

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES, ECONÓMICAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL
PERSONAL DE ORIENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE EN EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SERVICIO AL
CONTRIBUYENTE SUNAT CUSCO 2017.**

TESIS PRESENTADA POR:

Yaquelin Huamán Quispe y Yery Zulema
Lara Uscapi; para optar al Título Profesional
de Contador Público

ASESOR:

Dra. Kelma Ruth Mayhua Curo

**CUSCO – PERÚ
2018**

verdadera cultura de servicio que mejore el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y modifique la conciencia social sobre la importancia de la tributación (Barragán A., 2002).

El contenido de este trabajo de investigación tiene la siguiente estructura:

CAPÍTULO I: Planteamiento del Problema, los objetivos, la Hipótesis y Variables. Para iniciar el proceso de investigación nos planteamos esta problemática con la siguiente interrogante general:

¿De qué manera influye la calidad del servicio que brinda el personal de orientación al contribuyente en el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de servicio al contribuyente SUNAT Cusco 2017?

La Hipótesis General que se ha planteado es la siguiente: “La calidad del servicio que brindan el personal de Orientación al Contribuyente es determinante en el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro del Servicio al Contribuyente SUNAT Cusco 2017”.

CAPÍTULO II: Considera el Marco Teórico conceptual que contiene los antecedentes, bases teóricas, marco conceptual y Normativo donde se describen los aspectos fundamentales de la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

CAPÍTULO III: Se presenta la Metodológica de la investigación donde se muestra los métodos y técnicas utilizados en el trabajo de investigación respecto a la Influencia de la calidad del servicio que brinda el personal de orientación al Contribuyente, en el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Servicio al Contribuyente SUNAT Cusco 2017.

CAPÍTULO IV: En este capítulo se presenta el análisis y la interpretación de los resultados basados en las respuestas de los usuarios a quienes se le realizó las encuestas, trabajo de campo realizado por nuestra parte, que dieron como consecuencia a la presentación de las conclusiones y recomendaciones como producto de nuestra investigación.