



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Aplicación del Servicio de Administración Tributaria  
y la satisfacción del usuario externo en la  
Municipalidad Distrital de San Martín de Porres,  
2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Nelida Elsa Pacheco Modesto

**ASESOR:**

Dr. Abner Chávez Leandro

**PROGRAMA:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**LIMA – PERÚ  
2019**



DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **PACHECO MODESTO NELIDA ELSA**

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

**APLICACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTIN DE PORRES, 2017**

Fecha: 1 de junio del 2018

Hora: 2:00 p.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Joaquin Vertiz Osoros

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dr. Mitchell Alarcón Diaz

Firma: .....

**VOCAL:** Mg. Abner Chavez Leandro

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por mayoría* .....

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

.....  
..... *- limitaciones en la parte teórica* .....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *- APA* .....

..... *- Mejorar discusión* .....

**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:**

Primeramente, quiero dedicar a Dios por guiar mi camino; y a mi adorada madre Beltrana, que es mi empuje y apoyo incondicional para lograr mis metas, con su ejemplo de perseverancia y fortaleza.

**Agradecimiento:**

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de cumplir una de mis metas.

A todos los docentes, que contribuyeron en mi formación profesional.

A mi asesor, por su paciencia y apoyo para el logro de mi investigación.

A todos mis compañeros de clase por sus experiencias compartidas.

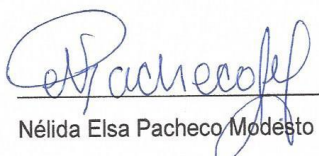
### Declaratoria de Autenticidad

Nélida Elsa Pacheco Modesto, identificada con DNI N° 10618198, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con tesis titulada "Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017"

Declaro bajo juramento, lo siguiente:

1. Soy autora de la presente tesis.
2. Se ha tomado en cuenta y respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes en consulta. Es por ello, que la tesis no ha sido plagiada de forma parcial ni total.
3. La presente tesis, no ha sido auto plagiado; es decir, que no ha sido publicada, ni presentada anteriormente; para adquirir un nivel académico, ni tampoco profesional.
4. Los datos expuestos, según los resultados son verdaderos, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados; por lo tanto, los resultados que se presenten, pasarán a constituir aportes reales de investigación.

En caso se determine la presencia de reproducción, fraude (datos falsos), piratería (uso ilegal de información ajena), auto plagio (que un trabajo de investigación propio, se presente como un nuevo trabajo de investigación), plagio o falsificación, acepto las consecuencias y sanciones, que de mi acto proceda, sujetándome a los reglamentos vigentes, que rigen en la Universidad César Vallejo.  
San Martín de Porres, marzo del 2018



Nélida Elsa Pacheco Modesto

DNI N° 10618198

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Visto los requerimientos formales, a las normas del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis, solicitados por la Universidad César Vallejo, presento a consideración de la escuela de Posgrado, la investigación titulada: “Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017”.

La misma que conlleva a obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Este trabajo de investigación descriptivo correlacional, permite culminar todo el trabajo de estudio de maestría. Se podría determinar que los resultados hallados permitirán, de ser el caso tomar aquellas medidas en favor del servicio de atención a los usuarios externos. La presente investigación inicia en una primera parte; con la introducción, la realidad problemática, los trabajos previos ya sean los antecedentes internacionales y nacionales, la fundamentación científica, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis, y objetivos; en una segunda parte se detallan: el tipo de investigación, diseño de investigación, las variables, su operacionalización y la metodología empleada; en una tercera parte se detallan: los resultados y los análisis estadísticos del SPSS; en la cuarta parte se exponen las discusiones; la quinta parte se exponen las conclusiones; en la sexta parte las recomendaciones finales; y por último en la séptima parte las referencias bibliográficas y apéndices. El objetivo central de la presente tesis es determinar si existe relación entre la Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017.

Señores miembros del jurado, dejo a consideración que el presente trabajo de investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

La autora

## Índice

	Pág.
Caratula	
Paginas preliminares	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>xiii</b>
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.1.1. Internacionales	16
1.1.2. Nacionales	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1. Servicio de Administración Tributaria	19
1.3.2. Enfoques teorías del Servicio de Administración Tributaria	20
1.3.2. Satisfacción del usuario externo	20
1.3.3. Dimensiones del Servicio de Administración Tributaria	21
1.3.4. Satisfacción del usuario externo	24
1.3.5. Modelos teóricos para satisfacción de los usuarios	25
1.3.6. Dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios externos	26
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis de investigación	29
1.7. Objetivos	30
<b>II. Métodos</b>	<b>31</b>
2.1. Tipo de estudio	32

2.2.	Diseño de investigación	32
2.3.	Variables, operacionalización	33
2.4.	Población, muestra y muestreo	36
2.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.6.	Validez de instrumento	40
<b>III.</b>	<b>Resultados</b>	<b>43</b>
3.1.	Descripción de resultados	44
3.2.	Resultados Correlacionales	49
<b>IV.</b>	<b>Discusión</b>	<b>54</b>
<b>V.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>59</b>
<b>VI.</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>63</b>
<b>VII.</b>	<b>Referencias</b>	<b>66</b>
<b>VIII.</b>	<b>Anexos</b>	<b>70</b>
	Anexo 1. Matriz de consistencia	71
	Anexo 2. Matriz de operacionalización	72
	Anexo 3 Encuestas	75
	Anexo 4. Certificado de validez de contenido de expertos	78



## Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable 1 Aplicación del Servicio de Administración Tributaria	35
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable 2 Satisfacción del usuario externo.	35
Tabla 3	Población de estudio	36
Tabla 4	Distribución de la población y muestra	37
Tabla 5	Baremo de la variable del Servicio de Administración Tributaria	40
Tabla 6	Baremo de la variable de la satisfacción del usuario externo	40
Tabla 7	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento	40
Tabla 8	Confiabilidad del Instrumento	41
Tabla 9	Distribución porcentual del nivel descriptivo del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2018	44
Tabla 10	Distribución porcentual del nivel descriptivo de las dimensiones del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2018	45
Tabla 11	Distribución porcentual del nivel descriptivo de la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2018	46
Tabla 12	Distribución porcentual del nivel descriptivo de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2018	47
Tabla 13	Prueba de correlación y el nivel de significación entre la Aplicación del Servicio de Administración Tributaria con la satisfacción del usuario externo	48
Tabla 14	Prueba de correlación y el nivel de significación entre la Aplicación del Servicio de Administración Tributaria, en su dimensión nivel del servicio al contribuyente y la satisfacción del usuario externo	50

Tabla 15	Prueba de correlación y el nivel de significación entre la Aplicación del Servicio de Administración Tributaria, en su dimensión nivel de control y cobranza de la deuda	51
Tabla 16	Prueba de correlación y el nivel de significación entre la Aplicación del Servicio de Administración Tributaria, en su dimensión nivel de cobranza coactiva	52

**Índice de figuras**

		Página
Figura 1	Niveles de frecuencia del Servicio de Administración Tributaria	44
Figura 2	Niveles de frecuencia de las dimensiones del Servicio de Administración Tributaria	45
Figura 3	Niveles de frecuencia de la satisfacción del usuario externo	47
Figura 4	Niveles de frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo	48

## Resumen

A continuación, se presenta un resumen del trabajo de investigación cuyo título es “Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017”, tiene como objetivo agilizar los procesos del Servicio de Administración Tributaria (SAT), en forma eficiente para la satisfacción de los usuarios externos, evaluando ambas variables, para establecer los diferentes niveles y la solución de la problemática de la investigación planteada.

La investigación es de tipo básico, de diseño no experimental, descriptivo, correlacional, cuantitativo, que busca aportar para el buen funcionamiento del Servicio de Administración Tributaria; y por ende, lograr la satisfacción de los usuarios externos.

Para la recolección de datos se emplearon los instrumentos de las variables: Servicio de Administración Tributaria y satisfacción del usuario externo. Para el procesamiento de datos se utilizó el software SPSS versión 22.0 en español, con una muestra de 364 usuarios externos. Mediante la escala de Likert determinamos la confiabilidad de nuestro instrumento con el Alpha de Cronbach = 0.825 y 0.879 respectivamente, de lo cual podemos señalar en base a la hipótesis planteada que no existe relación entre ambas variables.

**Palabras claves:** Servicio de Administración Tributaria, satisfacción del usuario externo, contribuyente, empatía, seguridad.

## Abstract

The following is a summary of the research work whose title is "Application of the Tax Administration Service and the satisfaction of the external user in the District Municipality of San Martín de Porres, 2017", which aims to streamline the processes of the Service of Tax Administration (SAT), efficiently for the satisfaction of external users, evaluating both variables, to establish the different levels and the solution of the research problem.

The research is of a basic type, of non-experimental, descriptive, correlational, quantitative design, that seeks to contribute to the proper functioning of the Tax Administration Service; and therefore, achieve the satisfaction of external users.

For data collection, the instruments of the variables were used: Tax Administration Service and satisfaction of the external user. For data processing, SPSS software version 22.0 was used in Spanish, with a sample of 364 external users. Using the Likert scale, we determine the reliability of our instrument with the Cronbach's Alpha = 0.825 and 0.879 respectively, of which we can indicate based on the hypothesis that there is no relationship between both variables.

**Keywords:** Tax Administration Service, satisfaction of the external user, taxpayer, empathy, security.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

En un país como el nuestro y a nivel mundial; muchas entidades públicas y privadas descuidan a los usuarios externos a quedar satisfechos de los servicios que ofrecen; esto se debe a que depende mucho del servicio de atención que brinda una entidad, dentro de ello se encuentran las municipalidades a nivel nacional; y a su vez se busca mejorar el ambiente laboral, del mismo modo lograr la eficiencia, la eficacia y la productividad del servicio de atención.

El Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad de San Martín de Porres ha sido creado mediante la Ordenanza N°389-2015/MDSMP de fecha 19 de noviembre de 2015, modificada por la Ordenanza N°406-2016/MDSMP de fecha 08 de abril de 2016.

Que, mediante la Ordenanza N°425 de fecha 27 de enero de 2017 aprueban Reglamento de Organizaciones y Funciones y la Estructura Orgánica del SAT de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, que entrará en vigencia a partir del 01 de febrero de 2017. El SAT tiene dentro de sus objetivos la modernización de la Administración Pública, para lo cual pretende incorporar métodos y tecnologías que sustenten una gestión eficaz y eficiente, con miras a brindar una colaboración efectiva al Gobierno Local en el sustento de los servicios públicos, en pro del bienestar de la comunidad y de los contribuyentes.

La calidad en los servicios de atención, que ofrece el sector público, es una exigencia constitucional y una obligación indispensable de las entidades. Así mismo, en caso de municipalidades es una responsabilidad en conjunto tanto de todos los funcionarios públicos, como de la autoridad máxima de la Municipalidad.

La calidad de servicio percibida en el Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, ha sido materia de estudio por la necesidad de saber, si el servicio de atención cumple con las expectativas de quienes lo reciben. El tiempo y la calidad de los servicios prestados son deficientes, la mayoría de los procesos administrativos no se cumplen con eficacia; tal es así, que el usuario externo en múltiples oportunidades va predispuesto a encontrarse con algún problema, en donde tenemos usuarios externos insatisfechos, debido a la atención inadecuada, la demora de los procesos y a la falta de cumplimiento con los plazos establecidos.

Analizando lo que viene sucediendo en el SAT de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres; mientras no se aplique una verdadera atención adecuada a los contribuyentes o usuarios externos, los procesos de atención serán inadecuados, como son: las políticas de recursos humanos que son deficientes, no existe una verdadera y efectiva capacitación, y menos se da una evaluación periódica del personal de operaciones del Servicio de Administración Tributaria. El control de las obligaciones tributarias y no tributarias es deficiente porque las bases de datos no están actualizadas ni modernizadas. No existe una cuenta corriente actualizada del contribuyente. Existe un alto stock de expedientes de reclamos por resolver. No existen indicadores de gestión para la toma de decisiones correctas y oportunas; y así subsanar los errores. No hay un conocimiento cabal de las brechas de omisión en el registro, declaración, pago y veracidad.

Las posibles causas de este problema observado podría darse por la falta de capacitación de las funciones a realizar, de comunicación, de confianza, de compromiso y de respeto, desconocimiento de gestión de los directivos, de falta de liderazgo, de falta de motivación a los trabajadores, de egoísmos, de baja autoestima, de dificultades para trabajar en equipo, de favoritismos e interés, de ruptura de relaciones humanas, de las emociones y sentimientos, que juegan un papel importante para el aprendizaje de habilidades para la convivencia armónica y pacífica de los trabajadores del SAT.

La satisfacción del usuario externo, es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad; del mismo modo, influye de manera determinante en su comportamiento; y en un hecho de que el usuario externo procure o no procure atención, el lugar al cual acuda para recibir el servicio de atención, el hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios, el hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios. MINSA (2011).

De este modo, esta investigación se desarrolla porque se observó que el conjunto de expectativas del usuario externo, no tienen necesariamente una relación mutua de cumplimiento entre los que se brinda y lo que se requiere. En la presente investigación titulada "Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017", se busca identificar las dificultades entre la forma ideal y la forma



real de los servicios brindados por el Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en una plataforma presencial integrada, la cual participa reduciendo costos y tiempo para los usuarios externos.

¿Qué relación existe entre la aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017?

## **1.2. Trabajos previos.**

Para llevar a cabo el trabajo de investigación se ha examinado e indagado, los antecedentes que estén relacionados al título de la “Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017”, para lo cual se ha encontrado investigaciones realizadas anteriormente, similares a los planteamientos de la presente investigación, relacionado con el estudio realizado.

### **1.2.1. Trabajos previos internacionales.**

El estudio de Biencito (2012), en su investigación *La satisfacción del cliente externo en organizaciones de fitness. Universidad Politécnica – Madrid*, es de tipo descriptivo, no experimental, cuantitativa y su muestra de estudio de 584 alumnos. Presenta el cuestionario de Servperf de Cronin y Taylor (1992), como instrumento adecuado para determinar la satisfacción de los clientes externos en las organizaciones de fitness. La dimensión de esta investigación corresponde a todo los niveles de satisfacción como: la satisfacción con el comportamiento de los empleados, de la empresa, con los servicios de la organización, con el equipamiento y el horario correspondiente.

Se concluyó que existe una correlación positiva, entre el valor de la satisfacción y el valor de las dimensiones. Se estableció que todas las características socio demográficas de los usuarios externos son similares a los estudios de calidad de servicio que se brinda.

Borré (2013) en su tesis de magister titulada: *calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*, sustentada en la Universidad Nacional de Colombia, cuyo

objetivo general fue: Determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de Barranquilla, de agosto a octubre de 2011. Y su muestra de estudio es de 158 pacientes a través de cuestionarios SERVQHOS-E, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Este estudio realizado fue descriptivo, transversal y cuantitativo y concluyo lo siguiente: de acuerdo a la teoría de la desconfirmación de expectativas de Oliver y los postulados de Parasuraman et al, el 78% de los pacientes estudiados, evidencio altos niveles de calidad percibida de la atención de enfermería, el 17% de los pacientes estudiados, evidencio medianos niveles de calidad percibida de la atención de enfermería y el 4% de los pacientes estudiados, evidencio bajos niveles de calidad percibida de la atención de enfermería. Resultado coherente con otros estudios, los cuales muestran que la calidad percibida como buena oscila entre el 60% y 100%. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría la IPSS.

Toledo (2013), su tesis titulada: *La calidad en los servicios públicos como ¿una estrategia para legitimar a los gobiernos locales el caso de la Tesorería Municipal de ciudad de Ixtepec*, el tipo de estudio que realizo fue el descriptivo, diseño correlacional transversal, y su muestra de estudio es de 90 trabajadores, llego a la conclusión, que la evidencia encontrada mediante la evaluación, de que los servicios prestador en tesorería no es de calidad, y esto se refleja en la percepción obtenida por los clientes a través de los conocimientos, disposición y actitudes de los trabajadores; los tiempos, los equipos que utilizan y la respuesta respectiva del área de tesorería; los mecanismos de comunicación y la despreocupación de los trabajadores por entender sus necesidades. La calidad de servicios percibida por los clientes, se propone a que se implemente la calidad de atención y un proceso de mejora continua.

### **1.2.2. Trabajos previos nacionales**

Veliz (2013) en su investigación *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para*

*infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur*, su estudio de tipo descriptivo y exploratorio de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, con una muestra de estudio de 120 usuarios externos e internos de la CERITS, el instrumento utilizado es la encuesta SERVQUAL para usuarios externos del CERITS. La presente investigación llegó a la conclusión de la disconformidad de los usuarios externos del CERITS, exclusivamente del servicio de admisión, los mobiliarios en la sala de espera, con materiales y equipos necesarios en el CERITS, disponibilidad de insumos médicos para la prevención y tratamiento de la ITS, disponibilidad de material informativo, la limpieza de los servicios higiénicos entre otros.

González (2014). En su trabajo *El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado Sede Central, Lima 2013*. Tesis de maestría de Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Lima Perú, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las variables servicio de atención y satisfacción. Utilizó una metodología de investigación descriptiva correlacional. La estrategia diseñada fue no experimental transversal. Concluyó: que existe una correlación significativa moderada entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario ( $Rho=0,593$ ,  $p=0,000$ ). Los datos de correlación evidencian que el servicio de atención está relacionado de forma significativa moderada con la expectativa del usuario.

Flores y Castillo (2014) en su tesis. *Calidad de servicio administrativo y la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología*, Tesis de Maestría de Gestión Pública, Universidad Nacional César Vallejo, Lima-Perú. Señalan como objetivo de su trabajo de investigación: Determinar de qué manera la calidad de servicio administrativo se relaciona con la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología, mediante una investigación descriptiva, correlacional para cuando describe un fenómeno ya investigado busca determinar la relación existente entre sus variables, siendo su diseño no experimental, ya que se realiza en el año 2014. Mediante un cuestionario se buscó determinar la relación existente entre la variable calidad de servicio administrativo y la variable atención, obteniéndose en coeficiente de correlación Rho Spearman,  $=0,756$ , por lo cual existe relación alta entre la variable calidad de servicio administrativo y la variable atención, siendo aún más específico, obteniéndose el Rho Spearman, =

0.657, se concluyó que existe correlación moderada entre la variable calidad de servicio y la variable atención, se obtiene el Rho Spearman, =0.766, se concluyó que existe correlación alta entre la variable software y la variable atención y Rho Spearman, = 0.458, se concluyó que existe correlación baja entre las variables de calidad humana y la variable atención.

Merino (2014) en su investigación *Calidad y su relación con la satisfacción del cliente externo en los usuarios de RENIEC – MAC. Independencia – Lima 2014*, su estudio descriptivo, no experimental, correlacional transversal, con una muestra de estudio de 384 usuarios externos, los instrumentos que utilizó para su estudio: Cuestionario de calidad y el cuestionario de satisfacción del usuario externo. La presente investigación demuestra que la calidad se relaciona con la dimensión de percepciones de trato personalizado de la satisfacción del cliente externo en los usuarios de RENIEC y también se demuestra que la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo de RENIEC –MAC Independencia – Lima 2014.

Bardales (2015) en su investigación *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Corporación Norte S.A.C. – Universidad Nacional de Trujillo 2014*, es de tipo descriptivo, correlacional, transversal, deductivo, analítico y sintético, con una muestra de estudio de 120 usuarios, las técnicas de estudio que utilizó fueron como la entrevista y la encuesta. Su investigación concluye que los usuarios califican la calidad de un servicio en un nivel estándar medio.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Servicio de administración tributaria**

Mediante Ordenanza N° 406-2017-MDSMP, define al Servicio de Administración Tributaria como un organismo público descentralizado de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, con personería jurídica de Derecho Público Interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera, en los asuntos de su competencia.

### **Enfoques teóricos del servicio de administración tributaria.**

México (2015) El Servicio de Administración Tributaria (SAT) es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera, con el fin de que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público; de fiscalizar a los contribuyentes para que cumplan con las disposiciones tributarias y aduaneras; de facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario, y de generar y proporcionar la información necesaria para el diseño y la evaluación de la política tributaria.

Lima (1996) El Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT fue creado mediante los Edictos N.º 225 y N.º 227 publicados el 16 de abril y 17 de mayo de 1996 como un organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera que tiene por finalidad que tiene como objetivos estratégicos incrementar la efectividad en la recaudación, incrementar la satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios que brinda el SAT, facilitando al ciudadano el cumplimiento de sus obligaciones, con transparencia y buenas prácticas en gestión pública y con un equipo humano altamente comprometido, basado en los principios de Confianza, Honestidad, Equidad y Compromiso.

### **Dimensiones del Servicio de Administración Tributaria**

Se considera las dimensiones de acuerdo a la Ordenanza N°425-2017-MDSMP, que Aprueban Reglamento de Organización y Funciones y la Estructura Orgánica del SAT de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, dentro las cuales se menciona a continuación:

#### ***Dimensión 1. Servicios al contribuyente del SAT***

Tiene las siguientes funciones:

- Organizar, coordinar y dirigir las funciones, actividades y procesos operativos sobre los servicios de atención y orientación a los administrados.

- Brindar orientación adecuada y oportuna y encauzar los trámites solicitados por los contribuyentes y administrados a las áreas correspondientes para su resolución.
- Brindar orientación a las consultas de materia tributaria y no tributaria a los contribuyentes e información general a través de la línea telefónica y de la página procedimientos a seguir para el correcto cumplimiento de sus obligaciones tributarias y no tributarias.
- Recepcionar las Declaraciones Juradas de los tributos que se administra y demás documentos que sean presentados por los contribuyentes y administrados.
- Emitir reportes de estado de cuentas, duplicados de Declaraciones Juradas, duplicados de Autoevaluó, Constancia de No adeudo y otras constancias de los tributos que administra.
- Facilitar la determinación y la liquidación de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.
- Gestionar las solicitudes de copias certificadas de documentos emitidos por las áreas del SAT SMP.
- Emitir las Declaraciones Juradas mecanizadas del impuesto predial.
- Absolver las consultas del web master, a través del envío de respuestas por internet, verificando la actualización de los módulos de consulta y de la página web.
- Recibir y tramitar oportunamente las quejas, reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes, acerca de la actuación del SAT SMP que vulnere sus derechos.
- Relevar la información necesaria para un adecuado conocimiento de la queja, reclamo o sugerencia, requiriendo la misma, de ser el caso, a los órganos involucrados con su atención.
- Poner en conocimiento de los contribuyentes los resultados de las gestiones efectuadas como consecuencia de sus quejas, reclamos y/o sugerencias dentro de los plazos establecidos.
- Absolver las solicitudes efectuadas por otros departamentos dentro de los plazos establecidos para dar cumplimiento a la atención de reclamos,

expedientes contenciosos y no contenciosos, solicitudes administrativas entre otras.

### ***Dimensión 2. Control y cobranza de la deuda del SAT***

Tiene las siguientes funciones:

- Organizar, coordinar y dirigir las funciones, actividades y procesos operativos vinculados con la cobranza de deudas de carácter tributario y no tributario.
- Mantener un registro actualizado de infracciones administrativas.
- Registrar los actos administrativos no tributarios emitidos por diversas dependencias de la Municipalidad.
- Proponer y ejecutar programas de cobranza y recaudación de obligaciones tributarias y no tributarias, a nivel masivo y/o selectivo, formulando indicadores que permiten evaluarlas, así como a los niveles de morosidad.
- Emitir, notificar, controlar y custodiar los valores tributarios y no tributarios emitidos por la entidad y otras dependencias.
- Verificar el proceso de notificación de actos administrativos y otros documentos en las distintas etapas de determinación y cobro, actualizar los datos del contribuyente utilizando la información generada en el proceso de notificación y otras bases de datos complementarias.
- Ejecutar la constancia de Exigibilidad.
- Aprobar las solicitudes de fraccionamiento y controlar los pagos de fraccionamiento otorgado por la deuda tributaria y no tributaria, y aprobar la pérdida de los mismos en caso se den las causales previstas en la norma.
- Controlar y ejecutar las garantías, por convenios de fraccionamientos que se hayan ofrecido a favor de la administración.
- Redactar informes de prescripción de deuda tributaria y no tributaria y otros que le sean encargados.
- Controlar la emisión anual de las declaraciones juradas mecanizadas del impuesto predial.

- Transferir al departamento de cobranza coactiva la deuda tributaria y no tributaria en condición de exigible.
- Presentar los títulos valores emitidos a favor de la entidad ante las instituciones correspondientes para su ejecución.
- Emitir resoluciones de Departamento en asuntos de competencia
- Absolver las solicitudes efectuadas por otro Departamento dentro de los plazos establecidos para dar cumplimiento a la atención de reclamos, expedientes contenciosos y no contenciosos, solicitudes administrativas entre otras.

### ***Dimensión 3. Cobranza coactiva del SAT***

Sus funciones son las siguientes:

- Organizar, coordinar y dirigir las funciones, actividades y procesos operativos vinculados con la cobranza coactiva de las deudas de caracteres tributarios y no tributarios administrados por el SAT SMP.
- Coordinar con el Departamento de Control y Cobranza de la Deuda la correcta notificación de los documentos que se emiten.
- Verificar que los valores derivados, para iniciar el procedimiento de cobranza coactiva, contengan efectivamente deuda exigible.
- Disponer la realización de pericias a efectos de tasar los bienes objeto de remate.
- Programar las fechas y supervisar el proceso de remate de los bienes embargados, producto de la cobranza coactiva de las deudas.
- Suspender o concluir los procedimientos de ejecución coactiva.
- Elaborar presupuestos, planes, programas, proyectos y propuestas de los procesos operativos.
- Actualización del cuadro de costas procesales exigibles en cobranza coactiva.

#### **1.3.2. Satisfacción del usuario externo**

De la Peña (2014) Define de la siguiente manera: “La satisfacción ciudadana por la calidad de un servicio se relaciona con las características del mismo para atender



las necesidades de las personas a las que va destinado, pero también va unida a la percepción que el ciudadano tiene de cómo se resta y a la expectativa que tenía antes de recibir dicho servicio” (p. 118)

Urbina (2015, cita a Oliver, 1997, p.14) “Es un juicio acerca de un rasgo del servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el servicio recibido”

Urbina (2015, cita a Zeithami y Bitner, 2002) “La evaluación que realiza el usuario respecto de un servicio, en términos de si ese servicio a sus necesidades y expectativas” (p.15)

Para Gonzales (2014) citando a Ginebra y Arana “La satisfacción del usuario es el resultado final de la calidad de servicios”. (p. 45)

La satisfacción es la meta que se logra como resultado final de servicios de calidad. Mientras el servicio sea de mayor calidad, por consiguiente, será mayor la satisfacción del usuario. De esta manera se fluctuará entre lograr la conformidad o desconformidad.

Cos (2012) refiere que “es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda (pág. 14).

Según Oliver (2009, citado por COS, 2012) señala: “Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente”. El concepto de satisfacción, se ha matizado a lo largo del tiempo según el avance de su investigación, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto (p.17)

Según el diccionario de la Real Academia Española RAE “es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

### **Calidad de Servicios**

Al tratar de la variable satisfacción de los usuarios, es preciso tratar de calidad de servicios en una entidad.

Calidad se define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que juzgan su valor” (Real Academia Española, 2006, p. 89). En este sentido, la calidad se refiere principalmente a la relación que pueda existir en un momento

dado entre las características que definen o describen la naturaleza de algo y el valor de uso que posee para una determinada persona o para una colectividad.

Camisón, Cruz y Gonzales (2007). El concepto de calidad, existe diferentes definiciones, que contribuyen poco a clarificar su significado actual” (p. 145). Y de un sentido más empresarial estos mismos autores manifiestan que la gran cantidad de términos que se utiliza en relación al concepto de calidad, puede llevar al desconcierto entre los funcionarios de la empresa, trayendo como consecuencia la falta de rigor y de acuerdos en su significado. (p.47)

## **Enfoques teóricos de la satisfacción del usuario externo**

### ***Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente***

Carmona (2010, p.18) indica que son investigaciones que estudian productos, la clasificación de algunos de sus aspectos en dimensiones instrumental vinculadas a la insatisfacción, y dimensiones simbólicas, vinculadas a la satisfacción, plantea cierta ambigüedad, lo que hace que los resultados obtenidos dependan de la forma en que se resuelva la misma. Los dos factores en tomar en cuenta son la satisfacción y la insatisfacción, no existe dimensiones independientes para cada una sino que están relacionadas entre sí dependiendo del servicio prestado, de la expectativa del cliente y el espacio tiempo en que se brinda el servicio.

### ***Teoría de las expectativas-valor***

Carmona (2010, cita a Georgopoulos, 1957, p.72) “Que el comportamiento de un sujeto está en función de las necesidades, las expectativas y las constricciones de la situación y ese comportamiento se ve como una función de la percepción del camino-meta, del nivel de necesidad y del nivel de libertad. La hipótesis central es que si un trabajador ve la productividad como el camino que le conduce a obtener una o más de sus metas personales, tenderá a ser un gran productor. Si ve la baja productividad como un camino para el logro de sus metas tendera a ser un mal productor”

En Feigenbaum (2006) y Feshback (2011), que son investigaciones que únicamente estudian productos, la clasificación de algunos de sus aspectos en dimensiones instrumental es, vinculada a la satisfacción de usuarios y dimensiones

simbólicas, vinculadas a la satisfacción, plantea cierta ambigüedad, lo que hace que los resultados obtenidos dependan de la forma en que se resuelva. .

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario externo**

Las dimensiones de la satisfacción de los usuarios externos, citados por De la Peña (2014) son:

#### ***Elementos tangibles***

Según de la Peña (2014) es indudable que todos los usuarios no solo interactúa con el profesional, sino también con todos aquellos elementos tangibles asociados, siendo dicho elemento que se perciben con mayor valorización, aquellos relacionados con el aspecto y la limpieza de los profesionales, seguido por la percepción sobre sus instalaciones de un determinada entidad, observando entre otros aspectos, si el equipamiento es moderno y si los materiales son visualmente atractivos”.

#### ***Confianza***

Según de la Peña (2014) dentro de la dimensión referida a la confianza, la variable que de acuerdo a su estudio, obtiene una mayor valorización en relación al servicio de atención que brinda a los usuarios, de manera clara y comprensible de informar por parte de todo los profesionales que brinda el servicio de una entidad; asimismo, que el personal, realice bien su trabajo desde la primera vez que brinda el servicio, cumpliendo en el plazo promedio lo que se promete hacer.

#### ***Seguridad***

Según de la Peña (2014) define como la confianza que inspira los profesionales de la entidad, si están dispuestos a ayudar al usuario, si su trato es considerado y amable, y si recoge de forma adecuada sus quejas y sugerencias.

#### ***Empatía***

Según de la Peña (2014) la empatía la define como aquel trato personalizado y cuidadosa de los profesionales de una entidad, que el usuario se sienta especial y

único, la comprensión por parte de los profesionales de las necesidades como usuarios y de los horarios en que se presta el servicio, factor no siempre se alcanza en las instituciones del servicio público.

#### **1.4. Formulación del problema**

En relación a la realidad problemática presentada en el presente estudio de investigación, y en la búsqueda de identificar y alcanzar mejor atención a los usuarios externos de un gobierno local para ello se plantea el siguiente problema de investigación:

##### **1.4.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la Satisfacción del Usuario Externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

###### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación que existe entre la aplicación de servicios al contribuyente del SAT con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017?

###### **Problema específico 2**

¿De qué manera la aplicación de control y cobranza de la deuda del SAT se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017?

###### **Problema específico 3**

¿De qué manera la aplicación de cobranza coactiva del SAT se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

El resultado que presente este trabajo de investigación ayudará en la mejora de la calidad de servicio por parte del personal del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, del mismo modo se beneficiará internamente la Gestión Administrativa del SAT, al reducir la tensión laboral, existirá un mejor ambiente de trabajo contribuyendo a la tranquilidad, armonía y trabajo en equipo, por ende se beneficiará el usuario externo y la satisfacción por la atención recibida.

### **1.5.1 Justificación teórica**

El presente trabajo de investigación tiene justificación teórica que se sustenta en teorías actuales sobre la satisfacción del usuario externo y el Servicio de Administración Tributaria, que serán evaluadas como ocurren en realidad.

Es necesario conocer y profundizar estudios sobre la Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017.

### **1.5.2 Justificación práctica**

Esta investigación ayudará a que los funcionarios de alto cargo evalúen al personal del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, proporcionándoles evidencias en el accionar, así como evidenciar la manera en que están asociadas estas variables.

Así mismo, la presente investigación brindará algunas recomendaciones para mejorar, por ejemplo: su ejercicio jerárquico en la toma de decisiones y gestión institucional generando estrategias que mejoren tanto el desempeño laboral del personal del Servicio de Administración Tributaria y por ende la satisfacción del usuario externo.

### **1.5.3 Justificación Metodológica**

Se realizará a través de instrumentos, métodos, técnicas y procedimientos una vez probada su validez y confiabilidad pueden ser empleados en otros estudios similares. Estas actividades o cumplimiento de las exigencias metodológicas

permitirán establecer ciertos ajustes y contribuir con los ajustes necesarios para futuras aplicaciones.

## **1.6. Hipótesis de investigación**

Como resultante del análisis de los problemas planteados surgen los posibles logros al término del presente trabajo de investigación.

### **1.6.1. Hipótesis General:**

Determinar si existe relación positiva y significativa entre la Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1.**

Existe relación significativa entre la aplicación de servicios al contribuyente del SAT con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017.

#### **Hipótesis específica 2.**

Existe relación significativa entre la aplicación de control y cobranza de la deuda del SAT con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017.

#### **Hipótesis específica3.**

Existe relación significativa entre la aplicación de cobranza coactiva del SAT con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general:**

Determinar si existe relación entre la Aplicación del Servicio de Administración

Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017.

### **1.7.2 Objetivos específicos:**

#### **Objetivo específico 1.**

Determinar la relación que existe entre la aplicación de servicios al contribuyente del SAT con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017.

#### **Objetivo específico 2.**

Determinar la relación que existe entre la aplicación de control y cobranza de la deuda del SAT con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017.

#### **Objetivo específico 3.**

Determinar si la aplicación de cobranza coactiva del SAT se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017.

## **II. Método**



## **2.1. Tipo de estudio**

El estudio es de tipo básica nivel correlacional, con enfoque cuantitativo, siguiendo las orientaciones de Sierra Bravo (2000), la investigación es de tipo básica, porque analiza las variables de estudio, sin modificar su estructura. Se empleará el método hipotético deductivo de contrastación de las hipótesis, ya que según Hernández, Hernández y Baptista (2010) “en este método se desciende de lo general a lo particular, de forma que partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares para explicar dicho fenómeno”.

La investigación básica es para estudios científicos, orientados a resolver problemas de la vida cotidiana o a controlar situaciones prácticas.

En función al objetivo general, se usará el método descriptivo y correlacional ya que se pretende determinar relación que existe entre la aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017. Es descriptiva, porque requiere e interpreta lo que es, es decir, está relacionada a condiciones o conexiones existentes, efectos que se sienten o tendencias que se relacionan. Se empleó el método teórico de tipo descriptivo. Es correlacional, porque busca identificar probables relaciones de influencia entre variables medidas, con la finalidad de observar la dirección o grado en que se relacionan. Hernández, Fernández y Baptista (2003).

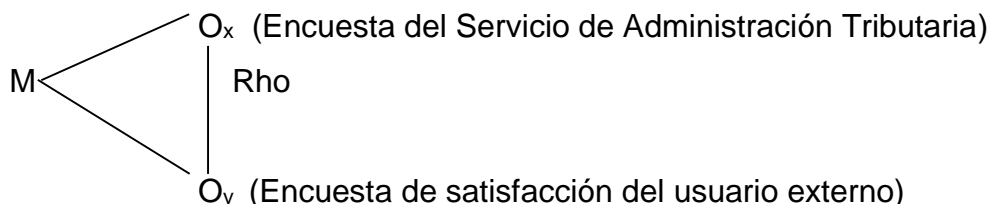
## **2.2. Diseño de Investigación**

El diseño empleado fue no experimental de corte transversal o transeccional. La investigación es no experimental; según Hernández, Fernández y Baptista (2014) en el libro “Metodología de la Investigación” el autor puntualiza que un diseño no experimental es la investigación que se realiza sin manipular las variables, por lo que se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional sobre las variables independientes para que se pueda ver su efecto sobre otras variables; para luego ser analizados.

Asimismo, se definió como diseño de investigación transeccional o transversal a los que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

Cuyo propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El esquema del diseño es:



Dónde:

**M:** Muestra de usuarios (contribuyentes o usuarios externos) que solicitan la atención adecuada de los servicios que brindan en el Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres

**O<sub>x</sub>:** Es la primera variable de estudio: Servicio de Administración Tributaria.

**O<sub>y</sub>:** Es la segunda variable de estudio: Satisfacción del usuario externo

**Rho.** Coeficiente de correlación de Spearman

## 2.3. Variables

### 2.3.1. Servicio de administración tributaria

#### Definición conceptual:

Mediante Ordenanza N° 406-2017-MDSMP, define al Servicio de Administración Tributaria como un organismo público descentralizado de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, con personería Jurídica de Derecho Público Interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera, en los asuntos de su competencia.

### **Definición Operacional:**

La Variable 1: Servicio de Administración Tributaria, está conformado por 3 dimensiones, evaluadas por un total de 9 indicadores, de los cuales se han podido estructurar 20 ítems para la recolección de datos a través de instrumento de la encuesta con un cuestionario Likert, con rangos de 1 a 5.

### **2.3.2. Satisfacción del usuario externo**

#### **Definición conceptual**

De la Peña (2014) lo define como “la satisfacción ciudadana por la calidad de un servicio, se relaciona con las características del mismo para entender las necesidades de las personas a las que va destinado, pero también va unida a la percepción que el ciudadano tiene de cómo se resta y a la expectativa que tenía antes de recibir dicho servicio” (p.118)

Se entiende por satisfacción del usuario externo, cuando precisamente el usuario se siente satisfecho por un servicio recibido. Para la investigación presente vienen a ser los usuarios del Servicio de Administración Tributaria quienes reciben el servicio directamente. En este sentido, los usuarios externos están satisfechos o insatisfechos por los servicios que brindan el SAT.

#### **Definición operacional**

La Variable 2: Satisfacción del usuario externo, cuando estos son atendidos de manera óptima en cuanto a tiempo de atención, al trato en el servicio recibido y la infraestructura organizativa que presenta a través de ambientes, lugar de ubicación, espacios externos, entre otros. Representa los componentes de satisfacción del usuario externo conformado por 4 dimensiones, evaluadas por un total de 10 indicadores, de los cuales se han podido estructurar 21 ítems para la recolección de datos a través de instrumento de la encuesta con un cuestionario Likert, con rangos de 1 a 5.

### **2.3.3 Operacionalización de las variables**

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable 1: Aplicación del Servicio de Administración Tributaria*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	niveles y rangos
Servicios al Contribuyente del SAT	Atención al Contribuyente	1 - 2		Mala (07 - 16) Regular (17 - 26) Buena (27 - 36)
	Orientación al contribuyente	3 - 5		
Control y Cobranza de la deuda del SAT	Quejas y reclamos del contribuyente	6 - 7	Escala Likert adaptada: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Mala (08 - 19) Regular (10 - 29) Buena (30 - 39)
	Registro de la deuda	8 - 9		
	Recaudación tributaria	10 - 11		
	Cobranza	12 - 13		
Cobranza Coactiva	Control	14 - 15		Mala (05 - 11) Regular (12 - 18) Buena (19 - 25)
	Notificación	16 - 17		
	Cultura tributaria	18 - 20		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

*Matriz de la operacionalización de la variable 2: Satisfacción del usuario externo*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	niveles y rangos
Elementos Tangibles	Instalaciones	1 - 2		
	Equipamiento y otros materiales	3 - 4		Insatisfecho (08 - 19) Poco satisfecho (20 - 29) Satisfecho (30 - 39)
Confianza	Aspecto y aseo de profesionales	5 - 8	Escala Likert adaptada: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Insatisfecho (04 - 09) Poco satisfecho (10 - 15) Satisfecho (16 - 21)
	Claridad y comprensión	9 - 10		
Seguridad	Comunicación	11 - 12		Insatisfecho (04 - 09) Poco satisfecho (10 - 15) Satisfecho (16 - 21)
	Capacidad de respuesta	13 - 13		
Empatía	Comportamiento	14 - 14		
	Seguridad	15 - 16		Insatisfecho (05 - 11) Poco satisfecho (12-18) Satisfecho (19 - 25)
	Amabilidad	17 - 19		
	Tiempo	20 - 21		

Fuente: Elaboración propia

## 2.4. Población, muestra y muestreo

### 2.4.1. Población

Para Hernández et al (2010) “Población o Universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174).

La población para la presente investigación está constituida por 7,000 usuarios externos atendidos en los servicios que brindan el Servicio de Administración Tributaria (SAT) en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, para realizar sus trámites de Autoevaluó, Declaraciones Juradas, reclamos entre otros, relacionado a temas tributarios y no tributarios.

### 2.4.2. Muestra

Según Hernández et al (2010) “Muestra es un subgrupo de la población interés sobre el cual se recolectan datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población”. (p.173).

En todo trabajo de investigación es necesario definir la unidad de análisis, como: individuos, organizaciones, periódicos, comunidades, situaciones, eventos, empresas entre otros. Para ello se utiliza la Inferencia estadística, que nos dice que las partes representan al todo.

La muestra estuvo conformada por 364 usuarios externos o contribuyentes del SAT de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres. Se determinará aplicando la fórmula matemática.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = Número determinado, según tabla de áreas, bajo la curva normal tipificada de 0 a Z, que representa el límite de confianza requerido

para garantizar los resultados. Para el presente trabajo el valor de Z es 1,96

p = probabilidad de acierto, en este trabajo el valor será 0,5 el 50%.

q = probabilidad de no acierto, en el presente trabajo el valor será 0,5 el 50%

E = error máximo permitido, que será del 5% e igual a 0.05 es decir el 5%

***Remplazando los valores tenemos:***

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 7000}{(0.05)^2 (7000) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{6722.80}{17.50 + 0.96}$$

**n = 364** Es el número de muestra.

### **2.4.3. Muestreo**

El estudio plantea un muestreo probabilístico porque son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados.

Gomero (1997) cita a Rojas Soriano, quien menciona que en el muestreo probabilístico, la unidad de análisis u observaciones (personas, viviendas, etc.) son seleccionadas en forma aleatoria, es decir, al azar, cada elemento tiene la misma probabilidad de ser elegido y es posible conocer el error de muestreo (p.189).

## **2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

### **2.5.1 Técnicas de selección de datos**

La técnica de selección de datos aplicada en este estudio de investigación, fue la encuesta, que consistió en recopilar toda la información obtenida en la muestra del estudio de investigación, para Hernández et al (2010), la recolección de datos de

una determinada investigación involucra elaborar procedimientos detallados que conduzcan a reunir datos con un propósito específico.

### **2.5.2 Instrumento de recolección de datos**

Para la presente investigación se empleó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de actitudes con escala Likert, para Hernández el all (2010) la recolección de una determinada información está dada por una sucesión de preguntas, las mismas que permitirán evaluar las variables. (p.127).

#### ***Instrumento para medir el Servicio de Administración Tributaria.***

##### **Ficha técnica del instrumento**

**Nombre:** Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017

**Autor:** Br. Nélide Elsa Pacheco Modesto.

**Instrumento:** Cuestionario

**Aplicación:** Individual.

**Población:** Usuarios externos o contribuyentes atendidos en los servicios que brinda el SAT.

**Duración:** 25 minutos

**Año:** 2017

**Lugar:** San Martín de Porres

**Objetivo:** determinar el grado de relación que existe entre la aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017.

**Descripción:** El Servicio de Administración Tributaria, tiene tres dimensiones: servicios al contribuyente, control y cobranza de la deuda y cobranza coactiva, las mismas que tiene 9 indicadores: atención al contribuyente, orientación al contribuyente, quejas y reclamos del contribuyente, registro de la deuda, recaudación

tributaria, cobranza, control, notificación y cultura tributaria. La satisfacción del usuario externo tiene cuatro dimensiones: elementos tangibles, confianza, seguridad y empatía, los mismos que tiene 10 indicadores. Instalaciones, equipamiento y otros materiales, aspecto y aseo de profesionales, claridad y comprensión, comunicación, capacidad de respuesta, comportamiento, seguridad, amabilidad y tiempo.

Ambas variables han sido aplicadas el cuestionario de escala Likert. La escala de este instrumento fue de la siguiente manera:

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Tabla 3

*Baremo de la variable servicio de administración tributaria*

Niveles	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Mala	(19-22)	(21-25)	(13-15)
Regular	(23-26)	(26-30)	(16-18)
Buena	(27-30)	(31-35)	(19-22)

Tabla 4

*Baremo de la variable satisfacción del usuario externo*

Niveles	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4
Insatisfecho	(22-26)	(10-12)	(10-12)	(09-13)
Poco satisfecho	(27-31)	(13-15)	(13-15)	(14-18)
Satisfecho	(32-37)	(16-18)	(16-18)	(19-24)

## 2.7. Validez del instrumento

Para realizar la validez del instrumento, se sometió a la opinión de dos expertos especializado en Metodología de la Investigación, los que validaron los aspectos de claridad, pertinencia y relevancia considerando que el instrumento se



encontraba adecuado y que procedía su aplicación, según Hernández (2010), el juicio de expertos reside en hacer preguntas a expertos para validar los aspectos de claridad, pertinencia y relevancia de las preguntas a expertos pertenecientes a las dimensiones de las variables de estudio.

Tabla 5

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento.*

N°	Grado Académico	Nombres y Apellidos de los Expertos	Dictamen
1	Doctor	Abner Chávez Leandro	Aplicable
2	Doctor	Luis Alberto Núñez Lira	Aplicable

## 2.8. Confiabilidad del instrumento

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se realizó una encuesta piloto de 20 usuarios externos o contribuyentes que han sido atendidos en los servicios que brinda el SAT en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres. De la variable Servicio de Administración Tributaria se tomó en cuenta 20 preguntas; y de la variable satisfacción del usuario externo con un total de 21 preguntas, aplicando la escala de likert; asimismo, luego del resultado de las encuestas se vació la información en el aplicativo informático SPSS Versión 22.0, para luego calcular el Alfa de Cronbach, tal como se muestra en la tabla N 8.

Para George y Mallery (2003, p.231) el nivel de valores que establece la confiabilidad que establece del instrumento, es de la siguiente manera:

- a) Coeficiente alfa > 9 es excelente.
- b) Coeficiente alfa > 8 es bueno.
- c) Coeficiente alfa > 7 es aceptable.
- d) Coeficiente alfa > 6 es cuestionable.
- e) Coeficiente alfa > 5 es pobre.
- f) Coeficiente alfa < 5 es inaceptable.

La prueba de confiabilidad para la variable Servicio de Administración Tributaria obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.825 y para la variable satisfacción del usuario externo, se obtuvo el nivel de confiabilidad de 0.879.

Tabla 6

*Confiabilidad del instrumento.*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Servicio de Administración Tributaria	,825	20
Satisfacción de usuarios externos	,879	21

## 2.9. Análisis de datos

El análisis de datos para la presente investigación, significa que van a ser tratados los datos recolectados en sus diferentes etapas. Para ello se emplea la estadística como una herramienta.

“Esta fase se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos. Se procederá aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2001 p.46).

La contrastación de la hipótesis se debe realizar teniendo en cuenta los siguientes criterios: a) Formulación de la hipótesis nula o de trabajo, y las hipótesis alternas o de investigación, b) Determinación del nivel de grado de relación o error que investigador está dispuesto asumir, c) Selección del estadístico de prueba, d) Estimación del p-valor y, e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula.

Para elegir la estadística de prueba se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: a) Objetivo de la investigación, b) Diseño de la investigación, c) Variable de la investigación y, d) Escala de Medición.

## 2.10. Aspectos éticos

Para el presente trabajo de investigación se consideró aspectos éticos relevantes y fundamentales, se consideró los datos indicados en esta investigación que fueron recogidos por el grupo de investigación y se han procesado en forma adecuada sin adulteraciones; puesto que, estos datos están cimentados en el instrumento aplicado. La investigación contó con la autorización del Jefe del SAT en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres; asimismo, se mantuvo el anonimato de los usuarios externos encuestados, el respeto y consideración y por último no hubo prejuizgamiento.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

#### 3.1.1. Servicio de administración tributaria

Tabla 7

*Distribución de frecuencias del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017*

	Niveles	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válidos	Mala	54-64	6	1,6
	Regular	65-75	307	84,3
	Buena	76-87	51	14,0
	Total		364	100,0

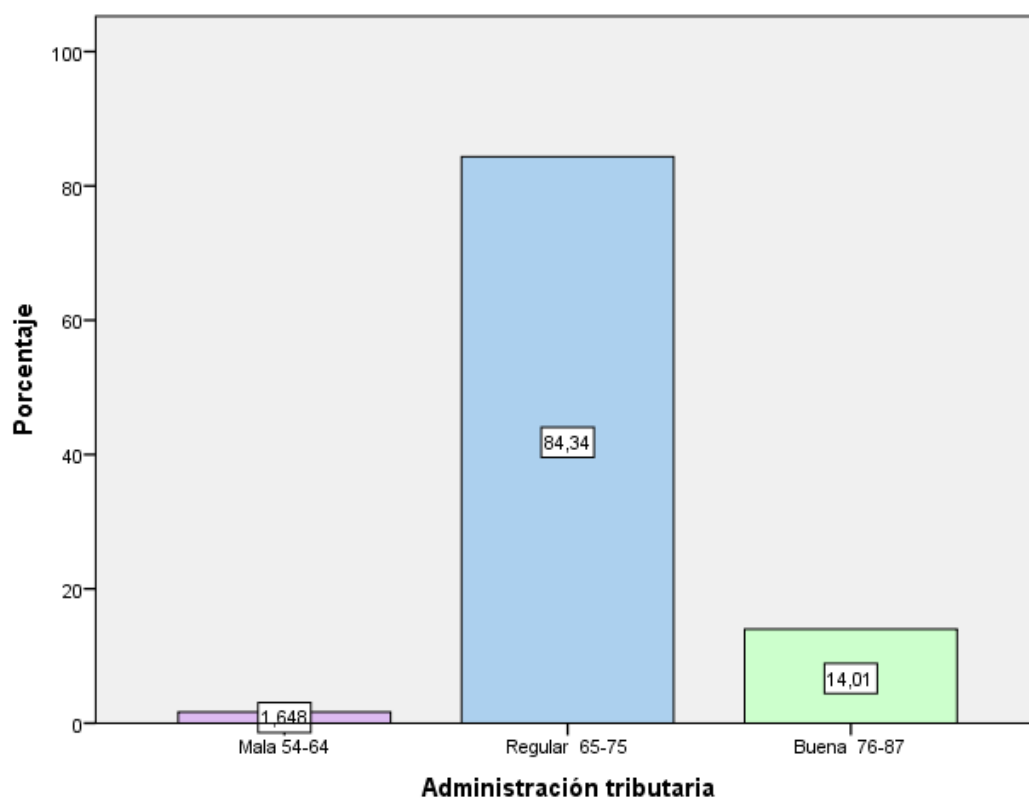


Figura 1. Niveles del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017

#### Interpretación

De acuerdo a la tabla 7 y la figura 1, el 84.34% de los encuestados han referido que el Servicio de Administración Tributaria se da en un nivel regular; el 14.01%

indican que el Servicio de Administración Tributaria es buena; y el 1.65% de los encuestados refieren que el Servicio de Administración Tributaria es malo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres.

### 3.1.2. Dimensiones del Servicio de Administración Tributaria

Tabla 8

*Distribución de frecuencias del Servicio de Administración Tributaria por dimensiones en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017*

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Servicio al contribuyente	Mala	19-22	38	10,4%
	Regular	23-26	173	47,5%
	Buena	27-30	153	42,0%
Control cobranza de la deuda	Mala	21-25	20	5,5%
	Regular	26-30	285	78,3%
	Buena	31-35	59	16,2%
Cobranza coactiva	Mala	13-15	2	0,5%
	Regular	16-18	234	64,3%
	Buena	19-22	128	35,2%

#### Interpretación

De acuerdo a la tabla 8 y la figura 2 de la variable Servicio de Administración Tributaria, la misma que tiene tres dimensiones en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en su primera dimensión Servicio al Contribuyente de la SAT, que la mayor parte de los encuestados con un 47.5% considera regular; seguido por el 42.01% que lo consideran buena y el 10.4% lo consideran con el nivel de mala..

En el control y cobranza de la deuda, para el 78.3% lo consideran regular, para el 16.2% es buena y para el 5.5% el control de cobranza de la deuda es mala.

En la dimensión de cobranza coactiva, el 64.3% de los encuestados consideran como regular; un 35.2% lo consideran buena y solo el 0.5% lo consideran mala.

Por los resultados expuestos se estaría considerando que el servicio de cobranza coactiva de la SAT estaría mejor, seguido por el control de cobranza de la deuda.

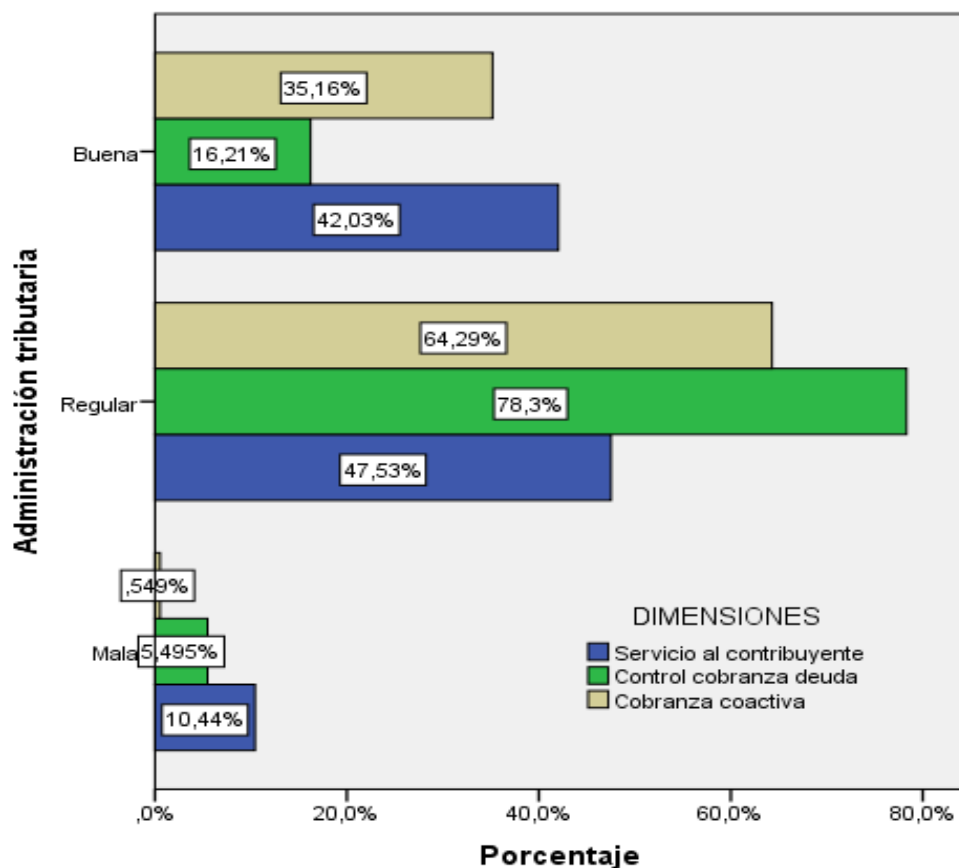


Figura 2. Niveles del Servicio de Administración Tributaria por dimensiones en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017

### 3.1.3. Satisfacción del usuario externo

Tabla 9

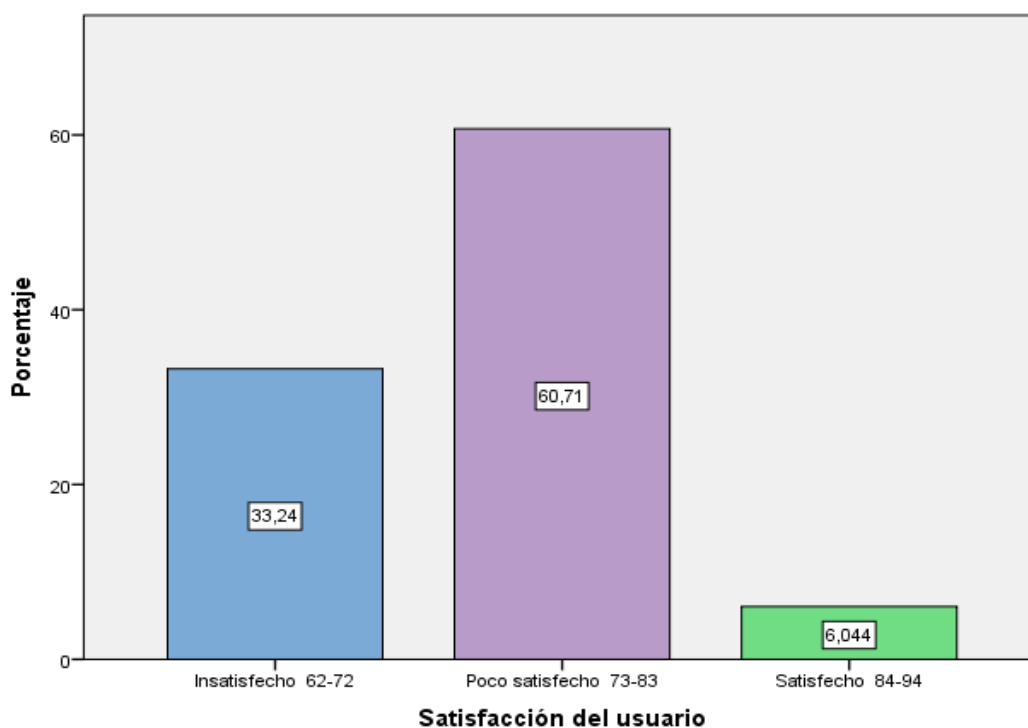
*Distribución de frecuencias de la satisfacción del usuario externos ante el Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017*

Niveles	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)	
Válidos	Insatisfecho	62-72	121	33,2
	Poco satisfecho	73-83	221	60,7
	Satisfecho	84-94	22	6,0
Total		364	100,0	

### Interpretación

De acuerdo a la tabla 9 y la figura 3, el 60.71% de los encuestados (usuarios externos o contribuyentes), han referido que siente poca satisfacción con el Servicio

de Administración Tributaria, el 33.24% de los usuarios externos o contribuyentes, están insatisfechas con el Servicio de Administración Tributaria y el 6.05% de los encuestados se sienten satisfechos con el Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres.



*Figura 3. Niveles de la satisfacción del usuario externo del SAT en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017*

#### **3.1.4. Dimensiones de la satisfacción del usuario externo**

Con respecto a la tabla 10 y la figura 4, se visualiza que los encuestados están poco satisfechos con los servicios que brinda en el SAT, empezando por la confianza con un 69.23%, en los elementos tangibles con un 67.03%, seguido de la seguridad con un 58.79% y por último con la empatía con un 51.1%.

Asimismo, los encuestados se encuentran satisfechos con los servicios que brinda el SAT, con la empatía de 46.70%, seguridad con un 24.18%, seguido de confianza con un 18.68% y por último con los elementos tangibles con un 3.30%.

Tabla 10

*Distribución de frecuencias de la satisfacción del usuario externos por dimensiones ante el SAT en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017*



Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Elementos tangibles	Insatisfecho	22-26	108	29,7
	Poco satisfecho	27-31	244	67,0
	Satisfecho	32-37	12	3,3
Confianza	Insatisfecho	10-12	44	12,1
	Poco satisfecho	13-15	252	69,2
	Satisfecho	16-18	68	18,7
Seguridad	Insatisfecho	10-12	62	17,0
	Poco satisfecho	13-15	214	58,8
	Satisfecho	16-19	88	24,2
Empatía	Insatisfecho	9-13	8	2,2
	Poco satisfecho	14-18	186	51,1
	Satisfecho	19-24	170	46,7

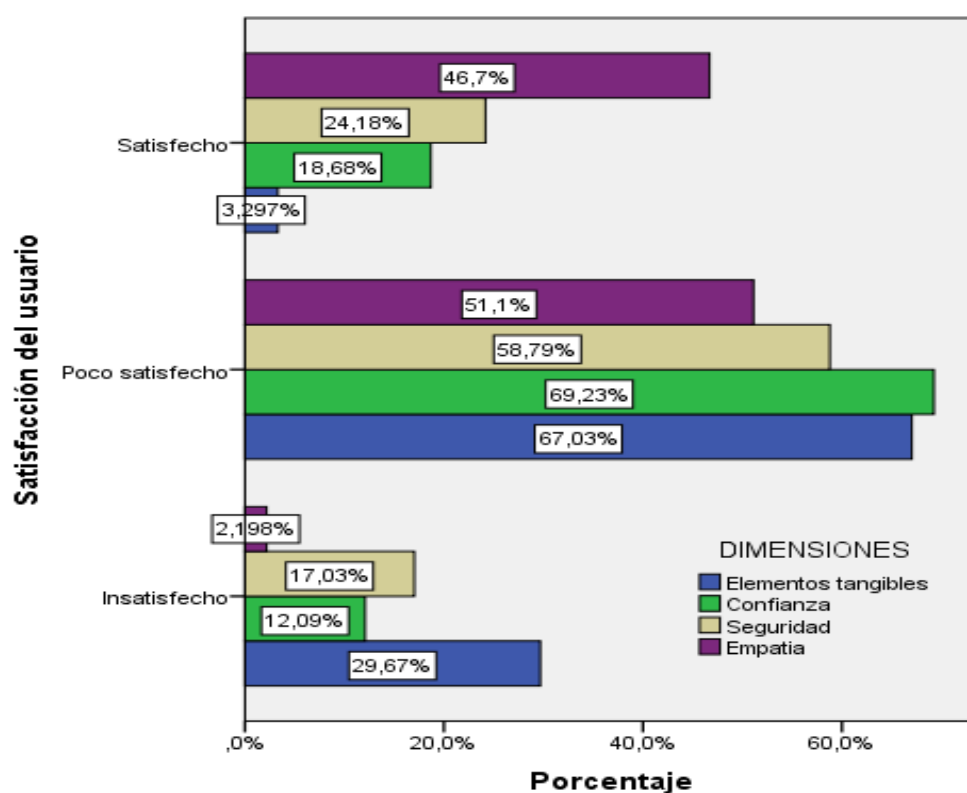


Figura 4. Niveles de la satisfacción del usuario externo por dimensiones del SAT en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017.

Los encuestados se encuentra insatisfechos con los servicios que brinda el SAT, empezando por los elementos tangibles con un 29.67%, seguridad con un 17.03%, seguido de confianza con un 12,09% y por último con la empatía con un 2.20%.

### 3.2. Resultados correlacionales

#### 3.2.1. Servicio de Administración Tributaria y satisfacción del usuario externo

##### Hipótesis general

H0: No existe una relación directa y significativa entre la aplicación del Servicio de Administración Tributaria con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017

H1: Existe una relación directa y significativa entre la aplicación del Servicio de Administración Tributaria con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital San Martín de Porres, 2017

Tabla 11

*Prueba de correlación entre el Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017*

Correlaciones			Administración tributaria	Satisfacción del usuario
Rho de	Administración tributaria	Coefficiente de correlación	1,000	-,072
		Sig. (bilateral)	.	,173
		N	364	364
Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	-,072	1,000
		Sig. (bilateral)	,173	.
		N	364	364

##### Interpretación

De los resultados obtenidos en la tabla 11 se registra una correlación negativa y muy baja ( $\rho=0.072$ ); así como poco significativa ( $p>0.05$ ), entre las variables Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo. Por lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula; es decir, no existe relación significativa entre la Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres. El coeficiente de correlación es negativa el cual indica que la relación entre

las variables estudiadas, la Aplicación del Servicio de Administración Tributaria es deficiente para la satisfacción del usuario externo o contribuyentes.

### 3.2.2. Servicio al contribuyente y satisfacción del usuario externo

#### Hipótesis específica 1

H0: No existe una relación directa y significativa entre el servicio al contribuyente con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017

H1. Existe una relación directa y significativa entre el servicio al contribuyente con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital San Martín de Porres, 2017

Tabla 12

*Prueba de correlación entre el Servicio al contribuyente y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017*

		Correlaciones	Servicio al contribuyente	Satisfacción del usuario externo
Rho de	Servicio al contribuyente	Coeficiente de correlación	1,000	,006
		Sig. (bilateral)	.	,908
		N	364	364
Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	,006	1,000
		Sig. (bilateral)	,908	.
		N	364	364

#### Interpretación

De los resultados obtenidos en la tabla 12 donde se muestran el estadístico, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman; donde indica que el coeficiente de relación es de 0.006, significa que existe una relación menor pero bajo entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p=0,908$  es mayor a 0,05 donde se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna o del investigador, por lo que se alude que el

servicio al contribuyente no tiene relación significativa con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres.

### 3.2.3. Control y cobranza de la deuda y satisfacción del usuario externo

#### Hipótesis específica 2

H0: No existe una relación directa y significativa entre el control y cobranza de la deuda con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017

H1. Existe una relación directa y significativa entre el control y cobranza de la deuda con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital San Martín de Porres, 2017

Tabla 13

*Prueba de correlación entre el control de cobranza de la deuda y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017*

Correlaciones			Control y cobranza de la deuda	Satisfacción del usuario externo
Rho de	Control cobranza de la deuda	Coefficiente de correlación	1,000	-,090
		Sig. (bilateral)	.	,086
		N	364	364
Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	-,090	1,000
		Sig. (bilateral)	,086	.
		N	364	364

#### Interpretación

De los resultados obtenidos en la tabla 13 se registra una correlación negativa y muy baja ( $\rho=0.090$ ); así como poco significativa ( $p>0.05$ ), entre la variable Aplicación del Servicio de Administración Tributaria, en su dimensión nivel de control de cobranza de la deuda y la satisfacción del usuario externo. Por lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o del investigador por lo que se alude que la variable de la Aplicación del Servicio de Administración Tributaria, en su dimensión nivel de control de cobranza coactiva no tiene relación significativa con la satisfacción del usuario externo en la

Municipalidad Distrital de San Martín de Porres. El coeficiente de correlación es negativa el cual indica que la relación entre las variables estudiadas, de la Aplicación del Servicio de Administración Tributaria, en su nivel de control de cobranza de la deuda es deficiente para la satisfacción de los usuarios externos o contribuyentes.

### 3.2.3. Cobranza coactiva y satisfacción del usuario externo

#### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa y significativa entre la cobranza coactiva con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017

H<sub>1</sub>: Existe una relación directa y significativa entre la cobranza coactiva con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital San Martín de Porres, 2017

Tabla 14

*Prueba de correlación entre el Servicio de cobranza coactiva y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017*

Correlaciones		Cobranza coactiva	Satisfacción del usuario externo
Cobranza coactiva	Coeficiente de correlación	1,000	-,068
	Sig. (bilateral)	.	,195
Rho de	N	364	364
Spearman	Coeficiente de correlación	-,068	1,000
	Sig. (bilateral)	,195	.
Satisfacción del usuario externo	N	364	364

#### Interpretación

De los resultados obtenidos en la tabla 14 donde se muestran el estadístico, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman; donde indica que el coeficiente de relación es de -0.068, significa que

existe estadística)  $p=0,195$  es mayor a  $0,05$  donde se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna o del investigador, por lo que se alude que la cobranza coactiva no tiene relación significativa con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres.

## **IV. Discusión**

## Discusión

De acuerdo a la tabla 9 y la figura 3; que el 60.71% de los encuestados (usuarios externos o contribuyentes), han referido que siente poca satisfacción con el Servicio de Administración Tributaria, el 33.24% de los usuarios externos o contribuyentes, están insatisfechas con el Servicio de Administración Tributaria y el 06.05% de los encuestados se sienten satisfechos con el Servicio de Administración en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres.

Autores como De la Peña (2014) define la Satisfacción por la calidad de un servicio se relaciona con las características del mismo para atender las necesidades de las personas a las que va destinado, pero también va unida a la percepción que el ciudadano tiene de cómo se resta y a la expectativa que tenía antes de recibir dicho servicio. Por otro lado Urbina (2015) es un juicio acerca de un rasgo del servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el servicio recibido. De acuerdo a Gonzales (2014) la satisfacción del usuario es el resultado final de la calidad de servicios. Mientras tanto Toledo (2013) en su estudio demuestra una insatisfacción por parte del usuario por la falta de estrategias para fortalecer los elementos tangibles. No obstante se corrobora que en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Servicio de Administración Tributaria, que la mayoría de los usuarios externos dan una opinión negativa para efectos de los elementos tangibles.

En cuanto a los resultados encontrados respecto a la dimensión de elementos tangibles de la variable satisfacción del usuario externo y Servicio de Administración Tributaria, se evidencio una respuesta por parte de los usuarios externos que se encuentra satisfechos con la calidad y atención, alcanzando solamente con un 3.3%. Este estudio está de acuerdo por lo propuesto por Toledo (2013) en la Municipalidad de la ciudad de Ixtepec, los usuarios están insatisfechos por la atención brindada; en ese sentido sus resultados dieron negativos aun cuando se debe incrementar la imagen de la institución, en la limpieza y por ende mejorar los elementos tangibles. De su parte Gonzales (2014) afirma que la calidad de atención de los usuarios debe ir de la mano, con los elementos tangibles considerando que es importante. No obstante bajo la mirada de Merino (2014) determinó que la perspectiva de los usuarios se focaliza en atención adecuada a



los usuarios y es importante recomendar a las autoridades emplear equipamiento y mejorar la infraestructura puesto que es de mucha utilidad, además proporcionar apoyo al desarrollo del capital humano, considerándose como un valor fundamental.

En referencia a los resultados encontrados sobre la dimensión 2: Confianza de la variable Satisfacción del Usuario Externo y Servicio de Administración Tributaria, se logró obtener que un 18.68% están satisfechos con la confianza que brinda el Servicio de Administración Tributaria a los usuarios externos. Desde este punto de vista el estudio está de acuerdo con el estudio propuesto de Bardales (2012) su investigación concluye que los usuarios califican la calidad de confianza en el servicio en un nivel estándar medio. Sin embargo Merino (2014) sostiene que si bien es cierto existe dificultades en la confianza en la calidad de atención, se constata por otra parte un nivel estándar de satisfacción del usuario externo constituyendo así las principales fortalezas y debilidades en la RENIEC. Por el contrario Flores y Castillo (2014) sostuvo que los niveles estándar de satisfacción no siempre se relacionan con un servicio de calidad, si no que guarda estrecha relación con el trato humano que percibe de parte de los trabajadores del Instituto Nacional de Oftalmología; por tanto el análisis de ese estudio permitió ver los resultados de manera separada, ello significa que primero se debe medir la satisfacción de las consultas externas y luego con la satisfacción de la prestación de servicio de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres.

En cuanto a los resultados encontrados a la dimensión 3: Seguridad de la variable Satisfacción del Usuario Externo y Servicio de Administración Tributaria, que obtuvo el 24.18% de satisfacción en los encuestados. En efecto para Merino (2014) en su trabajo de investigación "Calidad y su relación con la satisfacción del cliente externo en los usuarios de RENIEC - MAC" demuestra que suelen estar poco satisfechos los usuarios externos con la calidad de atención. Por su parte Gonzales (2014) argumenta que la satisfacción del usuario mantiene una estrecha relación, tanto con los elementos tangibles, confianza, seguridad y empatía que le brinda la OSCE. De acuerdo a Bardales (2015) en su estudio demostró que se encuentran poco satisfechos con la calidad de atención, por parte de los usuarios. El mismo estudio sustenta que existe un grado de satisfacción que se presta en la

entidad, por lo cual el trato que brinda los trabajadores de este servicio es un logro loable, además de aquellos que elaboran en los servicios generales.

Con respecto a los resultados obtenidos en la dimensión 4: Empatía de la variable Satisfacción del Usuario Externo y Servicio de Administración Tributaria tuvo una alta frecuencia de aceptación por parte de los usuarios externos que son atendidos en el Servicio de Administración Tributaria. De acuerdo a Gonzales (2014) afirma que el nivel de satisfacción es alta por el nivel de trato y manejo con los usuarios externos por parte de los empleados de la OSCE. Por otro lado se tiene el estudio de Bardales (2015) que manifiesta poca satisfacción por parte de los usuarios de la Empresa Corporación Norte S.A.C. sobre todo a lo que empatía se refiere. Por último Merino (2014) concluye que la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo, para ello se debe tomar en cuenta acciones correctivas para reducir las amenazas y fortalecimiento de las debilidades aun cuando exista un valor.

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones

- Primera:** Con relación al objetivo general: Determinar si existe relación entre la Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres – 2017, el valor “sig.” es de 0.173 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar, que no existe relación entre las variables de Servicio de Administración Tributaria y satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017.
- Segunda:** Con relación al primer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la aplicación del servicio al contribuyente del SAT, con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017. el valor “sig.” es de 0.908 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar, que no existe relación entre el servicio al contribuyente del SAT con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017.
- Tercera:** Con relación al segundo objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la aplicación del control y cobranza de la deuda del SAT con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017. el valor “sig.” es de 0.086 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar, que no existe relación entre el control y cobranza de la deuda del SAT con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017.
- Cuarta:** Con relación al tercer objetivo específico: Determinar si la aplicación de cobranza coactiva del SAT se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017. el valor “sig.” es de 0.195 que es mayor a 0.05 el nivel de

significancia, entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar, que no existe relación entre la cobranza coactiva del SAT con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017.

## **VI. Recomendaciones**

## Recomendaciones

- Primera.** Se recomienda dar mayor prioridad a los servicios que brinda el SAT, ya que un 84.34% de los encuestados han manifestado que el servicio que brinda el SAT es regular; y enfocarse en el control y cobranza de la deuda en brindar la información y atención correcta que oscila con un 78.30%; por lo que se propone enfocarse en el personal que brinda el servicio en una situación determinada, realizando capacitaciones en forma permanente concerniente a las funciones encomendadas; y atención a los usuarios externos, y puedan brindar un mejor servicio.
- Segunda.** Proponer la mejora en la satisfacción de los usuarios externos en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, el trabajo en conjunto con todas las áreas involucradas en cada proceso, que conlleva a los servicios que brinda el SAT, en tal sentido mejore la eficiencia en la entrega, comunicación y la atención hacia el usuario.
- Tercera.** Se recomienda dar mayor énfasis en la confianza, en los servicios que brinda el SAT, implementándose un sistema de optimización desarrollado en base a cuatro aspectos: los trabajadores, los procesos, el diseño y el mantenimiento, para luego ser evaluado y controlado, esto se llama análisis de criticidad y buscar mecanismos para el servicio que se brinde.
- Cuarta.** En los elementos tangibles, se debe mejorar la infraestructura adecuada para el trabajador como para el usuario externo, en temas de seguridad en los ambientes, brindando satisfacción y menos estrés para el trabajador y también debe tener talleres de recreación. Seguido de la seguridad y por último con la empatía, comunicar al personal que debemos activar nuestras neuronas espejo, que son aquellas que se activan frente a los actos y emociones de los usuarios que tenemos enfrente, esta técnica permitirá que el usuario se sienta comprendida; asimismo, desarrollar y aplicar un protocolo de atención al usuario, que agilice y dinamice en el menor tiempo posible la

atención al usuario, el protocolo va desde el saludo, procedimiento de atención y despedida, finalmente un test realizada al usuario para que evalué al personal del SAT, en base a la atención realizada.



## **VII. Referencias**

## Referencias

- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Cabello y Chirinos (2012). *Validación y aplicabilidad de encuesta servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de Salud*. Revista Médica Hered. Lima, Perú Vol. 23
- Córdova, B. (2012). *Satisfacción del usuario externo en el área de Emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud*. Perú.
- Diccionario de la Real Academia Española (1989) *Definición de Satisfacción* (RAE)(4ta ed.)(pág.98)
- Garvin, D. (2015). *Las 8 gestiones de la calidad de Garvin*. Geo Tutoriales. USA. Obtenido de <http://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/las-8-dimensiones-de-la-calidad-de-garvin/>
- García y Guevarra (2010). *Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores sociodemográficos asociados*. Recuperado de: [http://www.idefiperu.org/MPANRO4/41\\_P7-13%20Orig1Garcia.pdf](http://www.idefiperu.org/MPANRO4/41_P7-13%20Orig1Garcia.pdf)
- Finol, L. (2010). *Diseño de investigación: Una aproximación fundamental*. México: Ariel, S.A.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2015). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL/ Interamericana Editores, S.A. de C.V. Sexta Edición.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6ta ed.). Perú (p. 4, 174).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*: México: Mc Graw Hill.
- Lindsay, E. (2014). *Administración y Control de la Calidad*. México: Cengage Learning Editores, S.A. Novena Edición.

- Llona, M. (2013). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Secretaría de Gestión Pública. Presidencia del Consejo de Ministros. Lima Perú.
- Marquet, R. Pujol, G. y Jimenez, J. (1995). *Cuestionarios de satisfacción: ¿una respuesta demasiado sencilla para un tema demasiado complejo?* Barcelona: Cuadernos de Gestión.
- Padilla, E. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martina*. Lima, Perú,: Jesús María, Universidad Cesar Vallejo.
- Quezada, L. (2010). *Metodología de la investigación-Estadística aplicada a la investigación*. Lima, Perú: Editora Macro.
- Quintero, P. (2009). *Técnicas de investigación*. Perú: (s.e)
- Redhead, R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013*. Lima, Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Redhead, R. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis para Optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia De Servicios De Salud. UNMSM.
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad*. Tesis para optar al grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas. Facultad de Ciencias. Universidad de Chile.
- Sánchez, M. (2016). Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales. *Núm. 7 (2016), pp. 116-140*. Revista de Evaluación de Programas y Políticas Públicas
- Soto, R. (2015). *La tesis de Maestría y Doctorado*. Perú.
- Tamayo, L. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Buenos Aires Argentina.
- Torres, B. (1997). *Metodología de la investigación científica*. UNMSM. Perú: San Marcos.

- Torres, B. (2007). *Metodología de la investigación científica*. UNMSM. Lima Perú.
- Villanueva, A. y López, L. (2016). *Evaluación de las variables de satisfacción del usuario y calidad del servicio en el Modelo Alzira y Propuesta de Mejora para la Implementación en la Asociación Pública Privada: Caso EsSalud – Ribera Salud Grupo*. Tesis para obtener el grado de Magíster en Gerencia Servicios de Salud. Universidad ESAN.

## **ANEXOS**

## ANEXO Nº 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO B. MATRIZ DE CONSISTENCIA						
La Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital San Martín de Porres						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<b>Problema general:</b>  ¿Qué relación existe entre la aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017?	<b>Objetivo general:</b>  Determinar si existe relación entre la aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017	<b>Hipótesis general:</b>  Determinar si existe relación positiva y significativa, entre la Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres Lima, 2017	<b>Variable 1:</b> Servicio de Administración Tributaria			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
			Servicios al Contribuyente	Atención al contribuyente Orientación al contribuyente Quejas y reclamos del contribuyente	1 - 2 3 - 5 6 - 7	Escala Likert, adaptada: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Control y cobranza de la deuda	Registro de la deuda Recaudación tributaria Cobranza Control	8 - 9 10 - 11 12 - 13 14 - 15	
			Cobranza Coactiva	Notificación Cultura tributaria	16 - 17 18 - 20	
<b>Variable 2:</b> Satisfacción del usuario externo						
<b>Problemas específicos:</b>  ¿Cuál es la relación que existe entre la aplicación del servicio al contribuyente del SAT con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017?  ¿De qué manera la aplicación de control y cobranza de la deuda del SAT, se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017?  ¿De qué manera la aplicación de la cobranza coactiva del SAT, se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017?	<b>Objetivos específicos:</b>  Determinar la relación que existe entre la aplicación del servicio al contribuyente del SAT, con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017  Determinar la relación que existe entre la aplicación de control y cobranza de la deuda del SAT, con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017  Determinar si la aplicación de la cobranza coactiva del SAT, se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres Lima, 2017	<b>Hipótesis específicas:</b>  Existe relación significativa entre la aplicación del servicio al contribuyente del SAT, con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017  Existe relación significativa entre la aplicación de control y cobranza de la deuda del SAT, con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017  Existe relación significativa entre la aplicación de cobranza coactiva del SAT, con la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
			Elementos Tangibles	Instalaciones Equipamiento y otros materiales Aspecto y aseo de profesionales	1 - 2 3 - 4 5 - 8	Escala Likert, adaptada: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Confianza	Claridad y comprensión Comunicación	9 - 10 11 - 12	
			Seguridad	Capacidad de respuesta Comportamiento Seguridad	13 - 13 14 - 14 15 - 16	
			Empatía	Amabilidad Tiempo	17 - 18 19 - 21	

**MATRIZ DE OPERALIZACION DE LA VARIABLE 1: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA**

Variable	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala y valores	Niveles o rangos
Servicio de Administración Tributaria	Servicios al Contribuyente	Atención al contribuyente	1. Considera que es confiable la información recibida en el módulo de atención del SAT. 2. En el módulo de atención del SAT, agiliza los trámites correspondientes y ha cumplido el tiempo establecido.	5.Totalmente de acuerdo (TDA) 4.De acuerdo (DA) 3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (NANED) 2.En desacuerdo (ED) 1.Totalmente en desacuerdo (TED)	Mala Regular Buena
		Orientación al contribuyente	3. Cree Ud. que brinda orientación adecuada y oportuna a los trámites solicitados por el contribuyente a través del SAT. 4. Cree Ud. que brinda orientación tributaria y no tributaria a los contribuyentes del SAT. 5. Cree Ud. que los requisitos para la realización de un trámite son claros y sencillos.		
		Quejas y reclamos del contribuyente	6. Cree Ud. Que recibe y tramita oportunamente las quejas, reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes acerca de la actuación del SAT. 7. Cree Ud. que pone en conocimiento a los contribuyentes los resultados de las gestiones efectuadas como consecuencia de sus quejas, reclamos y/o sugerencias dentro del plazo establecido.		
	Control y Cobranza de la Deuda	Registro de la deuda	8. Cree Ud. que mantiene un registro actualizado de infracciones administrativas al momento de ser solicitados. 9. Cree Ud. cuando realizan el trámite, le solicitan que revisen bien sus datos.		
		Recaudación tributaria	10. Cree Ud. que la recaudación tributaria y no tributaria se ha incrementado este año en el SAT. 11. Cree Ud. que los impuestos establecidos deben ser justos, verdaderos y necesariamente adecuados.		
		Cobranza	12. Cree Ud. que las cobranzas, fiscalizaciones y sanciones tributarias están bien planificadas. 13. Cree Ud. que las famosas amnistías tributarias, permiten que los contribuyentes traten de ponerse al día en sus deudas.		
		Control	14. Cree Ud. que controla la emisión anual de las Declaraciones Juradas mecanizadas del impuesto predial. 15. Cree Ud. que existe control en las cobranzas que realizan.		
		notificación	16. Cree Ud. que la notificación que se envía a los contribuyentes del SAT, se recibe en el momento adecuado. 17. Cree Ud. que el pago de los impuestos es muy engorroso y la pérdida de tiempo, que da lugar a una alta morosidad.		
	Cobranza Coactiva	Cultura tributaria	18. Cree Ud. que debe fomentar una Cultura Tributaria, en los contribuyentes, con toda la información posible, por TV, radio, prensa escrita, colegios y folletos. 19. Cree Ud. Cree Ud. que recibe información adecuada de los impuestos establecidos. 20. Cree Ud. que en el módulo de atención del SAT, te brinda información correcta sobre la deuda coactiva.		

**MATRIZ DE OPERALIZACION DE LA VARIABLE 2: SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valoración</b>	<b>Niveles o rangos</b>
<b>Elementos Tangibles</b>	Las Instalaciones	1. Cree Ud. que las instalaciones y el ambiente del SAT son agradables y atractivas visualmente. 2. Cree Ud. que la sala de espera del SAT, estuvo limpia y acogedora.	5. Totalmente de acuerdo (TDA) 4. De acuerdo (DA) 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (NANED) 2. En desacuerdo (ED) 1. Totalmente en desacuerdo (TED)	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho
	Equipamiento y otros materiales	3. Cree Ud. que los módulos de atención al usuario cuentan con máquinas y equipos de acuerdo a la tecnología moderna. 4. Cree Ud. que el personal del SAT, cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo el servicio de atención.		
	Aspecto y aseo de los profesionales	5. Cree Ud. que el personal del SAT tiene apariencia pulcra. 6. Cree Ud. que el personal del SAT se encuentra correctamente uniformado. 7. Cree Ud. que el personal del SAT, que brinda el servicio cuenta con el fotocheck institucional. 8. Cree Ud. que el personal del SAT son carismáticos.		
<b>Confianza</b>	Claridad y comprensión	9. Cree Ud. que cuando el personal del SAT promete hacer algo en cierto tiempo lo hace. 10. El personal del SAT, cuida la entonación, la expresión y enfoca toda su atención en la consulta.		
	Comunicación	11. Cree Ud. que la comunicación positiva es una forma de brindar una eficiente atención. 12. Cree Ud. que el personal del SAT, le ofrece una información clara, precisa y en el tiempo establecido.		
<b>Seguridad</b>	Capacidad de respuesta	13. Usted se siente seguro al realizar sus trámites en los módulos de servicio de atención del SAT.		
	Comportamiento	14. Cree Ud. que el comportamiento del personal del SAT, que le atiende le inspira confianza.		
	Seguridad	15. Cree Ud. que el personal del SAT, que lo atendió está bien capacitado. 16. Cree Ud. que el personal del SAT, transmite seguridad y convicción al brindar la respuesta a su consulta		
<b>Empatía</b>	Amabilidad	17. Cree Ud. que recibió buen trato en el módulo de atención del SAT. 18. Cree Ud. que el servicio que le brindan en los módulos del SAT, le causan satisfacción e interés por regresar. 19. Cree Ud. que cuando tienes un problema, el personal del SAT, muestra un sincero interés en solucionártelo.		
	Tiempo	20. Cree Ud. que el tiempo de atención para su consulta respectiva es óptima. 21. Cree Ud. que el horario de atención en el SAT, es adecuada.		



**ANEXO C: ENCUESTA**

Estimado colaborador (a):

Se está desarrollando un trabajo de investigación cuyo objetivo es medir la relación entre el Servicio de Administración Tributaria y Satisfacción del Usuario Externo, para ello se presenta la encuesta estructurada de acuerdo a sus variables y dimensiones.

Estimado colaborador (a), agradezco su valiosa colaboración. Leer atentamente cada pregunta. La información que nos proporcionará será muy importante para fundamentar el trabajo de investigación.

**INSTRUCCIONES:**

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente.

**VARIABLE 1: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA**

ÍTEMS O PREGUNTAS	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	1	2	3	4	5
		<b>DIMENSIÓN: SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE</b>				
1. Considera que es confiable la información recibida en el módulo de atención del SAT.						
2. En el módulo de atención del SAT, agiliza los trámites correspondientes y ha cumplido el tiempo establecido.						
3. En el módulo de atención del SAT, les brinda orientación adecuada y oportuna a los trámites solicitados por el contribuyente.						
4. El personal del SAT, les brinda orientación tributaria y no tributaria a los contribuyentes.						
5. Cree Ud. que los requisitos para la realización de un trámite, son claros y sencillos.						
6. Cree Ud. que recibe y tramita oportunamente las quejas, reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes acerca de la actuación del SAT.						
7. Cree Ud. que pone en conocimiento a los contribuyentes los resultados de las gestiones efectuadas como consecuencia de sus quejas, reclamos y/o sugerencias dentro del plazo establecido.						
<b>DIMENSION: CONTROL Y COBRANZA DE LA DEUDA</b>						
8. Cree Ud. que mantiene un registro actualizado de infracciones administrativas, al momento de ser utilizados.						
9. Cree Ud. que cuando realizan el trámite, le solicitan que revisen bien sus datos.						
10. Cree Ud. que la recaudación tributaria y no tributaria, se ha incrementado este año en el SAT.						
11. Cree Ud. que los impuestos establecidos deben ser justos, verdaderos y necesariamente adecuados.						
12. Cree Ud. que las cobranzas, fiscalizaciones y sanciones tributarias están bien planificadas.						
13. Cree Ud. que las famosas amnistías tributarias, permiten que los contribuyentes traten de ponerse al día en sus deudas.						
14. Cree Ud. que controla la emisión anual de las Declaraciones Juradas mecanizada del impuesto predial.						
15. Cree Ud. que existe control en las cobranzas que realizan.						
<b>DIMENSION: COBRANZA COACTIVA</b>						
16. Cree Ud. que la notificación que se envía a los contribuyentes del SAT, se recibe en el momento adecuado.						
17. Cree Ud. que el pago de los impuestos es muy engorroso y la pérdida de tiempo, que da lugar a una alta morosidad.						
18. Cree Ud. que debe fomentar una cultura tributaria, en los contribuyentes, con toda la información posible, por TV, radio, prensa escrita, folletos, en colegios.						
19. Cree Ud. que los impuestos establecidos deben ser actualizados.						
20. Cree Ud. que en el módulo de atención del SAT, te brinda información correcta sobre la deuda coactiva.						

**ANEXO C: ENCUESTA**

Estimado colaborador (a):

Se está desarrollando un trabajo de investigación cuyo objetivo es medir la relación entre el Servicio de Administración Tributaria y Satisfacción del Usuario Externo, para ello se presenta la presente encuesta estructurada de acuerdo a sus variables y dimensiones.

Estimado colaborador (a), agradezco su valiosa colaboración. Leer atentamente cada pregunta. La información que nos proporcionará será muy importante para fundamentar el trabajo de investigación.

**INSTRUCCIONES:**

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente.

**VARIABLES 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

ÍTEMS O PREGUNTAS	(1) Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5
	(2) En desacuerdo					
	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo					
	(4) De acuerdo					
	(5) Totalmente de acuerdo					
<b>DIMENSIÓN : ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1. Cree Ud. que las instalaciones y el ambiente del SAT son agradables y atractivas visualmente.						
2. Cree Ud. que la sala de espera del SAT, estuvo limpia y acogedora.						
3. Cree Ud. que los módulos de atención al usuario cuentan con máquinas y equipos de acuerdo a la tecnología moderna.						
4. Cree Ud. que el personal del SAT, cuenta con recursos materiales suficientes para llevar acabo el servicio de atención.						
5. Cree Ud. que el personal del SAT tiene apariencia pulcra.						
6. Cree Ud. que el personal del SAT se encuentra correctamente uniformado.						
7. Cree Ud. que el personal del SAT, que brinda el servicio cuenta con el fotocheck institucional.						
8. Cree Ud. que el personal del SAT, son carismáticos.						
<b>DIMENSIÓN: CONFIANZA</b>						
9. Cree Ud. que cuando el personal del SAT promete hacer algo, en cierto tiempo lo hace.						
10. El personal del SAT, cuida la entonación, la expresión y enfoca toda su atención en la consulta.						
11. Cree Ud. que la comunicación positiva es una forma de brindar una eficiente atención.						
12. Cree Ud. que el personal del SAT, le ofrece una información clara, precisa y en el tiempo establecido.						
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>						
13. Cree Ud. se siente seguro al realizar sus trámites en los módulos de servicio de atención del SAT.						
14. Cree Ud. que el comportamiento del personal del SAT, que le atiende le inspira confianza.						
15. Cree Ud. que el personal del SAT, que lo atendió está bien capacitado.						
16. Cree Ud. que el personal del SAT, transmite seguridad y convicción al brindar la respuesta a su consulta.						
<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>						
17. Cree Ud. que recibió buen trato en el módulo de atención del SAT.						
18. Cree Ud. que el servicio que le brindan en los módulos del SAT, le causan satisfacción e interés por regresar.						
19. Cree Ud. que cuando tienes un problema, el personal del SAT, muestra un sincero interés en solucionártelo.						
20. Cree Ud. que el tiempo de atención para su consulta respectiva es óptima.						
21. Cree Ud. que el horario de atención en el SAT, es adecuada.						

## ANEXO 1

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita)

Presente.-

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría** con mención de **Gestión Pública** de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2017, aula 515-B, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es la: ***“Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres - 2017”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo N° 3: Operacionalización de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Nélida Elsa Pacheco Modesto

DNI N° 10618198

## ANEXO 2

### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES:

#### SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

##### VARIABLE 1: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

Ordenanza N° 405 MDSMP (2017), que mediante Ordenanza N° 389-MDSMP, se crea el Servicio de Administración Tributaria del Distrito de San Martín de Porres, como un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, como personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, economía, presupuestaria y financiera en los asuntos propios de su competencia.

##### DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

###### 1) Servicios al Contribuyente

Según la Ordenanza N° 405 MDSMP (2017), mediante el Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Administración Tributaria del Distrito de San Martín de Porres, que a través de la Gerencia de Operaciones que es el órgano encargado de formular, conducir y evaluar los procedimientos operativos del SAT SMP, orientados a optimizar la recaudación, administración y fiscalización de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Distrital San Martín de Porres, en este caso se encarga el Departamento de Servicios al contribuyente con sus objetivos y funciones respectivamente.

###### 2) Control y Cobranza de la Deuda

Según la Ordenanza N° 405 MDSMP (2017), mediante el Reglamento de Organización y funciones del Servicio de Administración Tributaria del Distrito de San Martín de Porres, que a través de la Gerencia de Operaciones que es el órgano encargado de formular, conducir, y evaluar los procedimientos operativos del SAT SMP, orientados a optimizar la recaudación, administración y fiscalización de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en este caso se encarga el Departamento de Control y Cobranza de la deuda con sus objetivos y funciones respectivamente

###### 3) Cobranza Coactiva

Según la Ordenanza N° 405 MDSMP (2017), mediante el Reglamento de Organización y funciones del Servicio de Administración Tributaria del Distrito de San Martín de Porres, que a través de la Gerencia de Operaciones que es el órgano encargado de formular, conducir, y evaluar los procedimientos operativos del SAT SMP, orientados a optimizar la recaudación, administración y fiscalización de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en este caso se encarga el Departamento de Cobranza Coactiva con sus objetivos y funciones respectivamente

## **VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

De la Peña (2014) Define lo siguiente: "La satisfacción ciudadana por la calidad de un servicio se relaciona con las características del mismo para atender las necesidades de las personas a las que va destinado, pero también va unida a la percepción que el ciudadano tiene de cómo se presta y a la expectativa que tenía antes de recibir dicho servicio" (p. 118)

### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE:**

#### **1) Elementos Tangibles:**

Según de la Peña (2014) es indudable que el usuario interactúa no solo con el profesional, sino también con aquellos elementos tangibles asociados, siendo dicho elemento que se perciben con mayor valoración aquellos relacionados con el aspecto y limpieza de los profesionales, seguido por la percepción sobre sus instalaciones, observando entre otros aspectos, si el equipamiento es moderno y si los materiales son visualmente atractivos".

#### **2) Confianza:**

Según de la Peña (2014) dentro de la dimensión referida a la confianza, la variable que de acuerdo a su estudio obtiene una mayor valoración es la referida a la manera clara y comprensible de informar por parte de los profesionales del servicio, le sigue si el personal del centro que realiza bien el trabajo desde la primera vez cumpliendo en el plazo promedio lo que se promete hacer.

#### **3) Seguridad:**

Según de la Peña (2014) define como la confianza que inspira los profesionales de la entidad, si están dispuestos a ayudar al usuario, si su trato es considerado y amable, y si recoge de forma adecuada sus quejas y sugerencias-

#### **4) Empatía:**

Según de la Peña (2014) La define como aquel trato personalizado de los profesionales, la comprensión por parte de los profesionales de las necesidades como usuarios y de los horarios en que se presta el servicio.

ANEXO 3: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala y valores	Niveles o rangos
Servicio de Administración Tributaria	Servicios al Contribuyente	Atención al contribuyente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Considera que es confiable la información recibida en el módulo de atención del SAT.</li> <li>2. En el módulo de atención del SAT, agiliza los trámites correspondientes y ha cumplido el tiempo establecido.</li> <li>3. Cree Ud. que brinda orientación adecuada y oportuna a los trámites solicitados por el contribuyente a través del SAT.</li> <li>4. Cree Ud. que brinda orientación tributaria y no tributaria a los contribuyentes del SAT.</li> <li>5. Cree Ud. que los requisitos para la realización de un trámite son claros y sencillos.</li> <li>6. Cree Ud. que recibe y tramita oportunamente las quejas, reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes acerca de la actuación del SAT.</li> <li>7. Cree Ud. que pone en conocimiento a los contribuyentes los resultados de las gestiones efectuadas como consecuencia de sus quejas, reclamos y/o sugerencias dentro del plazo establecido.</li> </ol>	<p>5. Totalmente acuerdo (TDA)</p> <p>4. De acuerdo (DA)</p> <p>3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (NANED)</p> <p>2. En desacuerdo (ED)</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo (TED)</p>	<p>Mala</p> <p>Regular</p> <p>Buena</p>
		Orientación al contribuyente			
		Quejas y reclamos del contribuyente			
		Registro de la deuda	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Cree Ud. que mantiene un registro actualizado de infracciones administrativas al momento de ser solicitados.</li> <li>9. Cree Ud. cuando realizan el trámite, le solicitan que revisen bien sus datos.</li> <li>10. Cree Ud. que la recaudación tributaria y no tributaria se ha incrementado este año en el SAT.</li> <li>11. Cree Ud. que los impuestos establecidos deben ser justos, verdaderos y necesariamente adecuados.</li> <li>12. Cree Ud. que las cobranzas, fiscalizaciones y sanciones tributarias están bien planificadas.</li> <li>13. Cree Ud. que las famosas amnistías tributarias, permiten que los contribuyentes traten de ponerse al día en sus deudas.</li> <li>14. Cree Ud. que controla la emisión anual de las Declaraciones Juradas mecanizadas del impuesto predial.</li> </ol>		
	Control y Cobranza de la Deuda	Recaudación tributaria			
		Cobranza			
		Control			

Cobranza Coactiva	notificación	<p>15. Cree Ud. Que existe control en las cobranzas que realizan.</p> <p>16. Cree Ud. que la notificación que se envía a los contribuyentes del SAT, se recibe en el momento adecuado.</p> <p>17. Cree Ud. que el pago de los impuestos es muy engorroso y la pérdida de tiempo, que da lugar a una alta morosidad.</p> <p>18. Cree Ud. que debe fomentar una Cultura Tributaria, en los contribuyentes, con toda la información posible, por TV, radio, prensa escrita, colegios y folletos.</p>		
	Cultura tributaria	<p>19. Cree Ud. Cree Ud. que recibe información adecuada de los impuestos establecidos.</p> <p>20. Cree Ud. que en el módulo de atención del SAT, te brinda información correcta sobre la deuda coactiva.</p>		

ANEXO 3: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Niveles o rangos
Satisfacción del usuario externo	Elementos Tangibles	Las Instalaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cree Ud. que las instalaciones y el ambiente del SAT son agradables y atractivas visualmente.</li> <li>2. Cree Ud. que la sala de espera del SAT, estuvo limpia y acogedora.</li> <li>3. Cree Ud. que los módulos de atención al usuario cuentan con máquinas y equipos de acuerdo a la tecnología moderna.</li> <li>4. Cree Ud. que el personal del SAT, cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo el servicio de atención.</li> <li>5. Cree Ud. que el personal del SAT tiene apariencia pulcra.</li> <li>6. Cree Ud. que el personal del SAT se encuentra correctamente uniformado.</li> <li>7. Cree Ud. que el personal del SAT, que brinda el servicio cuenta con el fotocheck institucional.</li> <li>8. Cree Ud. que el personal del SAT son carismáticos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Totalmente acuerdo (TDA)</li> <li>3. De acuerdo (DA)</li> <li>3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (NANED)</li> <li>2. En desacuerdo (ED)</li> <li>1. Totalmente en desacuerdo (TED)</li> </ol>	<p>Insatisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>Satisfecho</p>
		Equipamiento y otros materiales	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Cree Ud. que cuando el personal del SAT promete hacer algo en cierto tiempo lo hace.</li> <li>10. El personal del SAT, cuida la entonación, la expresión y enfoca toda su atención en la consulta.</li> <li>11. Cree Ud. que la comunicación positiva es una forma de brindar una eficiente atención.</li> <li>12. Cree Ud. que el personal del SAT, le ofrece una información clara, precisa y en el tiempo establecido.</li> <li>13. Usted se siente seguro al realizar sus trámites en los módulos de servicio de atención del SAT.</li> <li>14. Cree Ud. que el comportamiento del personal del SAT, que le atiende le inspira confianza.</li> <li>15. Cree Ud. que el personal del SAT, que lo atendió está bien capacitado.</li> <li>16. Cree Ud. que el personal del SAT, transmite seguridad y convicción al brindar la respuesta a su consulta</li> <li>17. Cree Ud. que recibió buen trato en el módulo de atención del SAT.</li> <li>18. Cree Ud. que el servicio que le brindan en los módulos</li> </ol>		
		Aspecto y aseo de los profesionales			
		Claridad y comprensión			
		Comunicación			
		Capacidad de respuesta			
	Confianza	Seguridad	Comportamiento		
			Seguridad		
	Amabilidad				



<b>Empatía</b>		del SAT, le causan satisfacción e interés por regresar.	
		19. Cree Ud. que cuando tienes un problema, el personal del SAT, muestra un sincero interés en solucionártelo.	
	Tiempo	20. Cree Ud. que el tiempo de atención para su consulta respectiva es óptima.	
		21. Cree Ud. que el horario de atención en el SAT, es adecuada.	

ANEXO N° 4 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

N°	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE</b>							
1	Considera que es confiable la información recibida en el módulo de atención del SAT.	✓		✓		✓		
2	En el módulo de atención del SAT, agiliza los trámites correspondientes y ha cumplido el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
3	Cree Ud. que brinda orientación adecuada y oportuna a los trámites solicitados por el contribuyente a través del SAT.	✓		✓		✓		
4	Cree Ud. que brinda orientación tributaria y no tributaria a los contribuyentes del SAT.	✓		✓		✓		
5	Cree Ud. que los requisitos para la realización de un trámite son claros y sencillos.	✓		✓		✓		
6	Cree Ud. que recibe y tramita oportunamente las quejas, reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes acerca de la actuación del SAT.	✓		✓		✓		
7	Cree Ud. que pone en conocimiento a los contribuyentes los resultados de las gestiones efectuadas como consecuencia de sus quejas, reclamos y/o sugerencias dentro del plazo establecido.	✓		✓		✓		
	<b>CONTROL Y COBRANZA DE LA DEUDA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Cree Ud. que mantiene un registro actualizado de infracciones administrativas al momento de ser solicitados.	✓		✓		✓		
9	Cree Ud. cuando realizan el trámite, le solicitan que revise bien sus datos.	✓		✓		✓		
10	Cree Ud. que la recaudación tributaria y no tributaria se ha incrementado este año en el SAT.	✓		✓		✓		
11	Cree Ud. que los impuestos establecidos deben ser justos, verdaderos y necesariamente adecuados.	✓		✓		✓		
12	Cree Ud. que las cobranzas, fiscalizaciones y sanciones tributarias están bien planificadas.	✓		✓		✓		
13	Cree Ud. que las famosas amnistías tributarias, permiten que los contribuyentes traten de ponerse al día en sus deudas.	✓		✓		✓		
14	Cree Ud. que controla la emisión anual de las Declaraciones Juradas mecanizadas del impuesto predial.	✓		✓		✓		
15	Cree Ud. que existe control en las cobranzas que realizan.	✓		✓		✓		
	<b>COBRANZA COACTIVA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Cree Ud. que la notificación que se envía a los contribuyentes del SAT, se recibe en el momento adecuado.	✓		✓		✓		

17	Cree Ud. que el pago de los impuestos es muy engorroso y la pérdida de tiempo, que da lugar a una alta morosidad.	✓	✓	✓
18	Cree Ud. que debe fomentarse una Cultura Tributaria, en los contribuyentes, con toda la información posible, por TV, radio, prensa escrita, colegios y folletos.	✓	✓	✓
19	Cree Ud. que recibe información adecuada de los impuestos establecidos.	✓	✓	✓
20	Cree Ud. que en el módulo de atención del SAT, te brinda información correcta sobre la deuda coactiva.	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Por venir

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable     Aplicable después de corregir

21 de Diciembre de ..... del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Claudia Reinos, Abn

DNI: 22469265

Especialidad del evaluador: Industria

1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
 3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Obel S.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## ANEXO N° 4 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE</b>							
1	Considera que es confiable la información recibida en el módulo de atención del SAT.	✓		✓		✓		
2	En el módulo de atención del SAT, agiliza los trámites correspondientes y ha cumplido el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
3	Cree Ud. que brinda orientación adecuada y oportuna a los trámites solicitados por el contribuyente a través del SAT.	✓		✓		✓		
4	Cree Ud. que brinda orientación tributaria y no tributaria a los contribuyentes del SAT.	✓		✓		✓		
5	Cree Ud. que los requisitos para la realización de un trámite son claros y sencillos.	✓		✓		✓		
6	Cree Ud. que recibe y tramita oportunamente las quejas, reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes acerca de la actuación del SAT.	✓		✓		✓		
7	Cree Ud. que pone en conocimiento a los contribuyentes los resultados de las gestiones efectuadas como consecuencia de sus quejas, reclamos y/o sugerencias dentro del plazo establecido.	✓		✓		✓		
	<b>CONTROL Y COBRANZA DE LA DEUDA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Cree Ud. que mantiene un registro actualizado de infracciones administrativas al momento de ser solicitados.	✓		✓		✓		
9	Cree Ud. cuando realizan el trámite, le solicitan que revise bien sus datos.	✓		✓		✓		
10	Cree Ud. que la recaudación tributaria y no tributaria se ha incrementado este año en el SAT.	✓		✓		✓		
11	Cree Ud. que los impuestos establecidos deben ser justos, verdaderos y necesariamente adecuados.	✓		✓		✓		
12	Cree Ud. que las cobranzas, fiscalizaciones y sanciones tributarias están bien planificadas.	✓		✓		✓		
13	Cree Ud. que las famosas amnistías tributarias, permiten que los contribuyentes traten de ponerse al día en sus deudas.	✓		✓		✓		
14	Cree Ud. que controla la emisión anual de las Declaraciones Juradas mecanizadas del impuesto predial.	✓		✓		✓		
15	Cree Ud. que existe control en las cobranzas que realizan.							
	<b>COBRANZA COACTIVA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Cree Ud. que la notificación que se envía a los contribuyentes del SAT, se recibe en el momento adecuado.	✓		✓		✓		

17	Cree Ud. que el pago de los impuestos es muy engoroso y la pérdida de tiempo, que da lugar a una alta morosidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Cree Ud. que debe fomentarse una Cultura Tributaria, en los contribuyentes, con toda la información posible, por TV, radio, prensa escrita, colegios y folletos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19	Cree Ud. que recibe información adecuada de los impuestos establecidos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20	Cree Ud. que en el módulo de atención del SAT, se brinda información correcta sobre la deuda coactiva.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

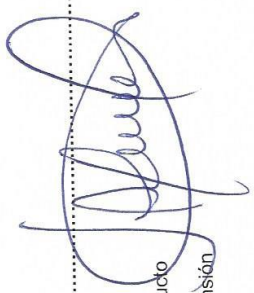
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable después de corregir  No aplicable

..... 21 de Dic ..... del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Nonex Liz Juv

DNI: 080120108030000

Especialidad del evaluador: 

1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
 3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

ANEXO N° 4 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	Cree Ud. que las instalaciones y el ambiente del SAT son agradables y atractivas visualmente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Cree Ud. que la sala de espera del SAT, estuvo limpia y acogedora.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Cree Ud. que los módulos de atención al usuario cuentan con máquinas y equipos de acuerdo a la tecnología moderna.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Cree Ud. que el personal del SAT, cuenta con recursos materiales suficientes para llevar acabo el servicio de atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Cree Ud. que el personal del SAT tiene apariencia pulcra.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Cree Ud. que el personal del SAT se encuentra correctamente uniformado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Cree Ud. que el personal del SAT, que brinda el servicio cuenta con el fotocheck institucional.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Cree Ud. que el personal del SAT son carismáticos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>CONFIANZA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cree Ud. que cuando el personal del SAT promete hacer algo en cierto tiempo lo hace.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	El personal del SAT, cuida la entonación, la expresión y enfoca toda su atención en la consulta.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Cree Ud. que la comunicación positiva es una forma de brindar una eficiente atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Cree Ud. que el personal del SAT, le ofrece una información clara, precisa y en el tiempo establecido.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Usted se siente seguro al realizar sus trámites en los módulos de servicio de atención del SAT.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Cree Ud. que el comportamiento del personal del SAT, que le atiende le inspira confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	Cree Ud. que el personal del SAT, que lo atendió está bien capacitado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Cree Ud. que el personal del SAT, transmite seguridad y convicción al brindar la respuesta a su consulta	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>EMPATIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Cree Ud. que recibió buen trato en el módulo de atención del SAT.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

18	Cree Ud. que el servicio que le brindan en los módulos del SAT, le causan satisfacción e interés por regresar.	/	/	/	/
19	Cree Ud. que cuando tienes un problema, el personal del SAT, muestra un sincero interés en solucionártelo.	/	/	/	/
20	Cree Ud. que el tiempo de atención para su consulta respectiva es óptima.	/	/	/	/
21	Cree Ud. que el horario de atención en el SAT, es adecuada.	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Pertinente

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

.....de.....del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Chavez Leandor, Abner

DNI: 22465261

Especialidad del evaluador: Joven Jefe

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ANEXO N° 4 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

N°	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	Cree Ud. que las instalaciones y el ambiente del SAT son agradables y atractivas visualmente.	✓		✓		✓		
2	Cree Ud. que la sala de espera del SAT, estuvo limpia y acogedora.	✓		✓		✓		
3	Cree Ud. que los módulos de atención al usuario cuentan con máquinas y equipos de acuerdo a la tecnología moderna.	✓		✓		✓		
4	Cree Ud. que el personal del SAT, cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo el servicio de atención.	✓		✓		✓		
5	Cree Ud. que el personal del SAT tiene apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
6	Cree Ud. que el personal del SAT se encuentra correctamente uniformado.	✓		✓		✓		
7	Cree Ud. que el personal del SAT, que brinda el servicio cuenta con el fotocheck institucional.	✓		✓		✓		
8	Cree Ud. que el personal del SAT son carismáticos.	✓		✓		✓		
<b>CONFIANZA</b>								
9	Cree Ud. que cuando el personal del SAT promete hacer algo en cierto tiempo lo hace.	✓		✓		✓		
10	El personal del SAT, cuida la entonación, la expresión y enfoca toda su atención en la consulta.	✓		✓		✓		
11	Cree Ud. que la comunicación positiva es una forma de brindar una eficiente atención.	✓		✓		✓		
12	Cree Ud. que el personal del SAT, le ofrece una información clara, precisa y en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
<b>SEGURIDAD</b>								
13	Usted se siente seguro al realizar sus trámites en los módulos de servicio de atención del SAT.	✓		✓		✓		
14	Cree Ud. que el comportamiento del personal del SAT, que le atiende le inspira confianza.	✓		✓		✓		
15	Cree Ud. que el personal del SAT, que lo atendió está bien capacitado.	✓		✓		✓		
16	Cree Ud. que el personal del SAT, transmite seguridad y convicción al brindar la respuesta a su consulta	✓		✓		✓		
<b>EMPATIA</b>								
17	Cree Ud. que recibió buen trato en el módulo de atención del SAT.	✓		✓		✓		



18	Cree Ud. que el servicio que le brindan en los módulos del SAT, le causan satisfacción e interés por regresar.	✓	✓	✓
19	Cree Ud. que cuando tienes un problema, el personal del SAT, muestra un sincero interés en solucionarártelo.	✓	✓	✓
20	Cree Ud. que el tiempo de atención para su consulta respectiva es óptima.	✓	✓	✓
21	Cree Ud. que el horario de atención en el SAT, es adecuada.	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ 1 ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

..... 2<sup>o</sup> Dic ..... del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Nunez Lin Luis

DNI: 98022040220402

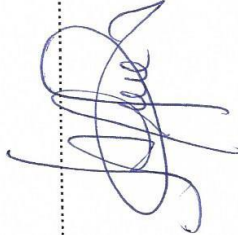
Especialidad del evaluador: .....


1 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

2 **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

3 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES	JEFATURA DEL SAT SMP	"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
---	--	-------------------------	--

"Año del Diálogo y la reconciliación Nacional"

**CARTA N° 010-013-1800002A**

San Martín de Porres, 11 de enero de 2018

Señorita  
**NELIDA ELSA PACHECO MODESTO**  
Jr. Rio Branco N° 1675 - SMP  
Presente. -

**Asunto** : Autorización para realizar encuestas

De mi especial consideración:

Por medio del presente lo saludo cordialmente en nombre del Servicio de Administración Tributaria del Distrito de San Martín de Porres y del mío propio.

El motivo de la presente es para hacer de su conocimiento que queda autorizada su solicitud para realizar una encuesta a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de San Martín de Porres, ya que dicha encuesta servirá para la realización de su tesis "Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres 2017".

Sin más que agregar me despido de Ud., no sin antes expresarle las muestras de mi especial estima personal.

Atentamente;


  
**SAT SMP** SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA  
DE SAN MARTÍN DE PORRES  


---

**DANY RAUL ALFARO CABRERA**  
JEFE SAT - SMP



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS  
TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, **Abner Chávez Leandro**, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la Satisfacción del Usuario Externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017”** de la estudiante **Nélida Elsa Pacheco Modesto**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, por tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.


Lima, 10 de agosto del 2018



  
Abner Chávez Leandro  
DNI: 22469265

Feedback Studio - Mozilla Firefox  
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1049769282&e=1&e=542667538

feedback studio | Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la Satisfacción del Usuario Externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2018




**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**13**

**Aplicación del Servicio de Administración Tributaria y la Satisfacción del Usuario Externo en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2017**

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

**AUTOR:**  
**Br. Nelida Elsa Pacheco modesto**



Página: 1 de 52    Número de palabras: 109356

Text-only Report    High Resolution    1507    27/03/2019

**Resumen de coincidencias**

24 %

1	etccajamarca.gob.pe	5 %
2	repositorio.unp.edu.pe	2 %
3	repositorio.unf.edu.pe	1 %
4	es.scribd.com	1 %
5	Juan Javier Vasga, R. ...	1 %
6	resultadosuniversidad...	1 %
7	Entregado a Universida...	1 %
8	www.mdsmp.gob.pe	1 %
9	repositorio.una.edu.pe	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

PACHECO, MODESTO, NELIDA, ELSA

D.N.I. : 10618198

Domicilio : JR. RIO BRANCO, N.º 1675 - SAN MARTÍN DE PORRES

Teléfono : Fijo : 01-7464304 Móvil : 942831473

E-mail : elsa\_1972@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PACHECO, MODESTO, NELIDA, ELSA

Título de la tesis:

APLICACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIO Y LA SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO EXTERNO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTÍN DE  
PORRES, 2017

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

05.04.2019



# 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  
**ESCUELA DE POSGRADO**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

NELIDA ELSA PACHECO MODESTO

INFORME TITULADO:

APLICACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE SAN MARTÍN DE PORRES, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 1 DE JUNIO DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



*[Handwritten signature]*

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN