UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

"LA CALIDAD DE SERVICIOS CONTABLES Y SU RELACION EN LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE ESTUDIOS CONTABLES DE PUCALLPA 2019"

TESIS PARA OPTAR ELTÍTULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PÚBLICO

BELISARIO SEGUNDO SAAVEDRA PANDURO

PUCALLPA – PERU

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la Universalización de Salud"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 1:30 pm .....del día viernes 09 de Octubre del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Migues Arevalo Rios (Presidente), Dr. Juan Jose Palomino Ochoa (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA CALIDAD DE SERVICIOS CONTABLES Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE ESTUDIOS CONTABLES DE PUCALLPA 2019"**, por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **BELISARIO SEGUNDO SAAVEDRA PANDURO,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad .....

Siendo las 2:30 pm ..del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
Dr. Migues Arevalo Rios
Presidente

.....
Dr. Juan Jose Palomino Ochoa
Miembro

.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

.....
Ing. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Contador Público.

Dr. Migues Arévalo Ríos

Presidente

Dr. Juan José Palomino Ochoa

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Miembro

Dr. Julio César Pastor Segura

Asesor

Bach. Belisario Segundo Saavedra Panduro

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0108-2020

La **Dirección General de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), Titulado:

LA CALIDAD DE SERVICIOS CONTABLES Y SU RELACION EN LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE ESTUDIOS CONTABLES DE PUCALLPA 2019.

Cuyo Autor (es)	**:**	**SAAVEDRA PANDURO, BELISARIO SEGUNDO**
Facultad	:	CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela profesional	:	CONTABILIDAD
Asesor(a)	:	Dr. Pastor Segura, Julio Cesar

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 05%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 18/08/2020

Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección General de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, BELISARIO SEGUNDO SAAVEDRA PANDURO
Autor de la TESIS titulada:
"LA CALIDAD DE SERVICIOS CONTABLES Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE ESTUDIOS CONTABLES DE PUCALLPA 2019"

Sustentada el año: 2020
Con la asesoría de: DR. JULIO CÉSAR PASTOR SEGURA
En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Carrera Profesional de: CONTABILIDAD

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 30/07/2021

Email: BSAAVEDRAP@OUTLOOK.COM. Firma:

Teléfono: 987522530 DNI: 42912945

DEDICATORIA

Me gustaría dedicar esta Tesis a mis seres queridos.

Para mis padres Belisario y Emelina, por su comprensión y ayuda en momentos malos y buenos. Me han enseñado a encarar las adversidades, a sacar fuerzas de lo que queda, sin perder nunca la dignidad ni caerme en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia, mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

Para mi mujer Claudia, a ella especialmente le dedico esta Tesis. Por su paciencia, por su comprensión, por su empeño, por su fuerza, por su amor, por ser tal y como es, porque la quiero. Realmente ella me llena por dentro para conseguir un equilibrio que me permita dar el máximo de mí. Nunca le podré estar suficientemente agradecido.

Para mis hermanos y mis hijos Emely, Hristo, Jimmy, que son mi fuerza para seguir adelante. Son sin duda mi referencia para el presente y para el futuro.

A todos ellos muchas gracias de corazón.

Belisario

AGRADECIMIENTO

Primero y como más importante, me gustaría agradecer sinceramente a mi director y tutor de Tesis, Dr. Juan José palomino Ochoa, su esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación como investigador. Él ha inculcado en mí un sentido de seriedad, responsabilidad y exigencia académica sin los cuales no podría tener una formación completa como investigador. A su manera, ha sido capaz de ganarse mi lealtad y admiración, así como sentirme en deuda con él por todo lo recibido durante el periodo de tiempo que ha durado esta tesis.

También me gustaría agradecer los consejos recibidos a lo largo de los últimos años por otros profesores de la facultad de contabilidad, que de una manera u otra han aportado su granito de arena a mi formación. Destacar a todos sin excepción.

Y, por último, pero no menos importante, estaré eternamente agradecido a mis compañeros por haber compartido todos estos años y al mismo tiempo haber formado un equipo de estudio inolvidable me siento un hombre afortunado por eso.

Para ellos, muchas gracias por todo.

Belisario

RESUMEN

Del análisis efectuado el objeto principal del estudio fue la calidad de servicio contable y su relación con la satisfacción de los clientes de los estudios contables en la ciudad de Pucallpa, que propicio el análisis más explícito en cuanto al campo contable de la relación que existe entre la calidad de servicio tributario que prestan los estudios de contadores públicos, toda vez que lo tributario tiene trascendencia en los registros contables y demás operaciones que realiza con el sustento documentario, que esta prestación adecuada contribuye de manera significativa en la satisfacción del cliente, porque resulta una debilidad por la complejidad del campo tributario de las empresas que recurrentemente tienen problemas para su pago de impuestos y uso de los gastos, estas tienen una estrecha relación con la calidad de servicio contable y los comprobantes de pago, se ha analizado la relación que existe entre la calidad de servicio en el campo laboral, en el que se ha demostrado que el personal es la clave del éxito de la empresa frente a sus clientes, por tanto los protocolos en la planilla electrónica contribuyen en su adecuada atención a los clientes que se sienten satisfechos, la metodología de la investigación es de tipo cuantitativa, de alcance descriptivo correlacional de diseño no experimental trasversal, de los resultados del estudio se concluye que el análisis de la calidad de servicio contable tiene relación significativa con la satisfacción de los clientes de los estudios contables en la ciudad de Pucallpa.

Palabras clave: Calidad, servicio contable, Satisfacción.

ABSTRACT

From the analysis carried out, the main object of the study was the quality of accounting service and its relationship with the satisfaction of the clients of the accounting studies in the city of Pucallpa, which led to the most explicit analysis regarding the accounting field of the relationship between the quality of tax service provided by the studies of public accountants, since the tax matters in the accounting records and other operations carried out with documentary support, that this adequate provision contributes significantly to customer satisfaction, because it is a weakness due to the complexity of the tax field of the companies that recurrently have problems in their payment of taxes and use of expenses, they have a close relationship with the quality of accounting service and payment vouchers, the relationship that exists has been analyzed between the quality of service in the labor field, in which it has been shown that the pe Personnel is the key to the success of the company vis-à-vis its clients, therefore the protocols in the electronic spreadsheet contribute in their adequate attention to the clients who feel satisfied, the research methodology is of a quantitative type, with a correlational descriptive scope of Non-experimental cross-sectional design, from the results of the study it is concluded that the analysis of the accounting service quality has a significant relationship with the satisfaction of the clients of the accounting studies in the city of Pucallpa. Key words: Quality, accounting service, Satisfaction.

INTRODUCCION

De acuerdo a la investigación la óptica que se vislumbro ha sido analizar la calidad de servicio contable y su relación con la satisfacción de los clientes de los estudios contables en la ciudad de Pucallpa, por tanto el propósito ha sido estudiar desde el campo contable, ya que los servicios que se ofrecen en esta rama contribuye de manera significativa en el desarrollo y crecimiento empresarial, teniendo objetivamente clara las competencias de los asesores con que cuenta su organización, por lo que existe una reciprocidad entre la calidad de servicio tributario que ofrecen los estudios de contadores públicos en el que superan los obstáculos de complejidad del tema tributario, los registros contables que evidencia las operaciones con el sustento documentario, en ese contexto esta prestación de servicios contables contribuye de manera significativa en la satisfacción del cliente, considerando de muchos profesionales las deficiencias y la complejidad en el campo tributario.

Estas tienen una estrecha relación con la calidad de servicio contable y el sustento se acredita mediante los comprobantes de pago, por lo que se ha analizado esta relación existente entre la calidad de servicio en el campo laboral, en el que se ha demostrado que el personal es la clave del éxito de la empresa frente a sus clientes, por tanto, incluir en la planilla electrónica contribuyen en su adecuada atención a los clientes que se sienten satisfechos, que resulta altamente motivador garantizando al personal su estabilidad, en ese escenario los estudios contables coadyuvan a que las empresas valoren su formalización del personal.

El estudio en su capítulo primero despliega el planteamiento del problema en el que se describe y relaciona, se formulan los problemas, objetivos, hipótesis, justificación.

En el capítulo en capítulo segundo despliega el marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases epistemológicas.

El estudio en capítulo tercero despliega la metodología, tipos de investigación, niveles, población e instrumentos.

El estudio en capítulo cuarto despliega los resultados de campo obtenidos en base a los instrumentos de medición.

El estudio en el capítulo quinto despliega la discusión de resultados, contrastación de la hipótesis general.

Conclusiones y sugerencias

INDICE

DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
RESUMEN viii
ANSTRACT ix
INTRODUCCION x
INDICE xii
INDICE DE TABLAS xiv
INDICE DE FIGURAS xv
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION 1
1 . 1 . Descripción del problema.....1
1 . 2 . Formulación del problema.....3
1 . 2 . 1 . Problemas general 3
1 . 2 . 2 . Problemas específicos.....3
1 . 3 . Objetivo general y objetivos específicos.....4
1 . 3 . 1 . Objetivo general.....4
1 . 3 . 2 . Objetivos específicos 4
1 .4 . Hipótesis y/ o sistema de hipótesis 4
1 .4 . 1 . Hipótesis general.....4
1 .4 . 2 . Hipótesis específicos.....4
1.5. Variables 5
1 . 6 . Justificación e importancia 5
7. Viabilidad 6
1.8. Limitaciones 6
CAPITULO ii: MARCO TEORICO 7
2.1. Antecedentes 7
2.1.1. A nivel internacional..... .7
2.1.2. A nivel nacional 10
2.2. Bases teóricas.....12
2.2.1. Calidad de servicio 12
2.2.2. Satisfacción del cliente 14

2 .3 . Definición conceptuales 15
2 .4 . Basesepistémicos 19

CAPITULO III : MARCO METODOLÓGICO 20

3.1. Tipo de investigación ..... .20
3.2. Diseño y esquema de la investigación 20
3.3. Población y muestra 21
3.3.1. Población 21
3.3.2. Muestra 21
3.4. Definición operativa del instrumento de recolección de datos 21
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos 22
3.5.1. Técnicas..... 22
3.5.2. Instrumento.....22
CAPITULO IV: RESULTADOS 23
CAPITULO V: DISCUSION DE RESULTADOS 47
CONCLUCIONES..... 49
SUGERENCIAS 50
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 51

INDICE DE TABLAS

Tabla N °01	Servicios contables –I	23
Tabla N° 02	Servicios contables – II	25
Tabla N°03	Servicios contables –III	27
Tabla N°04	Servicios contables – IV	29
Tabla N° 05	Servicios contables – V	31
Tabla N°06	Tributario –I	33
Tabla N°07	Tributario –II	35
Tabla N° 08	Tributario –III	37
Tabla N°09	Laboral – I	39
Tabla N° 10	Laboral – II	41
Tabla N° 11	Laboral –III	43
Tabla N°12	Laboral –IV	45

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 01	Servicios contables – I	24
Figura N° 02	Servicios contables – II	26
Figura N° 03	Servicios contables –III	28
Figura N° 04	Servicios contables – IV	30
Figura N°05	Servicios contables – V	32
Figura N° 06	Tributario –I	34
Figura N° 07	Tributario –II	36
Figura N°08	Tributario –III	38
Figura N° 09	Laboral – I	40
Figura N° 10	Laboral –II	42
Figura N° 11	Laboral –III	44
Figura N°12	Laboral –IV	59

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Descripción del problema

La calidad de servicios contables es una constante preocupación de las organizaciones modernas en el mundo, considerando que los consumidores son factor fundamental para resguardar las insuficiencias en los servicios que se presentan como consecuencia de las complejidades en las operaciones comerciales que se realizan y requieren de personal contable altamente competente que busque solucionar los problemas que se suscitan, en ese aspecto los profesionales contables se agrupan mediante bufetes, estudios contables en el que los servicios lo realizan de manera integral.

En el ámbito nacional los profesionales contables desde hace décadas vienen brindando servicios contables a través de los estudios contables, en el que cuentan con una series de logísticas, uso de tecnologías informáticas y asumen retos de la migración de la contabilidad electrónica desde el ámbito tributario como una obligación, sin embargo estos cambios también traen complejidades a las empresas que realizan operaciones a nivel local e internacional, por ende contratan los servicios por medio de los estudios contables valorando la calidad de los servicios que desean obtener.

En la ciudad de Pucallpa los empresarios requieren servicios de calidad en la contabilidad, para tener una información acorde con los adelantos tecnológicos y para servirse de una información contable de calidad, sin embargo esto no necesariamente se concretan porque las empresas no tienen un personal idóneo en las empresas para realizar con destreza y la valoración de las normas legales, laborales, tributarias existentes, lo que dificulta a los profesionales

contables cumplir con una labor eficiente, por tanto tienen que capacitar al personal de las empresas que asesoran haciendo ver el impacto que tienen las normas al no cumplir, que perjudican las finanzas por los elevados costos que se originan por el incumplimiento en el orden laboral, tributario.

En ese sentido los estudios contables se han preocupado de los servicios que brindan por que han experimentados que muchos profesionales son comprometidos en actos de defraudación tributaria por las normas que vinculan al profesional contable como parte de estos hechos delictivos, por otro lado las vinculaciones que la norma estipula en el caso del lavado de activos, por ello estos servicios que brindan lo deben hacer de manera eficiente, desde la recabación de los comprobantes de pago, registros contables como medios de prueba para declarar de manera mensual y anual los tributos, al mismo tiempo sugieren la implementación de comprobantes de pago electrónico, libros contables electrónicos que coadyuvan los procedimientos de asesoramiento por parte de los estudios contables en la ciudad de Pucallpa.

La gran importancia de poder satisfacer todas las necesidades de los clientes radica en poder cubrir todas las expectativas en referente a la calidad de servicio que se brinda, respecto a asesoramiento tributario, laboral y contable por lo mismo para que un servicio pueda contar con los fines que tiene previsto es importante que se mantenga una calidad de servicio contable acorde a la satisfacción de los clientes por los estudios contables en la ciudad de Pucallpa.

El problema principal radica que los servicios contables que se brindan están sujetos a la capacidad administrativa y valoración de gestión de los empresarios, en el que generalmente se adolece de la valoración del área de asesoramiento contable por parte de los empresarios y solo actúan cuanto

tienen problemas laborales con sus trabajadores por no cumplir de manera adecuada y que los costos son altos que contraviene las políticas financieras de la empresa, otro de los problemas que más aquejan a los empresarios son en el ámbito tributario, en el cual son objeto de sanciones tributarias, reparos de impuesto impagos, denuncias por evasión tributaria, en el que los contables juegan un papel muy preponderante.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problemas general

¿En qué medida la calidad de servicio contable tiene relación con la satisfacción de los clientes de los estudios contables en la ciudad de Pucallpa?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Cómo la calidad del servicio tributario tiene correspondencia con el sustento documentario para la satisfacción del cliente de la empresa?

b) ¿Cómo la calidad del servicio contable tiene correspondencia con los comprobantes de pago para la satisfacción de los clientes?

c) ¿Cómo la calidad del servicio laboral tiene correspondencia con los protocolos en la planilla electrónica para la satisfacción de los clientes de la empresa?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

Estudiar en qué medida la calidad del servicio contable tiene correspondencia con la satisfacción de los clientes de los estudios contables en la ciudad de Pucallpa.

1.3.2. Objetivos específicos

a) Analizar la calidad de servicio tributario y su correspondencia con el sustento documentario para la satisfacción del cliente de la empresa.

b) Analizar la calidad de servicio contable y su correspondencia con los comprobantes de pago para la satisfacción de los clientes.

c) Analizar la calidad de servicio laboral y su correspondencia con los protocolos en la planilla electrónica para la satisfacción de los clientes de la empresa.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La calidad de servicio contable tiene relación significativa con la satisfacción de los clientes de los estudios contables en la ciudad de Pucallpa.

1.4.2. Hipótesis específicos

a) Existe relación significativa entre la calidad de servicio tributario y la documentación sustentatoria en la satisfacción de los clientes.

b) Existe relación significativa entre la calidad de servicio contable y los comprobantes de pago en la satisfacción de los clientes.

c) Existe relación significativa entre la calidad de servicio laboral y los

protocolos en la planilla electrónica en la satisfacción de los clientes en los protocolos de la empresa.

1.5. Variables

Variable independiente (X)

Calidad de servicio contable

Indicadores

X1: Contable

X2: Tributario

X3: Laboral

Variable dependiente (Y)

Satisfacción de los clientes

Indicadores

Y1: Comprobante de pago

Y2: Documentos sustentatorios

Y3: Planilla electrónica

Variable interviniente (Z)

Estudios contables

1.6. Justificación e importancia

La justificación e importancia del presente proyecto de investigación respecto a la calidad de servicio contable tiene relación significativa con la satisfacción de los clientes de los estudios contables en la ciudad de Pucallpa, se justifica porque tiene como tema de fondo la calidad del servicio que brindan los profesionales a través de estudios contables, en el cual cuentan con una Logistica significativa y con apoyo de tecnología informática. En ese sentido

analizar la calidad de servicio contable contribuye a nuevos conocimientos a fin de coadyuvar a los empresarios de la contabilidad respecto a las complejidades que se manifiestan en este proceso del servicio contable, donde la búsqueda de la satisfacción de usuario contable es importante, por ello la investigación alcanza su rigurosidad para conocer la relación de los servicios contables y las complejidades que se presentan en este proceso de servicios contables en la ciudad de Pucallpa.

1.7. Viabilidad

El presente proyecto de investigación es viable porque se cuenta con el acceso de la unidad de análisis de estudio, y la información con relación a la calidad de servicio contable, tributario y laboral y la satisfacción del cliente en los estudios contables de la ciudad de Pucallpa.

1.8. Limitaciones

La presente investigación no está ajena a ciertas limitaciones en cuanto al sesgo que pudiera existir en la recopilación de la información mediante la encuesta, y por otro lado la falta de tiempo de los encuestados.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Tesis, (Reyes Hernandez, 2014) en su tesis “Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenago” el autor concluye que la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%, mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, ciertos aspectos disminuyeron ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación del mismo.

Tesis, (Droguett Jorquera, 2012) “Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes” en dicha tesis se presenta dos procesos de servicio que tienen actividades diferentes, son llevados a cabo por personas distintas y suceden en distintas etapas de la relación con el cliente. A pesar de lo anterior, es importante saber que ambos deben ser tratados con igual cuidado y se debe mantener un grado de coherencia, pues ambos estarán enlazados en la percepción que el cliente tiene de la marca. Estos dos procesos de servicio tienen

características distintivas. El proceso de ventas es un servicio que mescla cualidades de búsqueda con cualidades de experiencia, mientras que el proceso de servicio al vehículo es netamente un servicio “más puro”, y donde las experiencias de servicio son realmente lo más relevante para el cliente.

Tesis, (Lascurain Gutiérres, 2012) “Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida”, dicha investigación tiene como objeto diagnosticar los principales factores que tiene influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes. Asimismo, hacer una investigación tanto bibliográfica, como de casos de estudio similares de los aspectos relacionados con la calidad del servicio. Realizar un diagnóstico a través de entrevistas, para evaluar la percepción que tienen los clientes de la empresa y de sus productos. Finalmente, identificar los factores principales que tienen mayor influencia en la ocurrencia de las brechas previamente detectadas.

Tesis, (Blanco Pineros, 2009) “Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor” a través del desarrollo de esta investigación, se demostró que el servicio al cliente es muy importante en cualquier organización, un buen servicio lleva consigo grandes consecuencias para la organización en todo aspectos. No solo se dará a conocer, o podrás adquirir el liderazgo en relación con la competencia, sino que las partes

que la componen y sus stakeholders se verán directamente afectados también. De esta manera y en base a los resultados obtenidos en las encuestas, se crearon estrategias de servicio para mejorar en la mayor parte posible todas las falencias de servicio que el restaurante presento, así se le brindaría al cliente un valor más allá de lo esperado, obtenido así el objetivo final de esta tesis la creación de valor, y consiguiendo los objetivos del restaurante como lo eran aumentar el número de clientes y su parte financiera.

Tesis, (Álvarez C., 2012) "Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales", en este estudio se evaluó la calidad del servicio ofreciendo en una red de supermercados del gobierno, PDVAL, la cual dispone actualmente de 142 establecimientos para la distribución directa, de los cuales 10 se encuentran en el Distrito Capital. Esta red posee un promedio anual de 1.817.154 clientes/usuarios siendo la muestra utilizada 839 clientes de los usuarios de los establecimientos tipo II y III del Distrito Capital, representando un 22,23% de los beneficiarios que acuden diariamente en esta región geográfica. En base a elementos se obtuvieron los resultados estadísticos, en primer lugar, se determinó el Índice de la Calidad del Servicio el cual presento un valor global de 1.27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4% por lo que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total.

2.1.2. A nivel nacional

Tesis, (Siancas Ascoy, 2016) “Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016”, dicha investigación tiene como propósito estudiar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de una entidad de la ciudad de Trujillo, su contribución está en otorgar información a la Gerencia para la toma de decisiones pertinentes, dado que en la actualidad la calidad de servicio es un tema muy importante e indispensable para cualquier negocio ya que de este depende el fracaso o éxito de las organizaciones. Se utilizó técnicas de recopilación de datos, la encuesta, entrevista y análisis documental para analizar cómo perciben los clientes externos la calidad del servicio que brinda la entidad bancaria, así como su nivel de satisfacción, para ello se usó el cuestionario SERVQUAL, herramienta utilizada en trabajos de investigación el cual se fundamenta en la teoría de los GAPS, que explica la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes respecto a la calidad del servicio y la satisfacción.

Tesis, (Quispe Huayta, 2018) “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&C IMPERIAL CARGO SRL., Cusco, 2017”, dicha tesis concluye que de forma general la calidad de servicio brindada en la empresa G&C Imperial Cargo SRL fue percibida como buena por 65.1% de los clientes. Así mismo, un 81.4% de los clientes se considera satisfecho o muy satisfecho con los servicios que brinda la empresa G&C Imperial Cargo SRL. Con respecto al objetivo de la investigación, los

elementos tangibles del servicio se relacionaron significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa. Asimismo, a pesar que dos de las dimensiones de la calidad del servicio, seguridad y capacidad de respuesta, no se relacionaron significativamente con la satisfacción general de los clientes, la calidad del servicio si se relacionó significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa.

Tesis, (Martínez Chávez, 2016) "Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016", este trabajo de investigación, de tipo no experimental y de nivel cuantitativo-transversal correlacional, se realizó para determinar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción del cliente, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en las Mype del sector servicios-rubro restaurantes de comida marina en el distrito de Chimbote, 2016. La muestra estuvo constituida por 127 clientes de restaurantes de comida marina. Los resultados muestran que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los clientes de las Mype del sector servicio restaurantes de comida marina para una prueba de Spearman p=0.000 es menor al valor de significación teórica. Además, observando el signo positivo de la correlación, ambas variables están relacionadas de manera positiva.

Tesis, (Arrué Flores, 2014) "Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014", los resultados de la investigación señalan que la percepción de la calidad del servicio

de atención se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del Osiptel Loreto.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio

Según (Stanton, 2004) señala que la calidad de servicio tiene dos atributos que deben ser entendidos por los proveedores de servicios para que estos se distingan de sus competidores. El primero es la calidad que define el cliente, no el producto-vendedor y el segundo es los clientes que evalúan la calidad de servicio comprando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este.

Según (Kaoru Ishikawa, 1990), define a la calidad como desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

Según (Vásquez Lema, 2007) debería ser comprendido por lo gerentes, administradores y funcionarios de las organizaciones actuales como el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables.

Según (Popawka, 1994) destaca que la calidad del servicio no se puede medir únicamente por el proceso en la entrega de los servicios, como ha sido mesurada y evaluada por los principales estudios. Propone analizar

la calidad del servicio incluyendo en los modelos los resultados de calidad, los que considera un factor importante para medir la satisfacción del cliente, el comportamiento de compra y las intenciones del comportamiento.

Según (Asubonteng P., 1996) de los últimos trabajos relacionados con la calidad del servicio, encontramos el de Asubonteng et al. (1996). En este plantean que aun cuando hay trabajos y críticas interesantes, todavía queda mucha investigación por realizar. Los problemas relacionados con la escala de medición mas popular que es el SERVQUAL se refieren a la dificultad para abstraer de los clientes o consumidores sus expectativas de la entrega del servicio en términos de las dimensiones del modelo. El siguiente planteamiento se refiere a la generalización del modelo a industrias o sectores diferentes a los que en hasta ahora se ha aplicado, su simple adaptación puede limitar su efectividad, y los gerentes quienes lo apliquen deben ser cuidadosos a la hora de modificar las escalas dentro de ambientes específicos.

Según (Albrecht K., 1994) el tiempo ha cambiado y no vivimos más en una economía de manufactura. Ahora vivimos en una nueva economía, la economía de servicios, donde las relaciones están llegando a ser Mas importantes que los productos físicos.

Según (Buttle F., 1996) El SERVQUAL indudablemente ha tenido un mayor impacto en las comunidades académicas y de negocios. En su revisión incluye un buen número de asuntos teóricos y operacionales que son concernientes a los usuarios del modelo. Ya que la mayoría de estos,

se refieren a la validación del constructo y a la validación nominal, las conclusiones de Buttle se enfocan principalmente a la revisión breve de la naturaleza y significado de la validación.

2.2.2. Satisfacción del cliente

Según (Sureshchandar G., 2002) instan que la satisfacción del usuario en relación con los servicios de la institución, se basan en la concurrencia de los usuarios con la entidad; asimismo, señala que la satisfacción del usuario puede ocurrir con la persona de contacto, satisfacción con el servicio primordial y satisfacción con la institución como un todo.

Según (Kotler, 2001) concibe a la satisfacción del cliente como el nivel de estado de ánimo de un sujeto producto de evaluar la utilidad percibida de un bien o servicio, después de recibido el bien o la prestación del servicio, el cliente pasa a experimentar, según sea el caso, los siguientes estados de satisfacción: a) Insatisfacción. el desempeño percibido del servicio no cumple con las expectativas del cliente. b) Satisfacción: el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del usuario. c) Complacencia: el desempeño percibido supera las expectativas del usuario.

Según (Roest & Pieters, 1997) definieron que la satisfacción es una situación que comprende elementos cognitivos y afectivos, está vinculado con el usuario, a través de transacciones, que incorpora una calificación de beneficios. El componente cognitivo se entiende a la estimación del usuario por el desempeño percibido; y el componente

afectivo consiste en emociones como tranquilidad, asombro y desilusión, en otras palabras, estados afectivos positivos y negativos.

Según (Caruana, Money, & Berthon, 2000) Calidad del servicio y satisfacción son dos elementos que, a pesar de ser subjetivos, juegan un rol fundamental en la determinación de las elecciones de los consumidores, sus decisiones de profundizar o cortar una relación y, por lo tanto, en la retención de consumidores y las ganancias de largo plazo. Mucho se ha hablado en distintas publicaciones sobre estos dos constructos, y es reconocida su importancia dentro de los gerentes de servicios, pero es muy común que sean confundidos entre ellos y con el constructo de valor percibido, y la gente hable de ellos como si fuera términos intercambiables.

Según (Zeithalm V., Berry L., & Parasuraman, 1993) se puede decir que "la satisfacción del cliente está influida por características específicas del producto o servicio, las percepciones de la calidad del producto y servicio, y el precio. Además, factores personales como el estado de ánimo o estado emocional del cliente y factores situacionales como las opiniones de los familiares tambi én influirán en la satisfacción".

2.3. Definición conceptuales

2.3.1. Análisis

Es un estudio profundo de un sujeto, objeto o situación con el fin de conocer sus fundamentos, sus bases y motivos de su surgimiento, creación o causas originarias. (Sabino Falcon, 1991)

2.3.2. Calidad

Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, describiendo lo que es bueno. (Sabino Falcon, 1991)

2.3.3. Clientes

Es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa. (Gilberto Jara, 2005)

2.3.4. Comprobantes

Es un documento cuya utilidad es dar prueba de la realización de una transacción económica, entrega de un bien, cobro, compra o gasto entre otros. (Ojeda Hernandez, 2006)

2.3.5. Consumo

Es la acción de utilizar y/o gastar un producto, un bien o un servicio para atender necesidades humanas tanto primarias como secundarias. (Gilberto Jara, 2005)

2.3.6. Documentos

Un documento es cualquier soporte material en el que se incorpora algún tipo de información. (Ojeda Hernandez, 2006)

2.3.7. Eficacia

Es la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas. (Sabino Falcon, 1991)

2.3.8. Elementos de convicción

Permite al fiscal decidir si formula o no acusación y, en su caso, al imputado le permite preparar su defensa. (Sabino Falcon, 1991)

2.3.9. Empresa

Es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. (Gilberto Jara, 2005)

2.3.10. Estrategia

La declaración de la forma en que los objetos serán alcanzados, subordinándose a los mismos y en la medida en que ayuden a alcanzarse. (Ojeda Hernandez, 2006)

2.3.11. Gestión

Es un conjunto de acciones que se enmarcan en un plan estratégico de negocio y que aportan valor al crecimiento de la empresa. (Gilberto Jara, 2005)

2.3.12. Infracción

Es aquella violación de una regulación administrativa, ordenanza o código local y en algunas jurisdicciones incluye las contravenciones de tránsito. (Gilberto Jara, 2005)

2.3.13. Infraestructura

Se refiere al acervo físico y material con el que cuenta un país o sociedad para el desarrollo de sus actividades productivas. (Ojeda Hernandez, 2006)

2.3.14. Mercado

Es un proceso que opera cuando hay personas que actúan como compradores y otras como vendedores de bienes y servicios, generando la acción del intercambio. (Ojeda Hernandez, 2006)

2.3.15. Metodología

Grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo, o serie de objetivos que dirige una investigación científica. (Sabino Falcon, 1991)

2.3.16. Objetivos

Es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea utilizado, o más bien formulado, tiene cierto nivel de complejidad. (Gilberto Jara, 2005)

2.3.17. Organización

Es una asociación de personas que se relacionan entre si y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas. (Sabino Falcon, 1991)

2.3.18. Penalidad

Cualquier sanción que pueden imponer las leyes, ordenanzas, reglamentos y contratos. (Ojeda Hernandez, 2006)

2.3.19. Percepción

Es el mecanismo individual que realizan los seres humanos que consiste en recibir, interpretar y comprender las señales que provienen desde el exterior, codificándolas a partir de la actividad sensitiva. (Sabino Falcon, 1991)

2.3.20. Planificación

Se define como un proceso bien meditado y con una ejecución metódica y estructurada, con el fin de obtener un objetivo determinado. (Ojeda Hernandez, 2006)

2.3.21. Planilla electrónica

Documento llevado a través de medios informáticos desarrollados por la SUNAT, en el que se encuentra información de los empleadores, trabajadores, pensionistas, prestadores de servicios, personal en formación laboral personal de terceros y derecho ambientales. (Gilberto Jara, 2005)

2.3.22. Responsabilidad

Es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidor algo. (Ojeda Hernandez, 2006)

2.3.23. Servicio

Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado. (Ojeda Hernandez, 2006)

2.3.24. Tributo

Es un pago que el estado exige a sus ciudadanos con el fin de financiar sus actividades y/o políticas económicas. (Gilberto Jara, 2005)

2.4. Bases epistémicos

Las bases epistémicas de la calidad de servicio contable y la satisfacción del cliente de estudios contables, tiene como prioridad el análisis y un estudio profundo de un sujeto, objeto o situación con el fin de conocer sus fundamentos, sus bases y motivos de su surgimiento, creación o causas originarias. (Sabino Falcon, 1991).

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La investigación es básica, de enfoque cuantitativo, respecto la calidad de servicio contable y la satisfacción del cliente de estudios contables. De acuerdo a lo señalado por (Flores Barboza, 2017), en un sentido muy importante, crucial diríamos, la selección del método se refiere al tipo de información que el investigador necesita generar, por qué la necesita, cómo lograrla, cuáles controles imponer a fin de disminuir al máximo el margen de error y cómo interpretar la información en función del problema formulador. (p.39)

Por tanto, la investigación es básica, de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional en el que se describe y relaciona la calidad de servicio contable y la satisfacción del cliente de estudios contables.

Según (Kerlinger & Howard, 1993), este enfoque describe e interpreta lo que es. Esta referido a las condiciones o relaciones que existen; prácticas que prevalecen, creencias, puntos de vista o actitudes que la gente tiene, proceso en marcha; efectos que se producen o tendencias en desarrollo. (p.315).

3.2. Diseño y esquema de la investigación

El diseño es no experimental, transversal, de acuerdo a lo que señala (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver sus efectos sobre otras variables. Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población que alcanza la investigación sobre la calidad de servicios contables está dada a 32 estudios contables de la ciudad de Pucallpa, fuente Sunarp.

3.3.2. Muestra

La muestra está determinada por 32 representantes de estudios contables de la ciudad de Pucallpa.

Formula de muestreo

$$n = \frac{pq}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{pq}{N}}$$

$$n = \frac{3.84x0.5x0.5x47}{(0.01x(47-1) + 3.84x0.5x0.5}$$

n = 32

3.4. Definición operativa del instrumento de recolección de datos

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores
Calidad de servicio	Define a la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (La norma ISO 9000.2000).	Esta variable se va medir mediante un cuestionario de elaboración propia para este estudio	-Infraestructura -Accesibilidad -Calidad de comunicación -Eficacia -Elementos de convicción	Ambiente adecuado Centros de pagos Protocolos

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

3.5.1. Técnicas

Encuesta. – Con esta técnica de recolección de datos da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos. (Tamayo Ly & Silva Siesquén, 2013).

Análisis documental. – Una diferencia muy notoria entre esta y las otras técnicas que se están tratando es que en estas últimas se obtiene datos de fuentes primaria en cambio mediante el análisis documental se recolectan datos de fuentes secundarias. Libros, boletines, revistas, folletos, y periódicos se utilizan como fuentes para recolectar datos sobre las variables de interés

3.5.2. Instrumento

La confiabilidad y validez del instrumento (cuestionario), es la prueba Alfa de Cronbach, estadística utilizada para la evaluación de la confianza de firmeza interna.

Los coeficientes para evaluar:

- Coeficiente alfa mayor a 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa mayor a 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa mayor a 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa mayor a 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa mayor a 0.5 es pobre
- Coeficiente alfa menor a 0.5 es inaceptable

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Indicador: Servicio contable

¿Los servicios contables se cumplen de manera adecuada en merito a los contratos establecidos para los finas?

Tabla N° 1

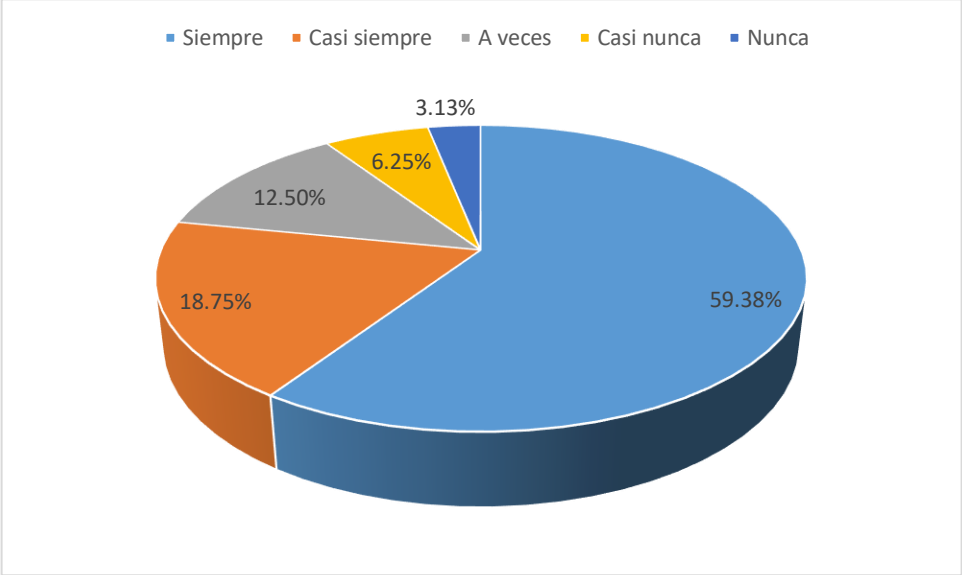
	Periodicidad	Proporción	Proporción acumulado
Siempre	19	59.38	59.38
Casi siempre	6	18.75	78.13
A veces	4	12.50	90.63
Casi nunca	2	6.25	96.88
Nunca	1	3.13	100.00
Total	**32**	**100%**	

Análisis

A razón de los datos recogidos se puede determinar que un 59.38% de los encuestados respondieron que “siempre” los servicios contables se cumplen de manera adecuada en merito a los contratos establecidos para los finas. Siguiendo con los resultados, vemos que un 18.75% de los encuestados respondieron que “casi siempre” los servicios contables se cumplen de manera adecuada en merito a los contratos establecidos para los finas. Asimismo, un 12.50% de los encuestados respondieron que “a veces” los servicios contables se cumplen de manera adecuada en merito a los contratos establecidos para los finas. Por otro lado, un 6.25% de los

encuestados respondieron que “casi nunca” los servicios contables se cumplen de manera adecuada en merito a los contratos establecidos para los finas. Finalmente, un 3.13% de los encuestados respondieron que “nunca” los servicios contables se cumplen de manera adecuada en merito a los contratos establecidos para los finas.

Figura N° 1



4.2. Indicador: Servicio contable

¿Los servicios contables cumplen con las exigencias legales y financieras que permiten articular con los bancos?

Tabla N° 2

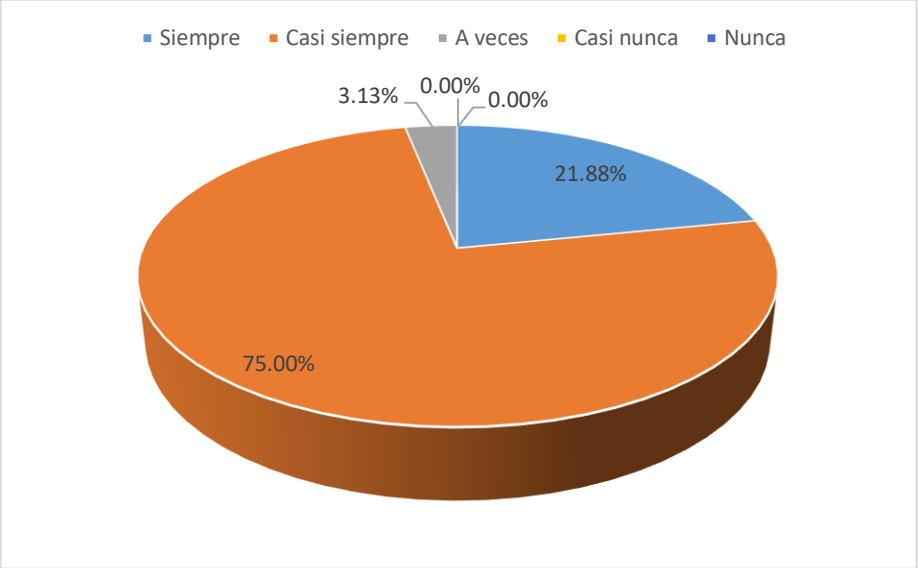
	Periodicidad	Proporción	Proporción acumulado
Siempre	7	21.88	21.88
Casi siempre	24	75.00	96.88
A veces	1	3.13	100.00
Casi nunca	0	0.00	100.00
Nunca	0	0.00	100.00
Total	**32**	**100%**	

Análisis

A razón de los datos recogidos se puede determinar que un 21.88% de los encuestados respondieron que “siempre” los servicios contables cumplen con las exigencias legales y financieras que permiten articular con los bancos. Siguiendo con los resultados, vemos que un 75.00% de los encuestados respondieron que “casi siempre” los servicios contables cumplen con las exigencias legales y financieras que permiten articular con los bancos. Asimismo, un 3.13% de los encuestados respondieron que “a veces” los servicios contables cumplen con las exigencias legales y financieras que permiten articular con los bancos. Por otro lado, un 0.00% de los encuestados respondieron que “casi nunca” los servicios contables

cumplen con las exigencias legales y financieras que permiten articular con los bancos. Finalmente, un 0.00% de los encuestados respondieron que “nunca” los servicios contables cumplen con las exigencias legales y financieras que permiten articular con los bancos.

Figura N° 2



4.3. Indicador: Servicio contable

¿Los estados financieros están sustentadas bajo los comprobantes de pago que no generan riesgos de fraude?

Tabla N° 3

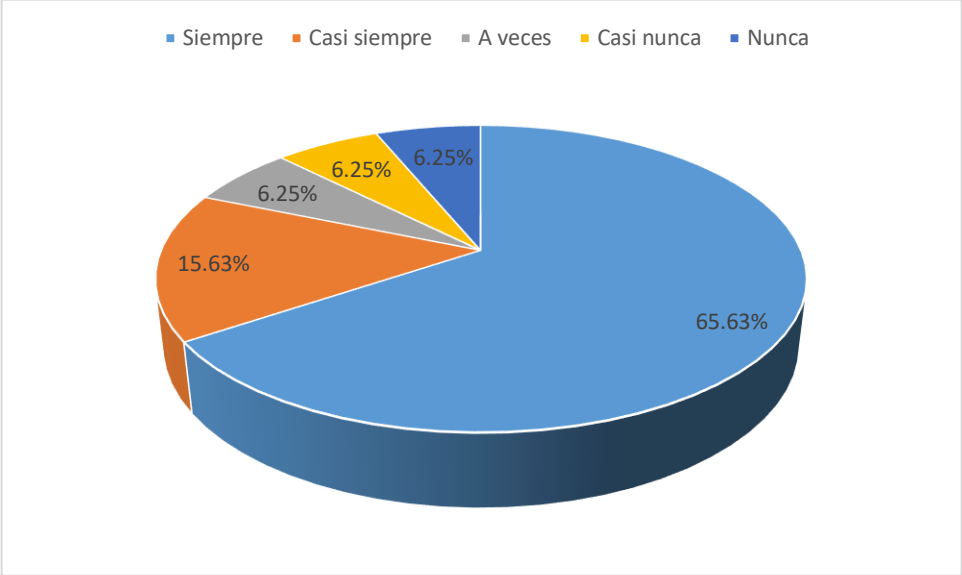
	Periodicidad	Proporción	Proporción acumulado
Siempre	21	65.63	65.63
Casi siempre	5	15.63	81.25
A veces	2	6.25	87.50
Casi nunca	2	6.25	93.75
Nunca	2	6.25	100.00
Total	**32**	**100%**	

Análisis

A razón de los datos recogidos se puede determinar que un 65.63% de los encuestados respondieron que “siempre” los estados financieros están sustentadas bajo los comprobantes de pago que no generan riesgos de fraude. Siguiendo con los resultados, vemos que un 15.63% de los encuestados respondieron que “casi siempre” los estados financieros están sustentadas bajo los comprobantes de pago que no generan riesgos de fraude. Asimismo, un 6.25% de los encuestados respondieron que “a veces” los estados financieros están sustentadas bajo los comprobantes de pago que no generan riesgos de fraude. Por otro lado, un 6.25% de los encuestados respondieron que “casi nunca” los estados financieros están

sustentadas bajo los comprobantes de pago que no generan riesgos de fraude. Finalmente, un 6.25% de los encuestados respondieron que “nunca” los estados financieros están sustentadas bajo los comprobantes de pago que no generan riesgos de fraude.

Figura N° 3



4.4. Indicador: Servicio contable

¿Los documentos fuentes para el proceso contable son requeridos por el estudio contable de manera oportuna?

Tabla N° 4

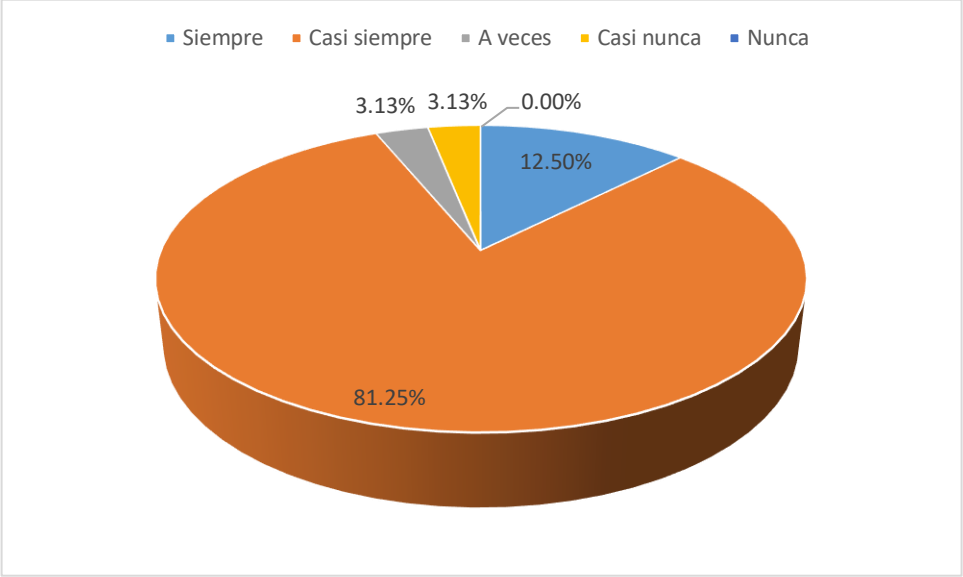
	Periodicidad	Proporción	Proporción acumulado
Siempre	4	12.50	12.50
Casi siempre	26	81.25	93.75
A veces	1	3.13	96.88
Casi nunca	1	3.13	100.00
Nunca	0	0.00	100.00
Total	**32**	**100%**	

Análisis

A razón de los datos recogidos se puede determinar que un 12.50% de los encuestados respondieron que “siempre” los documentos fuentes para el proceso contable son requeridos por el estudio contable de manera oportuna. Siguiendo con los resultados, vemos que un 81.25% de los encuestados respondieron que “casi siempre” los documentos fuentes para el proceso contable son requeridos por el estudio contable de manera oportuna. Asimismo, un 3.13% de los encuestados respondieron que “a veces” los documentos fuentes para el proceso contable son requeridos por el estudio contable de manera oportuna. Por otro lado, un 3.13% de los encuestados respondieron que “casi nunca” los documentos fuentes para el proceso

contable son requeridos por el estudio contable de manera oportuna. Finalmente, un 0.00% de los encuestados respondieron que “nunca” los documentos fuentes para el proceso contable son requeridos por el estudio contable de manera oportuna.

Figura N° 4



4.5. Indicador: Servicio contable

¿Los documentos fuentes para el proceso contable son recogidos por el estudio contable en la empresa?

Tabla N° 5

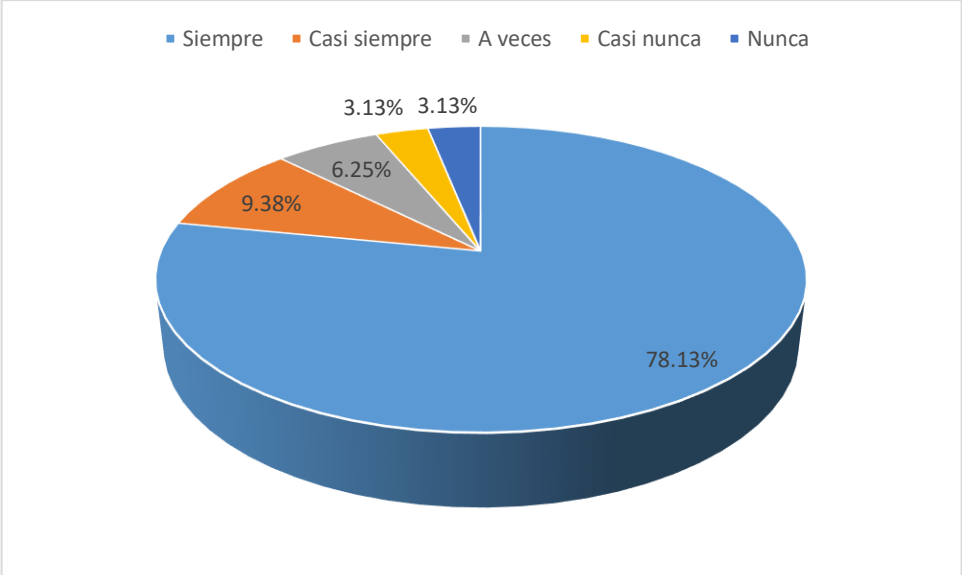
	Periodicidad	Proporción	Proporción acumulado
Siempre	25	78.13	78.13
Casi siempre	3	9.38	87.50
A veces	2	6.25	93.75
Casi nunca	1	3.13	96.88
Nunca	1	3.13	100.00
Total	**32**	**100%**	

Análisis

A razón de los datos recogidos se puede determinar que un 78.13% de los encuestados respondieron que “siempre” los documentos fuentes para el proceso contable son recogidos por el estudio contable en la empresa. Siguiendo con los resultados, vemos que un 9.38% de los encuestados respondieron que “casi siempre” los documentos fuentes para el proceso contable son recogidos por el estudio contable en la empresa. Asimismo, un 6.25% de los encuestados respondieron que “a veces” los documentos fuentes para el proceso contable son recogidos por el estudio contable en la empresa. Por otro lado, un 3.13% de los encuestados respondieron que “casi nunca” los documentos fuentes para el proceso contable son recogidos por

el estudio contable en la empresa. Finalmente, un 3.13% de los encuestados respondieron que “nunca” los documentos fuentes para el proceso contable son recogidos por el estudio contable en la empresa.

Figura N° 5



4.6. Indicador: Tributario

¿Los documentos sustentatorios que se reciben de los clientes cumplen los requisitos mínimos para sustentar costo tributario?

Tabla N° 6

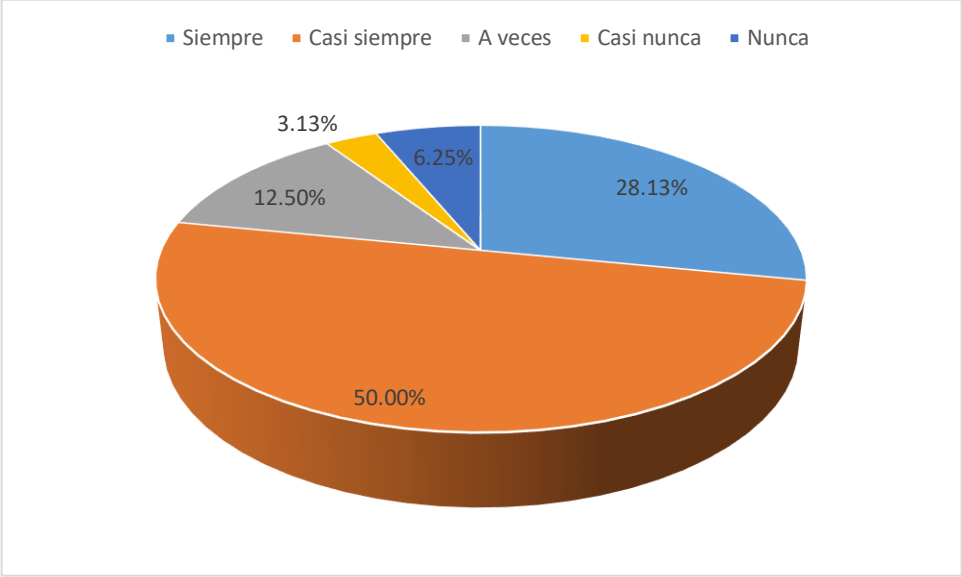
	Periodicidad	Proporción	Proporción acumulado
Siempre	9	28.13	28.13
Casi siempre	16	50.00	78.13
A veces	4	12.50	90.63
Casi nunca	1	3.13	93.75
Nunca	2	6.25	100.00
Total	**32**	**100%**	

Análisis

A razón de los datos recogidos se puede determinar que un 28.13% de los encuestados respondieron que “siempre” los documentos sustentatorios que se reciben de los clientes cumplen los requisitos mínimos para sustentar costo tributario. Siguiendo con los resultados, vemos que un 50.00% de los encuestados respondieron que “casi siempre” los documentos sustentatorios que se reciben de los clientes cumplen los requisitos mínimos para sustentar costo tributario. Asimismo, un 12.50% de los encuestados respondieron que “a veces” los documentos sustentatorios que se reciben de los clientes cumplen los requisitos mínimos para sustentar costo tributario. Por otro lado, un 3.13% de los encuestados respondieron que “casi nunca” los documentos

sustentatorios que se reciben de los clientes cumplen los requisitos mínimos para sustentar costo tributario. Finalmente, un 6.25% de los encuestados respondieron que “nunca” los documentos sustentatorios que se reciben de los clientes cumplen los requisitos mínimos para sustentar costo tributario.

Figura N° 6



4.7. Indicador: Tributario

¿En cuanto a los gastos, estos documentos que sustentan reúnen los requisitos establecidos por las normas tributarias?

Tabla N° 7

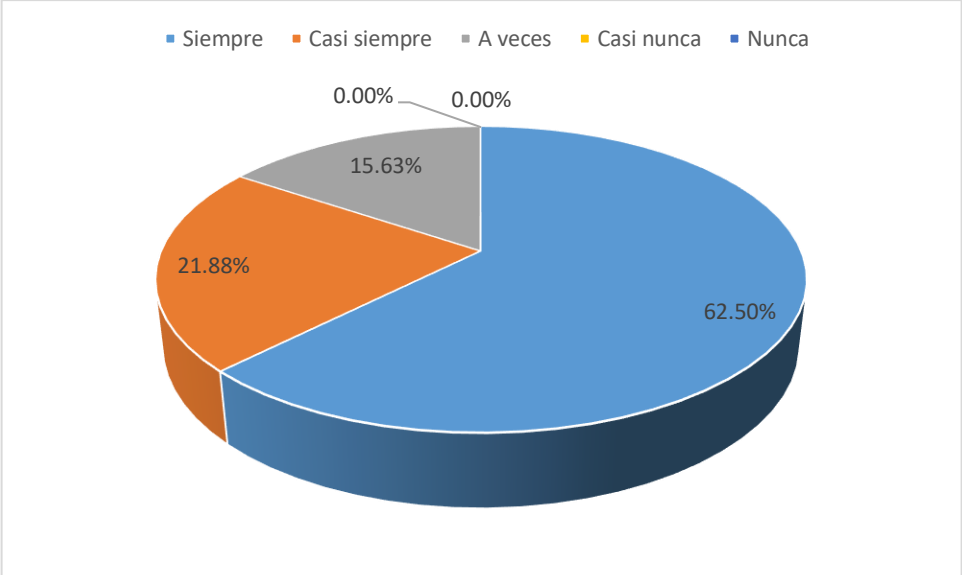
	Periodicidad	Proporción	Proporción acumulado
Siempre	20	62.50	62.50
Casi siempre	7	21.88	84.38
A veces	5	15.63	100.00
Casi nunca	0	0.00	100.00
Nunca	0	0.00	100.00
Total	**32**	**100%**	

Análisis

A razón de los datos recogidos se puede determinar que un 62.50% de los encuestados respondieron que “siempre” los documentos que sustentan reúnen los requisitos establecidos por las normas tributarias. Siguiendo con los resultados, vemos que un 21.88% de los encuestados respondieron que “casi siempre” los documentos que sustentan reúnen los requisitos establecidos por las normas tributarias. Asimismo, un 15.63% de los encuestados respondieron que “a veces” los documentos que sustentan reúnen los requisitos establecidos por las normas tributarias. Por otro lado, un 0.00% de los encuestados respondieron que “casi nunca” los documentos que sustentan reúnen los requisitos establecidos por las normas tributarias.

Finalmente, un 0.00% de los encuestados respondieron que “nunca” los documentos que sustentan reúnen los requisitos establecidos por las normas tributarias.

Figura N° 7



4.8. Indicador: Tributario

¿Hace conocer a sus clientes de que sus documentos sustentatorios no reúnen los requisitos tributarios y serán materia de reparos?

Tabla N° 8

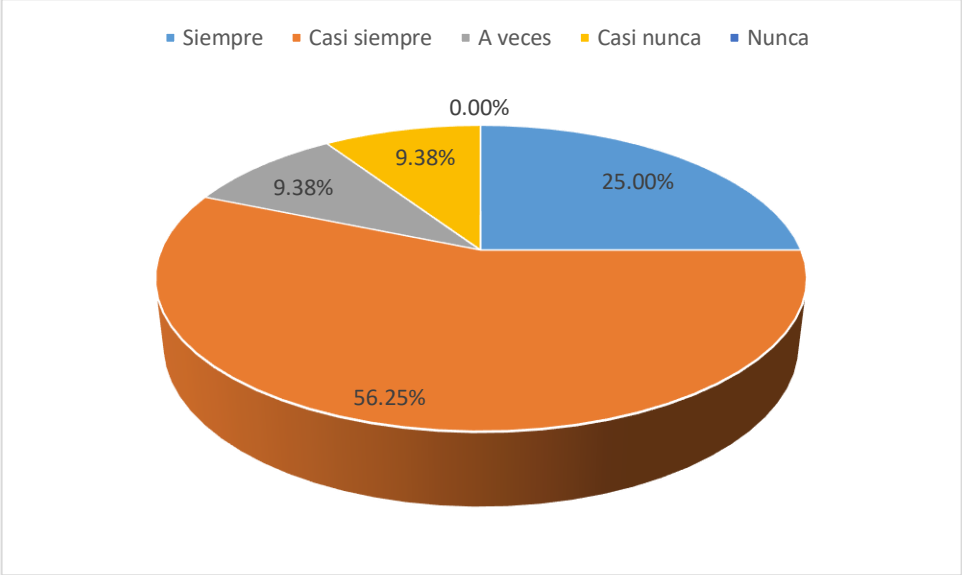
	Periodicidad	Proporción	Proporción acumulado
Siempre	8	25.00	25.00
Casi siempre	18	56.25	81.25
A veces	3	9.38	90.63
Casi nunca	3	9.38	100.00
Nunca	0	0.00	100.00
Total	**32**	**100%**	

Análisis

A razón de los datos recogidos se puede determinar que un 25.00% de los encuestados respondieron que “siempre” hace conocer a sus clientes de que sus documentos sustentatorios no reúnen los requisitos tributarios y serán materia de reparos. Siguiendo con los resultados, vemos que un 56.25% de los encuestados respondieron que “casi siempre” hace conocer a sus clientes de que sus documentos sustentatorios no reúnen los requisitos tributarios y serán materia de reparos. Asimismo, un 9.38% de los encuestados respondieron que “a veces” hace conocer a sus clientes de que sus documentos sustentatorios no reúnen los requisitos tributarios y serán materia de reparos. Por otro lado, un 9.38% de los encuestados respondieron

que “casi nunca” hace conocer a sus clientes de que sus documentos sustentatorios no reúnen los requisitos tributarios y serán materia de reparos. Finalmente, un 0.00% de los encuestados respondieron que “nunca” hace conocer a sus clientes de que sus documentos sustentatorios no reúnen los requisitos tributarios y serán materia de reparos.

Figura N° 8



4.9. Indicador: Laboral

¿Los servicios de asesoría laboral se realizan de manera permanente a sus clientes?

Tabla N° 9

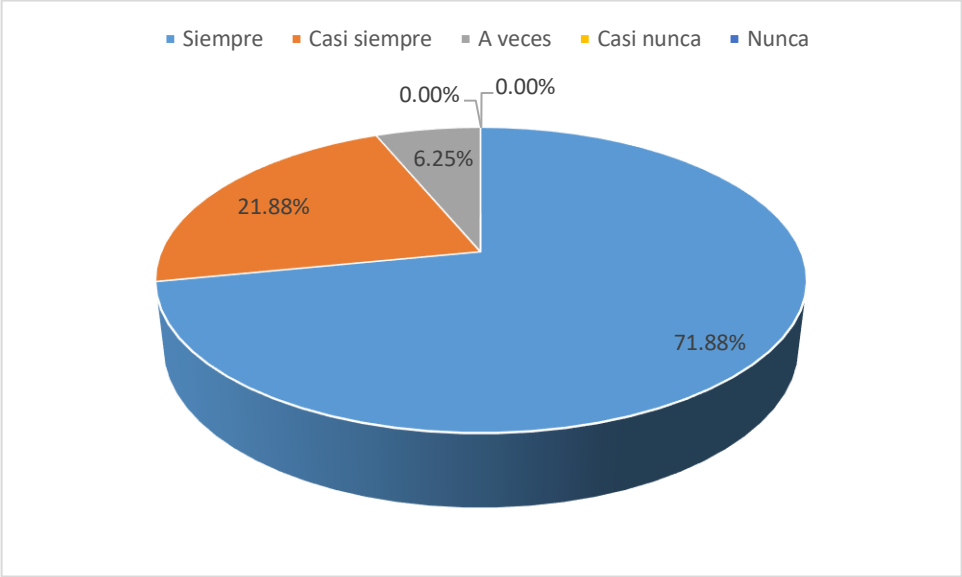
	Periodicidad	Proporción	Proporción acumulado
Siempre	23	71.88	71.88
Casi siempre	7	21.88	93.75
A veces	2	6.25	100.00
Casi nunca	0	0.00	100.00
Nunca	0	0.00	100.00
Total	**32**	**100%**	

Análisis

A razón de los datos recogidos se puede determinar que un 71.88% de los encuestados respondieron que “siempre” los servicios de asesoría laboral se realizan de manera permanente a sus clientes. Siguiendo con los resultados, vemos que un 21.88% de los encuestados respondieron que “casi siempre” los servicios de asesoría laboral se realizan de manera permanente a sus clientes. Asimismo, un 6.25% de los encuestados respondieron que “a veces” los servicios de asesoría laboral se realizan de manera permanente a sus clientes. Por otro lado, un 0.00% de los encuestados respondieron que “casi nunca” los servicios de asesoría laboral se realizan de manera permanente a sus clientes. Finalmente, un 0.00% de los encuestados respondieron que

“nunca” los servicios de asesoría laboral se realizan de manera permanente a sus clientes.

Figura N° 9



4.10. Indicador: Laboral

¿Las relaciones laborales de sus clientes ocupan mucho tiempo por los conflictos laborales que se suscitan?

Tabla N° 10

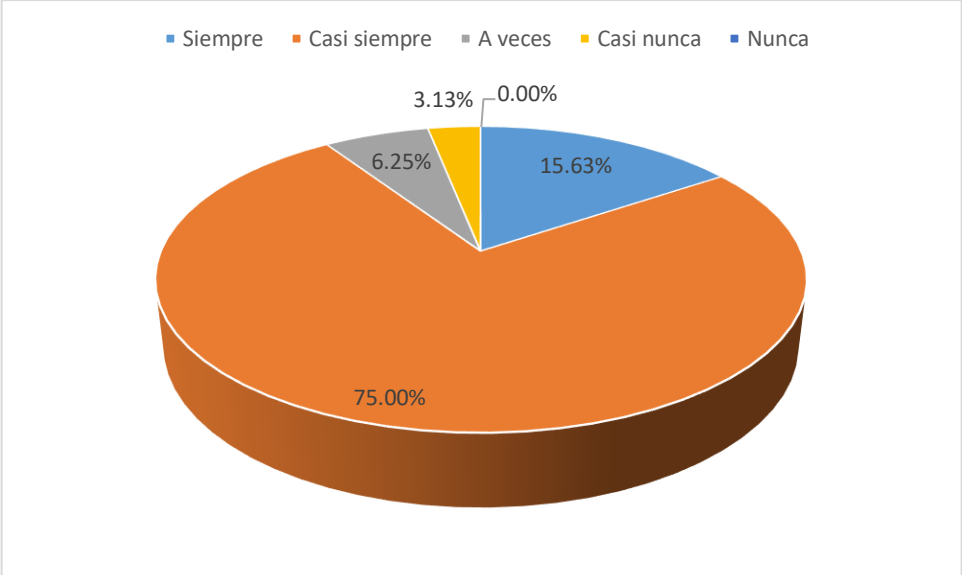
	Periodicidad	Proporción	Proporción acumulado
Siempre	5	15.63	15.63
Casi siempre	24	75.00	90.63
A veces	2	6.25	96.88
Casi nunca	1	3.13	100.00
Nunca	0	0.00	100.00
Total	**32**	**100%**	

Análisis

A razón de los datos recogidos se puede determinar que un 15.63% de los encuestados respondieron que “siempre” las relaciones laborales de sus clientes ocupan mucho tiempo por los conflictos laborales que se suscitan. Siguiendo con los resultados, vemos que un 75.00% de los encuestados respondieron que “casi siempre” las relaciones laborales de sus clientes ocupan mucho tiempo por los conflictos laborales que se suscitan. Asimismo, un 6.25% de los encuestados respondieron que “a veces” las relaciones laborales de sus clientes ocupan mucho tiempo por los conflictos laborales que se suscitan. Por otro lado, un 3.13% de los encuestados respondieron que “casi nunca” las relaciones laborales de sus clientes ocupan mucho

tiempo por los conflictos laborales que se suscitan. Finalmente, un 0.00% de los encuestados respondieron que “nunca” las relaciones laborales de sus clientes ocupan mucho tiempo por los conflictos laborales que se suscitan.

Figura N° 10



4.11. Indicador: Laboral

¿Se cumplen las estepas de declaraciones de las planillas electrónicas de sus clientes?

Tabla N° 11

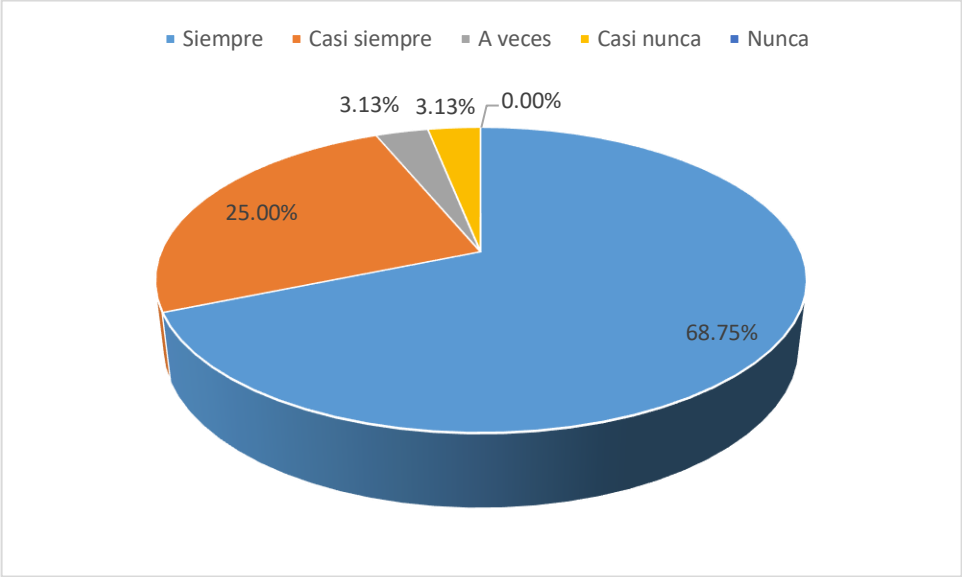
	Periodicidad	Proporción	Proporción acumulado
Siempre	22	68.75	68.75
Casi siempre	8	25.00	93.75
A veces	1	3.13	96.88
Casi nunca	1	3.13	100.00
Nunca	0	0.00	100.00
Total	**32**	**100%**	

Análisis

A razón de los datos recogidos se puede determinar que un 68.75% de los encuestados respondieron que “siempre” se cumplen las etapas de declaraciones de las planillas electrónicas de sus clientes. Siguiendo con los resultados, vemos que un 25.00% de los encuestados respondieron que “casi siempre” se cumplen las estepas de declaraciones de las planillas electrónicas de sus clientes. Asimismo, un 3.13% de los encuestados respondieron que “a veces” se cumplen las etapas de declaraciones de las planillas electrónicas de sus clientes. Por otro lado, un 3.13% de los encuestados respondieron que “casi nunca” se cumplen las etapas de declaraciones de las planillas electrónicas de sus clientes. Finalmente, un

0.00% de los encuestados respondieron que “nunca” se cumplen las etapas de declaraciones de las planillas electrónicas de sus clientes.

Figura N° 11



4.12. Indicador: Laboral

¿Se cumplen las etapas de pago de CTS, vacaciones y gratificaciones en el tiempo establecido por las normas tributarias?

Tabla N° 12

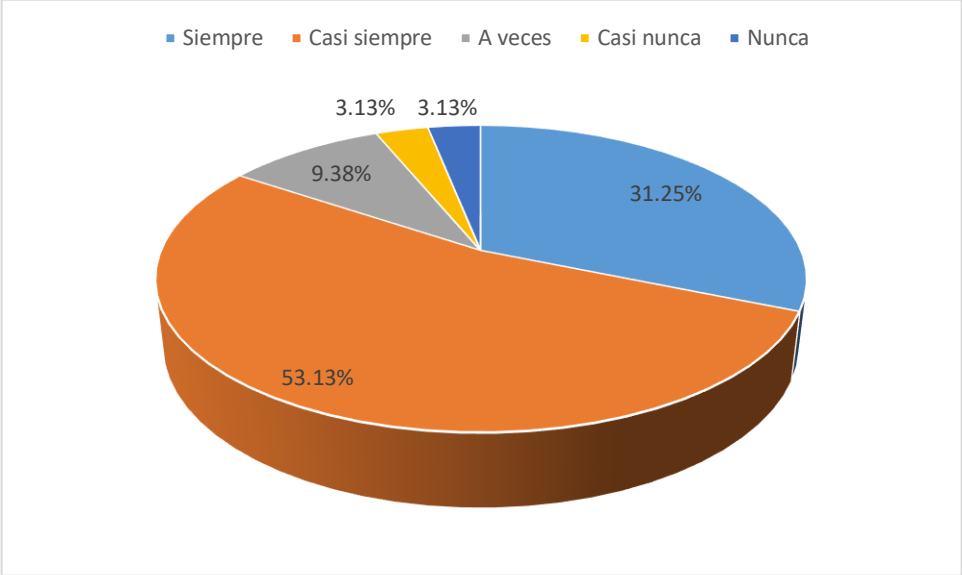
	Periodicidad	Proporción	Proporción acumulado
Siempre	10	31.25	31.25
Casi siempre	17	53.13	84.38
A veces	3	9.38	93.75
Casi nunca	1	3.13	96.88
Nunca	1	3.13	100.00
Total	**32**	**100%**	

Análisis

A razón de los datos recogidos se puede determinar que un 31.25% de los encuestados respondieron que “siempre” se cumplen las etapas de pago de CTS, vacaciones y gratificaciones en el tiempo establecido por las normas tributarias. Siguiendo con los resultados, vemos que un 53.13% de los encuestados respondieron que “casi siempre” se cumplen las etapas de pago de CTS, vacaciones y gratificaciones en el tiempo establecido por las normas tributarias. Asimismo, un 9.38% de los encuestados respondieron que “a veces” se cumplen las etapas de pago de CTS, vacaciones y gratificaciones en el tiempo establecido por las normas tributarias. Por otro lado, un 3.13% de los encuestados respondieron que “casi nunca” se cumplen las etapas de

pago de CTS, vacaciones y gratificaciones en el tiempo establecido por las normas tributarias. Finalmente, un 3.13% de los encuestados respondieron que “nunca” se cumplen las etapas de pago de CTS, vacaciones y gratificaciones en el tiempo establecido por las normas tributarias.

Figura N° 12



CAPITULO V: DISCUSION DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

Luego de haber terminado el desarrollo de la investigación, con los resultados expuestos si confirma que el objeto principal del estudio fue la calidad de servicio contable y su relación con la satisfacción de los clientes de los estudios contables en la ciudad de Pucallpa, en función a la hipótesis planteada se estable que la calidad de servicio contable tiene relación significativa en la satisfacción de los clientes por los servicios que prestan los estudios contables.

De acuerdo a estas consideraciones según (Stanton, 2004) señala que la calidad de servicio tiene dos atributos que deben ser entendidos por los proveedores de servicios para que estos se distingan de sus competidores. El primero es la calidad que define el cliente, no el producto-vendedor y el segundo es los clientes que evalúan la calidad de servicio comprando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este.

Por otro lado en relación a la calidad de servicio (Kaoru Ishikawa, 1990), define a la calidad como desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

En analogía que propicio el análisis más explícito en cuanto al campo contable de la relación que existe entre la calidad de servicio tributario que prestan los estudios de contadores públicos, toda vez que lo tributario tiene trascendencia en los registros contables y demás operaciones que realiza con el sustento documentario, que esta prestación adecuada contribuye de manera significativa en la satisfacción del cliente, porque resulta una debilidad por la complejidad

del campo tributario de las empresas que recurrentemente tienen problemas para su pago de impuestos y uso de los gastos, estas tienen una estrecha relación con la calidad de servicio contable y los comprobantes de pago, se ha analizado la relación que existe entre la calidad de servicio en el campo laboral, en el que se ha demostrado que el personal es la clave del éxito de la empresa frente a sus clientes, por tanto los protocolos en la planilla electrónica contribuyen en su adecuada atención a los clientes que se sienten satisfechos

Respecto a la calidad de servicio tiene una posición diferente pero en la línea de satisfacción del cliente (Popawka, 1994) destaca que la calidad del servicio no se puede medir únicamente por el proceso en la entrega de los servicios, como ha sido mesurada y evaluada por los principales estudios. Propone analizar la calidad del servicio incluyendo en los modelos los resultados de calidad, los que considera un factor importante para medir la satisfacción del cliente, el comportamiento de compra y las intenciones del comportamiento.

5.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL EN BASE A LA PRUEBA DE HIPOTESIS

De acuerdo a la contrastación efectuada en el marco de la hipótesis general se prueba que existe una relación significativa de la calidad de servicio contable en la satisfacción de los clientes por los servicios que prestan los estudios contables en la ciudad de Pucallpa.

CONCLUCIONES

- En concordancia con los resultados alcanzados se infiere que existe relación significativa de la calidad de servicio contable en el asesoramiento tributario es relevante porque las empresas recurrentemente incumplen con las normas y procedimientos establecidos por las normas fiscales en ello prima la labor profesional de los estudios contables de acreditar la documentación sustentatoria, que conlleva a la satisfacción de los clientes, 59,38% de los encuestados respondieron que “siempre” los servicios contables son elementales contra un 6,25% que respondieron lo contrario.
- En concordancia con los resultados alcanzados se infiere que existe relación significativa entre la calidad de servicio contable y los comprobantes de pago con que realizan las transacciones comerciales que permiten demostrar objetivamente los registros contables que permite la satisfacción de los clientes al tener una información relevante, 65,63% de los encuestados respondieron “siempre” contra un 6,25% que respondieron lo contrario.
- En concordancia con los resultados alcanzados se infiere que existe relación significativa entre la calidad de servicio en el área laboral con los protocolos en la planilla electrónica de todo los trabajadores dependientes e independientes que acredita el cumplimiento de las normas laborales, permitiendo la satisfacción de los clientes por los servicios que brindan los estudios contables, 78,13% de los encuestados respondieron que “siempre” contra un 3,13% que señalaron lo contrario.

SUGERENCIAS

- La calidad de servicio contable en el asesoramiento tributario es relevante porque las empresas frecuentemente desacatan voluntaria o involuntariamente las normas tributarias y procedimientos establecidos por tanto la labor profesional que prestan a través de los estudios contables deben acreditar la documentación sustentatoria de las operaciones mercantiles que aseguran de manera eficiente la idoneidad y competencia profesional, que conlleva a la satisfacción de los clientes en la ciudad de Pucallpa.
- La calidad de servicio contable debe ser acompañada constantemente de retroalimentación en el personal operativo y directivo de la importancia de emplear los comprobantes de pago para toda transacción comercial que realizan a fin de demostrar objetivamente en los registros contables las transacciones comerciales, permitiendo que los clientes del estudio contables logren la satisfacción esperada por la información relevante que tienen los servicios contables en la ciudad de Pucallpa.
- Existe relación entre la calidad de servicio y el área laboral por lo que se debe incidir en la formalización a través de la planilla electrónica de todo los trabajadores dependientes e independientes acreditando el cumplimiento de las normas laborales, permitiendo que los trabajadores y empresarios alcancen la satisfacción esperada por los servicios que brindan los estudios contables en la ciudad de Pucallpa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Albrecht K. (1994). *Todo el poder al cliente.* Barcelona: Ediciones Paidós.

Álvarez C., L. G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales.* Tesis para Maestría, Universidad Católica Andrés Bello, Área de Ingeniería, Caracas.

Arrué Flores, J. L. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014.* Tesis para Maestria, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Escuela de Posgrado, San Juan Bautista.

Asubonteng P., M. (1996). *Un crítico revisión de la calidad del servicio.* Revista de Marketing de servicios.

Blanco Pineros, J. (2009). *Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor.* Tesis para Título, Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de ciencias económicas y administrativas, Bogotá.

Buttle F. (1996). *ServQual: Revisión, crítica, agenda de investigación.* Revista europea de Marketing.

Caruana, A., Money, A., & Berthon, P. (2000). *Calidad y satisfación del servicio: el papel moderador del valor.* European Journal of Marketing.

Droguett Jorquera, F. J. (2012). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes.* Tesis para Título, Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios, Santiago.

Gilberto Jara, D. (2005). *Diccionario para Contadores.* Lima, Perú: FECAT E.I.R.L.

Kaoru Ishikawa. (1990). *¿Que es el control total de calidad? La modalidad japonesa.* Editorial Norma.

Kotler, P. (2001). *Marketing.* México: Pearson Educacion.

Lascurain Gutiérres, I. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida.* Tesis para Maestría, Universidad Iberoamericana, Lima.

Martínez Chávez, R. O. (2016). *Calidad del servicio y satisfacciόm del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016.* Tesis para Maestria, Universidad Catolica los Angeles de Chimbote, Escuela de Posgrado, CHimbote.

Ojeda Hernandez, F. (2006). *Diccionario de Administración de Empresas.* Buenos Aires, Argentina: Claridad.

Popawka. (1994). *Calidad de Servicio.* Barcelona: Universidad Autonoma de Barcelona.

Quispe Huayta, O. H. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&C IMPERIAL CARGO SRL., Cusco, 2017.* Tesis para titulo, Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima.

Reyes Hernandez, S. P. (2014). *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenago.* Tesis para Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Facultad de ciencias económicas y empresariales, Quetzaltenango.

Roest, H., & Pieters, R. (1997). *La red nomológica de calidad de servicio percibida.* The International Journal of Service Industry Management.

Sabino Falcon, C. (1991). *Diccionario de Economía y Finanzas.* Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.

Siancas Ascoy, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016.* Tesis para Maestria, Universidad Privada del Norte, Escuela de Posgrado, Trujillo.

Stanton, W. J. (2004). *Fundamentos de Marketing.* McGraw-Hill Interamericana.

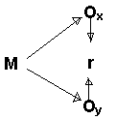
Sureshchandar G., S. (2002). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente: un enfoque de factor específico.* Revista de Marketing de Servicios.

Vásquez Lema, M. (2007). *Concepto de calidad para la organización.*

Zeithalm V., Berry L., & Parasuraman. (1993). *La naturaleza y los determinantes del cliente.* Revista de la academia de ciencias de marketing.

ANEXOS

Matriz: LA CALIDAD DE SERVICIO CONTABLE Y SU RELACION EN LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES EN ESTUDIOS CONTABLES DE LA CIUDAD DE PUCALLPA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
GENERAL ¿En qué medida la calidad de servicio contable tiene relación con la satisfacción de los clientes de los estudios contables en la ciudad de Pucallpa? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS** ¿Cómo la calidad del servicio tributario tiene correspondencia con el sustento documentario para la satisfacción del cliente de la empresa? ¿Cómo la calidad del servicio contable tiene correspondencia con los comprobantes de pago para la satisfacción de los clientes? ¿Cómo la calidad del servicio laboral tiene correspondencia con los protocolos en la planilla electrónica para la satisfacción de los clientes de la empresa?	**GENERAL** Estudiar en qué medida la calidad del servicio contable tiene correspondencia con la satisfacción de los clientes de los estudios contables en la ciudad de Pucallpa. **HIPOTESIS ESPECÍFICOS** Analizar la calidad de servicio tributario y su correspondencia con el sustento documentario para la satisfacción del cliente de la empresa. Analizar la calidad de servicio contable y su correspondencia con los comprobantes de pago para la satisfacción de los clientes. Analizar la calidad de servicio laboral y su correspondencia con los protocolos en la planilla electrónica para la satisfacción de los clientes de la empresa.	**GENERAL** La calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción de los clientes de de los estudios contables en la ciudad de Pucallpa. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** Existe relación entre la calidad de servicio contables y los comprobantes de pago en la satisfacción del cliente de los estudios contables. Existe relación entre la calidad de servicio tributario y los documentos sustentatorios en la satisfacción de estudios contables. -Existe relación entre la calidad de servicio laboral y la planilla electrónica para la satisfacción de los cliente de estudios contables.	**Independiente** Calidad de servicio contable	-Infraestructura -Accesibilidad -Calidad de comunicación -Eficacia -Elementos de convicción	Contable Tributario Laboral	Encuesta Entrevista Análisis Documental Observación no experimental Observación experimental Cuestionario de pruebas objetiva y de desarrollo	***Población (N):** 32 **Muestra (n):** 32 **Tipo de Investigación** Descriptivo correlacional **Diseño de Investigación:** Correlación  ***Técnicas Para Acopio de datos:** Fichas ***Instrumentos de Recolecta de datos:** Pruebas campo ***Técnicas el Para Análisis e Interpretación de Datos:** Estadística descriptiva e inferencial para cada variable ***Para el Informe Final:** Reglamento UNU
			Dependiente Satisfacción de los clientes **Interviniente** Estudios contables	-Infracciones y penalidad - Procesos cortos - Interrupciones programadas - Responsabilidad social	Comprobantes de pago Documentos sustentatorios Panilla electrónica	Encuesta Entrevista Análisis Documental Observación no experimental Observación experimental Cuestionario de pruebas objetiva	

Anexo 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Estimado (a) Colaborador(a), con el presente cuestionario se tiene por objeto obtener información respecto a la calidad de servicio contable y su relación en la satisfacción de los clientes de estudios contables de la ciudad de Pucallpa en el periodo 2019, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la toma de decisiones. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

ESCALA VALORATIVA

CODIGO	CATEGORIA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

N°	VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO CONTABLE					
	Dimensión: Servicio Contable	S	CS	AV	CN	N
1	¿Los servicios contables se cumplen de manera adecuada en merito a los contratos establecidos para los finas?					
2	¿Los servicios contables cumplen con las exigencias legales y financieras que permiten articular con los bancos?					
3	¿Los estados financieros están sustentadas bajo los comprobantes de pago que no generan riesgos de fraude?					
4	¿Los documentos fuentes para el proceso contable son requeridos por el estudio contable de manera oportuna?					

5	¿Los documentos fuentes para el proceso contable son recogidos por el estudio contable en la empresa?					
	Dimensión: Tributario					
6	¿Los documentos sustentatorios que se reciben de los clientes cumplen los requisitos mínimos para sustentar costo tributario?					
7	¿En cuanto a los gastos estos documentos que sustentan reúnen los requisitos establecidos por las normas tributarias?					
8	¿Hace conocer a sus clientes de que sus documentos sustentatorios no reúnen los requisitos tributarios y serán materia de reparos?					
	Dimensión: Laboral					
9	¿Los servicios de asesoría laboral se realizan de manera permanente a sus clientes?					
10	¿Las relaciones laborales de sus clientes ocupan mucho tiempo por los conflictos laborales que se suscitan?					
11	¿Se cumplen las estepas de declaraciones de las planillas electrónicas de sus clientes?					
12	¿Se cumplen las etapas de pago de CTS, vacaciones y gratificaciones en el tiempo establecido por las normas tributarias?					