



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Tesis

Uso del Recibo por Honorarios Electrónico y la Satisfacción percibida de los Contribuyentes que prestaron servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social en el año 2012

Para optar el Grado Académico de:

Magister en Gestión Pública

Autores:

Br. Julio César Campos Pérez

Br. María del Rosario Flores Talavera

Asesor:

Dr. Oscar Rafael Guillen Valle

Área de Especialización:

Gestión Estratégico del Talento Humano

Línea de Investigación

Dirección

Lima – Perú

2014

Página del jurado

**Dr. Luis Alberto Nuñez Lira
Presidente**

**Mgtr. Daniela Medina Coronado
Secretario**

**Mgtr. Emil Beraún Beraún
Vocal**

Declaración Jurada

Yo, Julio César Campos Pérez, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 07973948, con la tesis titulada “Uso del Recibo por Honorarios Electrónico y la Satisfacción Percibida por los Contribuyentes que laboraron en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social en el año 2012”, declaro bajo juramento que:

1) La tesis es de nuestra autoría (compartida con mi señora esposa Sra. Eco. María del Rosario Flores Talavera).

2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima 03 de Noviembre de 2014

Br. Flores Talavera María del Rosario
DNI N.º 07958834

Br. Campos Pérez Julio César
DNI N.º 07973948

Dedicatoria

A nuestros maravillosos hijos Juan Andrés y Juan Diego, por la comprensión, paciencia, cariño y entendimiento a la falta de tiempo y acompañamiento que quizás no les pudimos otorgar en esta etapa y trayectoria de nuestra superación profesional y agradecerles por su apoyo moral y espiritual para concluir la presente investigación.

A la Escuela de Gestión Pública de Postgrado de la Universidad César Vallejos por haber sembrado en nosotros la semilla de la Investigación Científica. Y en especial a Dios, fuente de inspiración en la elaboración del presente trabajo de Investigación.

Agradecimiento

A nuestros hijos por su interminable amor que en todo momento ha sido apoyo y fuerza, por comprender y aprender los caminos espinosos de la investigación científica y que con este ejemplo podrán saber que con el esfuerzo se logran los verdaderos triunfos profesionales para tener una mejor oportunidad de vida y calidad para nuestra familia.

A todas las personas que nos brindaron su asesoría en la elaboración de esta investigación; y de manera muy especial a nuestro asesor de tesis PhD. Doc. Oscar Rafael Guillén Valle quien con sus conocimientos y apoyo incondicional supo guiarnos en el desarrollo de la presente investigación desde un inicio y que han permitido culminarla exitosamente.

Presentación

Honorables integrantes del jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: Uso del Recibo por Honorarios Electrónico y la Satisfacción percibida de los Contribuyentes que prestaron servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social en el año 2012, realizado para optar el Grado de Magister en Gestión Pública, el cual esperamos sea un referente para otros, que conlleve a su posterior aprobación.

En tal sentido, para el análisis correspondiente de la presente investigación se ha considerado dos variables: El Uso de Recibo por Honorarios Electrónico y la Satisfacción percibida por los Contribuyentes.

La presente investigación consta de cuatro capítulos:

El **Capítulo I**, referido al Problema de Investigación, el Planteamiento y Formulación del problema. La Justificación, las Limitaciones, Antecedentes y los Objetivos sobre la relación entre el Uso del Recibo por Honorarios Electrónico y la Satisfacción de los Contribuyentes que prestaron servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social en el año 2012.

El **Capítulo II**, comprende el Marco Teórico, el cual abarca la conceptualización de la Variable 1: Uso de los Recibos por Honorario Electrónico, los Enfoques Teóricos y las Dimensiones de la Variable 1; la conceptualización de la Variable 2: Satisfacción percibida por los Contribuyentes, los Enfoques Teóricos y las Dimensiones de la variable 2 y definiciones de términos básicos.

El **Capítulo III**, lo constituye el Marco Metodológico, el cual abarca la Hipótesis General, las Hipótesis Específicas 1, 2, 3 y 4; la Matriz de Operacionalización de la Variable 1 y de la Variable 2; la Metodología del Tipo de Estudio y Diseño de Investigación; la Población y Muestra; Método de Investigación y las Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

El **Capítulo IV**, se presenta la descripción y análisis de Resultados de la información que se han obtenido así como el método de análisis de datos, la prueba de Hipótesis con la contrastación de la Hipótesis General y de las Hipótesis Específicas y finalmente con la Descripción de los Resultados.

Luego las Conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las Sugerencias del presente estudio de Investigación.

Así mismo las Referencias Bibliográficas, muestran en detalle la información obtenida de diversas fuentes que han hecho posible el desarrollo de nuestro trabajo de investigación; estas sirven de referencia para que el lector profundice su conocimiento.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Los autores

Índice

Página del jurado	ii
Declaración Jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de Tablas	xii
Índice de Figuras	xiv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
Introducción	xviii

Capítulo I: Problema de Investigación

1.1	Planteamiento del Problema	21
1.2	Formulación del Problema	23
1.2.1	Problema General	23
1.2.2	Problemas Específicos	23
1.3	Justificación	24
1.3.1	Justificación Teórica	25
1.3.2	Justificación Metodológica	25
1.4	Limitaciones	26
1.5	Antecedentes	27
1.5.1	Internacionales	27
1.5.2	Nacionales	30
1.6	Objetivos	32
1.6.1	Objetivo General	32
1.6.2	Objetivos Específicos	32
	Objetivo Específico 1.	32
	Objetivo Específico 2.	32
	Objetivo Específico 3.	32
	Objetivo Específico 4.	33

Capítulo II: Marco Teórico

2.1	Variable 1: Uso del Recibo por Honorarios Electrónico	35
2.1.1	Conceptos de la Variable 1: Uso del Recibo por Honorarios Electrónico.	35
2.1.2	Enfoques Teóricos de la Variable 1: Uso del Recibo por Honorarios Electrónico.	36
2.1.3	Dimensiones de la Variable 1: Uso del Recibo por Honorarios Electrónico	49
	Dimensión Universalidad	49
	Dimensión Facilidad de Uso	50
	Dimensión Seguridad	51
	Dimensión Acreditación	52
2.2	Variable 2: Satisfacción Percibida de los Contribuyentes.	53
2.2.1	Conceptos de la Variable 2: Satisfacción Percibida de los Contribuyentes.	53
2.2.2	Enfoques Teóricos de la Variable 2: Satisfacción Percibida de los Contribuyentes.	54
2.2.3	Dimensiones de la Variable 2: Satisfacción Percibida de los Contribuyentes.	56
	Dimensión Producto o Servicio	56
	Dimensión Atributos	57
	Dimensión Intención de Uso y Recomendación	58
2.3	Definición de Términos Básicos	59

Capítulo III: Marco Metodológico

3.1	Hipótesis	64
3.1.1	Hipótesis General	65
3.1.2	Hipótesis Específicas	65
	Hipótesis Específica 1:	65
	Hipótesis Específica 2:	65
	Hipótesis Específica 3:	65
	Hipótesis Específica 4:	65
3.2	Variables	66
3.2.1	Definición Conceptual	66
3.2.2	Definición Operacional	66
3.3	Metodología	69
3.3.1	Tipo de Estudio	69
3.3.2	Diseño de Investigación	69
3.4	Población y Muestra	71
3.4.1	Población	71

3.4.2	Muestra	71
3.5	Método de Investigación	72
3.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	73
3.6.1	Técnicas de Recolección de Datos:	73
3.6.2	Instrumento de Recolección de Datos:	74
3.6.3	Tratamiento Estadístico	74
3.7	Método de Análisis de Datos.	76
Capítulo IV: Resultados		
4.1.	Descripción de Resultados	80
4.2	Prueba de Hipótesis	92
	Contrastación de Hipótesis	92
	Hipótesis General	92
	Hipótesis Específica 1	93
	Hipótesis Específica 2	94
	Hipótesis Específica 3	95
	Hipótesis Específica 4	96
4.3	Discusión de Resultados	97
Conclusiones y Sugerencias		
	Conclusiones	102
	Sugerencias	103
Referencias Bibliográficas		
	Bibliografías	106
Anexos		
	Anexo 1: Matriz de Consistencia y Matriz del Instrumento	110
	Anexo 2: Instrumento de Medición de la Variable 1 y la Variable 2	113
	Encuesta	114
	Anexo 3: Cuadro Estadístico del Resumen del Universo de Contribuyentes y/o Usuarios que utilizan Recibos por Honorarios Electrónico desde Octubre del Año 2008 hasta Diciembre del Año 2013	121
	Anexo 4: Certificados de Validación de Instrumentos	123
	Anexo 5:	142

Cuestionario de la Encuesta	143
Resultado de la Encuesta	146
Nivel de Confiabilidad	151
Sumatoria de la Variable 1	153
Sumatoria de la Variable 2	157
Hipótesis	163
Anexo 6:	167
Normalidad	168
Homocedasticidad	168
Análisis de Nivel de Confiabilidad	168
Coefficiente de Correlación	168
Metodología	169

Índice de Tablas

Tabla 1	Cuadro de diferencia del Modelo Físico y Modelo Electrónico.	41
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la Variable 1 Uso del Recibo por Honorario Electrónico	67
Tabla 3	Matriz de operacionalización de la Variable 2 Satisfacción percibida por los Contribuyentes.	68
Tabla 4	Distribución de la población.	71
Tabla 5	Tabla de frecuencia Uso del Recibo por Honorarios Electrónicos	80
Tabla 6	Nivel del uso del recibo por honorarios electrónico	81
Tabla 7	Tabla de frecuencia Satisfacción percibida de los Contribuyentes	82
Tabla 8	Nivel de satisfacción percibida por el contribuyente	83
Tabla 9	Tabla de frecuencias de la Dimensión Universalidad.	84
Tabla 10	Nivel de la Dimensión Universalidad de la V1	85
Tabla 11	Tabla de frecuencia de la Dimensión Facilidad del Uso.	86
Tabla 12	Nivel de la Dimensión Facilidad de Uso de la V1	87
Tabla 13	Tabla de frecuencia de la Dimensión Seguridad.	88
Tabla 14	Nivel de la Dimensión Seguridad de la V1	89
Tabla 15	Tabla de frecuencia de la Dimensión Acreditación.	90
Tabla 16	Nivel de la Dimensión Acreditación de la V1	91
Tabla 17	V1 Uso del Recibo Electrónico * V2 Satisfacción del Contribuyente.	93
Tabla 18	Dimensión 1 V1 Universalidad * V2 Satisfacción del Contribuyente	94
Tabla 19	Dimensión1 V1 Facilidad de Uso * V2 Satisfacción del Contribuyente.	95
Tabla 20	Dimensión 3 V1 Seguridad * V2 Satisfacción del Contribuyente.	96
Tabla 21	Dimensión 4 V1 Acreditación * V2 Satisfacción del Contribuyente.	97
Tabla 22	Matriz de Consistencia	111
Tabla 23	Matriz del Instrumento	112
Tabla 24	Universo de Contribuyentes y/o Usuarios que utilizan Recibos por Honorarios Electrónicos desde Octubre de 2008 hasta Diciembre de 2013.	122
Tabla 25	Descripción del Cuestionario de la Encuesta de la Variable 1.	144
Tabla 26	Descripción del Cuestionario de la Encuesta de la Variable 2.	145
Tabla 27	Resultados del Cuestionario de la Encuesta de la Variable 1 y 2.	147
Tabla 28	Sumatoria de los Resultados de la Variable 1.	154
Tabla 29	Sumatoria de los Resultados de la Variable 2.	158

Índice de Figuras

Figura 1	Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria entidad Pública del Estado encargada de administrar y supervisar la emisión del Recibo por Honorarios Electrónico.	42
Figura 2	Secuencia para acceder al Portal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. 1er. paso.	42
Figura 3	Secuencia para acceder al Portal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - Emisión de Recibo por Honorarios Electrónico. 2do. paso.	43
Figura 4	Secuencia para acceder al Portal de Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - Emisión de Recibo por Honorarios Electrónico donde se registrará mediante la Clave SOL. 3er. paso.	43
Figura 5	Secuencia para acceder al Portal de Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - se Selecciona el Grupo Recibo por Honorarios Electrónico, y de la Lista se Presiona Clic en Emisión de Recibo por Honorario Electrónico. 4to.	44
Figura 6	Secuencia para acceder al Portal de Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - se ingresa el número de RUC del cliente o usuario del servicio, siempre que requiera sustentar gasto o costo para efecto para efecto tributario. El sistema al reconocer el número de RUC automáticamente consignara los datos de identificación de su cliente o usuario de acuerdo a la información registrada en nuestro sistema. 5to. Paso.	44
Figura7	Secuencia para acceder al Portal de Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – se edita la Descripción del Servicio Prestado. 6to. paso.	45
Figura 8	Secuencia para acceder al Portal de Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – si se marca “Si” la Operación está Sujeta a Retención y “No” si no está Sujeta a Retención del 10 %, y por Ultimo Presione el botón Continuar. 7mo. Paso.	45
Figura 9	Secuencia para acceder al Portal de Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – vista Previa del Recibo Electrónico, en otras palabras es un Borrador y no tiene Ninguna Valides, si ya está seguro que está Bien marque el botón Emitir Recibo. 8vo. Paso	46
Figura 10	Secuencia para acceder al Portal de Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – este ya es el Recibo por Honorarios Electrónico y Muestra toda la Información del Cliente y sus datos. También, es muy Parecido al Recibo por Honorarios Físico, solo el Formato. 9no. Paso.	46
Figura 11	Modelo 01 del Recibo por Honorarios Físico Tradicional.	47
Figura 12	Modelo 02 del Recibo por Honorarios Físico Tradicional.	47

Figura 13	Modelo 03 del Recibo por Honorarios Físico Tradicional.	48
Figura 14	Frecuencia Uso del Recibo por Honorarios Electrónico.	80
Figura 15	Nivel de Resultado del uso del recibo por honorarios electrónico	81
Figura 16	Frecuencia Satisfacción del Contribuyente.	82
Figura 17	Nivel de Resultado de la satisfacción percibida por el contribuyente	83
Figura 18	Frecuencia Dimensión Universalidad	84
Figura 19	Nivel de Resultado de la dimensión universalidad (D1V1)	85
Figura 20	Frecuencia Dimensión Facilidad de Uso.	86
Figura 21	Nivel de Resultado de la dimensión facilidad de uso (D2V1)	87
Figura 22	Frecuencia Dimensión Seguridad.	88
Figura 23	Nivel de Resultado de la dimensión seguridad (D3V1)	89
Figura 24	Frecuencia Dimensión Acreditación.	90
Figura 25	Nivel de Resultado de la dimensión acreditación (D4V1)	91

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito establecer la relación entre el Uso del Recibo por Honorarios Electrónico y la satisfacción percibida por los contribuyentes que prestaron servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social en el año 2012. Obteniéndose una significancia de 0.923** lo cual indica que la relación existente entre ambas variables es muy significativa.

El diseño empleado fue no experimental de tipo descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo y de tipo básico. Se utilizó una muestra censal. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de Uso del Recibo por Honorarios Electrónico y la Satisfacción percibida de los Contribuyentes que prestaron servicio el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social en el año 2012. Se realizó el análisis psicométrico para ambos instrumentos bajo los criterios de confiabilidad y validez.

Los resultados indican que existe una relación significativa entre el Uso del Recibo por Honorarios Electrónicos y la Satisfacción percibida por los Contribuyentes. Asimismo los resultados de correlación indican que el Uso del Recibo por Honorarios Electrónicos están relacionados de manera significativa con la Satisfacción percibida de los Contribuyente y sus dimensiones, en la Hipótesis general se ha obtenido un p-valor 0,915** de nivel de significancia asumido por lo tanto no se rechaza la hipótesis nula.

En conclusión: El grado de relación que existe entre el Uso del Recibo por Honorarios Electrónico y la Satisfacción percibida es significativa por los Contribuyentes que prestaron servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social.

Palabras claves: Uso del recibo por honorarios electrónico, satisfacción percibida por los contribuyentes, Universalidad, Facilidad de Uso, Seguridad, Acreditación.

Abstract

This research was aimed at establishing the relationship between the use of the Electronic Receipt Fees and satisfaction perceived by taxpayers who served in the Cooperation Fund for Social Development in 2012. Obtaining a significance of 0.923** which indicates that the relationship between the two variables is significant.

The experimental design was not descriptive and correlational, quantitative approach and basic type. With a census sample was used. The instruments used were the Questionnaire Using Receipt Fees Electronic and perceived satisfaction Taxpayers paid the Fund Service Cooperation for Social Development in 2012. Psychometric analysis for both instruments was performed under the criteria of reliability and validity.

The results indicate a significant relationship between the use of the Electronic Receipt Fees and perceived satisfaction by Taxpayers. Also the correlation results indicate that the use of the Electronic Receipt Fees significant associated with perceived satisfaction and its dimensions Taxpayers in the general hypothesis has obtained a p- value of 0.915** significance level assumed therefore the null hypothesis is not rejected.

Conclusion: The degree of relationship between the Use of Electronic Receipt Fees and perceived satisfaction is significantly Taxpayers who served in the Cooperation Fund for Social Development.

Keywords: Using electronic receipt for fees, Satisfaction perceived by taxpayers, Universality, Ease of Use, Security, Accreditation.