



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA SATP – PIURA 2015”**

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

AUTOR:

NELSON ENRIQUE CRUZ MIO

ASESOR

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING.

PIURA – PERÚ

2015

PÁGINA DE JURADO

.....
Dr. Freddy William Castillo Palacios
Presidente

.....
Mg. Regina Jiménez Chingo
Secretario

.....
Dr. Miguel Saldarriaga Pacherre
Vocal

Dedicatoria

El presente investigación está dedicado a Dios, a Él que me ha dado la fortaleza para continuar cuando he estado a punto de caer, que día a día me ha mostrado que todos tenemos un propósito en esta vida y que el esfuerzo realizado siempre da buenos resultados.

A mi papá Juan y a ustedes mis angelitos allá en el cielo, abuelita María, a mis tíos Elmer y Juan, porque a pesar de no estar físicamente siempre los llevo en mi corazón.

Los amo.

Agradecimiento

Quiero agradecer enormemente a mi madre: Carmen, tú que me diste la vida, tú que has sido padre y madre para mí, que has trabajado arduamente para que yo esté en el lugar donde estoy ahora, gracias por todo. Asimismo a mis tíos Julio, Marita, Aristeres, Gladys, Herly, Diopoldo, Neyler y Yoel que han sido unos padres para mí, me han brindado su apoyo incondicional en todo momento y que ha estado alentándome para lograr esta meta.

Asimismo a mis profesores metodólogo Freddy Castillo y así mismo a mi asesora especialista Mg. Regina Jiménez, que con sus sabios conocimientos y su ayuda incondicional me han apoyado en la elaboración de mi tesis. ¡Muchas Gracias!

Declaratoria de autenticidad

Yo, Nelson Enrique Cruz Mio con DNI N° 43849113, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

Nelson Enrique Cruz Mio.

DNI N° 43849113

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Análisis de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria satp – Piura 2015”, 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.

Cruz Mio Nelson Enrique

ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado calificador	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	34
1.1.1 Preguntas específicas:.....	34
1.2 OBJETIVOS	34
1.2.1. General.....	34
1.2.2. Específicos:.....	34
1.3 HIPOTESIS	35
II. MARCO METODOLÓGICO	35
2.1 Variables.....	35
2.2 Operacionalización de variables.....	36
2.3 Metodología.....	39
2.4 Tipos de Estudio	39
2.5 Diseño de investigación	39
2.6 Población, muestra y muestreo	39
Población	39
Muestra	39
Unidad de análisis.....	41
Criterio Inclusión.....	41
	vii

Criterio exclusión:.....	41
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
Cuestionario	41
Guía de observación:.....	41
2.8 Métodos de análisis de datos.....	42
2.9 Aspectos éticos.....	42
III. RESULTADOS.....	43
3.1. Percepción de los usuarios por la calidad del servicio que brinda el SAT-Piura.....	44
3.2. Valoración de los usuarios por las dimensiones de la calidad del servicio.....	50
3.3. Percepción de los usuarios por los elementos de la satisfacción del servicio que brinda el SAT-Piura.....	51
3.4. Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del SAT-Piura.....	53
3.5. Contrastación de las hipótesis de investigación.....	53
3.6. Informe de la guía de observación.....	54
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	56
V. CONCLUSIONES.....	63
VI. RECOMENDACIONES.....	65
VII. BIBLIOGRAFIA.....	66
VIII.ANEXOS.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Percepción promedio de los usuarios por la confiabilidad del servicio que brinda el SAT-PIURA, año 2015.....	44
Tabla 2. Percepción promedio de los usuarios por los elementos de la capacidad de respuesta del servicio que brinda el SAT-PIURA, año 2015.....	45
Tabla 3. Percepción promedio de los usuarios por los elementos de la seguridad del servicio que brinda el SAT-PIURA, año 2015.....	46
Tabla 4. Percepción promedio de los usuarios por los elementos de la empatía del servicio que brinda el SAT-PIURA, año 2015.....	47
Tabla 5. Percepción promedio de los usuarios por los elementos de la Tangibilidad del servicio que brinda el SAT-PIURA, año 2015.....	48
Tabla 6. Nivel de la calidad del servicio que brinda el SAT-Piura.....	49
Tabla 7. Percepción de los usuarios por las dimensiones del servicio que brinda el SAT-Piura.....	50
Tabla 8. Percepción de los usuarios del servicio que brinda el SAT-Piura, por los elementos de la satisfacción del servicio.....	51
Tabla 9. Satisfacción media de los usuarios por las dimensiones del servicio que brinda el SAT- Piura.....	52
Tabla 10. Nivel de Satisfacción de los usuarios por las dimensiones del servicio que brinda el SAT-Piura.....	52

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo central Identificar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del SAT-Piura, al año 2015, para lo cual se aplicó el cuestionario SERVPERF, orientado a medir las percepciones de los usuarios sobre diferentes aspectos del servicio. En concordancia con los antecedentes de este tipo de organizaciones, se planteó la hipótesis de que el servicio es deficiente, generando insatisfacción en los usuarios. El estudio incluyó una muestra de 171 usuarios del servicio, seleccionados aleatoriamente a partir de la población de usuarios que fueron atendidos en dicha organización; éste fue conducido bajo el enfoque cuantitativo con una orientación aplicada y tuvo un diseño no experimental. Entre los principales resultados se debe mencionar que la calidad del servicio es no satisfactoria, siendo catalogado en general en un nivel regular; este nivel se explica básicamente porque el servicio no es confiable, no hay capacidad de respuesta a las solicitudes de los usuarios, falta seguridad en las operación, tampoco se evidencia empatía entre los trabajadores y los usuarios y tampoco existe una buena apreciación por los elementos tangibles del servicio. Todos estos aspectos generan bastante insatisfacción en los usuarios, los que se encuentran poco dispuestos a difundir el servicio y a volverlo a utilizar.

Palabras clave: Calidad del servicio, Satisfacción del usuario, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Tangibilidad, Identificación, Difusión del servicio.

ABSTRACT

The present research work has a central objective identify the service quality and the satisfaction of Piura SAT users to 2015, for this was applied the SERVPERF questionnaire oriented to measure the perceptions of users about different aspects of the service.

According with the history of this type of organization .It was hypothesized that the service is poor, generating dissatisfaction among users. The study included a simple of 171 users, randomly selected from the population of users who were seen in the organization; this was conducted under the quantitative approach with an applied orientation and had a non-experimental design .The main results should be mentioned that the quality of service is not satisfactory generally it is cataloged in a regular level; this level is because basically the service is unreliable, there is not a appreciation for the tangible elements of the service. All these aspects generate enough dissatisfaction among users which are few willing to spread the service and use it again.

Keywords: Servicequality, sersatisfaction, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangalidad, identification, dessemination service.