



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente
Nicolás de Piérola Sunat – Lima 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Sara Ana de los Angeles Vizcardo Fernández

ASESOR:

Mg. Santiago Gallarday Morales

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ- 2017

Dr. Flor de María Sánchez Aguirre
Presidente

Dr. Noel Alcas Zapata
Secretario

Mg. Santiago Gallarday Morales
Vocal

Dedicatoria

A mi madre, esposo, mi hijo esperando que pronto estés entre nuestros brazos y hermanos que me estimularon a que cada día me siga esforzando.

Agradecimiento

A Dios y a los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, que impartieron sus conocimientos con dedicación y entrega.

Declaración Jurada

Yo, **Sara Ana de los Angeles Vizcardo Fernandez**, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42908048, con la tesis titulada “Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola, Lima 2016”, presentada en 114 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de enero de 2017

Sara Ana Vizcardo Fernández
DNI N° 42908048

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento la tesis titulada: titulada “Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola - Sunat, Lima 2016”.

La presente tesis tiene como finalidad determinar el nivel de Calidad del servicio que brinda el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola – Sunat a los usuarios teniendo como base las expectativas y percepciones de la población estudiada.

La investigación consta de ocho capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I. Introducción, Capítulo II. Marco metodológico, Capítulo III. Resultados, Capítulo IV. Discusión, Capítulo V. Conclusiones, Capítulo VI. Recomendaciones, Capítulo VII. Referencias y Capítulo VII. Apéndice.

Señores miembros del jurado mi persona se mantiene en espera de cumplir los requisitos para su aprobación.

El autor

Índice de contenido

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Listado de tablas	ix
Listado de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	15
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.2.1. Bases Teóricas de calidad del servicio	21
1.3 Justificación	39
1.3.1. Justificación teórica	39
1.3.2. Justificación práctica	39
1.3.3. Justificación metodológica	39
1.4 Problema	40
1.4.1 Planteamiento del problema	40
1.4.2 Problema General	42
1.4.3 Problemas Específicos	42
1.5 Hipótesis	43
1.6 Objetivos	43
1.6.1. Objetivo general	43
1.6.2. Objetivos específicos	44

II.	Marco metodológico	45
2.1.	Variables	46
2.2.	Operacionalización de variables	46
2.3.	Metodología	
2.4.	Tipo de estudio	48
2.5.	Diseño	49
2.6.	Población, muestra y muestreo	51
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.8.	Métodos de análisis de datos	58
III.	Resultados	59
IV.	Discusión	77
V.	Conclusiones	82
VI.	Recomendaciones	85
VII.	Referencias	87
	Anexos	92
	Anexo 1: Artículo científico	
	Anexo 2: Matriz de consistencia	
	Anexo 3: Matriz de datos	
	Anexo 4: Matriz de datos de encuesta piloto	
	Anexo 5: Instrumento	
	Anexo 6: Formato de validación	

Listado de Tablas

Tabla 1	Dimensión e Indicadores de la variable Calidad del servicio	47
Tabla 2	Distribución de la población	52
Tabla 3	Calificación de la encuesta	55
Tabla 4	Relación de validadores	56
Tabla 5	Grado de confiabilidad conforme a Alfa de Cronbach	58
Tabla 6	Percepciones y Expectativas de los usuarios atendidos por el centro de servicio de Nicolás de Piérola	60
Tabla 7	Valores promedio por variables	62
Tabla 8	Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión fiabilidad	63
Tabla 9	Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión capacidad de respuesta	64
Tabla 10	Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión seguridad	65
Tabla 11	Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión empatía	66
Tabla 12	Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión elementos tangibles	67

Tabla 13	Ítems acerca de la dimensión fiabilidad	69
Tabla 14	Ítems a acerca de la dimensión capacidad de respuesta	70
Tabla 15	Ítems acerca de la dimensión seguridad	72
Tabla 16	Ítems acerca de la dimensión empatía	73
Tabla 17	Ítems acerca de los elementos tangibles	75

Listado de Figuras

Figura 1	Modelo Nórdico	22
Figura 2	Triángulo de servicios	24
Figura 3	Modelo conceptual de la calidad de servicio de Parasuraman, Zeithmal y Berry.	26
Figura 4	Modelo SERVQUAL	27
Figura 5	Percepción de la calidad y satisfacción del cliente	35
Figura 6	Resultado de la calidad del servicio obtenida de la diferencia de las percepciones y expectativas	60
Figura 7	Resultado de la calidad global del servicio	61
Figura 8	Resultado de cada dimensión de la calidad de servicio luego de la diferencia de percepciones y expectativas.	62
Figura 9	Nivel de calidad del servicio de la dimensión de Fiabilidad	64
Figura 10	Nivel de calidad del servicio de la dimensión Capacidad de Respuesta	65
Figura 11	Nivel de calidad del servicio de la dimensión Seguridad	66
Figura 12	Nivel de calidad del servicio de la dimensión Empatía	67

Figura 13	Nivel de calidad del servicio de la dimensión elementos Tangibles	68
Figura 14	Media de cada ítem del cuestionario correspondiente a la dimensión Fiabilidad	69
Figura 15	Media de cada ítem del cuestionario correspondiente a la dimensión Capacidad de Respuesta	71
Figura 16	Media de cada ítem del cuestionario correspondiente a la dimensión Seguridad	72
Figura 17	Media de cada ítem del cuestionario correspondiente a la dimensión Empatía	74
Figura 18	Media de cada ítem del cuestionario correspondiente a la dimensión Elementos Tangibles	75

Resumen

La presente tesis titulada “Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola - Sunat, Lima 2016” tiene por objetivo determinar la calidad del servicio que brinda el Centro de Servicio al Contribuyente de Nicolás de Piérola, centro perteneciente a la entidad pública Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT.

El presente trabajo es de investigación descriptiva, corte transversal, no experimental y enfoque cuantitativo, con una muestra de estudio de 120 usuarios atendidos en centro de servicio al contribuyente, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos con aplicación de la escala Likert, recurriendo al modelo SERVQUAL, midiendo las expectativas y percepciones de los usuarios atendidos.

Luego del análisis y procesamiento a un método estadístico de la información se observan los resultados generales donde se valúa a las expectativas de los usuarios con un valor de 4.67, siendo superior a las percepciones de los usuarios atendidos con un valor de 3.74. La diferencia de ambos valores: Percepciones – Expectativa muestra que la calidad de servicio de atención es baja con -0.93, no satisfaciendo las expectativas de los usuarios.

Palabras claves: Calidad del servicio, modelo SERVQUAL, expectativa y percepción.

Abstract

The objective of the present investigation was to determine the quality of the service provided by the Nicolás de Piérola Taxpayer Service Center, a public entity belonging to the National Superintendence of Customs and Tax Administration (SUNAT).

The research is descriptive level, cross-sectional, non-experimental, quantitative approach, whose study sample consisted of 120 users served at the taxpayer service center, having used as a technique the survey and as a data collection instrument the questionnaire with application of the Likert scale, using the SERVQUAL model.

From the analysis and statistical processing of the information, the general results where the differences between the expectations and perceptions of the users were determined that the quality of service in the Nicolás de Piérola Taxpayer Service Center was low according to the established scale of values; being the general result of -0.93% of the difference between expectations of 3.74% and perceptions of 4.67%. It was also determined that 73.00% of users have unsatisfied expectations, 23.36% have met expectations and only 3.75% have exceeded expectations

KEYWORDS: Quality of service, SERVQUAL model, expectation and perceptions.