



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA FACULTAD DE
INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO

INVESTIGACIÓN INSTITUCIONAL

**CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS
CONTRIBUYENTES DE UNA ENTIDAD TRIBUTARIA
PÚBLICA.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Pública

Presentado por:

Mg. Raquel Mercedes Sotomayor Parián

Código Orcid N°

0000-0003-2123-0123

Chincha, 2023

Resumen

La calidad de los servicios públicos es un requisito constitucional y una obligación absoluta del gobierno, por ello, las instituciones deben de brindar servicios de calidad. El objetivo de ésta investigación es analizar la calidad de servicio percibida por los contribuyentes de una entidad tributaria pública en la región de Chíncha, Ica. Bajo ese enfoque, conocer la percepción del desempeño de los servicios públicos y obtener datos válidos es crucial para mejorar la calidad del servicio. Investigaciones anteriores han identificado la satisfacción, la lealtad y la reputación como indicadores clave de orientación al cliente en el sector público.

Este estudio será de tipo investigación aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal; para su ejecución se aplicará como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, éste basado en el modelo SERVQUAL, la cual se aplicará en físico o virtual a los contribuyentes de la SUNAT Chíncha – Ica. El análisis de resultados será con pruebas estadísticas, para ello se utilizará el Software SPSS 25, permitiendo así relacionar los parámetros de calidad de servicio con los procesos de la SUNAT, además de conocer las dimensiones de la calidad del servicio y determinar los niveles de estos servicios percibidos por los contribuyentes.

Palabras claves: calidad de servicio, contribuyentes, entidad tributaria, SUNAT, satisfacción, modelo SERVQUAL