

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Gestión logística y su relación con el desempeño
exportador de las empresas productoras de jengibre
de la región Junín, periodo 2021-2023**

Elio Wilfredo Meza Rivera

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Huancayo, 2024

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Wilmar Salvador Chavarry Becerra
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 18 de Noviembre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Informe de Trabajo de Suficiencia Profesional como Gestor de Trámites en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT).

Autor:

Elio Wilfredo Meza Rivera – EAP. Administración

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"): 40 SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Índice de Contenido

| | |
|--|----|
| Introducción..... | 14 |
| Capítulo I: Aspectos Generales de la Institución..... | 16 |
| 1.1 Datos Generales de la Institución..... | 16 |
| 1.2 Actividades Principales de la Institución..... | 16 |
| 1.3 Reseña Histórica de la Institución..... | 19 |
| 1.4 Organigrama de la Institución..... | 21 |
| 1.5 Visión y Misión..... | 23 |
| 1.5.1 Misión..... | 23 |
| 1.5.2 Visión (Declaración de políticas institucionales)..... | 23 |
| 1.6 Principios Institucionales..... | 25 |
| 1.7 Bases Legales o documentos Administrativos..... | 26 |
| 1.8 Descripción del Área donde realiza sus actividades profesionales..... | 28 |
| 1.9 Descripción del Cargo y de las responsabilidades del bachiller en la institución responsabilidades del bachiller en la institución..... | 33 |
| Capítulo II: Aspectos Generales de la Actividad Profesional..... | 35 |
| 2.1 Antecedentes o diagnostico situacional..... | 35 |
| 2.2 Identificación de oportunidad o necesidad en el área de actividad profesional..... | 36 |
| 2.4 Justificación de la actividad profesional..... | 40 |
| 2.5 Resultados esperados..... | 41 |
| Capítulo III: Marco Teórico..... | 43 |
| 3.1 Bases teóricas de las actividades realizadas..... | 43 |
| 3.1.1 Administración Pública..... | 43 |
| 3.1.2 Atención a la ciudadanía..... | 43 |
| 3.1.3 Clave Sol..... | 44 |
| 3.1.4 Calidad en el servicio..... | 44 |
| 3.1.5 Gestión Pública..... | 45 |
| 3.1.6 Gestión por Procesos..... | 46 |
| 3.1.7 Registro Único de Contribuyente..... | 46 |
| Capítulo IV: Descripción de las Actividades Profesionales..... | 47 |
| 4.1 Descripción de actividades profesionales..... | 47 |
| 4.1.1 Enfoque de las actividades profesionales..... | 47 |
| 4.1.2 Alcance de las actividades profesionales..... | 47 |

| | |
|--|-----|
| 4.1.3 Entregables de las actividades profesionales | 57 |
| 4.2 Aspectos técnicos de la actividad profesional..... | 57 |
| 4.2.1 Metodologías | 57 |
| 4.2.2 Técnicas | 58 |
| 4.2.3 Instrumentos | 58 |
| 4.2.4 Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades | 59 |
| 4.3 Ejecución de las actividades profesionales | 60 |
| 4.3.1 Cronograma de actividades realizadas..... | 60 |
| 4.3.2 Proceso y Secuencia Operativa de las Actividades Profesionales..... | 61 |
| Capítulo V: Resultados..... | 64 |
| 5.1 Resultados finales de las actividades realizadas..... | 64 |
| 5.2 Logros alcanzados..... | 67 |
| 5.2.1 Logro: trámites sin observaciones | 67 |
| 5.2.2 Logro: mantener un promedio de espera para ser atendidos menor a 15 minutos, con un cumplimiento de 95.1% al año 2022 y 93.2% al año 2023 | 70 |
| 5.2.3 Logro: Mantener un correcto archivamiento de los trámites y claves sol generadas diariamente..... | 72 |
| 5.2.4 Logro: Dar respuesta dentro del plazo los expedientes asignados de la Mesa de Partes Virtual..... | 75 |
| 5.3. Dificultades encontradas..... | 75 |
| 5.4 Planteamiento de mejoras | 76 |
| 5.4.1 Metodologías propuestas..... | 77 |
| 5.4.2 Descripción de la implementación | 77 |
| 5.5 Análisis | 78 |
| 5.5.1 Flujo anterior | 93 |
| 5.5.2 Flujo nuevo..... | 93 |
| 5.6. Aporte del bachiller en la institución..... | 94 |
| Conclusiones..... | 105 |
| Recomendaciones | 106 |
| Referencias Bibliográficas..... | 107 |
| Apéndices | 111 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Tiempo promedio de atención..... | 38 |
| Tabla 2. Cronograma de actividades a ejecutar para cumplir las funciones profesionales | 60 |
| Tabla 3. Proceso de capturar los trámites del RUC y emisión de clave SOL. | 61 |
| Tabla 4. Proceso de atención de trámites solicitados por la mesa de partes virtual SUNAT. | 61 |
| Tabla 5. Proceso de ingreso de expedientes por mesa de partes presencial | 62 |
| Tabla 6. Proceso de entrega de tickets para la atención del contribuyente y/o ciudadano..... | 62 |
| Tabla 7. Proceso para la generación de reportes de valores emitidos, presentación de declaraciones y pagos, entre otros, para los contribuyentes. | 63 |
| Tabla 8. Proceso para la orientación sobre los procedimientos por SUNAT virtual. | 63 |
| Tabla 9. Objetivos logrados desde marzo 2023 - marzo 2024 | 65 |
| Tabla 10. Cantidad de Tickets Atendidos en el Centro de Servicios al Contribuyente Huancayo desde enero 2022 - marzo 2024..... | 80 |
| Tabla 11. Cantidad de Tickets Atendidos en el Centro de Servicios al Contribuyente Huancayo, en el área de trámites desde enero 2022 - marzo 2024..... | 81 |
| Tabla 12. Cantidad de claves SOL (Fec's) emitidas en el CSC Huancayo desde enero 2022 – marzo 2024 | 82 |
| Tabla 13. Cantidad de claves SOL (Fec's) emitidas en el CSC Huancayo a personas naturales desde enero 2022 – marzo 2024 | 83 |
| Tabla 14. Cantidad de claves SOL (Fec's) emitidas en el CSC Huancayo a personas jurídicas desde enero 2022 – marzo 2024 | 84 |
| Tabla 15. Porcentaje que representa la cantidad de tramites del total de atenciones..... | 85 |
| Tabla 16. Porcentaje de claves emitidas respecto del total de tickets de Trámite General | 86 |
| Tabla 17. Cantidad de módulos de atención..... | 87 |
| Tabla 18. Cantidad de claves SOL de personas naturales y personas jurídicas, sobre el total generado desde enero 2022 – marzo 2024 | 88 |
| Tabla 19. Cantidad de colaboradores del CSC Huancayo a marzo de 2024 | 89 |
| Tabla 20. Comparación antes y después del ticket Trámite Rápido | 95 |
| Tabla 21. Aporte del bachiller en la institución..... | 96 |

Índice de Figuras

| | |
|---|-----|
| Figura 1. Organigrama SUNAT 2024 | 21 |
| Figura 2. Organigrama de la División de Servicios al Contribuyente SUNAT 2024 | 22 |
| Figura 3. Servicios bindados en los CSC SUNAT a nivel nacional 2024 | 33 |
| Figura 4. Reporte de los resultados de la IV Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2023, realizada a pedido de la Presidencia del Consejo de Ministros. | 41 |
| Figura 5. Sugerencia para hacer más segura las transacciones virtuales | 45 |
| Figura 6. Tiempo de espera máximo en la atención presencial ITI Junín | 66 |
| Figura 7. Acta de Revisión de Lotes Enero 2023 | 67 |
| Figura 8. Acta de Revisión de Lotes Marzo 2023 | 68 |
| Figura 9. Memorándum de Revisión de Lotes diciembre 2023..... | 69 |
| Figura 10. Reporte de Atenciones IR-Junín al 23/10/2023. | 70 |
| Figura 11. Reporte de Atenciones IR-Junín al 19/02/2024. | 71 |
| Figura 12. Control de Lotes de Trámites..... | 73 |
| Figura 13. Control de Trámites de Generación de Clave SOL..... | 74 |
| Figura 14. Control de Expedientes de Mesa de Partes Virtual..... | 75 |
| Figura 15. Flujograma de inscripción al RUC en los Centros de Servicios al Contribuyente 90 | |
| Figura 16. Diagrama de flujo de atención antes de contar con la ventanilla especial para la generación o recuperación de clave SOL | 91 |
| Figura 17. Diagrama de flujo de atención con la ventanilla especial para la generación o recuperación de clave SOL..... | 92 |
| Figura 18. Constancia de presentación de la propuesta de mejora | 96 |
| Figura 19. Tv Media dispensador | 97 |
| Figura 20. Tv Media dispensador sin el ticket de Tramite Rápido..... | 98 |
| Figura 21. Tv Media dispensador con el ticket implementado de Trámite Rápido (TR) | 98 |
| Figura 22. TV Media Atendedor, sin ticket TR..... | 99 |
| Figura 23. TV Media Atendedor, con ticket TR..... | 100 |
| Figura 24. Guía para la recepción documentos por el E-Chaski | 101 |
| Figura 25. Guía: Pasos para Generar Verificaciones Domiciliarias | 102 |
| Figura 26. Guía: Pasos para registro de pagos con documentos valorados, Notas de Crédito Negociable | 103 |

Índice de Apéndices

| | |
|---|-----|
| Apéndice A: Cartas de respuesta con la información de transparencia solicitada..... | 111 |
| Apéndice B: Evidencias fotográficas | 118 |
| Apéndice C: Reporte de atenciones diarias | 122 |
| Apéndice D: Reporte de atenciones de todos los CSC de la ITI Junín | 123 |
| Apéndice E: Memorándum de revisión Muestral de lotes período diciembre 2023..... | 124 |

Resumen Ejecutivo

En el presente Informe de Suficiencia Profesional, se da a conocer todo lo que se aprendió y realizó como Gestor de Trámites en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) en la ciudad de Huancayo del departamento de Junín, este cargo forma parte de la División de Servicios al Contribuyente de la Intendencia de Tributos Internos de Junín.

En el informe se describe el desarrollo de la actividad profesional realizada por el bachiller desde marzo de 2023 hasta marzo de 2024. Las actividades y logros serán detallados en los capítulos correspondientes; adicionalmente se propone una mejora para el Centro de Servicios al Contribuyente Huancayo, que es la creación de una ventanilla especial exclusiva para el trámite de generación-recuperación de clave SOL. La idea se sustenta en la cantidad de atenciones brindadas y la cantidad de trámites que corresponden a la generación – recuperación de la Clave SOL (SUNAT Operaciones en Línea), con esto se quiere contribuir hacer más rápida la cadena de atención del CSC Huancayo, ya que para poder hacer consultas posteriores (en el área de Orientación) o trámites virtuales (en el área de Cabinas), se necesita tener la contraseña SOL.

Al tener un módulo exclusivo, ya no se tendría que hacer ese proceso de generar dos tickets o hasta tres, disminuyendo el tiempo de espera del contribuyente (menos colas de espera), y optimizando la atención en los módulos de cabinas, orientación y trámites. Por parte del colaborador, no se le tendría que enviar a generar otro ticket de atención.

Para dicha propuesta vamos a evaluar la cantidad de atenciones en el CSC Huancayo desde enero del 2022 hasta marzo del 2024, y vamos a analizar el porcentaje de atenciones que corresponden a la generación-recuperación de la clave SOL, para así sustentar la propuesta de mejora de creación de una ventanilla exclusiva para dicho trámite, por ser un trámite rápido. Para eso se utilizó el método analítico, descriptivo y deductivo.

Las actividades desarrolladas por el bachiller en la institución fueron acompañadas del conocimiento y enseñanza obtenida en los semestres correspondientes a la carrera de Administración dentro de la Universidad Continental, además de otros estudios, capacitaciones por parte de la misma institución y cursos desarrollados por el bachiller para complementar el presente informe.

Palabras clave: clave SOL, tiempo, servicios, atención al contribuyente, implementación.

Abstract

This Professional Proficiency Report discloses everything that was learned and carried out as a Processing Manager at the National Superintendence of Customs and Tax Administration (SUNAT) in Huancayo city, Junín department. This position is part of the Taxpayer Services Division of the Internal Revenue Office of Junín.

The report describes the development of the professional activity carried out by the graduate from March 2023 to March 2024. The activities and achievements will be detailed in the corresponding chapters; additionally, an improvement is proposed for the Huancayo Taxpayer Services Center, which is the creation of a special window exclusively for the SOL key generation-recovery process. The idea is based on the number of services provided and the number of procedures that correspond to the generation and recovery of the SOL Key (SUNAT Online Operations). This is intended to contribute to speeding up the service chain of the CSC Huancayo, since to make subsequent queries (in the Orientation area) or virtual procedures (in the Booth area), you need to have the SOL password.

By having an exclusive module, you would no longer have to do the process of generating two or even three tickets, reducing the taxpayer's waiting time (less waiting lines), and optimizing service in the booth, orientation and procedures modules. On the part of the collaborator, he would not have to be sent to generate another service ticket.

For this proposal, we will evaluate the number of services at the CSC Huancayo from January 2022 to March 2024, and we will analyze the percentage of services that correspond to the generation-recovery of the SOL key, to support the proposal to improve the creation of an exclusive window for said procedure, as it is a quick procedure. For this, the analytical, descriptive, and deductive method was used.

The activities developed by the graduate in the institution were accompanied by the knowledge and teaching obtained in the semesters corresponding to the Administration career within the Universidad Continental, in addition to other studies, training by the same institution and courses developed by the graduate to complement this report.

Keywords: SOL key, time, services, taxpayer service, implementation.