



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE
PIEDRA, AÑO 2017.**

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

AUTOR:

BRIAN DANIEL GÁLVEZ ATAPOMA

ASESOR:

Dr. VICTOR DÁVILA ARENAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERÚ

2017

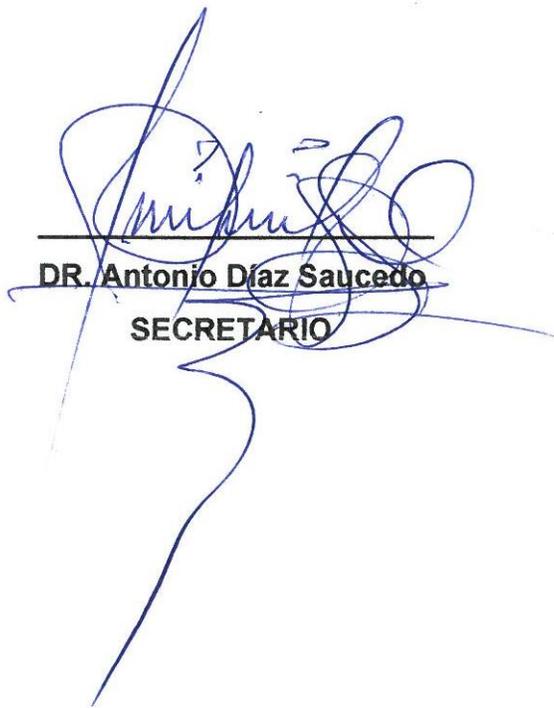
PÁGINA DEL JURADO:



DR. Víctor Dávila Arenaza
PRESIDENTE



DR. Fernández Saucedo Narciso
VOCAL



DR. Antonio Díaz Saucedo
SECRETARIO

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios, por haberme permitido llegar a este punto y haberme dado perseverancia para alcanzar mis objetivos.

A mis padres por su incondicional apoyo, por sus consejos y valores que han hecho de mí una persona de bien, pero sobre todo por su amor incondicional.

A mi esposa e hija, por su comprensión, por su aliento para culminar mis proyectos personales, ya que, sin su apoyo, no hubiera sido posible esto.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a todas las personas que colaboraron directa e indirectamente para la elaboración de este informe.

A mis Asesores quienes me guiaron en el desarrollo de la Investigación brindando todos los conocimientos requeridos y el mayor apoyo posible de su parte, para poder realizar este Proyecto.

A la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO y sus profesores que me impartieron sus conocimientos a lo largo de estos más de 4 años, y que de alguna manera han contribuido al desarrollo del presente proyecto.

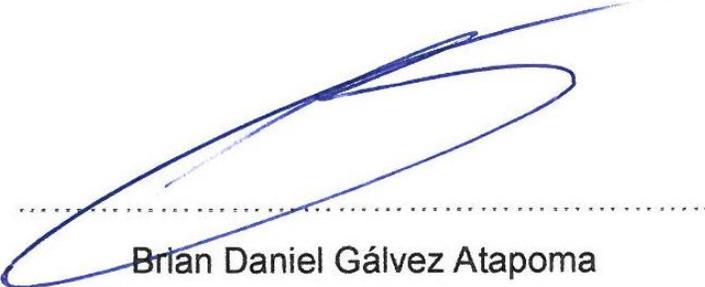
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Brian Daniel Gálvez Atapoma con DNI 44968959, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales, 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 auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde 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.

Los Olivos, 15 de diciembre del 2017



Brian Daniel Gálvez Atapoma

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Calidad de atención y su relación con la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de La Municipalidad Distrital de Puente Piedra, año 2017”; 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.

Brian Daniel Gálvez Atapoma

ÍNDICE DE CONTENIDO

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I.INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	01
1.2 Trabajos previos.....	04
1.3 Teorías relacionadas al tema	08
1.4 Formulación del problema	14
1.5 Justificación del estudio.....	14
1.6 Hipótesis.....	15
1.7 Objetivo	15
II. METODO	
2.1 Diseño de investigación.....	16
2.2 Variables, operacionalización	17
2.3 Población y muestra	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5 Métodos de análisis de datos	25
2.6 Aspectos éticos	25
III RESULTADOS	26
IV DISCUSIÓN	33
V CONCLUSIÓN	36
VI RECOMENDACIONES	37
VII REFERENCIAS	38

ANEXOS	40
Instrumentos.....	40
Matriz de consistencia.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variables y Operacionalización	21
Tabla 2: Formula De La Muestra	22
Tabla 3: Juicio de expertos.....	24
Tabla 4: Alfa De Cronbach	24
Tabla 5: Relación Del Alfa De Cronbach.....	25
Tabla 6: Dimensión Profesionalidad	26
Tabla 7: Dimensión Servicio Oportuno	26
Tabla 8: Dimensión Organización	27
Tabla 9: Dimensión Eficiencia	27
Tabla 10: Dimensión Expectativas	27
Tabla 11: Prueba De Normalidad.....	28
Tabla12: Valor De Correlación.....	29
Tabla13: Correlación Calidad de Atención y Satisfacción del contribuyente.....	30
Tabla14: Correlación Profesionalidad y Satisfacción Del contribuyente.....	30
Tabla15: Correlación Servicio Oportuno y Satisfacción Del Contribuyente.....	31
Tabla16: Correlación Organización y Satisfacción Del Contribuyente.....	32

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo identificar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, año 2017. Para lograr el objetivo de investigación se planteó una investigación de tipo descriptivo correlacional, la población fue de 4,256 habitantes, y la muestra fue de 352 habitantes, para obtener los datos se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario elaborado en función a los indicadores de cada variable. Este instrumento se validó a través de un juicio de expertos. Y para el ordenamiento, clasificación y análisis de los datos obtenidos se hizo uso del paquete estadístico SPSS Statistics IBM, versión 24. Finalmente, los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una correlación positiva moderada $r=0,656$ entre la calidad de atención y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de Puente Piedra, año 2017.

Palabras clave: Calidad, atención, satisfacción, contribuyente. Municipalidad.

ABSTRACT

The aim of the thesis was to identify the relationship between the quality of care and the satisfaction of the taxpayer in the Municipality of Puente Piedra, 2017. In order to achieve the research objective, a correlational descriptive type research was proposed, whose design is applied research, The population was of 4,256, and the sample was of 352 respondents, for this a questionnaire was developed based on the indicators of each variable. This instrument was validated through an expert judgment. And for ordering, classification and analysis of the data obtained, the statistical package SPSS Statistics IBM, version 24 was used. Finally, the results obtained allowed to conclude that there is a relationship between the quality of attention and the satisfaction of the taxpayer of the District Municipality of Puente Piedra, year 2017.

Keywords: Quality, attention, satisfaction, taxpayer. Municipality.