. Aspectos Éticos                                   | 27             |
| <b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>                         | <b>28</b>      |
| <b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>         | <b>45</b>      |
| <b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA</b>                          | <b>47</b>      |
| <b>CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES</b>                      | <b>50</b>      |

|   |    |
|---|----|
| <b>CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES</b>                                     | 51 |
| <b>CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                            | 52 |
| <b>ANEXOS</b>   |    |
| 1. Matriz de consistencia   |    |
| 2. Matriz de operacionalización de variables                              |    |
| 3. Instrumentos de recolección de datos                                   |    |
| 4. Estadística complementaria   |    |
| 5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación |    |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   | <b>Páginas</b> |
|---|----------------|
| Tabla 1. Paradigma institucional                        | 28             |
| Tabla 2. Plan de control integral                       | 29             |
| Tabla 3. Plan de mejora de los procesos                 | 30             |
| Tabla 4. Plan de orientación y asistencia               | 32             |
| Tabla 5. Plan de información                            | 33             |
| Tabla 6. Calidad del servicio – antes                   | 34             |
| Tabla 7. Aspectos humanos                               | 35             |
| Tabla 8. Aspectos institucionales                       | 36             |
| Tabla 9. Eficiencia de procesos                         | 37             |
| Tabla 10. Evidencias físicas                            | 38             |
| Tabla 11. Calidad del servicio – después                | 39             |
| Tabla 12. Aspectos humanos                              | 40             |
| Tabla 13. Aspectos institucionales                      | 41             |
| Tabla 14. Eficiencia de procesos                        | 42             |
| Tabla 15. Evidencias físicas                            | 43             |
| Tabla 16 Prueba de normalidad de la diferencia de datos | 44             |
| Tabla 17 Prueba de Wilcoxon                             | 44             |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|   | <b>Páginas</b> |
|---|----------------|
| Gráfico 1. Paradigma institucional          | 28             |
| Gráfico 2. Plan de control integral         | 29             |
| Gráfico 3. Plan de mejora de los procesos   | 31             |
| Gráfico 4. Plan de orientación y asistencia | 32             |
| Gráfico 5. Plan de información              | 33             |
| Gráfico 6. Calidad del servicio – antes     | 34             |
| Gráfico 7. Aspectos humanos                 | 35             |
| Gráfico 8. Aspectos institucionales         | 36             |
| Gráfico 9. Eficiencia de procesos           | 37             |
| Gráfico 10. Evidencias físicas              | 38             |
| Gráfico 11. Calidad del servicio – después  | 39             |
| Gráfico 12. Aspectos humanos                | 40             |
| Gráfico 13. Aspectos institucionales        | 41             |
| Gráfico 14. Eficiencia de procesos          | 42             |
| Gráfico 15. Evidencias físicas              | 43             |

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar el efecto que tiene la implementación del nuevo paradigma institucional de la SUNAT en la calidad de servicio brindado al contribuyente de la ciudad de Iquitos, 2022, donde se ha utilizado un estudio tipo cuantitativo y diseño pre – experimental. Tomando como población a 853 contribuyentes a quienes se les aplicó un cuestionario para el recojo de información. En tanto, se obtuvo como resultados que, el paradigma institucional es calificado como regular por un 23%. Respecto, al nivel de calidad de servicio brindado al contribuyente antes de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos es calificado como regular por el 27%. Mientras que el nivel de calidad de servicio brindado al contribuyente después de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat es calificado como buena por un 51%; por tanto, la implementación del nuevo paradigma institucional de la SUNAT ha tenido un efecto positivo en la calidad de servicio, contrastada por una significancia de 0.000.

Palabras clave: Paradigma institucional; Calidad del servicio

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the effect of the implementation of the new institutional paradigm of SUNAT on the quality of service provided to the taxpayer of the city of Iquitos, 2022, where a quantitative study and pre-experimental design have been used. Taking as a population 853 taxpayers to whom a questionnaire was applied to collect information. Meanwhile, it was obtained as results that the institutional paradigm is qualified as regular by 23%. Regarding the level of quality of service provided to the taxpayer before the implementation of the new institutional paradigm in the Sunat Iquitos headquarters, it is qualified as regular by 27%. While the level of quality of service provided to the taxpayer after the implementation of the new institutional paradigm in the Sunat is qualified as good by 51%; therefore, the implementation of SUNAT's new institutional paradigm has had a positive effect on the quality of service, contrasted by a significance of 0.000.

Keywords: Institutional paradigm; Quality of service

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la calidad de servicio no solo puede ser atribuida a empresas del sector privado, sino que dicha cualidad también puede ser aplicable a instituciones públicas, las cuales tras aplicar eficientes estrategias de gestión y con el apoyo de sus gobiernos y la sociedad en común, pueden incluso superar al sector privado, es el caso del sistema sanitario de Andorra, el cual es considerado como el mejor sistema sanitario del mundo (el cual está sustentado en la calidad de servicio brindado a sus usuarios) (La Vanguardia, 2017 ), no obstante, en la inmensa mayoría de países en vías de desarrollo, los servicios públicos se ven mermados debido a la deficiente atención, esto debido a gran cantidad de factores que la afectan aunados en un modelo de gestión obsoleto, lo cual genera gran malestar en la población.

Ante lo expuesto anteriormente, la adecuación de una institución a un modelo de calidad total, implica muchas veces, la implementación de nuevos paradigmas institucionales, los cuales estarían direccionados a cubrir todas las deficiencias existentes en la institución, tal cual lo señala la Fundación CEDDET (2018) la creación de nuevos paradigmas se ha convertido en un plan de contingencia que permite minimizar las deficiencias y errores, el objetivo de este plan es implementar estrategias que mejoren el control integral de la institución, abarcando los procesos, la orientación, la asistencia y la información, esto incluye la identificación, el análisis y la evaluación de las fuentes de información.

En el Perú, muchas instituciones públicas presentan bajos niveles de aceptación ciudadana, las que debido a factores como la gran carga laboral, bajos niveles presupuestarios otorgados, deficiente capacidad humana de gestión, entre otros, no pueden brindar un servicio diferenciador, es el caso de la Sunat, la cual en los últimos 20 años, se ha enfocado en expandir su percepción económica, llegando a mejores niveles de recaudación cada año; sin embargo, esto había supuesto sacrificar aspectos relacionados al servicio brindado, pues existen numerosos reclamos y quejas presentados ante la

Administración Tributaria acerca de los supuestos abusos cometidos por ella, los cuales, en muchas ocasiones, han sido verificados por los fallos del tribunal fiscal (Diario El Peruano, 2015). El nuevo paradigma de la Sunat, se aplicó en todas las oficinas de las diferentes sedes a nivel nacional, lo que ha supuesto un aumento de 120 centros de atención al público, de atención al público (App Sunat, facturas y registros), un libro de reclamaciones virtual, además de la implementación de campañas in situ y la modificación de algunos horarios de atención, con el propósito de atender todas las inquietudes del usuario.

El organismo técnico especializado conocido como Sunat de la ciudad de Iquitos, se encarga de administrar los tributos con el objetivo de lograr su cumplimiento, fomentar la tributación justa y un comercio exterior legítimo, además de brindar una buena calidad de servicios a los ciudadanos. Sin embargo, a pesar de la ardua labor que realiza, presenta ciertas falencias en brindar un servicio de calidad, esto le impide muchas veces afrontar retos de acuerdo a las necesidades de los contribuyentes, tanto así que la aplicación del nuevo paradigma institucional de la Sunat frente a la calidad de servicio brindado a los contribuyentes es deficiente, pues la población manifiesta que la institución posee limitada capacidad de respuesta, expedientes mal elaborados, pocas capacitaciones y campañas a los contribuyentes, entre otras falencias, ocasionando la desconfianza por parte de los mismos.

Tras la descripción de la problemática, se formuló como problema general del estudio: ¿Qué efecto ha tenido la implementación del nuevo paradigma institucional de la SUNAT sobre la calidad de servicio brindado al contribuyente de la ciudad de Iquitos, 2022? Lo mismo para 1. ¿Cómo se viene gestionando el nuevo paradigma institucional de la SUNAT en la ciudad de Iquitos, 2022? 2. ¿Cómo era la calidad de servicio brindado al contribuyente antes de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos, 2022? 3. ¿Cómo es la calidad de servicio brindado al contribuyente después de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos, 2022?

De la misma forma, se planteó como objetivo general del estudio: Determinar el efecto que tiene la implementación del nuevo paradigma institucional de la SUNAT en la calidad de servicio brindado al contribuyente de la ciudad de Iquitos, 2022. Igualmente, para los específicos: 1. Conocer como se viene gestionando el nuevo paradigma institucional de la SUNAT en la ciudad de Iquitos, 2022. 2. Identificar el nivel de calidad de servicio brindado al contribuyente antes de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos, 2022. 3. Identificar el nivel de calidad de servicio brindado al contribuyente después de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos, 2022.

Se ha destacado la importancia de esta investigación debido a los beneficios que puede ofrecer a la institución, permitió identificar los beneficios que la implementación de los nuevos paradigmas institucionales ha acarreado para los usuarios en términos de calidad de atención brindada, es así que los resultados obtenidos permitieron visualizar de primera mano el avance logrado en los últimos años y las deficiencias que aún no se han logrado mejorar en términos de gestión de dichos paradigmas, permitiendo de este modo subsanar dichas deficiencias a fin de lograr un calidad de atención óptima. Finalmente, la investigación posee relevancia social, pues los resultados pudieron servir para incentivar a demás instituciones estatales que imiten dicha iniciativa, el cual representó mayores benéficos para la comunidad en general.

El presente estudio fue plenamente viable, ya que tanto su teorización como el análisis de campo no resultaron muy complicados para el investigador, asimismo a pesar de tratarse de una investigación de diseño pre experimental, se dispone del tiempo suficiente para la realización de la investigación acorde a los lineamientos establecidos por la universidad, así también el investigador cuenta con métodos y técnicas para el tratamiento y análisis de los datos que permitieron que la ejecución del estudio sea más rápida y fácil de lo común. Por último, los recursos que se empleado se encuentran al alcance de la economía del investigador, por lo que no fue necesario incurrir en deudas ni prestamos adicionales.

Para el estudio se presentó las siguientes limitaciones: El estudio solo abarca los paradigmas institucionales relacionados con la calidad de atención brindada al usuario, dejando de lado paradigmas que no afectan a dicha variable. Asimismo, escasa información de la variable independiente, por lo que gran cantidad del contenido teórico relacionado con los paradigmas institucionales tiene como fuente a la misma institución. Finalmente, poca disponibilidad de tiempo por parte de los trabajadores para completar los cuestionarios, es por ello que se apeló al Gerente o jefe de dicha área, para solicitar permiso en un horario que no tengan mucha carga laboral y así lograr nuestros objetivos.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes**

En 2018, una investigación cuantitativa de nivel explicativo y diseño no experimental fue llevada a cabo con una población de 50 usuarios. La investigación determinó la caracterización de la calidad de los servicios y la imagen institucional y el trabajo concluyó que el personal de la Municipalidad de Requena no brinda una buena atención al usuario, debido a la falta de capacitaciones y talleres educativos, además los trabajadores en algunas ocasiones no reciben en el tiempo establecido sus pagos, debido al mal manejo del dinero de la municipalidad, ya que para esto es recomendable que la institución implemente nuevas estrategias, con la intención de mejorar la gestión de sus actividades y operaciones; sin embargo dichos contribuyentes necesitan motivaciones para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones y compromisos de pagos, ya que señalaron que la municipalidad brindan servicios de una manera inadecuada. La investigación aporta información relevante para el trabajo, ya que de él se tomó su principal indicador atención al usuario, el cual permitirá evaluar el desempeño del personal respecto a los servicios brindados a los contribuyentes (Aguila, 2018).

En 2018, una investigación de carácter aplicado, con enfoque deductivo y diseño no experimental fue realizada con 60 contribuyentes. El objetivo de esta fue determinar la calidad del servicio en el centro de servicios al usuario Sunat y el trabajo concluyó que los contribuyentes no se encontraban satisfechos con los servicios prestados por el personal de la institución, siendo la confiabilidad con sus clientes poco adecuada, ya que esto se debe al incumplimiento de los tiempos de servicios; sin embargo es recomendable que la Sunat mejore la empatía con sus contribuyentes, con la finalidad de contar con una atención individualizada y de esa manera también poder comprender sus necesidades con respecto a sus necesidades específicas. Es importante

realizar el estudio, ya que la información que contiene acerca de la calidad de servicio será utilizada para llevar a cabo el presente trabajo (Estrella, 2018).

En 2019, un estudio no experimental, básico y descriptivo, se realizó con la población de 384 usuarios, para determinar el análisis de los servicios y satisfacción de los usuarios y el trabajo concluyó que la institución no realiza capacitaciones laborales para su personal, con la intención de aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios, e incluso la información brindada de parte del personal no son las apropiadas, ya que los contribuyente asisten o visitan otras dependencias con la intención de constatar dicha información, e incluso el área de RR.HH. no aplica sus métodos y técnicas necesarias para permanecer al personal motivado; sin embargo es fundamental que la municipalidad realice cambios organizacionales internos, con la finalidad de que los trabajadores estén informados, para que, la información impartida sea rápida y segura. en esta investigación resulta factible el trabajo, pues su problemática se encuentra directamente relacionada con la realidad laboral (Mamani, 2019).

En 2019, un estudio descriptivo y no experimental, que tuvo como sujetos de estudio a 83 contribuyentes, fue desarrollado con el propósito de evaluar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT de Puno, y concluyo que la calidad del servicio se correlacionaba con el nivel de satisfacción de los usuarios, siendo aprobada tal satisfacción. Por consiguiente, se hace necesario mejorar la calidad de los servicios para elevar el nivel de satisfacción de los clientes (Benavente, 2019).

En 2020, realizó una investigación descriptiva, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, que incluyó una población total. El propósito de dicho estudio fue desarrollar un modelo estandarizado de gestión de servicios de TI, con el fin de mejorar el proceso de atención al usuario y contribuir con los objetivos estratégicos de SUNAT - Región Norte. Los

resultados demostraron que el modelo puede ser implementado en diferentes instituciones, independientemente de su sector, así como para procesos distintos a los investigados.(Jara, 2020).

En 2019, una investigación descriptiva – correlacional y no experimental fue llevada a cabo tomando una muestra de 337 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de La Huaca – Paita. Los resultados de la investigación determinaron la existencia de una correlación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente, lo cual indica que el mejoramiento de las expectativas por parte de la entidad puede aumentar los niveles de satisfacción (Coronado, 2019).

En 2020, un estudio descriptivo y no experimental, involucró a 220 contribuyentes, con el propósito de evaluar el nivel de calidad de servicio. Los resultados arrojaron que la calidad por área de atención fue percibida como satisfactoria, con mayor valoración en seguridad y empatía; mientras que, en orientación y cabinas, la satisfacción fue moderada, salvo en fiabilidad en orientación y fiabilidad y empatía en cabinas (Phang, 2020).

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Nuevo paradigma institucional de la Sunat**

Al revisar la literatura acerca del nuevo paradigma institucional de la Sunat, varios autores han abordado el tema.

De acuerdo con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2015), el nuevo paradigma institucional se centrará en el servicio al bien común y bienestar de todos los peruanos, con el fin de priorizar herramientas de gestión de riesgo para diferenciar a los contribuyentes por su comportamiento, a fin de lograr una mejor recaudación. Por otro lado, para proteger a la nación, el servicio aduanero debe ser eficiente y contribuir a reducir los costos y aumentar la competitividad de las empresas peruanas.

### **Teoría de Thomas Samuel Kuhn (1962)**

Según lo expuesto por Kuhn citado por López & Sánchez (2019) indica que el paradigma es un modelo fundado en una serie de suposiciones con respecto a la naturaleza de la realidad. No es posible verificar el paradigma en sí, aunque proporciona la base para establecer nuestro conocimiento verificable. Los paradigmas institucionales se consideran los efectos generalizados de las estructuras sociales, como reglas, regulaciones o pautas autorizadas, que dan forma a la apariencia o actuación de la organización.

### **Definición del nuevo paradigma**

Según Quispe (2015), significa cambiar por completo la forma de mirar las cosas y de hacer nuestro trabajo, procesos y acciones. Casady *et al.* (2020) sostienen que un paradigma es una teoría cuyo núcleo central no se cuestiona y que proporciona una base para la solución de problemas y el avance en el conocimiento. Un ejemplo es el cambio de chip, reinventándonos como institución, para percibir la realidad desde una perspectiva diferente, de acuerdo a las últimas tendencias en materia tributaria y aduanera.

Esto ha provocado que la Sunat haya cambiado su misión, visión, entre otros, teniendo nuevos criterios de comportamiento.

### **Misión de la Sunat**

Ante ello, la Sunat (2015) tiene como misión servir al país con los recursos necesarios para la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica, contribuyendo al bien común, la competitividad y la protección de la sociedad, mediante la administración y el fomento de una tributación justa y un comercio exterior legítimo (p. 48).

## **Visión de la Sunat**

Asimismo, la Sunat (2015) busca convertirse en una administración tributaria y aduanera de éxito, moderna y con el respeto de Estado y contribuyentes. Esto se logrará alcanzando resultados similares a los de los países desarrollados, incorporando tecnologías avanzadas, aplicando enfoques modernos de gestión de riesgo y fomentando el cumplimiento voluntario y respetada por:

- El Estado: busca mantener bajos niveles de evasión y fraude en la tributación interna y el comercio exterior para financiar programas sociales y contribuir al desarrollo del país.
- Los contribuyentes y usuarios de comercio exterior: se sienten respetados cuando cumplen sus obligaciones; reciben facilidades para ello y creen en la capacidad de la institución de detectar y tratar los incumplimientos.
- Sus trabajadores: con su mística y modelo dentro del estado, sienten orgullo de formar parte de ella y se encuentran comprometidos con su misión.
- Sus trabajadores potenciales: es una institución capaz de competir con muchas otras en términos de atractivo para los potenciales trabajadores, ya sea que provengan de instituciones educativas prestigiosas, el sector público o el privado, y sean figuras destacadas.
- *Otras administraciones:* consultan esta y la toman como punto de referencia.

## **Objetivos estratégicos**

Los objetivos estratégicos siguientes están alineados a los planes del nuevo paradigma: en ampliar la base tributaria, mejorar el cumplimiento voluntario, reducir los costos y tiempos para el usuario, garantizar la seguridad de la cadena logística, disminuir el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías, reducir el desvío de insumos químicos y bienes fiscalizados, así como asegurar el fortalecimiento institucional y el desarrollo del recurso humano (Sunat, 2015).

### **Nuevo Lema de sunat “Hacia un servicio de clase mundial”**

Según Quispe (2015), indica que el objetivo de la Sunat es ofrecer un servicio de clase mundial, el cual se alcanzará mediante la ampliación de la base tributaria, mejora del cumplimiento voluntario, reducción de costos y tiempos para el usuario, además de garantizar la seguridad de la cadena logística de las exportaciones e importaciones, combatir el contrabando, el desvío de insumos químicos y fortalecer institucionalmente a la Sunat y desarrollar sus recursos humanos.

### **Principios de Sunat**

De acuerdo a la sunat (2015), evidencia los siguientes principios que se aplican para dicho paradigma:

- **Autonomía:** La Sunat debe ejercer sus funciones con independencia, rectitud e integridad, aplicando sus criterios técnicos para preservar su estabilidad institucional.
- **Honestidad.** La Sunat y sus colaboradores deben ser justos, rectos, íntegros y respetuosos con la verdad. Esta es la base de su existencia.
- **Compromiso.** los colaboradores deben estar comprometidos con la institución, sus metas, y tener la disposición de hacer más de lo esperado con el fin de alcanzar sus objetivos. Deben sentir orgullo por pertenecer a la Sunat.
- **Profesionalismo.** el capital humano de la Sunat debe destacar por su ética y destrezas técnicas, siendo imparciales, objetivos y eficaces. En casos de conflicto de intereses deben priorizar el interés público y evitar participar en situaciones que puedan poner en entredicho su transparencia.
- **Vocación de Servicio.** La institución y sus miembros se esfuerzan por ofrecer un servicio de calidad que cubra y satisfaga las necesidades de los contribuyentes, usuarios y operadores de comercio exterior, así como de los ciudadanos

y los usuarios internos; haciendo un uso eficiente de los recursos para maximizar la calidad de nuestros servicios.

- Trabajo en Equipo. Creemos firmemente en que el trabajo en equipo es la clave para alcanzar resultados superiores; por lo tanto, compartimos información y conocimiento, y ponemos énfasis en el beneficio colectivo por encima del individual.
- Flexibilidad. También nos comprometemos a ser flexibles, a cuestionarnos continuamente para poder mejorar y a estar abiertos a las nuevas alternativas.

### **Evaluación de los nuevos paradigmas institucionales**

La Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (2017), se ha renovado con un nuevo paradigma, cuyo objetivo es realizar un trabajo eficiente para reducir costos. Esta mejora se ha implementado a través de cuatro componentes: control integral, mejora de procesos, orientación y asistencia, así como información. Esto con el fin de dejar atrás la imagen de recaudación y servicio aduanero no muy eficiente, así como la gestión saturada de papeles y trámites burocráticos.

A continuación, se detalla las mejoras en los cuatro componentes:

**Plan de control Integral:** este proceso está orientado al análisis y gestión de los riesgos del modelo de control del tributo bajo un enfoque por segmentos de contribuyente que contribuyan al cierre de brechas, este proceso comprende los siguientes indicadores. (sunat, 2017)

- Diseño de herramientas de control para combatir la evasión.
- Capacidades potenciadas del personal fiscalizador
- Apoyo a los contribuyentes
- Potenciar uso de documentos como fuentes de información
- Plataforma con información para las pymes
- Campañas de difusión de las obligaciones tributarias
- Mayor cobertura de inspección

**Plan de mejora de los procesos:** Este proceso está orientado a la mejora continua e integral de los procesos en los que se desarrolla el sistema Tributario, desde el registro hasta la extinción de la obligación tributaria sea por pago voluntarios. (sunat, 2017)

- Campañas para el uso del canal virtual
- Actualización permanente de información
- Pagos mediante canales virtuales
- Reducción de tiempo de espera de los contribuyentes
- Uso de terceros para cobranza coactiva

**Plan de orientación y asistencia:** ofrece herramientas interactivas modernas que permiten la auto-asistencia de los contribuyentes de acuerdo al segmento al que pertenecen (Sunat, 2017).

- Nueva central de consultas
- Portales especializados
- Uso de redes sociales para difundir información
- Nuevos servicios en la App Sunat
- Asistencia personalizada
- Orden y administración de colas

**Plan de información:** comprenda evaluación, identificación, análisis y gestión de las fuentes de información se llevará a cabo con el objetivo de mejorar el cumplimiento (Sunat, 2017).

- Establecer el perfil de riesgo del contribuyente
- Mejora en los procesos de registro y calidad de datos

### **1.2.2. Calidad del servicio**

#### **Modelo Servqual para la Medición de la Calidad**

Según este modelo de Servqual citador por Subhadip *et al.* (2019) describe que es una escala de elementos múltiples diseñada para evaluar las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio

tanto en empresas de servicios como minoristas. Esta escala descompone la noción de calidad de servicio en cinco construcciones: Tangibles (instalaciones físicas, equipos, apariencia del personal, etc.), Fiabilidad (capacidad de realizar el servicio de manera confiable y precisa), Capacidad de respuesta (disposición para ayudar y responder a las necesidades del cliente), Garantía (capacidad del personal para inspirar confianza) y Empatía (medida en que se brinda un servicio individualizado y atento). Servqual representa la calidad del servicio como la diferencia entre los requerimientos del cliente para una oferta de servicio y su percepción de lo recibido, por lo que los encuestados deben responder preguntas sobre sus expectativas y sus percepciones.

### **Teoría de los principios de la calidad**

De acuerdo a Radivilova *et al.* (2019) menciona que las perspectivas de los clientes están forjadas en las experiencias individuales y de terceros (amistades, familiares, compañeros de trabajo, etc.), es por eso que el servicio que se oferta no solo deberá cumplir con la satisfacción inmediata de la necesidad sino también dejar un resultado de calidad en el servicio que se ofreció. Para lograr un buen servicio de calidad, se requieren trece principios: 1) hacer las cosas bien desde un principio, 2) satisfacer las necesidades del cliente interno y externo, 3) buscar soluciones en lugar de justificar errores, 4) ser optimista, 5) tener un trato amable con los demás, 6) ser oportuno al cumplir con las tareas, 7) ser puntual, 8) trabajar en equipo con amabilidad, 9) aprender de los errores y tratar de enmendarlos, 10) ser humilde para aprender y enseñar a otros, 11) tener orden y organización con las herramientas de trabajo, 12) ser responsable y generar confianza, y 13) simplificar lo complejo desburocratizando procesos

### **Aspectos teóricos sobre la calidad de servicio**

El proceso de evaluación de la calidad de servicio consiste en comparar las expectativas de los contribuyentes con sus percepciones. Esto se logra midiendo la diferencia entre el servicio que el cliente espera recibir y el que la empresa le brinda. De acuerdo con Girón (2018), la calidad

de servicio se refiere al cumplimiento de las necesidades de los usuarios con sus expectativas sobre la calidad del producto o servicio (p. 15). Por otro lado, Philipp *et al.* (2020) la satisfacción del usuario es el elemento predominante para la calidad percibida, siendo la distancia mínima entre la expectativa del cliente y la percepción por la utilización del servicio.

Según Pizzo (2013) menciona que: la calidad de servicio es un hábito desarrollado y practicado por una organización para atender de la mejor manera a sus clientes. Esto se logra ofreciendo un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún en situaciones imprevistas o ante errores. Esto permitirá al cliente sentirse comprendido, atendido y servido con dedicación y eficacia, proporcionando a la vez mayores ingresos y menores costos para la organización (p. 12).

Sin embargo, para Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009) la calidad del servicio es una herramienta competitiva que toda organización debe garantizar, como parte de un proceso de mejora y evaluación, para lograr la lealtad del cliente y destacarse con respecto a la competencia (p. 460). En otras palabras, la calidad del servicio es cuando se cumplen los requisitos, necesidades y expectativas del usuario, es decir, va más allá de la simple realización de una decisión, hecho que no asegura que el cliente esté satisfecho con el servicio o producto. El hecho de que un servicio sea cuando se satisfacen los requisitos, necesidades y expectativas del usuario, es decir, va más allá de simples decisiones, no asegura que el cliente esté satisfecho con el servicio o producto.

### **Importancia de la calidad de servicio**

Es esencial que la calidad esté presente en el servicio para asegurar la productividad de una organización y alcanzar el éxito. De esta manera, se puede contribuir a la fidelidad de los usuarios hacia el servicio ofrecido, garantizando la sostenibilidad de la institución en la comunidad. Según Casermeiro (2018), considera que los usuarios buscan experiencias positivas, siendo esto lo que más valoran cualquier persona

al momento de adquirir el servicio, con el fin de que la percepción que tenga el cliente acerca de la calidad del servicio influya de manera favorable en los resultados de la institución. Es esencial que cualquier organización garantice un alto nivel de calidad en el servicio al cliente, sin importar el tamaño, estructura o naturaleza de sus operaciones. Esto debido a que la primera impresión que se da a los clientes o usuarios es la que los ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos. Si la calidad del servicio al cliente se ve alterada, entonces la organización puede convertirse en una amenaza.

### **Factores de la calidad de servicio al cliente**

Martínez (2014) el cliente siempre evalúa la calidad del servicio en base a lo que percibe claramente; sin embargo, los aspectos intrínsecos del servicio no entran en esta categoría. Por esta razón, el proveedor debe enfatizar los aspectos extrínsecos y fomentar una comunicación real. La calidad del servicio se compone de los siguientes factores:

- La rapidez de respuesta, la flexibilidad y la capacidad de adaptación son factores importantes para el buen servicio.
- Se requiere información sobre el servicio prestado
- Personal cualificado, con atributos personales como amabilidad, puntualidad, facilidad de comunicación y empatía, y técnicos como capacidad de resolución, disponibilidad y seguridad.
- Es necesaria la accesibilidad y la atención telefónica (p. 89).

### **Componentes básicos para brindar calidad de servicio**

Entre los componentes básicos de la calidad, Rodríguez (2019), menciona los siguientes:

- Accesibilidad: La entidad debe proporcionar a sus clientes una forma sencilla de contactar con ellos.
- Capacidad de respuesta: Brindar un servicio eficaz sin dilaciones ni pausas sin razón.

- Cortesía: Es esperado que durante la prestación de servicio el personal muestre atención, respeto y amabilidad hacia los clientes.
- Credibilidad: Los usuarios deben recibir la impresión de que el personal en contacto con ellos es veraz.
- Fiabilidad: Poder cumplir con el servicio prometido sin fallos.
- Seguridad: Los empleados deben ser dotados con la información adecuada y la habilidad para generar confianza y confidencialidad.
- Profesionalidad: Es necesario que el personal que preste servicios esté debidamente calificado.
- Empatía: Prestar cuidado y atención de manera personalizada al cliente (p. 9).

### **Características del servicio de calidad**

De acuerdo con Anierte (2013), sostuvo que existen algunas características que las instituciones, empresas y entidades deben seguir y cumplir con algunas características que incluyen:

- Cumplirse con los objetivos.
- Debe estar apto para lo que se diseñó.
- La adecuación para el uso.
- La solución de necesidades.
- la proporción de resultados esperados.

### **Evaluación de la calidad del servicio**

Para evaluar la presente variable se ha tomado la teoría planteada por Tigani (2006) quien mide la calidad del servicio en base a las dimensiones e indicadores:

**Aspectos humanos.** Calidad de los recursos humanos con la que cuenta la institución, el cual está compuesto por los siguientes indicadores:

- **Confianza en el servicio.** Es la seguridad que tiene el usuario en cuanto a los procesos de tramitación documentaria.
- **Empatía.** Es aquella participación de los colaboradores en la realidad ajena a ellos.
- **Disposición a la solución de quejas.** Disposición del personal para la solución de inconvenientes.

**Aspectos institucionales.** Hace mención al conjunto de actividades y labores que realiza la institución con el propósito de brindar servicios de calidad a los usuarios y cumplir con sus objetivos institucionales.

- **Confiabilidad.** Es el nivel de seguridad que transmite el personal a los usuarios generando confianza en los servicios.
- **Transparencia.** Brindar sinceridad en la atención al usuario.
- **Amabilidad.** Es el buen trato brindado al usuario con el propósito de aumentar su satisfacción.
- **Trabajo en equipo.** Es el grupo de colaboradores que se organizan para lograr metas en común de la institución.

**Eficiencia de procesos.** Es la capacidad que tiene la institución para cumplir adecuadamente cada uno de los procesos institucionales.

- **Capacidad de respuesta.** Habilidad del personal para atender las quejas y reclamos de los usuarios.
- **Simplicidad.** Facilidad en los procesos documentarios del usuario.
- **Información oportuna.** Brindar información apropiada que el usuario necesita.
- **Precisión en la toma de decisiones.** Rapidez y efectividad de la toma de decisiones en cuanto a las acciones a realizar.
- **Tiempo de demora en los tramites.** Es la cantidad de tiempo en que el personal se demora en la realización de los trámites administrativos.

**Evidencias físicas.** Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas de la institución, con la finalidad de aumentar el nivel de satisfacción al usuario.

- **Mobiliario.** Condiciones en la que se encuentra el mobiliario de la institución
- **Equipamiento.** Equipamiento que contribuyen en el desarrollo de actividades
- **Infraestructura.** Oficinas bien estructuradas y distribuidas que permitan el acceso a los usuarios.
- **Limpieza.** Mantenimiento de las áreas para brindar una buena atención al usuario.

### 1.3. Definición de términos básicos

**Calidad de servicio.** Es el conjunto de técnicas que el personal de una determinada organización utiliza para brindar servicios de calidad y de esa manera satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes (Aguila, 2018).

**Comunicación institucional.** Hace mención a la comunicación que se realiza de manera organizada por una institución y de tal modo va dirigida a los grupos del entorno social donde ejercen sus actividades (Benavides, 2016).

**Disconformidad.** Es la falta de acuerdo entre la institución y sus trabajadores, debido a la inadecuada toma de decisiones (Estrella, 2018).

**Empatía.** es la capacidad de entender y compartir los sentimientos de otra persona. Implica ponerse en los zapatos de alguien, comprendiendo sus sentimientos y perspectivas, y respondiendo con compasión y comprensión (Feliz, 2015).

**Mejora continua.** Hace mención al conjunto de acciones dirigida a obtener la mayor calidad posible de los bienes y servicios de una determinada institución o empresa (Mamani, 2019).

**Paradigma.** Es una forma, modelo o ejemplo que sirve esencialmente de norma, ya que son aquellos que ayudan a llevar al cumplimiento de los objetivos anhelados (Plasencia, 2016).

**Plataforma tecnológica.** Es un conjunto de tecnologías que permite el desarrollo, gestión y uso de aplicaciones y servicios digitales, lo que permite la integración de servicios, aplicaciones y dispositivos. Está compuesto por varias capas de tecnologías que permiten la comunicación entre diferentes elementos, desde aplicaciones, servicios, dispositivos y plataformas (Rojas, 2017).

**Procesos administrativos.** Consiste en un conjunto de actividades y labores que fluyen para alcanzar un fin determinado (Estrella, 2018).

## **CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS**

### **2.1 Variables y su operacionalización**

#### **Variables**

Variable independiente: Nuevos paradigmas institucionales.

Variable dependiente: Calidad de servicio.

#### **Definición conceptual**

Nuevos paradigmas institucionales. Quispe (2015), sostiene que los nuevos paradigmas implican “un cambio completo en la forma de mirar las cosas, hacer las diversas tareas y realizar los de manera distinta los diversos procesos y acciones diarias” (párr. 5).

Calidad de servicio. Girón (2018) enfatizó que la calidad de servicio es el logro de las necesidades de los usuarios al satisfacer las expectativas que poseen acerca de la calidad del producto o servicio que van a obtener (p. 15).

#### **Definición operacional**

Nuevos paradigmas institucionales. Para la evaluación de los nuevos paradigmas institucionales, se empleara el plan de trabajo establecido por la Sunat, con el propósito de evaluar si los nuevos paradigmas vienen siendo aplicados adecuadamente, en los componentes de control integral, mejora en los procesos, orientación y asistencia y finalmente el plan de información, para ello se planteara una serie de interrogantes que den pie a la identificación y determinación del problema, es así que se aplicara una encuesta de 20 preguntas elaboradas a partir los indicadores.

Calidad de servicio. Con respecto a la calidad de servicio se tomará la teoría planteada por Tigani (2006), quien evalúa la variable en base a los aspectos humanos, aspectos institucionales, eficiencia en los procesos,

y evidencias físicas, a través de los cuales se planteará un cuestionario de 16 preguntas.

**Indicadores:**

Variable independiente: Nuevos paradigmas institucionales.

- Diseño de herramientas de control para combatir la evasión.
- Capacidades potenciadas del personal fiscalizador
- Apoyo a los contribuyentes
- Potenciar uso de documentos como fuentes de información
- Plataforma con información para las pymes
- Campañas de difusión de las obligaciones tributarias
- Mayor cobertura de inspección
- Campañas para el uso del canal virtual
- Actualización permanente de información
- Pagos mediante canales virtuales
- Reducción de tiempo de espera de los contribuyentes
- Uso de terceros para cobranza coactiva
- Nueva central de consultas
- Portales especializados
- Uso de redes sociales para difundir información
- Nuevos servicios en la App SUNAT
- Asistencia personalizada
- Orden y administración de colas
- Establecer el perfil de riesgo del contribuyente
- Mejora en los procesos de registro y calidad de datos

Variable dependiente: Calidad de servicio.

- Confianza del servicio
- Empatía
- Disposición a la solución de quejas
- Confiabilidad
- Transparencia
- Amabilidad
- Trabajo en equipo

- Capacidad de respuesta
- Simplicidad
- Información oportuna
- Precisión en la toma de decisiones
- Tiempo de demora en los tramites
- Mobiliario
- Equipamiento
- Infraestructura
- Limpieza

**Instrumentos:**

Para la evaluación de las variables se utilizará el cuestionario

## **2.2 Formulación de la hipótesis**

### **Hipótesis general**

**Hi:** La implementación del nuevo paradigma institucional de la Sunat ha tenido un efecto positivo en la calidad de servicio brindado al contribuyente de la ciudad de Iquitos, 2022.

**Ho:** La implementación del nuevo paradigma institucional de la Sunat no ha tenido un efecto positivo en la calidad de servicio brindado al contribuyente de la ciudad de Iquitos, 2022.

### **Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** El paradigma institucional de la Sunat se viene gestionando de manera deficiente.

**H<sub>2</sub>:** La calidad de servicio brindado al contribuyente antes de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos fue mala.

**H<sub>3</sub>:** La calidad de servicio brindado al contribuyente después de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos es buena.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

El estudio se manejó bajo un enfoque cuantitativo, puesto que el tratamiento a cada uno de los indicadores de las variables fue numérico, a fin de lograr un análisis estadístico más conciso, asimismo la investigación fue de tipo aplicada, puesto que se utilizaron teorías, ya existentes a para dar solución a un problema real de la sociedad (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El presente estudio pertenece al grupo de las investigaciones experimentales, específicamente al diseño pre experimental, el cual implica 2 fases: la evaluación de la calidad de servicio brindada por la Sunat en un primer momento (antes de la implementación del nuevo paradigma) a fin de conocer el estado actual del servicio, y en un segundo momento (evaluación de la calidad del servicio después de la implementación del nuevo paradigma institucional) a fin de conocer el cambio experimentado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

**GE**                      **O1**                      **X**                      **O2**

**Donde:**

**GE:** Grupo experimental (muestra de estudio)

**O1:** Pre evaluación de la calidad del servicio

**X:** Implementación del nuevo paradigma institucional

**O2:** Post evaluación de la calidad del servicio

### 3.2. Población y muestra

**Población:** para la variable "nuevo paradigma institucional" estuvo integrada por 137 trabajadores de la Sunat sede Iquitos.

Además, para la variable calidad de servicio la muestra estuvo compuesta por 146, 853 contribuyentes.

**Muestra:** De tal modo por ser gran número de trabajadores se ha empleado la siguiente formula:

Población de estudio

**Colaboradores:**

**Datos:**

(Z) Nivel de confianza: 1.96 =95%

(p) Probabilidad: 60%= 0.6

(q) (1 - p) = 0.4

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 137

**Formula:**

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{137 (1.96)^2 (0.6)(0.4)}{(137 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.6)(0.4)}$$
$$n = \frac{126.311808}{1.26}$$
$$n = 101$$

Luego de aplicar la formula se logró determinar que la muestra estuvo conformada por **101 trabajadores** de la Sunat de la ciudad de Iquitos.

**Contribuyentes:**

De tal modo por ser gran número de contribuyentes se ha empleado la siguiente formula:

**Datos:**

(Z) Nivel de confianza: 1.64 =90%

(p) Probabilidad: 60%= 0.6

(q) (1 - p) = 0.4

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 146,853

**Formula:**

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{146,853 (1.96)^2 (0.6)(0.4)}{(146,853 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.6)(0.4)}$$
$$n = 183$$

Después de aplicar la fórmula se descubrió que había **183** contribuyentes de la Sunat de Iquitos.

### 3.3. Técnicas e instrumentos

Asimismo, en el presente estudio se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, en el caso de la variable implementación de nuevos paradigmas institucionales, esta estuvo conformada por 20 preguntas elaboradas de acuerdo a los indicadores de la variable y 16 preguntas en caso de la variable calidad de servicio, de tal modo que las interrogantes tuvieron fáciles opciones de respuestas, con la intención de que los trabajadores respondan de una manera directa y sin ningún inconveniente.

Además, el instrumento a utilizar fue el cuestionario, el cual tuvo 5 opciones de respuesta (Total desacuerdo en desacuerdo Indeciso de acuerdo totalmente de acuerdo) representados por números del 1 al 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Una vez creados los instrumentos, la validación de los datos se realizó con un juicio de tres expertos, quienes evaluaron los ítems, indicadores, dimensiones y variables para aprobar la aplicación de la muestra de estudio.

Al final, la fiabilidad de los datos obtenidos fue verificada con el software estadístico SPSS versión 24, mediante la utilización de la fórmula

estadística Alfa de Cronbach, el cual determino para la variable Paradigma institucional un índice de 0,816, asimismo, para la Calidad de servicio – ANTES un índice de 0,852 y DESPUÉS un índice de 0,934.

#### **3.4. Procedimientos de recolección de datos**

Para la recolección de datos se debe considerar diversos factores que permitieron cumplir con los objetivos de la investigación, para ello primero se procedió a elaborar el instrumento de recolección de datos tomando en cuenta las dimensiones e indicadores de cada variable, la misma que fue pertinente para el llenado del instrumento; luego el instrumento tuvo que ser validado por expertos para aprobar su aplicación a la muestra de estudio. Una vez diseñada la encuesta se realizó una prueba piloto para ver si hay algún error o se necesita algún tipo de cambio. Posteriormente se fijó una fecha y hora con los colaboradores administrativos para dar una breve explicación sobre el propósito de la investigación adjuntando los cuestionarios de cada una de las variables para su correcto llenado.

#### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos**

Los datos obtenidos de la encuesta se analizaron numéricamente, permitiendo así tener una mejor visión de la actuación de la muestra en estudio. Las tablas, figuras y el software SPSS que se emplearon contribuyeron a un análisis detallado para obtener resultados más fiables. Por último, los pasos a seguir para alcanzar los resultados eran:

- Los datos recolectados en los instrumentos fueron registrados en el programa Excel, teniendo en cuenta la valoración numérica de las opciones de respuesta, realizando el registro por cada pregunta y personas encuestada.
- En el programa Excel se hizo un recuento de las respuestas numéricas para cada pregunta, las cuales fueron clasificadas en indicadores y dimensiones para luego ser estudiadas.
- Se Excel se extrajo los resultados descriptivos que corresponden a cada una de las variables, siendo presentados en tabla y

gráficos, que ofrecieron como resultado las frecuencias y porcentajes.

- Por otro lado, se recurrió al programa estadístico SPSS v26 para la estadística inferencial, en la cual los datos fueron tabulados con relación a las preguntas y encuestados.
- Los datos procesados en el SPSS pasaron por un análisis de fiabilidad, para determinar el grado de confiabilidad de los datos a través del estadístico Alfa de Cronbach.
- Asimismo, en el SPSS se realizó la prueba de normalidad de los datos y la prueba de correlación Rho de Spearman.

### **3.6. Aspectos éticos**

En el presente estudio se tuvo en consideración el reglamento de citas de las normas APA 7<sup>a</sup> edición dictado por la Asociación Americana de Psicólogos, para respetar los derechos del autor y evitar el plagio. Los datos y documentos obtenidos de la Sunat fueron manejados con el más riguroso nivel de confidencialidad y solo se reflejaron los datos esenciales para la investigación sin poner en peligro los intereses de la institución. Los resultados obtenidos por los encuestados fueron manejados tal y como se recibieron, sin manipularlos.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### Resultados descriptivos

Tabla 1.

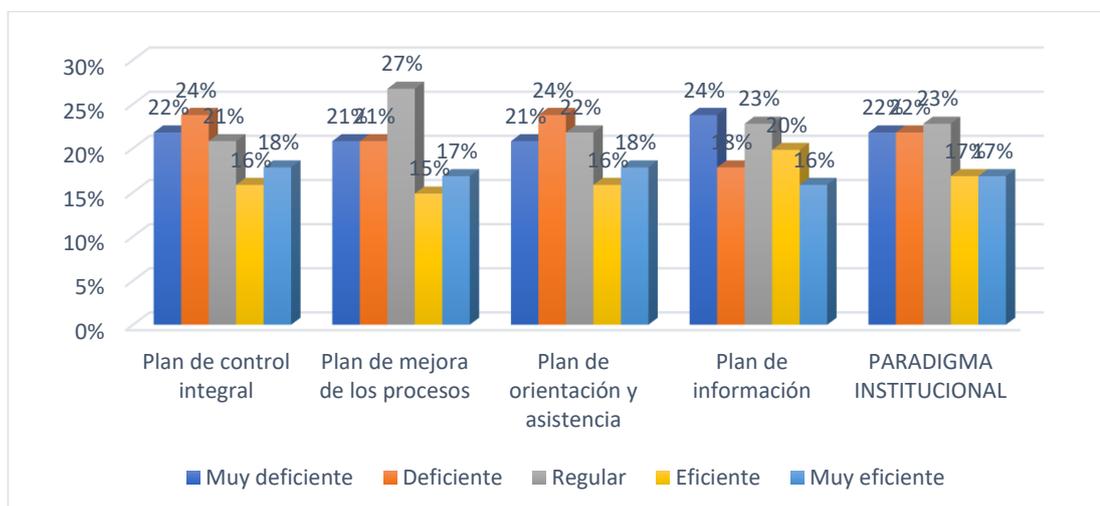
#### *Paradigma institucional*

|                                  | Muy deficiente |            | Deficiente |            | Regular   |            | Eficiente |            | Muy eficiente |            |
|----------------------------------|----------------|------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|---------------|------------|
|                                  | n              | %          | n          | %          | n         | %          | n         | %          | n             | %          |
| Plan de control integral         | 22             | 22%        | 24         | 24%        | 21        | 21%        | 16        | 16%        | 18            | 18%        |
| Plan de mejora de los procesos   | 21             | 21%        | 21         | 21%        | 27        | 27%        | 15        | 15%        | 17            | 17%        |
| Plan de orientación y asistencia | 21             | 21%        | 24         | 24%        | 22        | 22%        | 16        | 16%        | 18            | 18%        |
| Plan de información              | 24             | 24%        | 18         | 18%        | 23        | 23%        | 20        | 20%        | 16            | 16%        |
| <b>PARADIGMA INSTITUCIONAL</b>   | <b>22</b>      | <b>22%</b> | <b>22</b>  | <b>22%</b> | <b>23</b> | <b>23%</b> | <b>17</b> | <b>17%</b> | <b>17</b>     | <b>17%</b> |

Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados

Gráfico 1.

#### *Paradigma institucional*



Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados respecto a la tabla 1

Dado a los resultados de la primera variable se logra evidenciar que, el 23% de los contribuyentes encuestados califican como regular al paradigma institucional de la sunat, el 22% como deficiente y el otro 22% muy deficiente.

En la misma tabla y grafico se evidencia las dimensiones que a continuación serán analizadas e interpretadas de la siguiente manera:

Tabla 2.

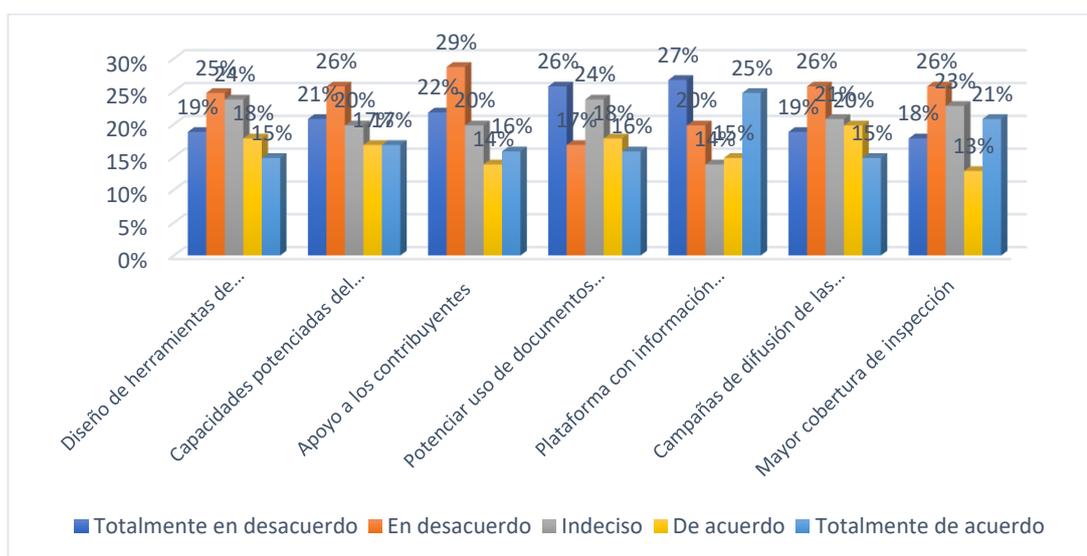
*Plan de control integral*

|   | Ted |     | Ed |     | In |     | Da |     | Tda |     |
|---|-----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|
|   | n   | %   | n  | %   | n  | %   | n  | %   | n   | %   |
| Diseño de herramientas de control para combatir la evasión. | 19  | 19% | 25 | 25% | 24 | 24% | 18 | 18% | 15  | 15% |
| Capacidades potenciadas del personal fiscalizador           | 21  | 21% | 26 | 26% | 20 | 20% | 17 | 17% | 17  | 17% |
| Apoyo a los contribuyentes                                  | 22  | 22% | 29 | 29% | 20 | 20% | 14 | 14% | 16  | 16% |
| Potenciar uso de documentos como fuentes de información     | 26  | 26% | 17 | 17% | 24 | 24% | 18 | 18% | 16  | 16% |
| Plataforma con información para las pymes                   | 27  | 27% | 20 | 20% | 14 | 14% | 15 | 15% | 25  | 25% |
| Campañas de difusión de las obligaciones tributarias        | 19  | 19% | 26 | 26% | 21 | 21% | 20 | 20% | 15  | 15% |
| Mayor cobertura de inspección                               | 18  | 18% | 26 | 26% | 23 | 23% | 13 | 13% | 21  | 21% |

Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados

Gráfico 2.

*Plan de control integral*



Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados respecto a la tabla 2

Respecto a la primera dimensión, se observa que, el 25% de los contribuyentes sostienen estar en desacuerdo, debido que casi nunca la

institución cuenta con herramientas de control para combatir la evasión. Del mismo modo, el 26% de los contribuyentes se muestran en desacuerdo por que casi nunca el personal se encuentra se encuentra debidamente capacitado en sus funciones. Asimismo, el 29% indica estar en desacuerdo, ya que la institución casi nunca brinda todas las facilidades y apoyo para que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias. Sin embargo, el 26% está totalmente en desacuerdo, puesto que la institución nunca potencia el uso de libros, registros y comprobantes electrónicos en sus actividades diarias como fuentes de información para la detección de actos ilícitos. Igualmente, el 27% de los contribuyentes encuestados refieren estar en total desacuerdo, ya que la institución nunca cuenta con una plataforma que brinde información especializada para las pymes. Por otra parte, el 26% de contribuyentes están en desacuerdo, debido a que en el transcurso del último trimestre casi nunca se han elaborado campañas de difusión sobre obligaciones tributarias. También, el 26% está en desacuerdo por que la institución casi nunca ha incrementado el control e inspección a las pymes.

Tabla 3.

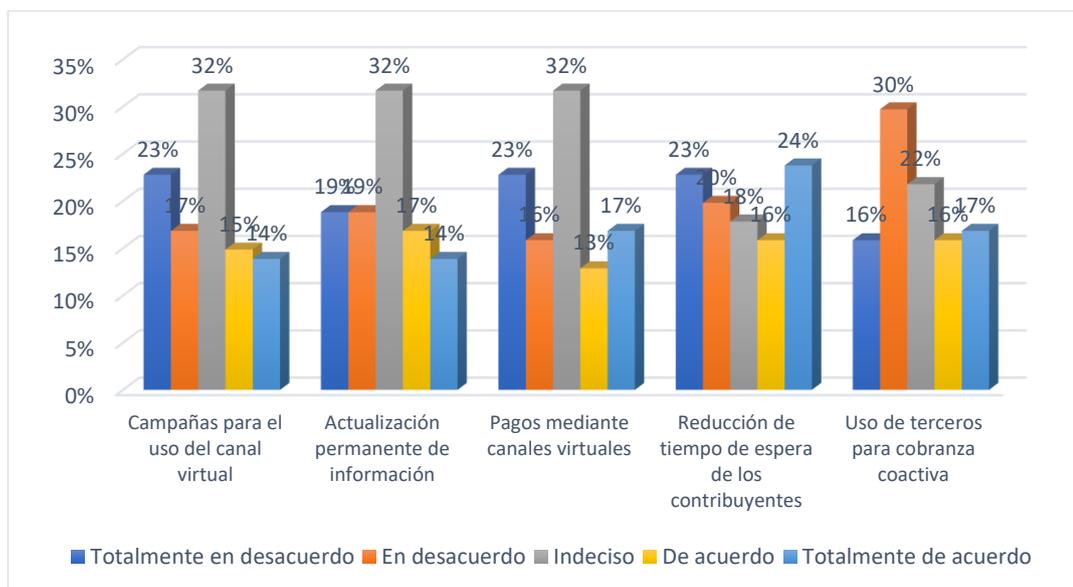
*Plan de mejora de los procesos*

|   | Ted |     | Ed |     | In |     | Da |     | Tda |     |
|---|-----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|
|   | n   | %   | n  | %   | n  | %   | n  | %   | n   | %   |
| Campañas para el uso del canal virtual              | 23  | 23% | 17 | 17% | 32 | 32% | 15 | 15% | 14  | 14% |
| Actualización permanente de información             | 19  | 19% | 19 | 19% | 32 | 32% | 17 | 17% | 14  | 14% |
| Pagos mediante canales virtuales                    | 23  | 23% | 16 | 16% | 32 | 32% | 13 | 13% | 17  | 17% |
| Reducción de tiempo de espera de los contribuyentes | 23  | 23% | 20 | 20% | 18 | 18% | 16 | 16% | 24  | 24% |
| Uso de terceros para cobranza coactiva              | 16  | 16% | 30 | 30% | 22 | 22% | 16 | 16% | 17  | 17% |

Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados

Gráfico 3.

*Plan de mejora de los procesos*



Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados respecto a la tabla 3

En cuanto a la tabla y gráfico 3, el 32% de los contribuyentes que fueron encuestados se encuentran indecisos, ya que pocas veces se han elaborado campañas en las cuales se promuevan el uso del canal de virtual. Lo mismo pasa, con el 32% quienes indican estar indeciso, debido a que raras veces la institución cuenta con un sistema que le permita actualizar su información de forma permanente. También, el 32% de encuestados se muestran indeciso, puesto que en los últimos meses a veces se han incrementado el pago mediante los canales virtuales. No obstante, el 24% de contribuyentes refiere estar totalmente de acuerdo porque siempre se ha implementado técnicas en los procesos con el propósito de reducir el tiempo de espera de los contribuyentes. Pero el 30% está en desacuerdo, ya que la institución casi nunca utiliza a terceras empresas para realizar la cobranza coactiva.

Tabla 4.

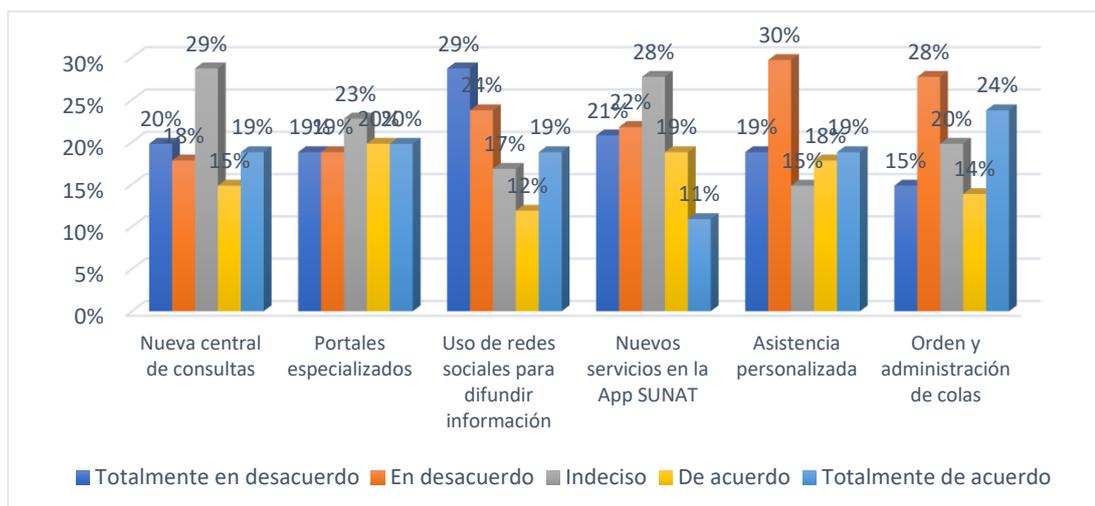
*Plan de orientación y asistencia*

|   | Ted |     | Ed |     | In |     | Da |     | Tda |     |
|---|-----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|
|   | n   | %   | n  | %   | n  | %   | n  | %   | n   | %   |
| Nueva central de consultas                      | 20  | 20% | 18 | 18% | 29 | 29% | 15 | 15% | 19  | 19% |
| Portales especializados                         | 19  | 19% | 19 | 19% | 23 | 23% | 20 | 20% | 20  | 20% |
| Uso de redes sociales para difundir información | 29  | 29% | 24 | 24% | 17 | 17% | 12 | 12% | 19  | 19% |
| Nuevos servicios en la App SUNAT                | 21  | 21% | 22 | 22% | 28 | 28% | 19 | 19% | 11  | 11% |
| Asistencia personalizada                        | 19  | 19% | 30 | 30% | 15 | 15% | 18 | 18% | 19  | 19% |
| Orden y administración de colas                 | 15  | 15% | 28 | 28% | 20 | 20% | 14 | 14% | 24  | 24% |

Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados

Gráfico 4.

*Plan de orientación y asistencia*



Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados respecto a la tabla 4

En esta dimensión se logra identificar que, el 29% de los contribuyentes encuestados se encuentran indeciso por que la institución pocas veces cuenta con central web, a través del cual el contribuyente acceda a realizar alguna consulta. Del mismo modo, el 23% de encuestados refieren estar indeciso, puesto que la institución a veces cuenta con un portal web especializado, con secciones habilitadas en función al contribuyente que accede al mismo. Sin embargo, el 29% está totalmente en desacuerdo con la institución ya que nunca emplea las redes sociales para difundir información tributaria y aduanera. Por otra parte, el 28% se encuentra indeciso, ya que la APP de la

institución pocas veces brinda nuevos servicios al contribuyente. Pero el 30% en desacuerdo por que la institución casi nunca atiende consultas y realiza tramites de manera inmediata. Como también, el 28% de contribuyentes casi nunca se planifica una serie de actividades en la atención diaria con el propósito de reducir colas.

Tabla 5.

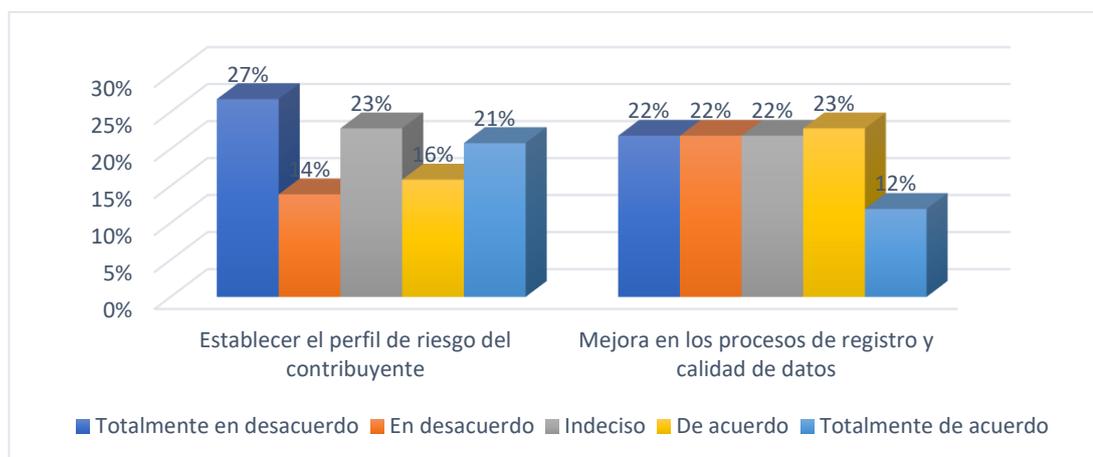
*Plan de información*

|   | Ted |     | Ed |     | In |     | Da |     | Tda |     |
|---|-----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|
|   | n   | %   | n  | %   | n  | %   | n  | %   | n   | %   |
| Establecer el perfil de riesgo del contribuyente      | 27  | 27% | 14 | 14% | 23 | 23% | 16 | 16% | 21  | 21% |
| Mejora en los procesos de registro y calidad de datos | 22  | 22% | 22 | 22% | 22 | 22% | 23 | 23% | 12  | 12% |

Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados

Gráfico 5.

*Plan de información*



Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados respecto a la tabla 5

Concerniente a la dimensión plan de información, el 27% indica estar totalmente en desacuerdo ya que la institución nunca evalúa, identifica y analiza el perfil de riesgo de cada uno de los contribuyentes. Pero, el 23% de contribuyentes refiere estar de acuerdo porque casi siempre cuenta con un sistema especializado para el registro y el control de calidad de datos de los contribuyentes.

Tabla 6.

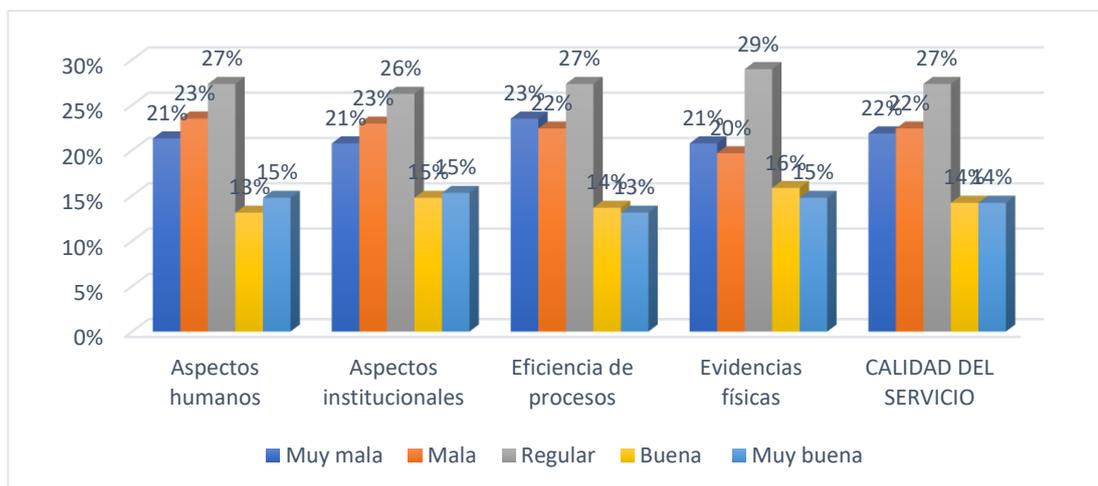
*Calidad del servicio – antes*

|                             | Muy mala  |            | Mala      |            | Regular   |            | Buena     |            | Muy buena |            |
|-----------------------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                             | n         | %          | n         | %          | n         | %          | n         | %          | n         | %          |
| Aspectos humanos            | 39        | 21%        | 43        | 23%        | 50        | 27%        | 24        | 13%        | 27        | 15%        |
| Aspectos institucionales    | 38        | 21%        | 42        | 23%        | 48        | 26%        | 27        | 15%        | 28        | 15%        |
| Eficiencia de procesos      | 43        | 23%        | 41        | 22%        | 50        | 27%        | 25        | 14%        | 24        | 13%        |
| Evidencias físicas          | 38        | 21%        | 36        | 20%        | 53        | 29%        | 29        | 16%        | 27        | 15%        |
| <b>CALIDAD DEL SERVICIO</b> | <b>41</b> | <b>22%</b> | <b>41</b> | <b>22%</b> | <b>50</b> | <b>27%</b> | <b>26</b> | <b>14%</b> | <b>26</b> | <b>14%</b> |

Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados

Gráfico 6.

*Calidad del servicio – antes*



Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados respecto a la tabla 6

En la tabla y gráfico 6, los datos indican que antes de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos, el nivel de calidad de servicio es regular por el 27% de los encuestados, pues presentaron algunas deficiencias en las dimensiones evaluadas. Por otro lado, el 22% de los contribuyentes calificaron el servicio como muy malo, el 22% como malo, sin embargo, el 14% calificaron el servicio como bueno y otro 14% como muy bueno.

Tabla 7.

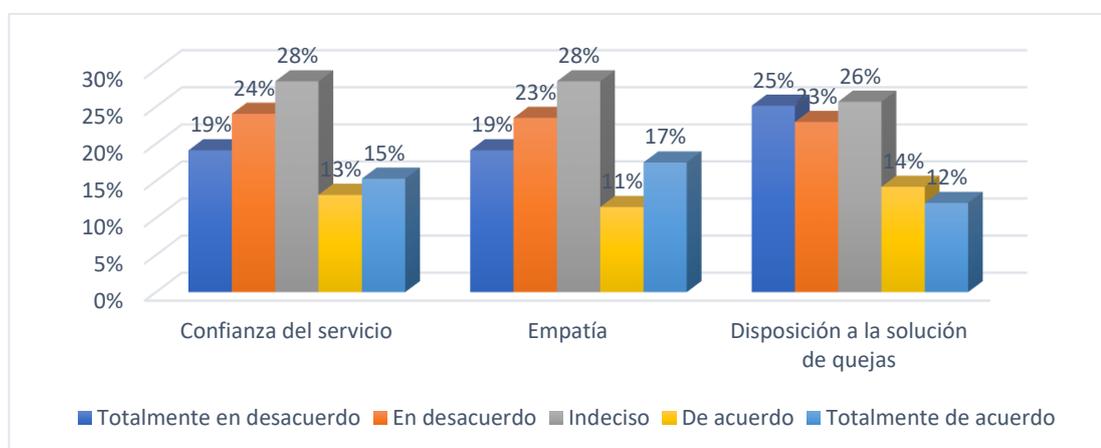
*Aspectos humanos*

|                                     | Ted |     | Ed |     | In |     | Da |     | Tda |     |
|-------------------------------------|-----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|
|                                     | n   | %   | n  | %   | n  | %   | n  | %   | n   | %   |
| Confianza del servicio              | 35  | 19% | 44 | 24% | 52 | 28% | 24 | 13% | 28  | 15% |
| Empatía                             | 35  | 19% | 43 | 23% | 52 | 28% | 21 | 11% | 32  | 17% |
| Disposición a la solución de quejas | 46  | 25% | 42 | 23% | 47 | 26% | 26 | 14% | 22  | 12% |

Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados

Gráfico 7.

*Aspectos humanos*



Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados respecto a la tabla 7

Dada a la tabla y gráfico 7, se perciben que la mayoría de las personas encuestadas no confían en la Sunat, ya que el 28% está indeciso y el 24% está en desacuerdo. Por otro lado, el 28% de los encuestados estuvieron indecisos sobre si el personal se preocupó y mostró comprensión de sus necesidades cuando fue atendido, mientras que el 23% estuvo en desacuerdo. Por último, el 26% de los contribuyentes están indecisos con la disposición de quejas, ya que los trabajadores de la institución a veces están dispuestos a ayudar en la resolución de sus dudas, quejas y reclamos y el 25% totalmente en desacuerdo.

Tabla 8.

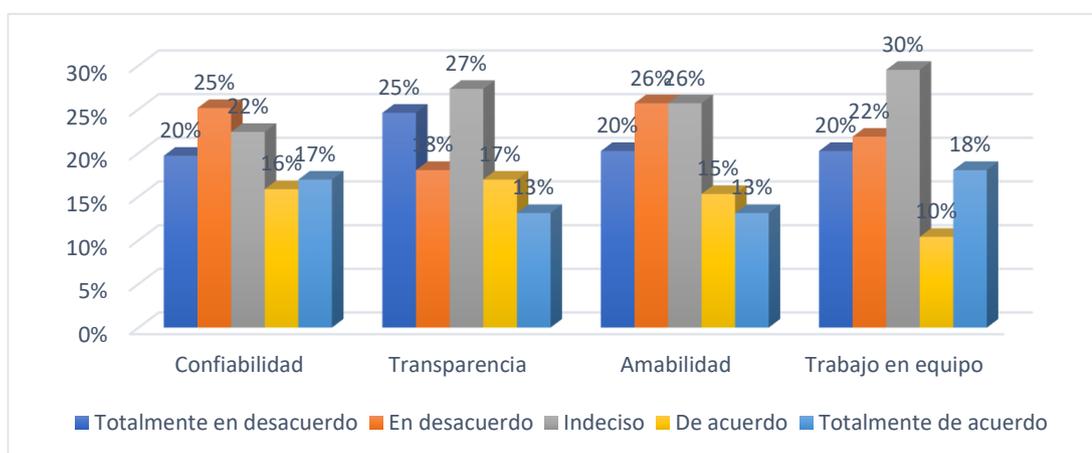
*Aspectos institucionales*

|                   | Ted |     | Ed |     | In |     | Da |     | Tda |     |
|-------------------|-----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|
|                   | n   | %   | n  | %   | n  | %   | n  | %   | n   | %   |
| Confiabilidad     | 36  | 20% | 46 | 25% | 41 | 22% | 29 | 16% | 31  | 17% |
| Transparencia     | 45  | 25% | 33 | 18% | 50 | 27% | 31 | 17% | 24  | 13% |
| Amabilidad        | 37  | 20% | 47 | 26% | 47 | 26% | 28 | 15% | 24  | 13% |
| Trabajo en equipo | 37  | 20% | 40 | 22% | 54 | 30% | 19 | 10% | 33  | 18% |

Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados

Gráfico 8.

*Aspectos institucionales*



Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados respecto a la tabla 8

En la tabla y gráfico 8 se logra percibir que, de la totalidad de la muestra encuestada, el 25% están en desacuerdo con que la institución cuenta con una política de seguridad de la documentación e información del contribuyente, mientras que el 22% están indecisos; asimismo, el 27% de los contribuyentes están indecisos con la transparencia de la información proporcionada por la institución y el 25% está totalmente en desacuerdo; por otro lado, el 26% se muestran indecisos, ya que el trato brindado por los colaboradores a los usuarios a veces es cordial y respetuoso, mientras el 26% están en desacuerdo con la afirmación; finalmente, se aprecia que el 30% de los encuestados están indecisos sobre si la institución fomenta el trabajo en equipo, mientras que el 22% están en desacuerdo.

Tabla 9.

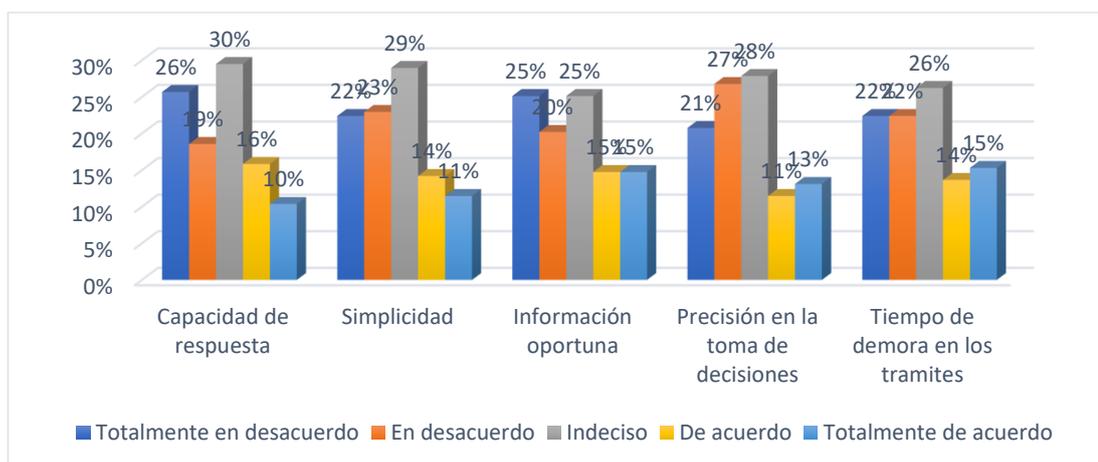
Eficiencia de procesos

|                                    | Ted |     | Ed |     | In |     | Da |     | Tda |     |
|------------------------------------|-----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|
|                                    | n   | %   | n  | %   | n  | %   | n  | %   | n   | %   |
| Capacidad de respuesta             | 47  | 26% | 34 | 19% | 54 | 30% | 29 | 16% | 19  | 10% |
| Simplicidad                        | 41  | 22% | 42 | 23% | 53 | 29% | 26 | 14% | 21  | 11% |
| Información oportuna               | 46  | 25% | 37 | 20% | 46 | 25% | 27 | 15% | 27  | 15% |
| Precisión en la toma de decisiones | 38  | 21% | 49 | 27% | 51 | 28% | 21 | 11% | 24  | 13% |
| Tiempo de demora en los tramites   | 41  | 22% | 41 | 22% | 48 | 26% | 25 | 14% | 28  | 15% |

Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados

Gráfico 9.

Eficiencia de procesos



Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados respecto a la tabla 9

De acuerdo a la tabla y gráfico 9 se observa que, el 30% de los contribuyentes están indecisos con respecto a la atención que reciben en las ventanillas, el 26% está totalmente en desacuerdo con esta atención; por su parte, el 29% de encuestados están indecisos con la simplicidad, puesto que los procedimientos administrativos en las oficinas a veces son adecuados para una buena atención, y el 23% está en desacuerdo; asimismo, el 25% de los contribuyentes están indecisos sobre la clareza y precisión de la información, mientras que el otro 25% está totalmente en desacuerdo con la información que reciben; seguidamente se observa que, el 28% de los contribuyentes están indecisos acerca de si los servicios que brindan los colaboradores de la institución están diseñados de forma estratégica para brindar una atención

adecuada, mientras que el 27% está en desacuerdo; por último, el 26% de los encuestados están indecisos respecto acerca de si el personal de la institución brinda una apropiada orientación para los procedimientos de los trámites que realiza, mientras que el 22% está en desacuerdo con esta afirmación.

Tabla 10.

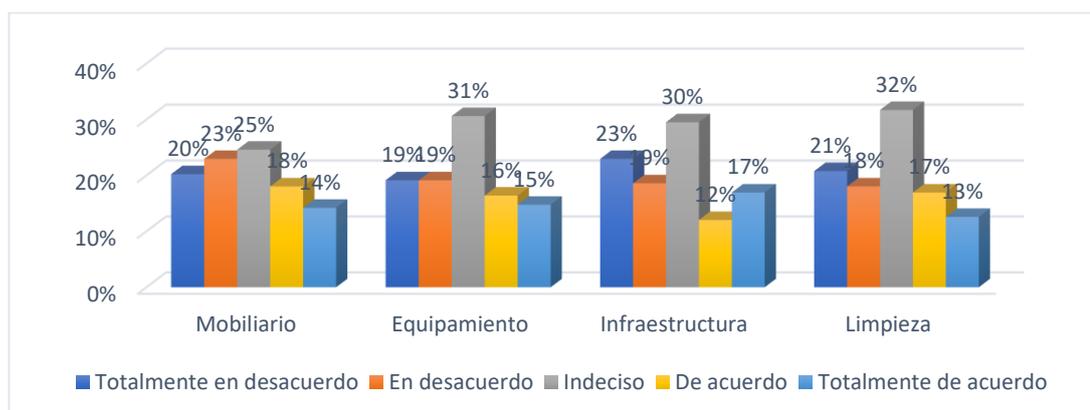
Evidencias físicas

|                 | Ted |     | Ed |     | In |     | Da |     | Tda |     |
|-----------------|-----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|
|                 | n   | %   | n  | %   | n  | %   | n  | %   | n   | %   |
| Mobiliario      | 37  | 20% | 42 | 23% | 45 | 25% | 33 | 18% | 26  | 14% |
| Equipamiento    | 35  | 19% | 35 | 19% | 56 | 31% | 30 | 16% | 27  | 15% |
| Infraestructura | 42  | 23% | 34 | 19% | 54 | 30% | 22 | 12% | 31  | 17% |
| Limpieza        | 38  | 21% | 33 | 18% | 58 | 32% | 31 | 17% | 23  | 13% |

Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados

Gráfico 10.

Evidencias físicas



Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados respecto a la tabla 10

En la tabla y figura 10 se logra percibir el comportamiento de los indicadores de la dimensión evidencias físicas, en donde el 25% de los encuestados están indecisos acerca de que las oficinas a veces cuentan con mobiliario en buenas condiciones y el 23% están en desacuerdo; por otro lado, el 31% de los contribuyentes están indecisos sobre si las oficinas de atención al público están acondicionadas con la tecnología necesaria para brindar servicios de calidad, el 19% están en desacuerdo; asimismo, el 30% de los encuestados están indecisos con la distribución y estructura de las oficinas y el 23% se

encuestan totalmente en desacuerdo con la afirmación; finalmente, el 32% está indeciso con respecto a la limpieza de las áreas de atención al público, y el 21% totalmente están totalmente en desacuerdo con la limpieza de estas áreas (pasadizos, baños, oficinas, etc.).

Tabla 11.

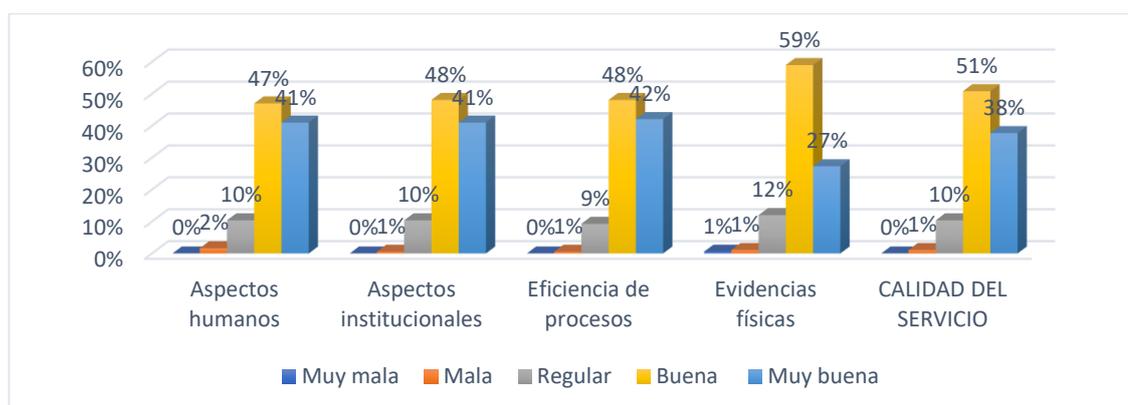
*Calidad del servicio – después*

|                             | Muy mala |           | Mala     |           | Regular   |            | Buena     |            | Muy buena |            |
|-----------------------------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                             | n        | %         | n        | %         | n         | %          | n         | %          | n         | %          |
| Aspectos humanos            | 0        | 0%        | 3        | 2%        | 19        | 10%        | 86        | 47%        | 75        | 41%        |
| Aspectos institucionales    | 0        | 0%        | 1        | 1%        | 19        | 10%        | 88        | 48%        | 75        | 41%        |
| Eficiencia de procesos      | 0        | 0%        | 1        | 1%        | 17        | 9%         | 88        | 48%        | 77        | 42%        |
| Evidencias físicas          | 1        | 1%        | 2        | 1%        | 22        | 12%        | 108       | 59%        | 50        | 27%        |
| <b>CALIDAD DEL SERVICIO</b> | <b>0</b> | <b>0%</b> | <b>2</b> | <b>1%</b> | <b>19</b> | <b>10%</b> | <b>93</b> | <b>51%</b> | <b>69</b> | <b>38%</b> |

Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados

Gráfico 11.

*Calidad del servicio – después*



Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados respecto a la tabla 11

Dado a los resultados después de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos, el nivel de calidad de servicio es buena (51%), mientras que el 38% lo califica como muy buena y solo el 10% indica que es regular. Asimismo, se observa las dimensiones, aspectos humanos calificado como buena por un 47%; en cuanto a la dimensión aspectos institucionales el 48% indica que es buena; por su parte, las eficiencias de procesos calificado como buena por un 48%; y las evidencias físicas son calificadas como buena por el 59%. A continuación, se interpretará respectivamente las dimensiones correspondientes a la variable:

Tabla 12.

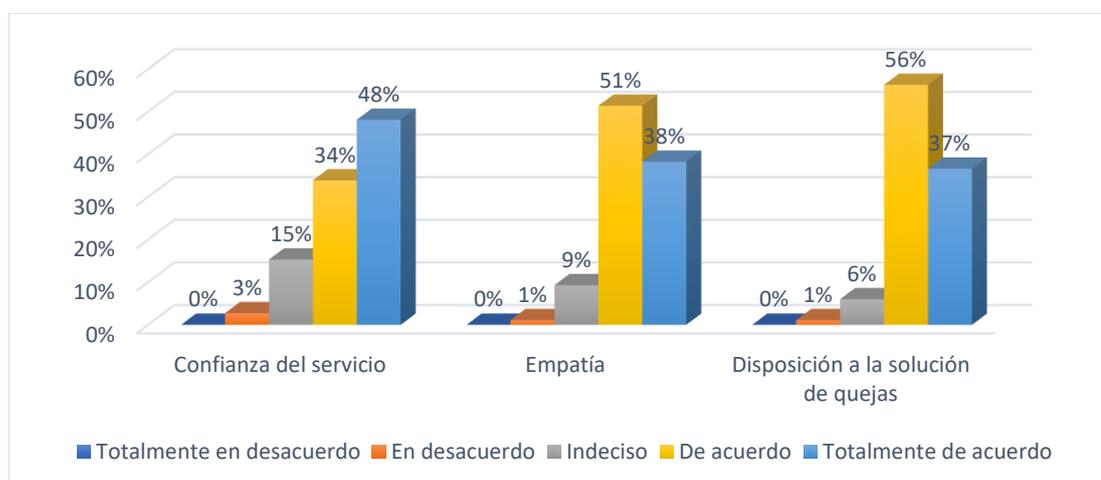
Aspectos humanos

|                                     | Ted |    | Ed |    | In |     | Da  |     | Tda |     |
|-------------------------------------|-----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|
|                                     | n   | %  | n  | %  | n  | %   | n   | %   | n   | %   |
| Confianza del servicio              | 0   | 0% | 5  | 3% | 28 | 15% | 62  | 34% | 88  | 48% |
| Empatía                             | 0   | 0% | 2  | 1% | 17 | 9%  | 94  | 51% | 70  | 38% |
| Disposición a la solución de quejas | 0   | 0% | 2  | 1% | 11 | 6%  | 103 | 56% | 67  | 37% |

Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados

Gráfico 12.

Aspectos humanos



Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados respecto a la tabla 12

Respecto a la dimensión aspectos humanos se evidencia que, el 48% de los contribuyentes se encuentran totalmente de acuerdo, ya que la institución siempre brinda la confianza del servicio. Mientras que, el 51% de los contribuyentes indica estar de acuerdo con la empatía porque casi siempre el personal de la institución se preocupó y mostró comprensión de sus necesidades. Asimismo, el 56% de los contribuyentes refieren estar de acuerdo, puesto que casi siempre los trabajadores de la institución se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios en la resolución de sus dudas, quejas y reclamos.

Tabla 13.

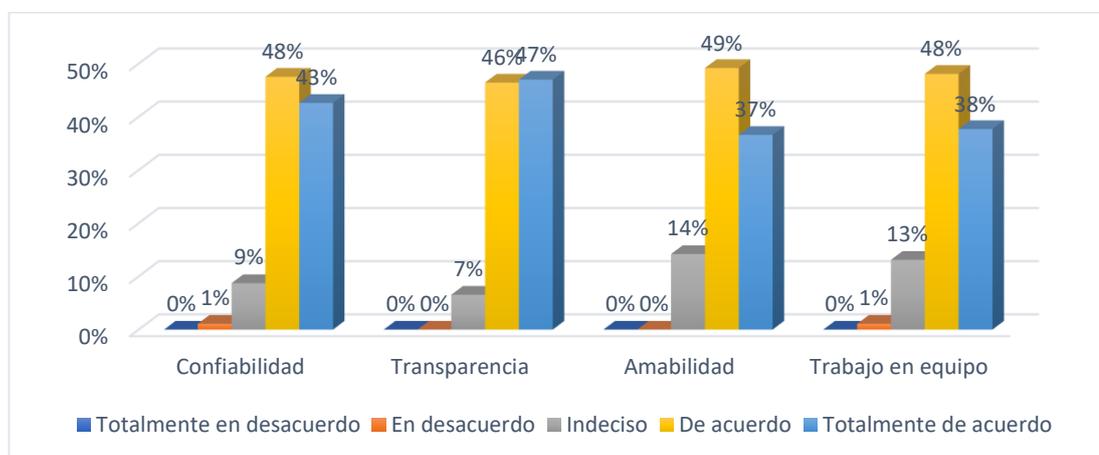
Aspectos institucionales

|                   | Ted |    | Ed |    | In |     | Da |     | Tda |     |
|-------------------|-----|----|----|----|----|-----|----|-----|-----|-----|
|                   | n   | %  | n  | %  | n  | %   | n  | %   | n   | %   |
| Confiabilidad     | 0   | 0% | 2  | 1% | 16 | 9%  | 87 | 48% | 78  | 43% |
| Transparencia     | 0   | 0% | 0  | 0% | 12 | 7%  | 85 | 46% | 86  | 47% |
| Amabilidad        | 0   | 0% | 0  | 0% | 26 | 14% | 90 | 49% | 67  | 37% |
| Trabajo en equipo | 0   | 0% | 2  | 1% | 24 | 13% | 88 | 48% | 69  | 38% |

Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados

Gráfico 13.

Aspectos institucionales



Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados respecto a la tabla 13

Concerniente a los aspectos institucionales, el 48% de contribuyentes manifiestan estar de acuerdo porque casi siempre la institución cuenta con una política de seguridad de la documentación e información del contribuyente. Por su parte, el 47% de los contribuyentes están totalmente de acuerdo, ya que la información proporcionada por la institución siempre es transparente. Asimismo, el 49% se encuentra de acuerdo, ya que el trato brindado por los colaboradores a los usuarios casi siempre es cordial y respetuoso. De la misma forma, el 48% de los encuestados revelan que están de acuerdo, puesto que la institución casi siempre fomenta el trabajo en equipo en los colaboradores.

Tabla 14.

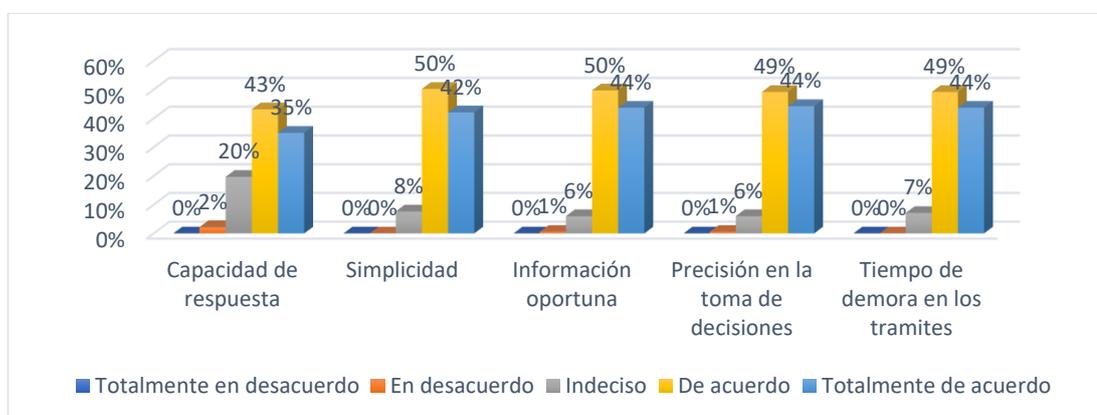
Eficiencia de procesos

|                                    | Ted |    | Ed |    | In |     | Da |     | Tda |     |
|------------------------------------|-----|----|----|----|----|-----|----|-----|-----|-----|
|                                    | n   | %  | n  | %  | n  | %   | n  | %   | n   | %   |
| Capacidad de respuesta             | 0   | 0% | 4  | 2% | 36 | 20% | 79 | 43% | 64  | 35% |
| Simplicidad                        | 0   | 0% | 0  | 0% | 14 | 8%  | 92 | 50% | 77  | 42% |
| Información oportuna               | 0   | 0% | 1  | 1% | 11 | 6%  | 91 | 50% | 80  | 44% |
| Precisión en la toma de decisiones | 0   | 0% | 1  | 1% | 11 | 6%  | 90 | 49% | 81  | 44% |
| Tiempo de demora en los tramites   | 0   | 0% | 0  | 0% | 13 | 7%  | 90 | 49% | 80  | 44% |

Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados

Gráfico 14.

Eficiencia de procesos



Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados respecto a la tabla 14

En la tabla y gráfico 14, se evidencia que, el 43% de los contribuyentes encuestados indican estar de acuerdo, ya que la atención que se le brinda en las ventanillas casi siempre es inmediata a sus requerimientos. De la misma forma, el 50% de los encuestados refieren estar de acuerdo, puesto que los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas casi siempre son las adecuadas para una buena atención a los contribuyentes. Igualmente, el 50% de los contribuyentes están de acuerdo, ya que el personal casi siempre les proporciona información clara y precisa a los contribuyentes. También, el 49% está de acuerdo con los servicios que brinda los colaboradores de la institución, casi siempre están diseñados de forma estratégica para brindar una atención adecuada. Además, el 49% está de acuerdo con el personal de la institución porque casi siempre brinda una apropiada orientación para el procedimiento de los tramites que realiza.

Tabla 15.

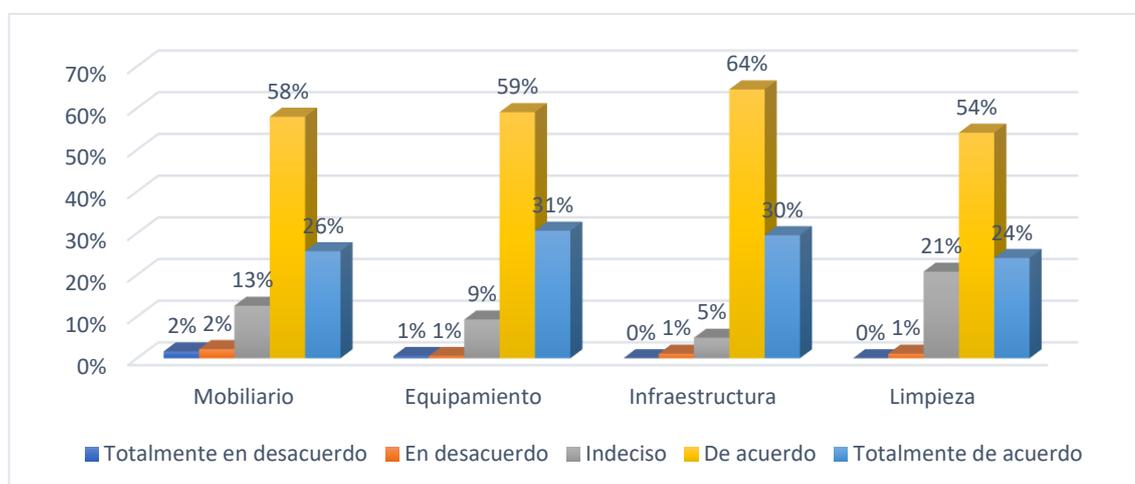
Evidencias físicas

|                 | Ted |    | Ed |    | In |     | Da  |     | Tda |     |
|-----------------|-----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|
|                 | n   | %  | n  | %  | n  | %   | n   | %   | n   | %   |
| Mobiliario      | 3   | 2% | 4  | 2% | 23 | 13% | 106 | 58% | 47  | 26% |
| Equipamiento    | 1   | 1% | 1  | 1% | 17 | 9%  | 108 | 59% | 56  | 31% |
| Infraestructura | 0   | 0% | 2  | 1% | 9  | 5%  | 118 | 64% | 54  | 30% |
| Limpieza        | 0   | 0% | 2  | 1% | 38 | 21% | 99  | 54% | 44  | 24% |

Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados

Gráfico 15.

Evidencias físicas



Fuente: percepción cuantificada de los contribuyentes encuestados respecto a la tabla 15

Finalmente, en la última dimensión se evidencia que, el 58% de los contribuyentes encuestados están de acuerdo porque las oficinas casi siempre cuentan con mobiliario en buenas condiciones. Del mismo modo, el 59% se muestra de acuerdo con las oficinas de atención al público, casi siempre están acondicionadas con la tecnología necesaria para brindar servicios de calidad. Por su parte, el 64% indica de acuerdo ya que las oficinas de la institución casi siempre están debidamente distribuidas y estructuradas, permitiendo el fácil acceso a los usuarios. Por último, el 54% de los contribuyentes están de acuerdo con las áreas de atención al público, debido que casi siempre se encuentran limpias (pasadizos, baños, oficinas).

## Resultados inferenciales

Tabla 16

*Prueba de normalidad de la diferencia de datos*

|            | Kolmogorov-Smirnov |     |      |
|------------|--------------------|-----|------|
|            | Estadístico        | gl  | Sig. |
| Diferencia | .077               | 183 | .011 |

Como se observa en la tabla 16 la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov aplicada en cuanto a la cantidad de datos analizados, arrojó una significancia de 0.011 que al contrastarlo con 0.05 se determina que la base de datos no se distribuye de manera normal, por lo tanto, con esta premisa ha sido pertinente aplicar una prueba no paramétrica como es el caso de Wilcoxon para dos muestras relacionadas.

Tabla 17

*Prueba de Wilcoxon*

|                           | Calidad de servicio POST –<br>Calidad de servicio PRE |
|---------------------------|---|
| Z                         | -11.522   |
| Sig. asintót. (bilateral) | .000  |

Entonces a través de la Prueba de Wilcoxon se contrasto los datos del pre y post evaluación de la calidad de servicio, ante ello, en la tabla 17 se observa una significancia asintótica de 0.000, que al ser contrastada con el p-valor de 0.05 se contradice la hipótesis negativa, determinándose que, la implementación del nuevo paradigma institucional de la SUNAT ha tenido un efecto positivo en la calidad de servicio brindado al contribuyente de la ciudad de Iquitos en el 2022.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

Uno de los principales desafíos que enfrenta la SUNAT es ofrecer un servicio al contribuyente que sea rápido, ágil y eficiente, para ello, se están llevando a cabo varias iniciativas para modernizar los procesos y mejorar la calidad de servicio. Se pretende que la SUNAT sea un organismo más transparente, inclusivo y cercano a sus contribuyentes, por lo que se han realizado cambios significativos en los procedimientos administrativos y se han mejorado los servicios en línea (López & Sánchez, 2019; Casermeiro, 2018).

Tras el análisis de los datos recolectados mediante los instrumentos, se pudo determinar que el paradigma institucional de la SUNAT en la ciudad de Iquitos se viene como regular por el 23%; debido a que la entidad casi nunca proporciona los recursos y su ayuda para que los contribuyentes cumplan con sus deudas tributarias; y rara vez se organizan campañas para fomentar el uso de los canales virtuales; sin embargo, nunca aprovecha las redes sociales para distribuir información tributaria y aduanera; aun así, normalmente posee un sistema específico para el registro y control de calidad de los datos de los contribuyentes. Este resultado será contrastado con lo señalado por la SUNAT (2017), ha dejado de ser sinónimo de recaudación y servicio aduanero ineficiente y se ha renovado con un nuevo paradigma que busca realizar un trabajo de calidad de manera de reducir costos. Los paradigmas institucionales se consideran los efectos generalizados de las estructuras sociales, como reglas, regulaciones o pautas autorizadas, que dan forma a la apariencia o actuación de la organización.

Por otro lado, se logró identificar el nivel de calidad de servicio antes de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos fue calificado como regular (27%), pues los encuestados señalaron algunas deficiencias que deben ser tomadas en cuenta para mejorarlas, es decir, se evidenció que la institución no da confianza, ya que el personal pocas veces muestra preocupación por solucionar las quejas y reclamos de los usuarios, asimismo, están indecisos con la transparencia de la información

proporcionada por la institución, seguidamente, el trato brindado por los colaboradores a los usuarios a veces es cordial y respetuoso, además, las oficinas a veces cuentan con mobiliario en buen estado, los equipos no son del todo moderno y a veces están limpias las áreas para la atención. Dicho resultado será corroborado por el estudio de Estrella (2018), quien identifico que los contribuyentes de la Sunat no se encuentran satisfechos con los servicios que brinda el personal de dicha institución, e incluso la confiabilidad con sus contribuyentes es inadecuada, ya que esto se debe al incumplimiento de los tiempos de servicios; sin embargo, es recomendable que la Sunat mejore la empatía con sus contribuyentes.

Ante lo evidenciado en los resultados después de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos, el nivel de calidad de servicio es buena (51%), ya que brinda la oportunidad de modernizar y mejorar los procesos de la institución. Dichos resultados se asemejan al estudio de Phang (2020), quien identifico que la calidad de servicio es percibida por los contribuyentes como satisfactorio, asimismo, con mayor valoración en la dimensión de seguridad y empatía. Por lo tanto, uno de los principales desafíos que enfrenta la SUNAT es ofrecer un servicio al contribuyente que sea rápido, ágil y eficiente, además, con el nuevo paradigma institucional se ofrece una mejor calidad de servicio al contribuyente, permitiendo una mayor transparencia y eficiencia en el cumplimiento de los requerimientos de ley.

Finalmente, la implementación del nuevo paradigma institucional de la SUNAT ha tenido un efecto positivo en la calidad de servicio brindado al contribuyente de la ciudad de Iquitos en el 2022, contrastada por una significancia de 0.000 a través del cual se ha podido rechazar la hipótesis adversa. En este sentido coincide en forma parcial con la investigación realizada por Benavente (2019), quien determinó que la calidad de servicio impacta efectivamente en la satisfacción del usuario. Además, de acuerdo a Coronado (2019), en su estudio hallo una relación directa entre las la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019.

## **CAPÍTULO VI: PROPUESTA**

Los nuevos paradigmas institucionales tienen el objetivo de modernizar y mejorar la eficiencia de los procedimientos y prácticas existentes en una institución. Esto implica una revisión de los procesos de toma de decisiones y la adopción de nuevas formas de gestión que mejoren los resultados de la organización. Esto incluye la implementación de nuevas tecnologías que permitan una mayor eficiencia, así como el establecimiento de nuevos procesos que mejoren la comunicación, la colaboración y la productividad. Estos nuevos paradigmas también deben abordar cuestiones como el acceso a la información y la innovación para mejorar la calidad y la competitividad de los servicios y productos ofrecidos por la institución.

En ese sentido, se plantea la presente propuesta, pues se busca establecer estrategias y acciones que favorezcan la actual gestión, así como también evaluar si los nuevos paradigmas institucionales están siendo implementados adecuadamente. Para ello, se controlarán los componentes de control integral, mejora en los procesos, orientación y asistencia, y el plan de información.

### **Objetivos de la propuesta:**

- Establecer estrategias de control integral
- Establecer estrategias de mejora en los procesos
- Establecer estrategias de orientación y asistencia
- Establecer estrategias de información

## Desarrollo de la propuesta

| Objetivo   | Estrategia  | Acciones   | Responsable   |
|--|---|--|---|
| Establecer estrategias de control integral       | Diseñar herramientas de control para combatir la evasión  | Establecer sanciones severas por evasión fiscal  | Jefe de la Intendencia Nacional de Cumplimiento Tributario    |
|  |   | Monitorear la actividad de los contribuyentes, recogiendo información sobre sus ingresos y verificar que cumplan con sus obligaciones  |   |
|  | Potenciar las capacidades del fiscalizador  | Mejora de la capacidad de análisis del fiscalizador  | Jefe de la Intendencia Nacional de Cumplimiento Tributario    |
|  |   | Capacitación en la identificación de fraude fiscal   |   |
|  | Fomentar la educación financiera  | Realizar campañas de educación financiera  | Jefe de la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente |
|  |   | Establecer una oficina de asesoramiento tributario para ayudar a los contribuyentes a entender mejor sus obligaciones y los procesos de presentación de impuestos.             |   |
|  |   | Ofrecer incentivos para aquellos que cumplen sus obligaciones tributarias a tiempo   |   |
|  |   | Proporcionar herramientas y recursos en línea para que los contribuyentes puedan realizar sus declaraciones de impuestos con mayor facilidad.                                  |   |
|  | Enriquecer la plataforma con información para las pymes   | Definir el objetivo de la plataforma   | Jefe de la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente |
|  |   | Establecer qué información se incluirá en la plataforma como información sobre el mercado, herramientas financieras, informes sobre tendencias, consejos para inversores, etc. |   |
|  |   | Establecer la estructura de la plataforma. Decidir la forma en que la información se presentará y cómo será fácilmente accesible para los usuarios.                            |   |
|  | Promover la información y el conocimiento entre los contribuyentes sobre sus obligaciones tributarias | Preparar materiales educativos, llevar a cabo charlas y seminarios para explicar las obligaciones tributarias y los procedimientos de cumplimiento.                            | Jefe de la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente |
|  |   | Publicar materiales impresos, como folletos y manuales, que expliquen los requisitos y los procedimientos de cumplimiento tributario.  |   |
|  |   | Utilizar las redes sociales y plataformas digitales para brindar información a los contribuyentes  |   |
| Establecer estrategias de mejora en los procesos | Desarrollar campañas para el uso del canal virtual  | Utilizar anuncios en redes sociales  | Jefe de la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente |
|  |   | Desarrollo de contenido informativo  |   |
|  |   | Utilización de influenciadores   |   |
|  |   | Creación de incentivos   |   |
|  | Actualizar de forma permanente la información   | Realizar el análisis de datos para entender mejor el comportamiento de los usuarios y mejorar la experiencia de uso.   | Jefe de la Intendencia Nacional de Cumplimiento Tributario    |
|  |   | Utilizar herramientas de identificación para verificar la identidad de los contribuyentes  |   |
|  |   | Utilizar un sistema de almacenamiento de datos seguro para almacenar la información recopilada sobre los contribuyentes  |   |
|  |   | Establecer un sistema de notificación automático para informar a los contribuyentes de cualquier cambio en sus datos.  |   |
| Ofrecer opciones de pago flexibles:              |   |  |   |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  |  | Incrementar el número de agentes de pago  |   |
|  |  | Ofrecer procesamiento seguro  |   |
| Establecer estrategias de orientación y asistencia | Diseñar portales especializados                                  | Establecer una estructura de navegación clara   | Jefe de la Intendencia Nacional de Cumplimiento Tributario  |
|  |  | Habilitar una sección de noticias para mantener a los usuarios informados   |   |
|  |  | Habilitar una sección de documentos y descargas,  |   |
|  |  | Habilitar una sección de comentarios en la que los usuarios puedan dejar sus opiniones y sugerencias.   |   |
|  |  | Diseñar una sección de ayuda en la que los usuarios puedan encontrar información sobre cómo usar el portal y obtener ayuda si tienen alguna duda. |   |
|  | Implementar nuevos servicios en la App SUNAT                     | Comprobar el estado de sus trámites y solicitudes realizadas a la SUNAT   | Jefe de la Intendencia Nacional de Cumplimiento Tributario y al jefe de la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente |
|  |  | verificar y comparar sus declaraciones y pagos realizados.  |   |
|  |  | revisar información de los impuestos y contribuciones que debe pagar.   |   |
|  |  | recibir recordatorios de vencimiento de impuestos y contribuciones.   |   |
|  |  | consultar el estado de pagos recibidos.   |   |
|  | Implementar la asistencia personalizada                          | Establecer una línea de atención telefónica   | Jefe de la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente   |
|  |  | Utilizar redes sociales para atender consultas y realizar trámites de manera inmediata  |   |
| Mejorar el orden y la administración de colas      | Establecer horarios específicos para cada servicio.              |   |   |
|  | Establecer un sistema de entradas numeradas para los servicios.  |   |   |
|  | Contratar personal adicional para ayudar con la atención diaria. |   |   |
| Establecer estrategias de información              | Establecer el perfil de riesgo del contribuyente                 | Revisar el historial de impuestos   | Jefe de la Intendencia Nacional de Cumplimiento Tributaria  |
|  |  | Analizar el patrón de conducta  |   |
|  | Mejorar los procesos de registro y calidad de datos              | Utilizar estándares de codificación establecidos para los datos para evitar errores de digitación   |   |
|  |  | Utilizar herramientas de verificación de los datos para detectar errores  |   |
|  |  | Establecer una política de validación de la entrada de datos para asegurar la exactitud de los mismos.  |   |
|  |  | Utilizar un sistema de auditoría para monitorear los datos ingresados.  |   |

## CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

En definitiva, la implementación del nuevo paradigma institucional de la SUNAT ha tenido un efecto positivo en la calidad de servicio brindado al contribuyente de la ciudad de Iquitos en el 2022, contrastada por una significancia de 0.000 a través del cual se ha podido rechazar la hipótesis adversa.

Se llegó a determinar que, el paradigma institucional es calificado como regular (23%), debido a que la institución casi nunca brinda todas las facilidades y apoyo para que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias; y que pocas veces se han elaborado campañas en la cuales se promueve el uso del canal de virtual; pero que nunca emplea las redes sociales para difundir información tributaria, y casi siempre cuenta con un sistema especializado para el registro y el control de calidad de datos.

El nivel de calidad de servicio brindado al contribuyente antes de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos, 2022 es calificada como regular (27%), debido a que la mayoría de las personas encuestadas no confían en la Sunat, pocas veces el personal muestra disposición a la solución de quejas y dudas, asimismo, a veces les proporciona información clara y precisa, por otro lado, las oficinas a veces cuentan con mobiliario en buenas condiciones, tecnología moderna y las áreas pocas se encuentran limpias para atender a los usuarios.

Se ha determinado que el nivel de calidad de servicio brindado al contribuyente después de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos, es calificada como buena por el 51%, esto se debe a que casi siempre los trabajadores se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios en la resolución de sus dudas, quejas y reclamos; como también, la información proporcionada por la institución siempre es transparente, y las oficinas de la institución casi siempre están debidamente distribuidas y estructuradas, permitiendo el fácil acceso a los usuarios.

## **CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES**

Se sugiere al área de Recursos humanos de la SUNAT sede Iquitos, capacitar al personal encargado del área de atención al contribuyente para que sean más eficientes, ofrecer soporte técnico y atender las solicitudes de los contribuyentes con prontitud y así mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la SUNAT.

Se sugiere a la SUNAT sede Iquitos establecer nuevas políticas y prácticas para gestionar mejor el paradigma institucional, esto incluye el establecimiento de nuevos mecanismos de rendición de cuentas, la implementación de nuevas tecnologías de gestión de la información que le permita actualizar su información de forma permanente, esto permitirá brindar un mejor servicio al contribuyente con la finalidad de incrementar el control e inspección a las pymes.

Se sugiere al área de RR.HH de la Sunat sede Iquitos brindar capacitación al personal en tema relacionado a la atención al usuario para que puedan proporcionar información clara precisa de acuerdo a las quejas y dudas del usuario.

Se recomienda a la institución diseñar estrategias que se adapten a las nuevas necesidades futuras del contribuyente para mejorar el paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos.

## CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguila, Y. (2018). *Caracterización de la calidad del servicio y la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Requena, 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú. [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5982/Yes\\_ella\\_tesis\\_titulo\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5982/Yes_ella_tesis_titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aniorte, N. (agosto de 29 de 2013). *Servicios de Calidad*. Humanizando la Gestión Sanitaria: [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_sanit\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm)
- Benavente, J. C. (2019). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE SUNAT PUNO 2018*. Tesis, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12172/Benavente\\_Malaga\\_Juan\\_Carlos\\_Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12172/Benavente_Malaga_Juan_Carlos_Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Benavides, R. (2016). *Mejora continua y calidad de servicios en la Oficina*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20593/Benavides\\_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20593/Benavides_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Casady, C., Kent, E., Levitt, R. E., & Scott, R. (2020). (Re)defining public-private partnerships (PPPs) in the new public governance (NPG) paradigm: an institutional maturity perspective. *Public Management Review*, 22, 161-183. doi:<https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1577909>
- Casermeiro, M. B. (2018). *La calidad en los Servicios Públicos*. Argentina: Milor S.A.C.
- Coronado, C. C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca- Paita, 2019*. Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo . [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48654/Coronado\\_RCC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48654/Coronado_RCC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Estrella, C. (2018). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente SUNAT - Ate - 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30888/Estrella\\_BC\\_H.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30888/Estrella_BC_H.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Feliz, T. (2015). *Las TIC y el nuevo paradigma de la comunicación institucional*. Tesis doctoral , Universidad Autónoma de Santo Domingo, República Dominicana.
- Fundación CEDDET. (2018). *Nuevos paradigmas de aprendizaje en las organizaciones*. [http://horarioscentros.uned.es/archivos\\_publicos/qdocente\\_planes/1043495/nuevosparadigmasdeaprendizajeorganizaciones.pdf](http://horarioscentros.uned.es/archivos_publicos/qdocente_planes/1043495/nuevosparadigmasdeaprendizajeorganizaciones.pdf)
- Girón, J. E. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de los Olivos, 2018*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Hernández, J., Chumaceiro, A. C., & Atencio, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), pp. 458 - 472.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología De La Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Jara, L. E. (2020). *Modelo Estandarizado De Gestión De Servicios De Ti, Para Mejorar El Proceso De Atención A Usuarios En Sunat - Región Norte*. Tesis, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3831/1/TM\\_\\_JaraPerezLindaEdith.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3831/1/TM__JaraPerezLindaEdith.pdf)
- La Vanguardia. (29 de Junio de 2017 ). *www.lavanguardia.com*. El sistema sanitario de Andorra encabeza el ranking mundial de los últimos 25 años: <https://www.lavanguardia.com/economia/20170629/423756659923/sistema-sanitario-andorra-ranking-mundial.html>
- López, R., & Sánchez, M. (2019). The Institutional Active Aging Paradigm in Europe. *The Gerontologist*, 20(20), 1-10. [https://www.researchgate.net/profile/Raul-Lopez-Lopez-2/publication/334446936\\_The\\_Institutional\\_Active\\_Aging\\_Paradigm\\_in\\_Europe\\_2002-2015/links/5d53f529299bf16f0736e6da/The-Institutional-Active-Aging-Paradigm-in-Europe-2002-2015.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Raul-Lopez-Lopez-2/publication/334446936_The_Institutional_Active_Aging_Paradigm_in_Europe_2002-2015/links/5d53f529299bf16f0736e6da/The-Institutional-Active-Aging-Paradigm-in-Europe-2002-2015.pdf)
- Mamani, D. (2019). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2032/Delsy\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2032/Delsy_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, V. (2014). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. España: ESIC.
- Phang, C. I. (2020). *Calidad De Servicio De Atención Percibida Por Contribuyentes De Una Institución Pública Departamento De Lambayeque, Octubre 2019 - Enero 2020*. Tesis, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3027/1/TM\\_PhangSialerCarmenIsabel.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3027/1/TM_PhangSialerCarmenIsabel.pdf)
- Philipp, A., Fernandez, J.-A., Cañada, J., & Birkel, U. (2020). A Systematic Analysis of Narrowband IoT Quality of Service. *sensors*, 20(1), 2-26. Obtenido de <https://www.mdpi.com/1424-8220/20/6/1636>
- Pizzo, M. (29 de agosto de 2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/>.html
- Plasencia, D. (2016). *El nuevo paradigma institucional de la SUNAT y su incidencia en el servicio brindado a los contribuyentes de la Galeria Señor de Luren-periodo 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4871/plasencianamoc\\_diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4871/plasencianamoc_diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe, T. (02 de abril de 2015). *Presentación ante la Comisión de Economía, Banca y Finanzas del Congreso de la República*. Obtenido de Superintendente Nacional de Aduanas y de Administración

- TributariaAdministración Tributaria: chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://www2.congreso.gob.pe/sicr/comisiones/2014/com2014ecobanfinintfin.nsf//pubweb/80F3B511B582514805257E2800794E84/\$FILE/PRESENTACI%C3%93N\_SUNAT.PDF
- Radivilova, R., Kirichenko, L., Ageiev, D., & Bulakh, V. (2019). The Methods to Improve Quality of Service by Accounting Secure Parameters. *International Conference on Computer Science*, 938(1), 346-355. Obtenido de [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-16621-2\\_32](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-16621-2_32)
- Rodríguez, A. (2019). Calidad en el servicio y sus componentes principales. *Revista Merca2.0*, pp. 1 - 12. <https://www.merca20.com/calidad-en-el-servicio-y-sus-componentes-principales/>
- Rojas, W. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chincha, región Ica, año 2016*. Tesis de maestría, Universidad Privada San Juan Bautista, Lima, Perú. <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Subhadip, R., Sreejesh, S., & Bhatia, S. (2019). Service quality versus service experience: An empirical examination of the consequential effects in B2B services. *Industrial Marketing Management*, 82, 52-69. doi:<https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2019.02.017>
- SUNAT. (08 de enero de 2015). *Sunat ahora priorizará facilitación y servicios a contribuyentes y usuarios del Comercio Exterior*. Monografías: <http://www.monografias.com/paradigmasunat>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. (25 de Octubre de 2017). *Plan de trabajo para mejorar la recaudación 2016 - 2017*. sunat: chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=[https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/plan\\_trabajo\\_SUNAT.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/plan_trabajo_SUNAT.pdf)
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio* (1 ed.). Liderazgo 21.

# **ANEXOS**

## 1. Matriz de consistencia

| Título de la investigación   | Preguntas de investigación  | Objetivos de la investigación   | Hipótesis  | Tipo y diseño de estudio  | Población de estudio y procesamiento   | Instrumento de recolección de datos         |
|--|---|---|--|---|--|---|
| <p>Nuevo paradigma institucional de la Sunat y su efecto en la calidad del servicio brindado al contribuyente de Iquitos 2022.</p> | <p><b>Problema general</b><br/>¿Qué efecto ha tenido la implementación del nuevo paradigma institucional de la SUNAT sobre la calidad de servicio brindado al contribuyente de la ciudad de Iquitos, 2022?</p> <p><b>Problemas específicas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo se viene gestionando el paradigma institucional de la SUNAT en la ciudad de Iquitos, 2022?</li> <li>2. ¿Cómo era la calidad de servicio brindado al contribuyente antes de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos, 2022?</li> <li>3. ¿Cómo es la calidad de servicio brindado al contribuyente después de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos, 2022?</li> </ol> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Determinar el efecto que tiene la implementación del nuevo paradigma institucional de la SUNAT en la calidad de servicio brindado al contribuyente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer como se viene gestionando el paradigma institucional de la SUNAT en la ciudad de Iquitos, 2022.</li> <li>2. Identificar el nivel de calidad de servicio brindado al contribuyente antes de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos, 2022.</li> <li>3. Identificar el nivel de calidad de servicio brindado al contribuyente después de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos, 2022.</li> </ol> | <p><b>Hipótesis general</b><br/><b>Hi:</b> La implementación del nuevo paradigma institucional de la Sunat ha tenido un efecto positivo en la calidad de servicio brindado al contribuyente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p><b>Ho:</b> La implementación del nuevo paradigma institucional de la Sunat no ha tenido un efecto positivo en la calidad de servicio brindado al contribuyente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b><br/><b>H1:</b> El paradigma institucional de la Sunat se viene gestionando de manera deficiente.<br/><b>H2:</b> La calidad de servicio brindado al contribuyente antes de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos fue mala.<br/><b>H3:</b> La calidad de servicio brindado al contribuyente después de la implementación del nuevo paradigma institucional en la Sunat sede Iquitos es buena.</p> | <p><b>Tipo de estudio:</b><br/>cuantitativo</p> <p><b>Diseño de estudio:</b><br/>Pre – experimental</p> | <p><b>Población:</b></p> <p>Para la variable nuevos paradigmas institucionales estuvo conformada por 137 trabajadores de la Sunat.</p> <p>Para la variable calidad de servicio la población estuvo conformada por 146, 853 contribuyentes</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Asimismo, la muestra estuvo conformada por 101 trabajadores y 183 contribuyentes de Sunat.</p> <p><b>Procesamiento de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excel</li> <li>• SPSS</li> </ul> | <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario</p> |

## 2. Tabla de operacionalización de variables

| Variable  | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensiones                      | Indicadores   | Ítems   | Instrumento  |
|---|--|--|----------------------------------|---|---|--------------|
| <b>Nuevo Paradigma Institucional</b>            | Quispe (2015), sostiene que el nuevo paradigma significa “cambiar por completo la forma de mirar las cosas y hacer nuestro trabajo, nuestros procesos y acciones” (párr. 5). | Para la evaluación de los nuevos paradigmas institucionales, se empleara el plan de trabajo establecido por la Sunat, con el propósito de evaluar si los nuevos paradigmas vienen siendo aplicados adecuadamente, en los componentes de control integral, mejora en los procesos, orientación y asistencia y finalmente el plan de información, para ello se planteara una serie de interrogantes que den pie a la identificación y determinación del problema, es | Plan de control integral         | Diseño de herramientas de control para combatir la evasión. | La institución cuenta con herramientas de control para combatir la evasión  | Cuestionario |
|   |  |  |                                  | Capacidades potenciadas del personal fiscalizador           | El personal se encuentra debidamente capacitado en sus funciones  |              |
|   |  |  |                                  | Apoyo a los contribuyentes                                  | La institución brinda todas las facilidades y apoyo para que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias  |              |
|   |  |  |                                  | Potenciar uso de documentos como fuentes de información     | La institución potencia el uso de libros, registros y comprobantes electrónicos en sus actividades diarias como fuentes de información para la detección de actos ilícitos. |              |
|   |  |  |                                  | Plataforma con información para las pymes                   | La institución cuenta con una plataforma que brinde información especializada para las pymes.   |              |
|   |  |  |                                  | Campañas de difusión de las obligaciones tributarias        | En el transcurso del último trimestre se han elaborado campañas de difusión sobre obligaciones tributarias.   |              |
|   |  |  |                                  | Mayor cobertura de inspección                               | La institución ha incrementado el control e inspección a las pymes  |              |
|   |  |  | Plan de mejora de los procesos   | Campañas para el uso del canal virtual                      | Se han elaborado campañas en la cuales se promociones el uso del canal de virtual   |              |
|   |  |  |                                  | Actualización permanente de información                     | La institución cuenta con un sistema que le permita actualizar su información de forma permanente.  |              |
|   |  |  |                                  | Pagos mediante canales virtuales                            | En los últimos meses se han incrementado el pago mediante los canales virtuales   |              |
|   |  |  |                                  | Reducción de tiempo de espera de los contribuyentes         | Se han implementado técnicas en los procesos con el propósito de reducir el tiempo de espera de los contribuyentes  |              |
|   |  |  |                                  | Uso de terceros para cobranza coactiva                      | La institución utiliza a terceras empresas para realizar la cobranza coactiva   |              |
|   |  |  | Plan de orientación y asistencia | Nueva central de consultas                                  | La institución cuenta con central web, a través del cual el contribuyente acceda a realizar alguna consulta.  |              |
|   |  |  |                                  | Portales especializados                                     | La institución cuenta con un portal web especializado, con secciones habilitadas en función al contribuyente que accede al mismo.   |              |
| Uso de redes sociales para difundir información | La institución emplea las redes sociales para difundir información tributaria y aduanera.  |  |                                  |   |   |              |

|  |  |   |                     |   |   |
|--|--|---|---------------------|---|---|
|  |  | así que se aplicara una encuesta de 20 preguntas elaboradas a partir los indicadores. |                     | Nuevos servicios en la App SUNAT                      | La APP de la institución brinda nuevos servicios al contribuyente.  |
|  |  |   |                     | Asistencia personalizada                              | La institución atiende consultas y realiza tramites de manera inmediata.                                    |
|  |  |   |                     | Orden y administración de colas                       | Se planifican una serie de actividades en la atención diaria con el propósito de reducir colas              |
|  |  |   | Plan de información | Establecer el perfil de riesgo del contribuyente      | La institución evalúa, identifica y analiza el perfil de riesgo de cada uno de los contribuyentes           |
|  |  |   |                     | Mejora en los procesos de registro y calidad de datos | Cuenta con un sistema especializado para el registro y el control de calidad de datos de los contribuyentes |

| Variable                    | Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensiones              | Indicadores                         | Ítems   | Instrumento  |
|-----------------------------|---|--|--------------------------|-------------------------------------|---|--------------|
| <b>Calidad del servicio</b> | Girón (2018) manifestó que la calidad de servicio “viene a ser el cumplimiento de las necesidades de los clientes de los clientes con las expectativas que tiene sobre cuán bueno puede ser el producto o servicio que va a recibir” (p. 15). | Con respecto a la calidad de servicio se tomará la teoría planteada por Tigani (2006), quien evalúa la variable en base a los aspectos humanos, aspectos institucionales, eficiencia en los procesos | Aspectos humanos         | Confianza del servicio              | ¿Considera que la Sunat es una institución de confianza?  | Cuestionario |
|                             |   |  |                          | Empatía                             | ¿Cuándo fue atendida, considera que el personal se preocupó y mostró comprensión de sus necesidades?                                    |              |
|                             |   |  |                          | Disposición a la solución de quejas | ¿Los trabajadores de la institución se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios en la resolución de sus dudas, quejas y reclamos?    |              |
|                             |   |  | Aspectos institucionales | Confiabilidad                       | ¿La institución cuenta con una política de seguridad de la documentación e información del contribuyente?                               |              |
|                             |   |  |                          | Transparencia                       | ¿La información proporcionada por la institución es transparente?   |              |
|                             |   |  |                          | Amabilidad                          | ¿El trato brindado por los colaboradores a los usuarios es cordial y respetuoso?  |              |
|                             |   |  |                          | Trabajo en equipo                   | ¿La institución fomenta el trabajo en equipo en los colaboradores?  |              |
|                             |   |  | Eficiencia de procesos   | Capacidad de respuesta              | ¿La atención que se le brinda en las ventanillas es inmediata a sus requerimientos?   |              |
|                             |   |  |                          | Simplicidad                         | ¿Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención a los contribuyentes?          |              |
|                             |   |  |                          | Información oportuna                | ¿El personal les proporciona información clara y precisa a los contribuyentes?  |              |
|                             |   |  |                          | Precisión en la toma de decisiones  | ¿Los servicios que brindan los colaboradores de la institución están diseñados de forma estratégica para brindar una atención adecuada? |              |
|                             | Tiempo de demora en los tramites  | ¿El personal de la institución brinda una apropiada orientación para el procedimiento de los tramites que realiza?   |                          |                                     |   |              |

|  |  |  |                    |                 |   |  |
|--|--|--|--------------------|-----------------|---|--|
|  |  |  | Evidencias físicas | Mobiliario      | ¿Las oficinas cuentan con mobiliario en buenas condiciones?   |  |
|  |  |  |                    | Equipamiento    | ¿Las oficinas de atención al público están acondicionadas con la tecnología necesaria para brindar servicios de calidad?    |  |
|  |  |  |                    | Infraestructura | ¿Las oficinas de la institución están debidamente distribuidas y estructuradas, permitiendo el fácil acceso a los usuarios? |  |
|  |  |  |                    | Limpieza        | ¿Las áreas de atención al público se encuentran limpias (pasadizos, baños, oficinas, etc)?                                  |  |

### 3. Instrumentos de recolección de datos

#### ENCUESTA PARA EVALUAR EL NUEVO PARADIGMA INSTITUCIONAL

Con la finalidad de conocer el nuevo paradigma institucional de la Sunat de la ciudad de Iquitos, 2022, por lo que, se le pide total sinceridad en la respuesta que marque, ya que el estudio de gran interés. Ante ello, se pide que responda tomando en cuenta la siguiente escala de medición:

| <b>Plan de control integral</b>       |   | Total<br>desacuerdo | en<br>desacuerdo | Indeciso | de<br>acuerdo | totalmente<br>de<br>acuerdo |
|---------------------------------------|---|---------------------|------------------|----------|---------------|-----------------------------|
| 1                                     | La institución cuenta con herramientas de control para combatir la evasión.   |                     |                  |          |               |                             |
| 2                                     | El personal se encuentra debidamente capacitado en sus funciones.   |                     |                  |          |               |                             |
| 3                                     | La institución brinda todas las facilidades y apoyo para que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias.   |                     |                  |          |               |                             |
| 4                                     | La institución potencia el uso de libros, registros y comprobantes electrónicos en sus actividades diarias como fuentes de información para la detección de actos ilícitos. |                     |                  |          |               |                             |
| 5                                     | La institución cuenta con una plataforma que brinde información especializada para las pymes.   |                     |                  |          |               |                             |
| 6                                     | En el transcurso del último trimestre se han elaborado campañas de difusión sobre obligaciones tributarias.   |                     |                  |          |               |                             |
| 7                                     | La institución ha incrementado el control e inspección a las pymes.   |                     |                  |          |               |                             |
| <b>Plan de mejora de los procesos</b> |   | Total<br>desacuerdo | en<br>desacuerdo | Indeciso | de<br>acuerdo | totalmente<br>de<br>acuerdo |
| 8                                     | Se han elaborado campañas en la cuales se promueven el uso del canal de virtual.  |                     |                  |          |               |                             |
| 9                                     | La institución cuenta con un sistema que le permita actualizar su información de forma permanente.  |                     |                  |          |               |                             |
| 10                                    | En los últimos meses se han incrementado el pago mediante los canales virtuales.  |                     |                  |          |               |                             |

|   |   |                     |                  |          |               |                             |
|---|---|---------------------|------------------|----------|---------------|-----------------------------|
| 11                                      | Se han implementado técnicas en los procesos con el propósito de reducir el tiempo de espera de los contribuyentes.               |                     |                  |          |               |                             |
| 12                                      | La institución utiliza a terceras empresas para realizar la cobranza coactiva.  |                     |                  |          |               |                             |
| <b>Plan de Orientación y asistencia</b> |   | Total<br>desacuerdo | en<br>desacuerdo | Indeciso | de<br>acuerdo | totalmente<br>de<br>acuerdo |
| 13                                      | La institución cuenta con central web, a través del cual el contribuyente acceda a realizar alguna consulta.                      |                     |                  |          |               |                             |
| 14                                      | La institución cuenta con un portal web especializado, con secciones habilitadas en función al contribuyente que accede al mismo. |                     |                  |          |               |                             |
| 15                                      | La institución emplea las redes sociales para difundir información tributaria y aduanera.   |                     |                  |          |               |                             |
| 16                                      | La APP de la institución brinda nuevos servicios al contribuyente.  |                     |                  |          |               |                             |
| 17                                      | La institución atiende consultas y realiza tramites de manera inmediata.  |                     |                  |          |               |                             |
| 18                                      | Se planifican una serie de actividades en la atención diaria con el propósito de reducir colas.                                   |                     |                  |          |               |                             |
| <b>Plan de información</b>              |   | Total<br>desacuerdo | en<br>desacuerdo | Indeciso | de<br>acuerdo | totalmente<br>de<br>acuerdo |
| 19                                      | La institución evalúa, identifica y analiza el perfil de riesgo de cada uno de los contribuyentes.                                |                     |                  |          |               |                             |
| 20                                      | Cuenta con un sistema especializado para el registro y el control de calidad de datos de los contribuyentes.                      |                     |                  |          |               |                             |

## ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO

La presente encuesta se realiza con la finalidad de conocer la calidad de servicio de la Sunat de la ciudad de Iquitos, 2022, por lo que, se le pide total sinceridad en la respuesta que marque, ya que el estudio de gran interés. Ante ello, se pide que responda tomando en cuenta la siguiente escala de medición:

| N° | Aspectos humanos  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|----|---|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
| 1  | ¿considera que la Sunat es una institución de confianza?  |                          |               |          |            |                       |
| 2  | ¿Cuándo fue atendida, considera que el personal se preocupó y mostró comprensión de sus necesidades?                                    |                          |               |          |            |                       |
| 3  | ¿Los trabajadores de la institución se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios en la resolución de sus dudas, quejas y reclamos?    |                          |               |          |            |                       |
| N° | Aspectos institucionales  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 4  | ¿La institución cuenta con una política de seguridad de la documentación e información del contribuyente?                               |                          |               |          |            |                       |
| 5  | ¿La información proporcionada por la institución es transparente?   |                          |               |          |            |                       |
| 6  | ¿El trato brindado por los colaboradores a los usuarios es cordial y respetuoso?  |                          |               |          |            |                       |
| 7  | ¿La institución fomenta el trabajo en equipo en los colaboradores?  |                          |               |          |            |                       |
| N° | Eficiencia de procesos  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 8  | ¿La atención que se le brinda en las ventanillas es inmediata a sus requerimientos?   |                          |               |          |            |                       |
| 9  | ¿Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención a los contribuyentes?          |                          |               |          |            |                       |
| 10 | ¿El personal les proporciona información clara y precisa a los contribuyentes?  |                          |               |          |            |                       |
| 11 | ¿Los servicios que brindan los colaboradores de la institución están diseñados de forma estratégica para brindar una atención adecuada? |                          |               |          |            |                       |

|    |   |                          |               |          |            |                       |
|----|---|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
| 12 | ¿El personal de la institución brinda una apropiada orientación para el procedimiento de los tramites que realiza?          |                          |               |          |            |                       |
| N° | <b>Evidencias físicas</b>   | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 13 | ¿Las oficinas cuentan con mobiliario en buenas condiciones?   |                          |               |          |            |                       |
| 14 | ¿Las oficinas de atención al público están acondicionadas con la tecnología necesaria para brindar servicios de calidad?    |                          |               |          |            |                       |
| 15 | ¿las oficinas de la institución están debidamente distribuidas y estructuradas, permitiendo el fácil acceso a los usuarios? |                          |               |          |            |                       |
| 16 | ¿Las áreas de atención al público se encuentran limpias (pasadizos, baños, oficinas, etc)?                                  |                          |               |          |            |                       |

#### 4. Estadística complementaria

##### Escala: Paradigma institucional

###### *Resumen de procesamiento de casos*

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Casos | Válido                | 101 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0   | ,0    |
|       | Total                 | 101 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

###### *Estadísticas de fiabilidad*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,816             | 20             |

##### Escala: Calidad de servicio - ANTES

###### *Resumen de procesamiento de casos*

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Casos | Válido                | 183 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0   | ,0    |
|       | Total                 | 183 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

###### *Estadísticas de fiabilidad*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,852             | 16             |

##### Escala: Calidad de servicio - DESPUES

###### *Resumen de procesamiento de casos*

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Casos | Válido                | 183 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0   | ,0    |
|       | Total                 | 183 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

###### *Estadísticas de fiabilidad*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,934             | 16             |

## 5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....  
.....

....., del Sr. .... tiene  
como ..... objetivo ..... medir

.....

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

**Nombre del participante:**

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable