



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de
administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital
Santiago de Cao, año 2016.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Bejarano Chávarry, Luis Alberto

ASESORES:

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia

Mg. García Gutti, Alan Enrique

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

TRUJILLO – PERÚ

2016

Página del jurado

Dra. Flor Alicia, Calvanapón Alva

Presidenta

Mg. Luz Alicia, Baltodano Nontol

Secretaria

Mg. Segundo Vergara Castillo

Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo:

A Dios Todopoderoso:

Por estar conmigo en cada paso de mi vida, y guiarme siempre en el camino correcto, por haberme permitido y brindado fuerzas en los momentos de dificultad durante este camino profesional.

A mis Padres: Luis Bejarano Ríos y
María Chávarry Juárez.

Por ser un ejemplo en mi vida y quienes siempre me han brindado su apoyo y amor en cada momento de mi vida, por todas sus enseñanzas y consejos, por inculcar en mí una vida con valores y especialmente les agradezco por haberme apoyado y ser hoy un gran profesional.

Son mi motivo de lucha.

Agradecimiento

A la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Por darme la oportunidad de adquirir y

Enriquecerme con conocimientos y experiencias dictadas

A través de sus docentes y por brindarnos

Herramientas de trabajo y por buscar la mejora

En nuestro aprendizaje y en el desarrollo profesional.

A mis padres por el esfuerzo y apoyo
que me brindaron y darme hoy el mejor
regalo que es mi profesión

A los Jefes de la unidad de administración
tributaria y fiscalización de la
Municipalidad Distrital Santiago de Cao,
por la tolerancia para el logro de mis metas
profesionales.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Bejarano Chávarry Luis Alberto , identificado con DNI 45427462, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento d grados y títulos de la universidad César Vallejo, de la Facultad de Ciencias empresariales, Escuela de Administración de Empresas declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica .

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son autentico y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo, autorizo a la Universidad Cesar Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Trujillo, Diciembre del 2016

Bejarano Chávarry Luis Alberto

DNI. N° 45427462

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad CésarVallejo les presento a ustedes la tesis titulada Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria y Fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

El autor.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática.....	2
1.2. Trabajos previos.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1 Calidad de servicio.	6
1.3.2. Satisfacción del usuario.	10
1.3.3. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario	12
1.4. Formulación del problema	13
1.5. Justificación del estudio	13
1.6. Hipótesis.....	14
1.7. Objetivos	14
Objetivo General.	14
Objetivos Específicos:	14
II. MÉTODO.....	15
2.1. Tipo de estudio.....	16
2.2. Diseño.	16
2.3. Variables y Operacionalización	16
2.4. Población y Muestra.....	18
2.4.1. Población.....	18
2.4.2. Muestra.	18
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	20
2.6. Métodos de Análisis de Datos.....	21
2.7. Aspectos Éticos.	21

III. RESULTADOS.....	22
3.1. Generalidades	23
3.1.1. Análisis descriptivo.	23
3.1.2. Nivel de la calidad de servicio del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016.....	24
3.1.3. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016.....	25
3.1.4. Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016.....	26
3.1.5. Contrastación de hipótesis	27
IV. DISCUSION.....	28
V. CONCLUSIÓN.....	34
VI. RECOMENDACIÓN.....	36
VII. PROPUESTA.....	38
VIII. REFERENCIAS.....	49
BIBLIOGRAFICAS.....	49
ANEXOS	52

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016. Esta investigación es de tipo descriptiva no experimental, de corte transversal; porque las variables no fueron manipuladas y se utilizó conocimientos pre establecido, como teorías para medir las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Así mismo se aplicó cuestionarios a 339 usuarios que acudieron al servicio de administración tributaria y fiscalización, para poder determinar la muestra se empleó una fórmula probabilística de población finita, además los instrumentos utilizados fue cuestionario y una escala, por último se llegó a la conclusión de que existe una relación directa ya que en el aumento o disminución de una variable se invierte en la otra esto quiere decir que al relacionar las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios obtenemos un índice de 0,117 reflejando una correlación positiva muy baja quiere decir que a mayor calidad de servicio mayor es la satisfacción de los usuarios.

Palabras Clave: administración tributaria y fiscalización, calidad de servicio, satisfacción del usuario.

Abstract

The present research aims to determine the relationship that exists between the quality of service and satisfaction of the users of the tax administration and control service of the Santiago de Cao District Municipality, in 2016. This research is descriptive, non-experimental, cross-sectional, Because the variables were not manipulated and pre-established knowledge was used, such as theories to measure the quality of service variables and user satisfaction. Likewise, questionnaires were applied to 339 users who came to the tax administration and control service. In order to determine the sample, a probabilistic formula of finite population was used. In addition, the instruments used were a questionnaire and a scale. That there is a direct relationship since in the increase or decrease of one variable is reversed in the other this means that when relating the variables quality of service and satisfaction of the users we obtain an index of 0.117 reflecting a very low positive correlation means that a Higher quality of service greater is the satisfaction of users.

Keywords: service quality, customer satisfaction, service tax administration and enforcement