



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La calidad de servicio en la gerencia de administración
tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Fenco García, Carlos Eduardo

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

PERÚ - 2016

Mg. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

Presidente

Mg. Patricia Mónica Bejarano Álvarez

Secretario

Dra. Irma Carhuacho Mendoza

Vocal

Dedicatoria

Se dedica la presente investigación a mi familia, que siempre me apoya en el tránsito de la vida, y en especial, a mi esposa e hija que son mi motivación.

Agradecimiento

Se agradece a los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo por la metodología de enseñanza impartida en el ámbito de la gestión pública y la práctica de la investigación científica.

Declaración Jurada

Yo, Carlos Eduardo Fenco García estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 46142454 con la tesis titulada “La calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015”.

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 tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente 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 presenten en la tesis constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que fue publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima Norte, 05 de Setiembre de 2015.

.....
DNI: 46142454

Nombres y Apellidos: Fenco García Carlos Eduardo

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio de investigación titulado “La calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015”, tuvo el objetivo determinar el nivel de la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015, según los contribuyentes, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión pública.

La investigación tiene la finalidad de analizar o describir la percepción de los contribuyentes, lo anterior permitirá identificar el nivel de la calidad de servicio y luego plantear las recomendaciones para alcanzar los objetivos de la Municipalidad de Ate, asimismo la metodología seguida fue de tipo descriptiva, porque se decidió describir la variable calidad de servicio.

La investigación consta de VI capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son:

Capítulo I: Planteamiento del problema.

Capítulo II: Marco referencial.

Capítulo III: Hipótesis y variables.

Capítulo IV: Marco metodológico.

Capítulo V: Resultados.

Capítulo VI: Discusión.

Espero que el interés y empeño extendido en el desarrollo de la investigación sea valorada y las apreciaciones las consideraré para enriquecer la presente investigación.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1 Realidad problemática	17
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1 Problema general	20
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3 Justificación, relevancia y contribución	21
1.4 Objetivos	22
1.4.1 Objetivo general	22
1.4.2 Objetivos específicos	22
CAPÍTULO II	
MARCO REFERENCIAL	23
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes nacionales	24
2.1.2 Antecedentes internacionales	26

2.2 Marco teórico	29
2.2.1 Calidad de Servicio	29
2.2.2 Dimensiones de la calidad de servicio	40
2.2.3 Ámbito de aplicación de la Administración Tributaria Municipal	54
2.3 Perspectiva teórica	64
CAPÍTULO III	
HIPÓTESIS Y VARIABLES	66
3.1 Hipótesis	67
3.2 Identificación de la variable	67
3.3 Descripción de las variables	67
3.3.1 Definición conceptual	67
3.3.2 Definición operacional	68
CAPÍTULO IV	
MARCO METODOLÓGICO	70
4.1 Tipo de investigación	71
4.1.1 Paradigma	71
4.1.2 Enfoque	71
4.1.3 Tipo	71
4.1.4 Diseño	72
4.2 Población, muestra y muestreo	74
4.2.1 Población	74
4.2.3 Muestreo	74
4.2.2 Muestra	75
4.3 Criterios de selección	76
4.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	76
4.4.1 Técnica	76
4.4.2 Instrumento de recolección de datos	76

4.5 Validez y confiabilidad de instrumentos	77
4.5.1 Validez	77
4.5.2 Confiabilidad	77
4.6 Procedimiento de recolección de datos	78
4.7 Método de análisis e interpretación de datos	78
4.8 Normas éticas	79
CAPÍTULO V	
RESULTADOS	80
5.1 Calidad de servicio	81
5.2 Tangibilidad	82
5.3 Fiabilidad	84
5.4 Capacidad de respuesta	85
5.5 Seguridad	87
5.6 Empatía	88
CAPÍTULO VI	
DISCUSIÓN	90
Conclusiones	96
Recomendaciones	98
Referencias bibliográficas	100
ANEXOS	
Anexo 1: Cuestionario de la variable	107
Anexo 2: Base de datos de la variable Calidad de servicio	110
Anexo 3: Matriz de consistencia	115
Anexo 4: Matriz de operación de la variable calidad de servicio	116

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio	69
Tabla 2 Determinación de la población	74
Tabla 3 Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach	78
Tabla 4 Nivel de la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015, según los contribuyentes	81
Tabla 5 Nivel de tangibilidad en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015, según los contribuyentes	83
Tabla 6 Nivel de fiabilidad en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015, según los contribuyentes	85
Tabla 7 Nivel de capacidad de respuesta en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015, según los contribuyentes	86
Tabla 8 Nivel de seguridad en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015, según los contribuyentes	87
Tabla 9 Nivel de empatía en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015, según los contribuyentes	89

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Nivel de la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015, según los contribuyentes	82
Figura 2. Nivel de tangibilidad en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015, según los contribuyentes	83
Figura 3. Nivel de fiabilidad en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015, según los contribuyentes	85
Figura 4. Nivel de capacidad de respuesta en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015, según los contribuyentes	86
Figura 5. Nivel de seguridad en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015, según los contribuyentes	88
Figura 6. Nivel de empatía en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015, según los contribuyentes	89

Resumen

La investigación titulada: “La calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015”, tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Ate, en el año 2015, según los contribuyentes.

El estudio de investigación es de tipo descriptiva, se realizó con el diseño descriptivo simple, el método utilizado fue descriptivo, la población de estudio estuvo conformada por 106,681 contribuyentes cuyos domicilios declarados se encuentran consignados en el distrito de Ate, y una muestra de 102, para la recopilación de datos se utilizó el instrumento cuestionario SERVQUAL.

Los resultados de los encuestados evidenciaron que, el 84% de la muestra se encuentran satisfechos con la calidad de servicio, con relación al nivel de percepción de la tangibilidad, 63% revelaron estar satisfechos; en cuanto al nivel de fiabilidad, 64% indicaron estar satisfechos; respecto al nivel de la capacidad de respuesta, 74% revelaron estar satisfechos; en tanto en el nivel de seguridad, 75% indicaron estar satisfechos y por último en el nivel de empatía, 82% exteriorizaron estar satisfechos, todos estos aspectos se deben al servicio brindado por la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Ate.

Se concluyó que en los diferentes niveles de percepción de Calidad de servicio, la mayoría de contribuyentes de la muestra indicó estar satisfecho con la calidad de servicio brindada por la gerencia de administración tributaria en el 2015.

Palabras clave: Calidad de servicio, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Abstract

The research titled "The service quality in the municipality of Ate's management of tax administration, in 2015," had as general objective: Determine the level of service quality in the municipality of Ate's management of tax administration, in 2015, as taxpayers.

The research study is descriptive, it was performed with the simple descriptive design, the method used was descriptive, the study population consisted of 106.681 taxpayers whose declared addresses are entered in the district of Ate, and a sample of 102, for data collection instrument was used the questionnaire SERVQUAL.

The results of the survey showed that 84% of the sample are satisfied with the service quality in relation perceived level of tangibility, 63% they revealed to be satisfied; in the level of reliability, 64% said they were satisfied; regarding the level of responsiveness, 74% they revealed to be satisfied; in both the level of security, 75% said they were satisfied, and finally at the level of empathy, 82% externalized be satisfied, all these aspects are due to service provided by the municipality of Ate's management of tax administration.

It was concluded that the different levels of perception service quality, most taxpayers of the sample said they were satisfied with the service quality provided by the management of tax administration in 2015.

Keywords: Service quality, tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy.