

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Contabilidad



**"El servicio de orientación y satisfacción de necesidades en consultas
tributarias a contribuyentes de intendencia regional La Libertad – SUNAT
periodo 2016"**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

Elaborado por :

HUANUCO DIAZ LAURA EUGENIA

TRUJILLO

2016

Resumen

El propósito de la investigación fue determinar si EL SERVICIO DE ORIENTACION SATISFACE LAS NECESIDADES DE CONSULTAS TRIBUTARIAS A LOS CONTRIBUYENTES DE LA INTENDENCIA REGIONAL LA LIBERTAD-SUNAT periodo 2016. Para lo cual, se utilizó el tipo de investigación básica no experimental con diseño descriptivo de corte trasversal, es decir, se describió situaciones, eventos y hechos relacionados con la calidad del servicio de orientación al contribuyente y la satisfacción de necesidades de consultas, de la muestra que estuvo constituida por 50 contribuyentes que solicitaron orientación en el área de servicio de orientación al contribuyente- SUNAT, para la cual, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, respectivamente. De cuyos resultados se obtuvieron al ser analizados, que el servicio de orientación fue deficiente, ya que, no cumplió con satisfacer las necesidades de consultas, al no prestar un servicio de calidad a los contribuyentes de la Intendencia Regional la Libertad SUNAT en el periodo 2016, así como se apreciaron los resultados en la Figura 7, en la cual, nos indicaron que el 34% de la muestra es muy malo, el 28% es regular, el 26% fue malo y tan solo el 12% nos mostró que es de buena la calidad el servicio de orientación. Así mismo, el nivel de satisfacción se pudo apreciar en la Figura 17, en la cual, indico que el 44% fue malo, el 28 % fue muy malo, el 14 % fue regular, el 12 % fue bueno y tan solo el 2 % fue muy bueno respecto al nivel de satisfacción, causando de esta manera un nivel de insatisfacción en el contribuyente.