



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el área de Administración**

**Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

**AUTORA**

Díaz Salazar Jahaira Antonella

**ASESORES**

Mg. Aguilar Aragón Nancy Deifilia

Mg. Ugarriza Gross Gustavo Adolfo

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Marketing

**TRUJILLO-PERÚ**

**2017**

## **Página del jurado**

---

Mg. Aguilar Aragón Nancy Deifilia  
Presidente

---

Mg. Baltodano Ñontol Luz Alicia  
Secretaria

---

Mg. Caballero Mujica Waldo  
Vocal

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por darme la vida, los conocimientos e entendimiento necesarios para poder llevar a cabo esta investigación y llevarme por el camino indicado y sobre todo permitir haber llegado hasta este momento

A mi madre María, por darme la vida, ese cariño incondicional en apoyarme en todo momento, como en los buenos y sobre todo los malos. Darme las fuerzas necesarias cuando más lo necesitaba, su apoyo moral. Sus consejos, sus llamadas de atención cuando estaba en error y hacerme entender con esa paciencia única.

A mi tía Rosa por ser cómo una segunda madre, guiarme por el buen camino y sobre todo escucharme cuando más lo necesitaba y estar siempre dispuesta apoyarme.

## **Agradecimiento**

Le agradezco a Dios por haberme conducido y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad

Le doy gracias a mis padres María y Luis por apoyarme en todo momentos, por los valores que han inculcado, y sentirme orgullosa de ellos por ser personas que siempre están unidas a pesar de muchas adversidades que pueden ocurrir, darme la vida, enseñarme que la vida es una lucha constante, a no decaer cuando se presenta algún problema, sino a poder enfrentarlo con fuerza y ganas, sobre todo saber solucionarlo, si en algún momento caer saber levantarme

A mi hermana Stefanny por ser parte importante de mi existencia y simbolizar la unidad familiar y sobre todo por llenar mi vida de alegría y amor

A mi abuelita María que aunque ya no se encuentre con nosotros físicamente, siempre estará presente en nuestros corazones de quien la amamos

Y a mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos agradezco por su paciencia.

## **Declaración de autenticidad**

Yo, Díaz Salazar Jahaira Antonella, Estudiante de Administración de la escuela de Pre grado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI; 70657902, con la tesis titulada “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan 2017”

Declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica

Así mismo, declaro también ajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la 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 Cesar Vallejo

Asimismo autorizo a la Universidad Cesar Vallejo publicar la presente investigación si así lo cree conveniente.

Trujillo, 25 de Mayo del 2017

---

Díaz Salazar Jahaira Antonella

D.N.I 7065790

## **Presentación**

Señores miembros del me es grato poner a su disposición el Presente Informe que corresponde a una Tesis denominado “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan 2017”, el cual ha sido elaborado en base a información recolectada de forma verídica y transparente, con la finalidad de Analizar la percepción de la calidad de servicio

# Índice

<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>DECLARACION DE AUTENTICIDAD</b> .....	v
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	1
<b>ABSTRACT</b> .....	2
I. Introducción .....	3
1.1. Realidad Problemática .....	3
1.2. Trabajos Previos.....	4
1.2.1. Internacionales.....	4
1.2.2. Nacionales.....	5
1.2.3. Locales.....	6
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	7
1.4. Formulación del Problema .....	12
1.5. Justificación .....	12
1.6. Hipótesis.....	14
1.7. Objetivos Del Estudio .....	14
Objetivo General .....	14
Objetivos Específicos .....	14
<b>MÉTODO</b> .....	15
2.3. Población Y Muestra .....	18
2.4. Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos, Validez Y Confiabilidad .....	19
2.5. Método De Análisis .....	20
2.6. Aspectos Éticos .....	21
<b>RESULTADOS</b> .....	21
<b>DISCUSIÓN</b> .....	27
<b>CONCLUSIÓN</b> .....	31
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	32
<b>REFERENCIAS</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>ANEXOS</b> .....	¡Error! Marcador no definido.

## **Resumen**

La presente investigación se realizó con el objetivo de analizar la percepción de la calidad de servicio de los usuarios del área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paján año 2017. Investigación tipo descriptiva no experimental de corte transversal. Se realizó en base a la información obtenida del cuestionario realizado de escala Likert a 384 usuarios, con el propósito de medir la percepción que tienen del área. Concluyendo que tiene un promedio de 3.3 encontrándose en un nivel regular. Se propone alternativas para mejorar la percepción que tienen los usuarios sobre el área con respecto al mejoramiento de la infraestructura

Palabras claves: Percepción, usuarios, calidad, servicio



## **Abstract**

The present investigation was carried out with the objective of analyzing the perception of the quality of service of the users of the Tax Administration area of the Paijan District Municipality in 2017. Non descriptive cross-sectional descriptive research. It was done based on the information obtained from the Likert scale questionnaire to 384 users, in order to measure their perception of the area. Concluding that it has an average of 3.3 being on a regular level. It proposes alternatives for better the perception that the users have on the area with respect to the improvement of the infrastructure

Key words: Perception, users, quality, service