



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Calidad del servicio de canje de deuda tributaria y la tasa de morosidad en la
Municipalidad de Comas 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

SILVA YAIPEN, José Manuel

ASESORA:

DR. DÍAZ SAUCEDO, Severino Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas y Derecho Corporativo

LIMA - PERÚ

2017

Página del Jurado

.....
Presidente
Dr. Dávila Arenaza, Víctor

.....
Secretario
Dr. Díaz Saucedo, Antonio

.....
Vocal
Dr. Fernández Saucedo, Narciso

DEDICATORIA.

Dedico esta tesis A. DIOS, a mis padres Yenny Marisol Yaipén Cruz y José Santos Silva Vega que siempre me apoyaron ayer, hoy y siempre y fueron la inspiración que tanto necesitaba para seguir adelante. A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos que compartieron su tiempo conmigo en estos 5 años de estudio universitario. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todos mis maestros ya que ellos me enseñaron valorar los estudios y a superarme cada día, también agradezco al Dr. Severino Antonio Díaz Saucedo por su paciencia y apoyo en la elaboración de la investigación de la tesis, agradezco a mis padres porque ellos estuvieron en los días más difíciles de mi vida brindando su apoyo. Y agradezco a Dios por darme la salud que tengo, me debo esforzar cada día para ser mejor profesional y en todo lugar sin olvidar el respeto que engrandece a la persona.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo José Manuel Silva Yaipén con DNI N° 44076235, 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 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.

Lima, 27 de Noviembre del 2017

José Manuel Silva Yaipén

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad del servicio de canje de deuda tributaria y la morosidad en la Municipalidad de Comas 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de licenciado de Administración.

El Autor

Índice

Páginas del Jurado	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaración de Autenticidad	IV
Presentación	V
Resumen	VII
Abstract	VII
I. REALIDAD PROBLEMÁTICA	13
1.2. Trabajos Previos	14
1.3. Teorías Relacionadas	17
1.4 Formulación del problema	24
1.5 Justificación	25
1.6 Hipótesis	26
1.6.1 Hipótesis General	26
1.6.2 Hipótesis Específicas	26
1.7 Objetivos	26
1.7.1 Objetivos Generales	26
1.7.2 Objetivos Específicos	26
II METODO	27
2.1 Diseño de Investigación	28
2.2 Variable y Operacionalización	29
2.3 Población y muestra	30
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5 Método de análisis de Datos	32
2.6 Aspectos Éticos	32

III RESULTADOS	33
IV DISCUSIÓN	44
V CONCLUSIÓN	48
VI RECOMENDACIONES	50
VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS	53

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación entre el canje de deuda tributaria y la morosidad en la Municipalidad de Comas, 2016. La población de estudio estuvo conformada de un total de 100 clientes del Municipio de Comas, de los cuales se tomó como muestra a 80 personas utilizando el muestreo no probabilístico por conveniencia. Los datos se recolectaron a través del uso de la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 24 preguntas en la escala de Likert. El procesamiento de datos se realizó mediante el uso del programa estadístico SPSS 24. Según los resultados obtenidos, la hipótesis de la investigación fue aceptada, ya que sí existe relación entre el canje de deuda tributaria y la morosidad en la Municipalidad de Comas.

Palabras Clave: Canje de deuda tributaria, Morosidad.

Abstract

This thesis had as its general objective to determine the relationship between the exchange of tax debt and delinquency in the Municipality of Comas, 2016. The study population consisted of a total of 100 clients from the Municipality of Comas, of which were taken as sample a 80 people using non-probabilistic sampling for convenience. Data were collected through the use of survey technique and as instrument a questionnaire of 24 questions on the Likert scale. The data processing was done through the use of the statistical program SPSS 24. According to the results obtained, the hypothesis of the investigation was accepted, since there is a relationship between the tax debt and delinquency in the Municipality of Comas

Keywords: Exchange of tax debt, Delinquency