



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El planeamiento tributario y la calidad de servicio del
área de tesorería del Ministerio de Educación, 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Magister en Gestión Pública**

AUTORA:

Br. Juárez Ramirez, Patricia Giannina

ASESORA:

Dra. Alza Salvatierra, Silvia del Pilar

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control administrativo

PERÚ - 2016

Página del jurado

Mgr. Candia Menor Marco Antonio
Presidente

Dra. Napaico Arteaga Miriam Elizabeth
Secretario

Dra. Alza Salvatierra Silvia del Pilar
Vocal

Dedicatoria

Al Señor de la Misericordia quien me ilumina todos los días.

A mi Madre, por darme la vida y estar conmigo siempre apoyándome A mis tías: Mechita y Petito; mis hermanas, cuñados, sobrinos y mis sobrinos nietos Eduardo y Lucia Elena por ser comprensivos permitiéndome realizarme profesionalmente.

A mi compadre Martin a quien admiro pues me siguió apoyando en esta etapa de la Maestría y sé que siempre me apoyará.

Patricia

Agradecimiento

A mis profesores de la Universidad César Vallejo que me han dado sus conocimientos.

Al CPC Wilson Miranda Fournier, al CPC José Enrique Cabrera García, CPC Elizabeth Valdivia Gutarra, CPC Martín Elías Chávez y Licenciada María Rivera Paucar por su apoyo incondicional e incentivaron a continuar en especializarme y son un ejemplo a seguir.

Patricia

Declaración de autenticidad

Yo, Patricia Giannina Juárez Ramírez; estudiante del Programa de Maestría de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 25791766 con la tesis titulada “El planeamiento tributario y la calidad de servicio del área de tesorería del Ministerio de Educación, 2014”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, 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 algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha 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 César Vallejo.

Lima, Mayo de 2016

Patricia Giannina Juárez Ramírez

DNI N° 25791766

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magíster en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: El planeamiento tributario y la calidad de servicio del área de tesorería del Ministerio de Educación, 2014. La investigación tiene la finalidad de determinar la relación entre el planeamiento tributario y la calidad de servicio del área de tesorería del Ministerio de Educación, 2014.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: El capítulo I, se consideró la introducción que contiene los antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos; el capítulo II, referido a las variables de estudio, la operacionalización de las variables, tipo y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos; el capítulo III, lo conforma los resultados de la investigación; el capítulo IV la discusión de los resultados; el capítulo V las conclusiones de la investigación, el capítulo VI las recomendaciones, el capítulo VII las referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora

Índice

	Páginas
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3. Justificación	30
1.4. Problema	32
1.5. Hipótesis	35
1.6. Objetivos	36
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	38
2.2. Operacionalización de variables	39
2.3. Metodología	41
2.4. Tipos de estudio	41

2.5. Diseño	42
2.6. Población, muestra y muestreo	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.8. Métodos de análisis de datos	48
III. RESULTADOS	51
IV. DISCUSIÓN	66
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	74
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
APENDICES	81
Apéndice 1: Matriz de consistencia	
Apéndice 2: Operacionalización de las variables	
Apéndice 3: Instrumentos	
Apéndice 4: Base de datos – Confiabilidad de la variable	
Apéndice 5: Prueba de Normalidad	

Lista de tablas

		Páginas
Tabla 1	Operacionalización de la variable planeamiento tributario	39
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de servicio	40
Tabla 3	Distribución de la población	43
Tabla 4	Baremos de la variable planeamiento tributario	45
Tabla 5	Baremos de la variable calidad de servicio	46
Tabla 6	Validez de contenido del instrumento	47
Tabla 7	Nivel de confiabilidad del instrumento planeamiento tributario	48
Tabla 8	Nivel de confiabilidad del instrumento calidad del servicio	48
Tabla 9	Distribución de datos según la variable planeamiento tributario	51
Tabla 10	Distribución de datos según la dimensión formulación	52
Tabla 11	Distribución de datos según la dimensión ejecución	53
Tabla 12	Distribución de datos según la dimensión evaluación	54
Tabla 13	Distribución de datos según la variable calidad de servicio	55
Tabla 14	Distribución de datos según la dimensión elementos tangibles	56
Tabla 15	Distribución de datos según la dimensión fiabilidad	57
Tabla 16	Distribución de datos según la dimensión capacidad de respuesta	58
Tabla 17	Distribución de datos según la dimensión seguridad	59
Tabla 18	Distribución de datos según la dimensión empatía	60
Tabla 19	Spearman entre el planeamiento tributario y la calidad de servicio	61
Tabla 20	Spearman entre la formulación y la calidad de servicio	62
Tabla 21	Spearman entre la ejecución y la calidad de servicio	63
Tabla 22	Spearman entre la evaluación y calidad de servicio	64

Lista de figuras

		Páginas
Figura 1	Datos según la variable planeamiento tributario	51
Figura 2	Datos según la dimensión formulación	52
Figura 3	Datos según la dimensión ejecución	53
Figura 4	Datos según la dimensión evaluación	54
Figura 5	Datos según la variable calidad de servicio	55
Figura 6	Datos según la dimensión elementos tangibles	56
Figura 7	Datos según la dimensión fiabilidad	57
Figura 8	Datos según la dimensión capacidad de respuesta	58
Figura 9	Datos según la dimensión seguridad	59
Figura 10	Datos según la dimensión empatía	60

Resumen

La investigación que tiene como título “El planeamiento tributario y la calidad de servicio del área de tesorería del Ministerio de Educación, 2014”, que tuvo como objetivo determinar la relación entre el planeamiento tributario y la calidad de servicio del área de tesorería del Ministerio de Educación, 2014.

La investigación es de tipo hipotético deductivo, con un diseño descriptivo correlacional y no experimental, de corte transversal con una población de 3941 usuarios y una muestra de 350 usuarios. Se aplicó como instrumento dos cuestionarios tipo escala de Likert para ambas variables que fue validado por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach.

Y según los resultados el 30.00 % de los usuarios perciben un planeamiento tributario de nivel eficiente, el 45.14% perciben un nivel regular y un 24.86% un nivel deficiente y el 28.00% de los usuarios perciben una calidad de servicio de nivel bueno, el 50.57% perciben un nivel regular y un 21.43% un nivel malo; en la prueba de hipótesis general se observa en la tabla 16 la variable planeamiento tributario está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.518 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01

Palabras claves: Planeamiento tributario, formulación, ejecución, evaluación y calidad de servicio.

Abstract

The research is entitled "Tax planning and quality of service from the Treasury of the Ministry of Education, 2014", which aimed to determine the relationship between tax planning and quality of service from the Treasury Ministry education, 2014.

The research is hypothetical deductive type, with a correlational descriptive and non-experimental design, cross-section with a population of 3941 users and a sample of 350 users. type two questionnaires Likert scale for both variables was validated by expert judgment and determined its reliability by Alpha Cronbach statistic was applied as an instrument.

And according to the results the 30.00% of users perceive a tax planning efficient level, 45.14% perceive a regular level and 24.86% poor level and 28.00% of users perceive a quality of service of good level, 50.57 % perceive a regular level and 21.43% bad level; in testing the general hypothesis shown in Table 16 the tax planning variable is directly related and positively with the variable quality of service, according to the Spearman correlation of 0.518 represented this result as measured with a statistical significance of $p = 0.001$ being less than 0.01

Keywords: Tax Planning, design, implementation, evaluation and quality of service.