



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de  
administración tributaria de Lima-2017

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

**AUTOR:**

Jose Alfredo Huanca Sifuentes

**ASESOR:**

M Sc. Flabio Romeo Paca Pantigoso

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**MARKETING**

**LIMA - PERÚ**

**2017**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) JOSE ALFREDO HUANCA SIFUENTES

cuyo título es:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA - 2017

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ...<sup>5</sup>.....(número)  
*Quinto*.....(letras).

LIMA 09 de DICIEMBRE de 2017



.....  
 PRESIDENTE



.....  
 SECRETARIO



.....  
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## **Dedicatoria**

A Dios quien me dio fuerzas para seguir adelante a pesar de todos los obstáculos, a mis padres y esposa por la ayuda y apoyo incondicional y a mis hijos por ser fuente de motivación para salir adelante.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y experiencias a través de sus docentes, a todos los profesores en especial a Doctor Oscar Salas por la paciencia de guiarnos y asesorarnos en el desarrollo de la Tesis.


## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jose Alfredo Huanca Sifuentes, con DNI N° 44430134, 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.

San Juan de Lurigancho, 09 diciembre del 2017



FIRMA

Jose Alfredo Huanca Sifuentes

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA-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.



FIRMA

Jose Alfredo Huanca Sifuentes

## **PÁGINAS PRELIMINARES**

<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	<b>ii</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>CAPITULO I: INTRODUCCION</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Realidad problemática</b> .....	<b>2</b>
<b>1.2. Trabajos previos</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema.</b> .....	<b>8</b>
<b>1.4. Formulación del problema</b> .....	<b>13</b>
<b>1.5. Justificación del estudio</b> .....	<b>14</b>
<b>1.6. Objetivos</b> .....	<b>15</b>
<b>1.7. Hipótesis</b> .....	<b>16</b>
<b>CAPITULO II: METODO</b> .....	<b>17</b>
<b>2.1 Diseño de Investigación</b> .....	<b>18</b>
<b>2.2 Variable, operacionalización.</b> .....	<b>19</b>
<b>2.3 Población y Muestra.</b> .....	<b>22</b>
<b>2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, validez y confiabilidad.</b> <b>23</b>	
<b>2.5 Método de análisis de datos</b> .....	<b>26</b>
<b>2.6 Aspectos Éticos</b> .....	<b>27</b>
<b>CAPITULO III: RESULTADOS</b> .....	<b>28</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>35</b>
<b>V.CONCLUSIONES</b> .....	<b>40</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>42</b>
<b>VIII. REFERENCIAS</b> .....	<b>45</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>48</b>

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: variable calidad de servicio .....	24
Tabla 2: variable - satisfacción del usuario.....	25
Tabla 3: Alfa de Cronbach para calidad de servicio .....	26
Tabla 4: Alfa de Cronbach Satisfacción de los usuarios.....	26
Tabla 5: Calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	29
Tabla 6: Elementos tangibles y satisfacción del usuario.....	30
Tabla 7: Fiabilidad y satisfacción del usuario .....	31
Tabla 8: Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario .....	32
Tabla 9: Seguridad y satisfacción del usuario .....	33
Tabla 10: Empatía y satisfacción del usuario .....	34



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2017. Esta investigación es de tipo descriptiva; porque las variables no fueron manipuladas y se utilizó conocimientos pre establecido, como teorías para medir las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Se realizó una muestra de 150 usuarios que acudieron al Servicio de Administración Tributaria de Lima, este número es el resultante de la fórmula del muestreo aleatorio simple con un margen de error del 8% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario en escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Finalmente se determinó una relación directa positiva entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,332; quiere decir que a mayor calidad de servicio mayor es la satisfacción de los usuarios.

**Palabras Clave:** administración tributaria, calidad de servicio, satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of users of the Tax Administration Service of Lima, 2017. This research is descriptive; because the variables were not manipulated and pre-established knowledge was used, as theories to measure the variables of service quality and user satisfaction. A sample of 150 users who attended the Tax Administration Service of Lima, this number is the result of the formula of simple random sampling with a margin of error of 8% and a level of reliability of 95%. The data was collected using the survey technique using the Likert scale questionnaire as an instrument. The validation of the instrument was made by expert judgment and the reliability of the instrument was calculated through the Cronbach's Alpha coefficient. Finally, a positive direct relationship was determined between the variables quality of service and user satisfaction, with a Rho Spearman correlation coefficient of 0.332; it means that the higher the quality of service, the greater the satisfaction of the users.

**Keywords:** work environment, work performance, quality of service, user satisfaction.