



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en la
Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la
Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Ursula Pamela Aspajo Quiroz

ASESOR:

Mg. Hans Mejía Guerrero

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión De Políticas Públicas

LIMA-PERÚ

2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ASPAJO QUIROZ, URSULA PAMELA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCUSANA, LIMA 2018

Fecha: 25 de agosto de 2018

Hora: 9:30 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Enrique Gustavo García Talledo

Firma:

SECRETARIO: Mg. Eliana Pérez Ruibal Regalado

Firma:

VOCAL: Mg. Hans Mejía Guerrero

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... **APROBADO POR EXCELENCIA**

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... **REDACCION APA**

.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A mi madre, hermana y familia.

Agradecimiento

A Dios, a mi asesor, colegas maestrando y amigos.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Ursula Pamela Aspajo Quiroz, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 40003652 con la tesis titulada:

“Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya 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 Cesar Vallejo.

Los Olivos, 04 de agosto del 2018

Úrsula Pamela Aspajo Quiroz

DNI N° 40003652

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada: Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, 2018. En cumplimiento las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos para optar el grado académico de maestra en Gestión Pública de la Universidad “César Vallejo”.

Esta investigación es de nivel descriptivo correlacional, cuyas variables de estudio son: la calidad del servicio y satisfacción del usuario. Tiene como objetivo general: determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, 2018

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se considera el marco metodológico. En el capítulo III se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En el capítulo VI se considera las recomendaciones y, por último, en el capítulo VII se considera las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica	22
1.2.1. Calidad de servicio	22
1.2.2. Satisfacción del usuario externo	34
1.3 Justificación	52
1.4 Realidad problemática	52
1.4.1. Problema general	59
1.4.2. Problemas específicos	60
1.5 Hipótesis	60
1.5.1. Hipótesis general	60
1.5.2. Hipótesis específicas	60
1.6 Objetivos	61
1.6.1. Objetivo general	61
1.6.2. Objetivos específicos	61
 II. MARCO METODOLÓGICO	 63
2.1. Variables	64
2.2. Operacionalización de variables	65
2.3. Metodología	66

2.4. Tipo de estudio	67
2.5. Diseño de estudio	67
2.6. Población, muestra	68
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
2.8. Métodos de análisis	72
2.9. Aspectos éticos	73
III. RESULTADOS	74
3.1. Análisis descriptivo	75
3.2. Prueba de hipótesis	87
IV. DISCUSIÓN	93
V. CONCLUSIONES	98
VI. RECOMENDACIONES	101
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	104
Anexos	110
Anexo 1: Artículo científico	111
Anexo 2: Matriz de consistencia	121
Anexo 3: Consentimiento por la institución	124
Anexo 4: Matriz de datos	125
Anexo 5: Instrumentos	155
Anexo 6: Formato de validación	160
Anexo 7: Inprnt de resultad	173

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variable Calidad del Servicio	65
Tabla 2. Operacionalización de la satisfacción del usuario externo	66
Tabla 3. Distribución de la población	68
Tabla 4. Distribución de la muestra.	69 70
Tabla 5. Cuestionario para evaluar la calidad del servicio	71
Tabla 6. Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario externo	71
Tabla 7. Tabla Confiabilidad – Alfa de Cronbach	72
Tabla 8. Validación del instrumento: calidad del servicio	72
Tabla 9. Validación del instrumento: satisfacción del usuario externo	75
Tabla 10. Niveles de percepción de la calidad del servicio	76
Tabla 11. Niveles de percepción de la dimensión confiabilidad	77
Tabla 12. Niveles de percepción de la dimensión responsabilidad	78
Tabla 13. Niveles de percepción de la dimensión seguridad	79
Tabla 14. Niveles de percepción de la dimensión empatía	80
Tabla 15. Niveles de percepción de la dimensión bienes materiales	81
Tabla 16. Niveles de satisfacción del usuario externo	82
Tabla 17. Niveles de satisfacción de la dimensión calidad funcional	83
Tabla 18. Niveles de satisfacción de la dimensión calidad técnica	84
Tabla 19. Niveles de satisfacción de la dimensión valor del servicio	85
Tabla 20. Niveles de satisfacción de la dimensión confianza	86
Tabla 21. Niveles de satisfacción de la dimensión expectativas	87
Tabla 22. Correlación de Spearman entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario	87

Tabla 23. Relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión calidad funcional	88
Tabla 24. Relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión calidad técnica.	89
Tabla 25. Relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión valor del servicio.	90
Tabla 26. Relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión confianza.	91
Tabla 27. Relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión expectativas.	92

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Cronología sobre las principales propuestas teóricas sobre calidad del servicio	26
Figura 1. Niveles de percepción de la calidad del servicio	75 76
Figura 2. Niveles de percepción de la dimensión confiabilidad	77
Figura 3. Niveles de percepción de la dimensión responsabilidad	78
Figura 4. Niveles de percepción de la dimensión seguridad	79
Figura 5. Niveles de percepción de la dimensión empatía	80
Figura 6. Niveles de percepción de la dimensión bienes materiales	81
Figura 7. Niveles de satisfacción del usuario externo	82
Figura 8. Niveles de satisfacción de la dimensión calidad funcional	83
Figura 9. Niveles de satisfacción de la dimensión calidad técnica	84
Figura 10. Niveles de satisfacción de la dimensión valor del servicio	85
Figura 11. Niveles de satisfacción de la dimensión confianza	86
Figura 12. Niveles de satisfacción de la dimensión expectativas	

Resumen

La presente investigación se realizó en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, teniendo como objetivo general de determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, 2018.

Esta investigación corresponde al tipo básico, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 369 usuarios externos de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, a los cuales se aplicaron dos cuestionarios tipo escala de Likert. Se usaron estadísticos descriptivos y para la prueba de hipótesis se usó el coeficiente de correlación Rho Spearman.

Los resultados arrojan que el 20.3 % de usuarios externos perciben el nivel de calidad del servicio malo, el 71.3 % bueno y el 8.4 % excelente; es decir que los usuarios externos perciben que la calidad del servicio es la adecuada en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana. En relación con la satisfacción de los usuarios externos, el 5.1 % se encuentran insatisfechos, el 60.2% satisfechos y el 43.7 % muy satisfechos.

Los resultados demuestran que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0.728$) y un p-valor igual a 0,000. Interpretándose como: A mejor calidad del servicio, mayor satisfacción de los usuarios externo, la relación es positiva y son directamente proporcionales.

Palabras clave: calidad, servicio, satisfacción, usuario externo.

Abstract

This research was conducted in the Revenue Management and Tax Administration of the District Municipality of Pucusana, with the overall aim of determining the relationship between service quality and satisfaction external user in the Revenue Management and Tax Administration Pucusana District Municipality, 2018.

This research is the basic type, with no experimental design correlational and cross-sectional level. The sample consisted of 369 external users of Revenue Management and Tax Administration of the District Municipality of Pucusana, to which two questionnaires were applied Likert Scale application. Descriptive statistics were used and hypothesis testing the correlation coefficient Spearman Rho was used.

The results show that 20.3% of external users perceive that the level of bad quality service, 71.3% and 8.4% good to excellent; it is external users perceive the service quality is adequate in Revenue Management and Tax Administration of the District Municipality of Pucusana. In connection with the satisfaction of external users, 5.1% are dissatisfied, 60.2% satisfied and 43.7% very satisfied.

The results show that there is a significant relationship between service quality and satisfaction of external users in the Revenue Management and Tax Administration of the District Municipality of Pucusana, getting a Spearman's rank correlation coefficient ($\rho = 728$) and a p-value equal to 0.000. Interpreted as: A better quality of service, greater satisfaction of external users, the relationship is positive and are directly proportional.

Keywords: quality, service, satisfaction, external user.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Hans Mejía Guerrero, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo -Callao, revisor de la tesis titulada "**Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima 2018**" del (de la) estudiante **Aspajo Quiroz, Ursula Pamela**, constato que investigación tiene un índice de similitud de **20 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

E/La suscrito (a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las condiciones detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad cesar Vallejo.

Lima, 04 de setiembre del 2018.

Mg. Hans Mejía Guerrero
DNI: 40720573

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=3&o=997338197&lang=es&u=1069065834

feedback studio | ASPAJO. INFORME DE TESIS. LO

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	www.hnhu.gob.pe	1 %
2	clubensayos.com	1 %
3	www.readperiodicals.c...	<1 %
4	bibliotecadigital.umsa...	<1 %
5	www.medicina.ues.edu...	<1 %
6	mppee.gob.ve	<1 %


ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima 2018

67 TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Br. Ursula Pamela Aspajo Quiroz

Página: 1 de 95 | Número de palabras: 236451 | Text-only Report | High Resolution | Activado



 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1

Yo URSULA PAMELA ASPAJO QUIROZ....., identificado con DNI N° 40003652...
 egresado de la Escuela Profesional de POSENADO..GESTIÓN PÚBLICA de la
 Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo (X) la divulgación y
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA GERENCIA DE RENTAS Y ADM...
 TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCUSAÑA, LIMA 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV
 (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
 Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

LA INFORMACIÓN UTILIZADA ES ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL
YA QUE SE TRATA DE LA BASE DE DATOS DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCUSAÑA


 FIRMA

DNI: 40003652..

FECHA: 07 de Diciembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Maestría en Gestión Pública

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Úrsula Pamela Aspajo Quiroz

INFORME TITULADO:

Calidad del servicio y satisfacción del usuario

externo en la Gerencia de Rentas y Administración

Tributaria de la Municipalidad distrital de Pucallpa,
Lima 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 25-08-18

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por excelencia.


ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN