



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE**  
**CONTABILIDAD**

**CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS**  
**USUARIOS QUE RECEPCIONAN LOS CERTIFICADOS DE**  
**RETENCIÓN DEL 6% IGV DEL AREA DE TESORERÍA DEL**  
**MINEDU**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR**  
**PÚBLICO**

**AUTOR**

**JUÁREZ RAMÍREZ PATRICIA GIANNINA**

**ASESOR**

**MG. TERESA GONZALES MONCADA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**TRIBUTACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

**PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dr. Bernardo Cojal Loli**  
**Presidente**

---

**Mg. Teresa Gonzales Moncada**  
**Secretario**

---

**CPC. Jessica Huapaya Cuzcano**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Al Señor de la Misericordia quien me ilumina todos los días.

A mi Madre, por darme la vida y estar conmigo apoyándome a continuar mi segunda carrera

A mis tías: Mechita y Petito; mis hermanas, cuñados, sobrinos y mi sobrino nieto Eduardo por ser comprensivos permitiéndome realizarme profesionalmente.

A mi compadre Martín a quien admiro pues me enseñó de manera comprensiva cuando tenía dudas contables en el trabajo y me siguió apoyando en esta etapa en SUBE y sé que siempre me apoyará.

A mis compañeros de aula y de trabajo que de una u otra manera me han apoyado a lograr mi objetivo de ser una Contadora.

Juárez Ramírez Patricia Giannina

## **AGRADECIMIENTO**

A mis profesores de la Universidad César Vallejo que me han dado sus conocimientos para convertirme en una profesional de Contabilidad.

Al CPC José Enrique Cabrera García quien ha permitido que pertenezca por ya casi 15 años a la Unidad de Administración Financiera y quien me apoyo para que estudie esta carrera de contabilidad.

A mi compadre Martin que cuando ingrese al Ministerio de Educación me enseñaba la parte contable de manera comprensiva y ahora en SUBE me siguió explicando.

**Juárez Ramírez Patricia Giannina**

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Patricia Giannina Juárez Ramírez con DNI N° 25791766, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Junio del 2,014.

**Patricia Giannina Juárez Ramírez.**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Calidad de Servicio desde la perspectiva de los usuarios que reciben los Certificados de Retención del 6% IGV del Área de Tesorería del MINEDU", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Contador Público.

**Patricia Giannina Juárez Ramírez.**

## INDICE

<b>PAGINA DEL JURADO</b>	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iii</b>
<b>DECLARACION DE AUTENTICIDAD</b>	<b>iv</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>v</b>
<b>INDICE</b>	<b>vi</b>
<b>INDICE DE GRAFICOS</b>	<b>vii</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>24</b>
2.1 Variable	254
2.2 Operacionalización de la variable	254
2.3 Metodología	25
2.4 Tipos de estudio	25
2.5 Diseño de investigación	26
2.6 Población y muestra	26
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>29</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>61</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>64</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>65</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	<b>66</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>69</b>

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1: Modelo de Grönroos	71
Gráfico N° 2: Modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry	71
Gráfico N° 3: La conceptualización de la calidad según Rust y Oliver	72
Gráfico N° 4: Conceptualización multinivel de la calidad de servicio	72
Gráfico N° 5: Estructura escala SERVQUAL	73
Gráfico N° 6: Diagrama de declaración y pago del agente de retención	73
Gráfico N°7: Declaración del proveedor y Deducción del monto retenido	74
Gráfico N° 8: Registro de Compras	74
Gráfico N° 9: Cuentas y Registro de Control – Agente de Retención	75
Gráfico N° 10: Cuentas y Registro de Control – Proveedor	75



## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 – Matriz de Consistencia	76
Tabla N° 02 – Excepción de la obligación de retener	77
Tabla N° 03 – Promedio de Valoración	77

## RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo general identificar el nivel de calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios que reciben los certificados de retención del 6% del IGV del Área de Tesorería del Ministerio de Educación. La población está conformada por todos los usuarios y clientes que acuden al área de Tesorería para solicitar los certificados de retención 6% del IGV en el Ministerio de Educación, las técnicas utilizadas para extraer los datos fue la encuesta dirigida a una muestra representativa de la población tomada al azar para así conocer los estados de opinión o hechos específicos y obtener respuestas, para luego realizar el análisis estadístico con el fin de demostrar que al realizarse los procesos en forma manual se está incrementando los errores generando malestar en los usuarios. Esta problemática influye significativamente en la calidad de servicio que brinda el Área de Tesorería del Ministerio de Educación.

**Palabras Claves:** Calidad de Servicio, Certificado de Retención, IGV, Área de Tesorería.

## **ABSTRACT**

The main goal of the following thesis is to identify the level of the service quality from the users perspective who receive the 6% withholding certificate taxes of the Education Ministry Treasury Department. The population consists of all users and customers who arrive to the Treasury Department to request the 6% withholding taxes. The technique used to get the data was the survey, given to a representative sample of the population taken at random to get their point of view or specific facts and get some answers, in order to make a statistic analysis and so, demonstrate that by doing all the process manually, it will increase errors and discomfort the users. This problem significantly influences the quality of service provided by the Department of Treasury of the Ministry of Education.

**Keywords:** Quality of Service, Withholding Certificate, IGV, taxes, the Treasury Department.