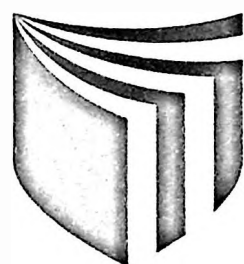


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

TESIS

**EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DEL
DISTRITO DE PIURA RESPECTO DE LOS SERVICIOS
TRIBUTARIOS BRINDADOS POR SUNAT**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

ARELLANO CARRIL, MARLON HARVEY

ASESOR

GÓMEZ JACINTO, LUIS GERARDO

PIURA – PERÚ

2011

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

De acuerdo con el CAPÍTULO II del ARTÍCULO 15° del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y el de la escuela profesional de Contabilidad, de optar el grado de licenciado en Ciencias Contables y Administrativas.

Sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

"EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DEL DISTRITO DE PIURA RESPECTO DE LOS SERVICIOS TRIBUTARIOS BRINDADOS POR SUNAT."

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradecemos anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que se brinden al presente trabajo de investigación.



Gómez Jacinto, *Gerardo*.

Presidente

Vílchez Inga, *Román*.

Secretario

Elías Quinde, *Fredy*.

Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a toda mi familia.

A mis padres Olga y Mario, y a mis hermanos Sandra y Mario, por su comprensión y ayuda, en buenos y malos momentos, pues gracias a ellos he aprendido a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad, ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi empeño y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio. A mi novia Marilyn, por su paciencia y comprensión y a todas las personas que estuvieron conmigo a través de esta investigación e hicieron posible su realización.

A todos ellos,

Muchas gracias de todo corazón.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento

A mi asesor metodológico, Gómez Jacinto, *Gerardo*.

A mi asesor especialista, Vílchez Inga, *Román*.

A los señores, SUNAT Piura.

A mi familia en general...

A todos mis compañeros y amigos, y a todas aquellas personas, que con su apoyo a través de los conocimientos impartidos durante el desarrollo de ésta tesis, han facilitado la elaboración de la misma.

RESUMEN

La presente investigación fue elaborada en base a la necesidad que surgió, por tratar de medir el nivel de satisfacción presente en los contribuyentes que hacen uso de los servicios tributarios que brinda Superintendencia Nacional de la Administración Tributaria de Piura (en adelante SUNAT), para ello se tuvo en cuenta un objetivo primordial que fue justamente el tratar de determinar el nivel satisfacción de los contribuyentes del distrito de Piura, respecto de los servicios tributarios brindados por SUNAT. Para ello se elaboró una investigación de tipo no experimental, descriptiva - no correlacional, pues las variables presentadas en la realidad no se relacionan, además es de tipo transversal pues toma un solo punto del tiempo. Lo que se intenta, es describir las cualidades que determinan la satisfacción de los contribuyentes, los mismos que representan la unidad de análisis. Esta investigación se desarrolló en base a dos principales variables, los servicios tributarios y la satisfacción, las mismas que fueron medidas a través de una encuesta, la que permitió determinar, luego del análisis de los datos recogidos, que el nivel de satisfacción presente en los contribuyentes es alto y que más del 80% de los mismos se encuentra satisfecho respecto de los servicios tributarios que SUNAT le brinda.

ABSTRACT

The present investigation was elaborated on the basis of the need that arose, for trying to measure the level of present satisfaction in you them contribute that they use the tributary services that there offers National Superintendence of Piura's Tributary Administration (SUNAT), for it there was born in mind a basic aim that was exactly the level tried to determine satisfaction of the contributors of Piura's district, respect of the tributary services offered to the National Superintendence of Piura's Tributary Administration (SUNAT). For it there was elaborated an investigation, descriptive of not experimental type - not correlacional, since the variables presented in the reality do not relate, in addition it is of transverse type so it takes an alone point of the time. What is tried, is to describe the qualities that determine the satisfaction of the contributors, the caresses that represent the unit of analysis. This investigation developed on the basis of two principal variables, the tributary services and the satisfaction, the same ones that were measured across a survey, which allowed to determine, after the analysis of the quiet information, that the level of present satisfaction in the contributors is high and that more than 80 % of the same ones is satisfied respect of the tributary services that SUNAT drinks to him.

ÍNDICE

	Página
Presentación.....	ii
Dedicatoria.....	v
Agradecimientos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice.....	ix
Introducción.....	3
Capítulo I: Aspectos Generales de la Investigación.....	5
1.1 Planteamiento y Formulación del Problema.....	5
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	5
1.1.2 Formulación del Problema.....	6
1.2 Objetivos de la Investigación.....	6
1.2.1 Objetivo General.....	6
1.2.2 Objetivos Específicos	6
1.3 Hipótesis y Variables.....	7
1.3.1 Hipótesis.....	7
1.3.2 Variables – Indicadores.....	7
1.3.2.1 Identificación de las Unidades de Análisis.....	7
1.3.2.2 Definición Conceptual de las Variables.....	7
1.3.2.3 Definición Operacional de las Variables.....	8

1.4 Metodología.....	9
1.4.1 Tipo de Diseño.....	9
1.4.2 Población – Muestra.....	9
1.4.3 Técnicas, Instrumentos, Fuentes e Informantes.....	10
1.4.4 Formas de Análisis de Datos.....	12
Capítulo II: El Sistema Tributario Peruano desde un Enfoque de la Satisfacción del Contribuyente.....	13
2.1 El sistema Tributario.....	13
2.1.1 Definición de Sistema Tributario.....	13
2.1.1.1 El sistema Tributario Peruano.....	16
2.1.2 La Administración Tributaria.....	19
2.1.2.1 Órganos de la Administración Tributaria en el Perú.....	21
2.1.2.2 Facultades de la Administración Tributaria en el Perú.....	26
2.1.2.3 Obligaciones de la Administración Tributaria en el Perú....	29
2.1.3 La Normatividad Tributaria.....	30
2.1.3.1 Definición de Tributo.....	32
2.1.3.2 Clases de Tributo.....	34
2.1.4 Los Servicios Tributarios.....	37
2.1.4.1 Los Servicios Tributarios brindados por la SUNAT.....	38
2.2 La Satisfacción.....	41
2.2.1 Definición de Satisfacción.....	41
2.2.2 Teorías de la Satisfacción.....	44
2.2.2.1 Elementos que conforman la Satisfacción.....	46

2.2.3 Relación entre la Satisfacción y la Calidad del Servicio.....	52
2.2.3.1 Tipos de Calidad del Servicio.....	55
Capítulo III: Análisis de la Problemática.....	59
3.1 Análisis de los Aspectos Generales.....	61
3.2 Análisis de la Satisfacción.....	67
3.3 Análisis de los Servicios Tributarios.....	71
Capítulo IV: Contrastación de Hipótesis.....	77
4.1 Planteamiento de la Hipótesis.....	77
4.2 Análisis de las Variables.....	78
4.2.1 Satisfacción.....	78
4.2.2 Servicios Tributarios.....	85
4.2.3 Satisfacción Versus Servicios Tributarios.....	91
4.3 Resultados Obtenidos.....	101
Conclusiones.....	103
Recomendaciones.....	106
Referencias bibliográficas.....	109
Anexos.....	113