



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Captación de profesionales, recaudación tributaria y la
calidad de servicio de agua - desagüe en “el Cerro la Regla”
distrito San Martín de Porres, 2016.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTOR:

Mgtr. Pelegrín Augusto Zambrano Ocrosopoma

ASESOR:

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación y control financiero

PERÚ – 2016

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Felipe Guisado Osco
Presidente

Dr. Luis Alberto Núñez Lira
Secretario

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe
Vocal

Dedicatoria

Quiero dedicarle este trabajo a mi familia quienes estuvieron conmigo apoyándome emocionalmente, a mis hijos que son el motivo para seguir siempre superándome.

En especial a mi primogénito, que está en el Cielo, y es el quien me da valor, amor y fortaleza, para cumplir mis metas u objeticos.

A mis padres, de quienes aprendí, la pasión por los estudios y culto al trabajo.

A Dios, porque él es el único que me comprende, me ayuda, y jamás me abandona.

A. Zambrano

O.

Agradecimiento

Mis más caros y sinceros agradecimientos a la Universidad Cesar Vallejo Lima – Norte, por haberme dado la oportunidad de seguir creciendo, Tanto intelectualmente, como profesional, y como persona humana.

A Dios por darme el hogar donde nací y crecí con amor, fraternidad, principios y valores que se han hecho parte de mi vida.

A mis padres que aunque no estén aquí, se sientan orgullosos porque terminé mi carrera profesional de doctor, satisfactoriamente, cuya Tesis presento en esta oportunidad, la cual la recordare con mucho cariño, emoción, y agradecimiento a Dios.

El Autor.

Declaratoria de Autoría

Yo, Pelegrín Augusto Zambrano Ocrosoma, estudiante del programa de Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 07157284, con la tesis titulada: "Captación de profesionales, Recaudación tributaria y la Calidad de servicios de agua - desagüe en el "Cerro la Regla" distrito San Martín de Porres, 2016".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas Internacionales de citas y referencias, para las fuentes consultadas. Por lo tanto la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente, de ninguna otra investigación.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado: es decir, no ha sido publicada ni presentada, para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigativa.
- 5) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado.

Lima 12 de noviembre de 2016

Pelegrín Augusto Zambrano Ocrosoma

DNI-N° 07157284

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Captación de profesionales, recaudación tributaria y la calidad de servicio de agua - desagüe en el "cerro la regla" distrito San Martin de Porres, 2016”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Lima-Norte, para obtener el grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La presente investigación es de tipo descriptivo – Correlacional, donde se busca, hallar la relación entre las variables independientes: “captación de profesionales”, “Recaudación tributaria” con la variable dependiente: “Calidad de servicio de agua-desagüe, en “el Cerro la Regla” distrito de San Martin de Porres, año 2016.

Está estructurada en siete capítulos: en el primer capítulo- Introducción: En el primer capítulo- Introducción: se ha tratado: los antecedentes de la Investigación, las variables, sus dimensiones y sus indicadores. La justificación del estudio, el problema, las hipótesis, y los objetivos que persigue el presente estudio. En el capítulo II-Marco Teórico: se ha tratado la operacionalización de las Variables, en cuanto a la Metodología: el tipo de estudio, el diseño, la población, la muestra y el muestreo, y el instrumento a usarse la entrevista, mediante un cuestionario, para 244 encuestados, con los resultados obtenidos se comprobó la validez y la confiabilidad de los instrumentos de medición. En el capítulo-III, están los Resultados del estudio. En el capítulo: IV. Las discusiones del tema. En el capítulo V.-Se escriben Las conclusiones del estudio, en el capítulo VI- se hacen las Recomendaciones del caso, en el capítulo VII. Están las Referencias Bibliográficas. En el capítulo-VIII. Están los Anexos del estudio, de, investigación.

Esperando que el presente trabajo sirva de base para futuros estudios, con más amplitud y con nuevas herramientas que nos da el avance tecnológico, y cualquier Innovación al respecto será bienvenido.

El Autor.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
RESUMO	xiii
CAPITULO. I. INTRODUCCION	
1.1 Antecedentes	15
1.2. Marco teórico	19
1.3. Justificación	42
1.4. Problema	44
1.5. Hipótesis	46
1.6 Objetivos	47
CAPITULO. II. MARCO METODOLOGICO	
2.1 Variables	50
2.2 Operacionalizacion de las variables	52
2.3. Metodología	55
2.4 Población, muestra y muestreo	56
2.5 Técnicas e instrumento de recolección de datos	57
2.6 Método de análisis de datos	58
2.7 Aspectos éticos	61
CAPITULO. III. RESULTADOS	
3.0 Análisis de fiabilidad de las tres variables	72

3.1 Resultados descriptivos	74
3.2 Prueba de las hipótesis	80
CAPITULO. IV. DISCUSIONES	98
CAPITULO. V. CONCLUSIONES	103
CAPITULO. VI. RECOMENDACIONES	105
CAPITULO. VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	108
ANEXOS:	
A. Matriz de Consistencia	113
B. Cuadro, Metodológico	115
C. Operacionalizacion de Variables	116
D. Cuestionario	120
E. Resultados: Plan Piloto	124
F. Base de datos:	
G. Variable Captación de profesionales	131
H. Variable Recaudación Tributaria	141
I. Variable calidad de Servicio	151
J. Validación de Expertos	161
K. Artículo Científico	170
L. Declaración de Autoría	184

Lista de tablas

			Pág.
Tabla 1	Variable 1: Captación de profesionales		52
Tabla 2	Variable 2: Recaudación tributaria		53
Tabla 3	Variable 3: Calidad de servicio		54
Tabla 4	Resultados de Validez y Fiabilidad del modelo	72	
Tabla 5	Niveles de captación de profesionales		74
Tabla 6	Niveles de captación de profesionales por dimensiones		75
Tabla 7	Niveles de recaudación tributaria		76
Tabla 8	Niveles de recaudación tributaria por dimensiones		77
Tabla 9	Niveles de calidad de servicio		78
Tabla 10	Niveles de calidad de servicio por dimensiones		79
Tabla 11	Resumen de procesamiento de casos		80
Tabla 12	Contraste de la razón de verosimilitud		81
Tabla 13	Información de ajuste de los modelos		81
Tabla 14	Estimaciones de parámetro		82
Tabla 15	Contraste de la razón de verosimilitud		83
Tabla 16	Información de ajuste de los modelos		84
Tabla 17	Estimaciones de parámetro		84
Tabla 18	Contraste de la razón de verosimilitud		86
Tabla 19	Información de ajuste de los modelos		86
Tabla 20	Estimaciones de parámetro		87
Tabla 21	Contraste de la razón de verosimilitud		88
Tabla 22	Información de ajuste de los modelos		89
Tabla 23	Estimaciones de parámetro		89
Tabla 24	Contraste de la razón de verosimilitud		91
Tabla 25	Información de ajuste de los modelos		91
Tabla 26	Estimaciones de parámetro		92
Tabla 27	Contraste de la razón de verosimilitud		93
Tabla 28	Información de ajuste de los modelos		94
Tabla 29	Estimaciones de parámetro		95

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de capacitación de profesionales	74
Figura 2. Niveles de captación de profesionales por dimensiones	75
Figura 3. Niveles de recaudación tributaria	76
Figura 4. Niveles de recaudación tributaria por dimensiones	77
Figura 5. Niveles de calidad de servicio	78
Figura 6. Niveles de calidad de servicio por dimensiones	79

RESUMEN

La presente tesis, titulada: “Captación de profesionales, la recaudación tributaria en la calidad de servicio de agua-desagüe, en “el Cerro la Regla” distrito de San Martin de Porres, año 2016. Tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la captación de profesionales, la recaudación tributaria con la calidad de servicio de Agua-Desagüe en el "Cerro La Regla" del distrito de San Martin de Porres, año 2016.

El método empleado en este estudio de investigación, ha sido el hipotético-deductivo, explicativo, no experimental y transversal, se ha recogido la información aplicando 84 preguntas del tipo Likert, del Cuestionario para ser entrevistados a 244 personas, todos pobladores de “el Cerro la Regla”.

Se llegó a la siguiente conclusión: La captación de profesionales, la recaudación tributaria Influyen positivamente, en la calidad de servicios de agua-desagüe en “el cerro la Regla” del distrito de San Martin de Porres, año 2016. Como lo demuestra el Seudo R de Nagelkerke en un 39.5% y una significatividad bilateral de 0,00.

Palabras claves: captación de profesionales – recaudación tributaria – calidad de servicio – selección de personal - tributos – obligación tributaria – fiabilidad – calidad de respuesta - credibilidad – cortesía – comunicación - cumplimiento.

ABSTRACT

The present thesis, entitled "recruitment of professionals, The Tax Collection in the Quality of service of water-drain, in" Cerro la Regla "district of San Martin de Porres, year 2016. Its main objective is to determine the relationship that exists among the collection of professionals, the tax collection with the quality of service of Water-Drainage in the "Cerro La Regla" of the district of San Martin de Porres, year 2016.

The method used in this research study has been the hypothetic- deductive, explicative, non-experimental and Transversal, information has been collected applying 84 questions of the Likert type, and the Questionnaire to be interviewed 244 people, all settlers from "El Cerro Rule". Whose answers had three alternatives: Never, Sometimes, and Always.

As for tax collection, the entity collecting body must take the measures, not only for its workers to efficiently perform their work, but to raise awareness of payment of taxes by the community.

The information concludes that: The recruitment of professionals, tax collection Influence positively, in the Quality of water-drainage services in "Cerro la Regla" of the district of San Martin de Porres, year 2016. As shown by the Pseudo R of Nagelkerke by 39.5% and a bilateral significance of 0.00.

Key words: recruitment of professionals - tax collection - quality of service - selection of personnel - attributes - tax obligation - reliability - quality of response - credibility - courtesy - communication - compliance.

RESUMO

Esta tese, intitulada "recrutamento de profissionais, o Imposto de Serviço de coleta de qualidade esgoto, no" Cerro Rule "bairro de San Martin de Porres, de 2016. O seu principal objectivo é determinar a relação entre o recrutamento de profissionais, as receitas fiscais com a qualidade de dreno serviço de água no distrito "Regra Cerro" de San Martin de Porres, de 2016.

O método utilizado nesta pesquisa foi o hipotético dedutivo, expiavative, não experimental e transversal, a informação foi recolhida através de 84 perguntas de Likert questionário a ser entrevistados 244 pessoas, todos os residentes de "the hill Regra". cujas respostas tinha três alternativas: nunca, às vezes, sempre.

A informação conclui argumentando que: o recrutamento de profissionais, as receitas fiscais tem uma influência positiva sobre a qualidade dos serviços de água de drenagem na "Regra hill" bairro de San Martin de Porres, 2016. Como evidenciado pela Pseudo R Nagelkerke em 39,5% e significância bilateral de Cronbach Alfa 0,00.

Palavras-chave: recrutamento de profissionais - arrecadação - qualidade de serviço - recrutamento - tributos - responsabilidade fiscal - confiabilidade - qualidade da resposta - credibilidade - cortesia - Comunicação - a observ nciância