



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio en el centro de servicio al  
contribuyente SUNAT - Ate - 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Br. Charito Carla Estrella Blanco**

**ASESOR:**

**Mg. Santiago Gallarday Morales**

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**Lima - Perú**

**2018**



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): ESTRELLA BLANCO, CHARITO CARLA

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN EL CENTRO DE SERVICIOS SUNAT - ATE - 2016

Fecha: 01 de octubre de 2017

Hora: 11:00 a. m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Milagritos Rodríguez Rojas

Firma: ... [Signature] ...

SECRETARIO: Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

Firma: ... [Signature] ...

VOCAL: Mgtr. Santiago Gallarday Morales

Firma: ... [Signature] ...

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por Mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Conocer mejor  
Mejorar redacción y estilo APA

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

A mis padres Venancio y Bety por brindarme su apoyo en los momentos más difíciles y darme el aliento para lograr mis metas y objetivos trazados.

A mis hermanos, Jaqueline, Freddy y Jesús, por su cariño y siempre darme ánimos en el momento preciso que los necesité.

Charito

### **Agradecimiento**

A Dios y a la Universidad Cesar Vallejo, así como también al asesor Mg. Santiago Gallarday Morales por su apoyo incondicional en el desarrollo y sustentación de esta tesis.

### Declaratoria de autenticidad

Yo, **Charito Carla Estrella Blanco**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado "Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente SUNAT – Ate - 2016" presentada, en 101 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de julio del 2017



---

**Charito Carla Estrella Blanco**  
DNI 41764352

## Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

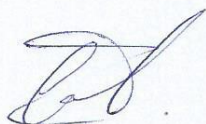
Presento la Tesis titulada: Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente SUNAT - Ate - 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en gestión pública.

La información se ha estructuro en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación proporcionado por la universidad.

En el capítulo primero se desarrolla la introducción, en el segundo capítulo tratamos sobre el marco metodológico, los resultados se presentan en el tercer capítulo, el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados, en el quinto capítulo se obtuvo las conclusiones, y por último sexto capítulo ver sobre recomendaciones seguido de las referencias bibliográficas concluyendo con los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad para su aprobación.

Lima, 02 de marzo del 2019



---

**Charito Carla Estrella Blanco**  
DNI 41764352

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamento teórico	19
1.3 Justificación	33
1.4 Problema	35
1.4.1 Planteamiento del problema	35
1.4.2 Problema general	35
1.4.3 Problemas específicos	35
1.5 Hipótesis	36
1.5.1 Hipótesis general	36
1.5.2 Hipótesis específicas	36
1.6 Objetivos específicos	37
II. Marco Metodológico	38
2.1 Variables	39
2.2 Operacionalización de variables	40
2.3 Metodología	41
2.4 Tipo de estudio	41
2.5 Diseño	43
2.6 Población y muestra	44
2.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos	46
2.8 Métodos y análisis de datos	51

2.9 Aspectos éticos	53
III. RESULTADOS	54
IV. DISCUSIÓN	64
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	71
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
Anexos	78
Anexo 1. Matriz de consistencia	79
Anexo 2. Instrumento que mide la expectativas	82
Anexo 3. Instrumento que mide la percepción	83
Anexo 4. Base de datos de las variables	84
Anexo 5. Artículo científico	92



## Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable	41
Tabla 2	Población y muestra de contribuyentes	46
Tabla 3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
Tabla 4	Relación de validadores	50
Tabla 5	Grado de confiabilidad conforme al coeficiente de alfa de Cronbach	52
Tabla 6:	Distribución porcentual de los contribuyentes a sus respuestas de las preguntas P1 – P4	56
Tabla 7	Distribución porcentual de los contribuyentes a sus respuestas de las preguntas P5 – P9	57
Tabla 8	Distribución porcentual de los contribuyentes a sus respuestas de las preguntas P10 – P13	58
Tabla 9	Distribución porcentual de los contribuyentes a sus respuestas de las preguntas P14 – P17	59
Tabla10	Distribución porcentual de los contribuyentes a sus respuestas de las preguntas P18 – P22	60
Tabla11	Índice de Calidad de servicio (ICS)	62
Tabla12	Índice de Calidad de servicio (ICS) según dimension en el centro de servicios SUNAT Ate 2016	63

## Índice de Figuras

		Pág.
Figura 1	Modelo Nórdico	21
Figura 2	Modelo conceptual de la calidad de servicio de Parasuraman, Zeithmal y Berry.	22
Figura 3	Modelo SERVQUAL	23
Figura 4	Percepción de la calidad y satisfacción del cliente	31
Figura 5	Índice de Calidad de servicio (ICS) según dimension en el centro de servicios SUNAT Ate 2016	55
Figura 6	Distribución porcentual de los contribuyentes a sus respuestas de las preguntas P5-P9	56
Figura 7	Distribución porcentual de los contribuyentes a sus respuestas de las preguntas P10-P13	57
Figura 8	Distribución porcentual de los contribuyentes a sus respuestas de las preguntas P14-P17	58
Figura 9	Distribución porcentual de los contribuyentes a sus respuestas de las preguntas P18-P22	59
Figura 10	Distribución porcentual de los contribuyentes a sus respuestas de las preguntas P1-P22	60
Figura 11	Indice de calidad de servicio (ICS) según pregunta en el centro de servicios SUNAT – Ate 2016	61
Figura 12	<i>Brechas de la calidad de servicio</i> (ICS general) según dimensión en el centro de servicios SUNAT – Ate 2016	62

## Resumen

La presente tesis titulada “Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente – Sunat – Ate 2016” tiene por objetivo evaluar la calidad de servicio para determinar el nivel de satisfacción del contribuyente en el centro de servicios SUNAT – Ate- 2016.

El diseño es no experimental transversal descriptivo. La Población de estudio es de 500 contribuyentes del centro de servicio – SUNAT Ate. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL para hallar el índice de calidad de servicio (ICS) y en sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

En los resultados se encontró que el ICS general es de -0.81 lo que indica que existe insatisfacción en el servicio que brinda SUNAT en el centro de servicio de Ate, así mismo el ICS en la dimensión elementos tangibles es de 0.02 encontrándose satisfacción en el servicio brindado, en la dimensión fiabilidad el ICS es -1.13 que indica insatisfacción con el servicio al igual que en las dimensiones capacidad de respuesta con -1.13, seguridad con -0.90 y empatía con -0.71 coincidente con el estudio de Matsumoto (2014) donde las brechas más significativas son de las dimensiones de habilidad, sensibilidad y seguridad, con un resultado de -12,3 -9,98 y -8,88 respectivamente, por lo que se debe establecer estrategias de mejora en el centro de servicio SUNAT Ate para las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En Conclusión, el ICS para el servicio que ofrece SUNAT en el centro de servicios Ate 2016 es de -0.81.

**Palabra Clave:** calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

## Abstract

The objective is to evaluate the quality of service to determine the level of satisfaction of the taxpayer in the service center SUNAT - Ate - 2016.

The design is non-experimental cross-sectional descriptive. The study population is 500 taxpayers from the service center - SUNAT Ate. The SERVQUAL questionnaire was used to find the general quality of service index (ICS) and its dimensions: intangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy.

In the results it was found that the general ICS is -0.81 indicating that there is dissatisfaction in the service provided by SUNAT in the service center of Ate, so the ICS in the dimension tangible elements is 0.02 being satisfaction in the service Provided in the reliability dimension the ICS is -1.13 indicating dissatisfaction with the service as in the dimensions capacity given with -1.13, security with -0.90 and empathy with -0.71 coincident with the Matsumoto study (2014) where the gaps The most significant are the skill, sensitivity and safety dimensions, with a result of -12.3 -9.98 and -8.88 respectively, so improvement strategies should be established at the SUNAT Ate service center for the Dimensions reliability, responsiveness, security and empathy. In Conclusion, the ICS for the service offered by SUNAT in the Ate 2016 service center is -0.81.

**Key word:** quality of service, tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy.