



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Conciencia tributaria, obligaciones tributarias y
satisfacción del usuario externo en el Centro de Servicios
Miraflores. SUNAT. Lima 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE:

DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

AUTORA:

Mgrt. Graciela Octavia Villantoy Pacheco.

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2016

Página del Jurado

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores

Presidente

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

Secretario

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

Vocal

Dedicatoria

A mi familia, por haberme apoyado permanentemente, durante todo el proceso de investigación, siendo el presente trabajo el resultado de grandes esfuerzos realizados para cumplir esta meta.

A mis amigos por impulsarme a culminar este trabajo y con quienes compartí gratas experiencias.

Agradecimiento

A Dios, por guiarme, darme fortaleza y proveer todo lo que necesité para culminar este trabajo.

A la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad para mi desarrollo personal y profesional.

Al profesor del curso, amigos y compañeros de trabajo por su apoyo en los momentos que necesite de recurrir a su capacidad, experiencia y colaboración en el desarrollo de este trabajo.

Declaración de Autoría

Yo, **Graciela Octavia Villantoy Pacheco**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “**Conciencia tributaria, obligaciones tributarias y satisfacción del usuario externo en el Centro de Servicios Miraflores. SUNAT. Lima 2016**”, presentada en 146 folios para la obtención del grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentada completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 09 de agosto de 2016

.....

Mgtr. Graciela Octavia Villantoy Pacheco

DNI 08512052

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada: “Conciencia tributaria, obligaciones tributarias y satisfacción del usuario externo en el Centro de Servicios Miraflores. SUNAT. Lima 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre la Conciencia tributaria, obligaciones tributarias y satisfacción del usuario externo, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Introducción

La tesis titulada “Conciencia tributaria, obligaciones tributarias y satisfacción del usuario externo en el Centro de Servicios Miraflores. SUNAT. Lima 2016”, consta de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado conclusiones y sugerencias valiosas para el propósito de la investigación.

En el primer capítulo se formuló la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. Así mismo se justifica las razones de la elaboración de la tesis. En cuanto a los antecedentes se consideró conclusiones de tesis nacionales y extranjeros y se planteó un objetivo general y dos específicos que tuvieron directa relación con las variables motivo de la tesis.

En el segundo capítulo referente al Marco metodológico se especificó una hipótesis general y dos específicas siempre considerando las dos variables del tema de la investigación, además se hizo una definición conceptual y operacional de las mencionadas. En cuanto al tipo de estudio fue básico y por el diseño de estudio fue no experimental, correlacional y transversal. La muestra de la población es infinita del Centro de Servicios. Sunat. Miraflores. Lima. 2016, el método de investigación fue el hipotético deductivo; la técnica utilizada fue la encuesta, los instrumentos aplicados fueron cuestionarios, el método de análisis de datos se realizó a través de procesamiento y análisis estadístico de datos.

En el tercer capítulo se describen los resultados y la contrastación de la hipótesis.

En el cuarto capítulo se precisó la discusión de los resultados de la investigación, haciendo un cruce para el análisis, entre los antecedentes, las definiciones de las variables y dimensiones.

En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio.

Con referencia al sexto capítulo, podemos indicar que se elaboraron las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que ha investigado en el presente estudio.

Finalmente en el séptimo capítulo, se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

El autor.

Índice

	Pág.
Paginas preliminares	
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Introducción	vii
Índice	ix
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación Teórica	20
1.2.1. Fundamentación Teórica de Conciencia Tributaria	20
1.2.2. Fundamentación Teórica de Obligaciones Tributarias	25
1.2.3. Fundamentación Teórica de Satisfacción del Usuario Externo	27
1.3 Justificación	37
1.4 Problema	39
1.5 Hipótesis	43
1.6 Objetivos	44

II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables	46
2.2 Operacionalización de variables	46
2.3 Metodología	47
2.4 Tipo de estudio	48
2.5 Diseño	50
2.6 Población, muestra y muestreo	51
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.8 Métodos de análisis de datos	56
2.9 Aspectos Éticos	62
III. RESULTADOS	63
IV. DISCUSIÓN	80
V. CONCLUSIONES	82
V. RECOMENDACIONES	84
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
VII. APÉNDICES	93
8.1 Matriz de consistencia	94
8.2 Cuestionarios	96
8.3 Base de datos	103
8.4 Validación de cuestionarios: juicio de expertos	123

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Relación de Validadores	59
Tabla 2 Confiabilidad cuestionario de Conciencia Tributaria	59
Tabla 3 Confiabilidad cuestionario de Obligaciones Tributarias	60
Tabla 4 Confiabilidad cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo	61
Tabla 5 Conciencia Tributaria	64
Tabla 6 Obligaciones Tributarias	65
Tabla 7 Satisfacción del Usuario Externo	66
Tabla 8 Dimension de Características del Servicio	67
Tabla 9 Dimensión Trato Personalizado	68
Tabla 10 CT, OT y SUE	69
Tabla 11 Prueba ómnibus	71
Tabla 12 Resumen del modelo	71
Tabla 13 Variables en la ecuación	72
Tabla 14 Prueba Omnibus	72
Tabla 15 Resumen del modelo	73
Tabla 16 Variables en la ecuación	73
Tabla 17 Prueba omnibus	74
Tabla 18 Resumen del modelo	75
Tabla 19 Variables en la ecuación	75

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama de frecuencias de Conciencia Tributaria	64
Figura 2 Diagrama de frecuencias de Obligaciones Tributarias	65
Figura 3 Diagrama de frecuencias de Satisfacción del Usuario Externo	66
Figura 4 Diagrama de frecuencias Dimensión características del Servicio	67
Figura 5 Diagrama de frecuencias Dimensión características del Trato Personalizad	68
Figura 6 Diagrama de frecuencias Conciencia Tributaria, Obligaciones Tributarias y Satisfacción del Usuario	70

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Conciencia tributaria, obligaciones tributarias y satisfacción del usuario externo en el Centro de Servicios Miraflores. SUNAT. Lima 2016.

La población o universo de interés en esta investigación, es Infinita de usuarios del Centro de Servicios. Sunat. Miraflores. Lima. 2016, se consideró una muestra de 384 usuarios en las cuales se han estudiado las variables: Conciencia tributaria, obligaciones tributarias y satisfacción del usuario externo. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de Conciencia tributaria y obligaciones tributarias de Rosas y satisfacción del usuario externo del Minsa, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones.

Decisión: Como $p\text{-value}^* = 0.00 < 0.05$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que la conciencia tributaria y las obligaciones tributarias inciden significativamente en la satisfacción de usuario externo en el Centro de Servicios. SUNAT Miraflores. Lima, 2016, es decir que las variables independientes explican o influyen significativamente en la variable dependiente.

Palabras Clave: Conciencia tributaria, obligaciones tributarias y satisfacción del usuario externo.

Abstract

The objective of the present investigation was to determine the relationship between tax consciousness, tax obligations and external user satisfaction at the Miraflores Service Center. SUNAT. Lima 2016.

The population or universe of interest in this research, is Infinite users of the Service Center. Sunat.Miraflores.Lime. 2016, a sample of 384 users was considered in which the following variables were studied: Tax awareness, tax obligations and external user satisfaction. The method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of correlational level, which collected the information in a specific period, that was developed when applying Tax Consciousness survey and tax obligations of Roses and external user satisfaction of Minsa, all with Likert scale , Which provided information about the relationship between study variables in their different dimensions.

Decision: As $p\text{-value}^* = 0.00 < 0.05$, we reject H_0 and therefore with a level of significance of 5% we conclude that the tax consciousness and tax obligations have a significant impact on external user satisfaction in the Service Center . SUNAT Miraflores-Lima, 2016, ie the independent variables explain or influence significantly the dependent variable.

Key words: Tax awareness, tax obligations and external user satisfaction.

Sommario

Questa ricerca è stato progettato per determinare il rapporto complessivo tra la consapevolezza delle imposte, tasse e la soddisfazione degli utenti esterni a Miraflores Centro Servizi. SUNAT. Lima 2016.

La popolazione o popolazione di interesse in questa ricerca è utente Infinita Centro Servizi. Sunat. Miraflores. Lima. La consapevolezza fiscale, obblighi fiscali e la soddisfazione degli utenti esterni: 2016, un campione di 384 utenti che sono stati studiati variabili considerate. Il metodo utilizzato nella ricerca è stato l'ipotetico-deduttivo. Questa ricerca utilizzato per scopi non sperimentale livello correlazionale design, che ha raccolto informazioni su un determinato periodo, che è stato sviluppato applicando gli obblighi di sensibilizzazione polltax e fiscali di Rose e soddisfazione degli utenti esterni del MoH, tutti con scala Likert , che ha fornito le informazioni relative al rapporto tra le variabili di studio nelle sue diverse dimensioni.

Decisione: Come valore di $p^* = 0.00 < 0.05$, H_0 è respinta e quindi un livello di significatività del 5%, si conclude che gli obblighi di sensibilizzazione fiscale e tributaria impatto significativo la soddisfazione di utente esterno nel Centro Servizi . SUNAT Lima Miraflores, 2016, vale a dire le variabili indipendenti spiegano o significativamente influenzare la variabile dipendente.

Parole chiave: Fiscal consapevolezza, obblighi fiscali e soddisfazione degli utenti esterni.