



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Gestión administrativa del servicio de administración tributaria y su  
relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto –  
2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

**Br. Fiorella Suley Failoc Albán**

**ASESOR**

**Mg. Keller Sánchez Dávila**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Dirección**

**PERÚ 2017**



---

Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
Presidente



---

Dra. Nora Nieto Penadillo  
Secretaria



---

Mg. Keller Sánchez Dávila  
Vocal

## **Dedicatoria**

Este trabajo de tesis postgrado está dedicado con mucho cariño a mis queridos PADRES, pilares fundamentales de mi vida, que me dieron la vida y están conmigo en todo momento. Me enseñaron a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me ilustraron, valores, principios, perseverancia, empeño y sobre todo una gran dosis de amor.

Fiorella.

## **Agradecimiento**

Me complace a través de este trabajo presentar mis sinceros agradecimientos:

Docentes de la Universidad César Vallejo, que participaron, orientaron mediante sus impecables conocimientos para la elaboración y culminación de esta tesis de maestría, en especial al Mg. Keller Sánchez Dávila por su asesoría y paciencia.

Al director del SAT –T. Tarapoto por darme las facilidades para realizar este trabajo y confiar en mi persona.

A la universidad Cesar Vallejo por abrirme las puertas y permitir que formara parte de esta casa de estudios de la que me siento orgullosa.

Fiorella.

## Declaratoria de autenticidad

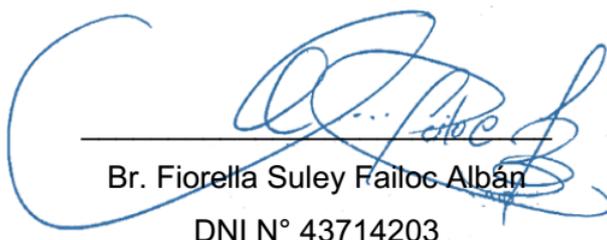
Yo, Fiorella Suley Failoc Albán, estudiante del Programa de Gestión Pública, llevado a cabo en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 43714203, con la tesis titulada Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; 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 considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios e plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, agosto de 2017.



Br. Fiorella Suley Failoc Albán  
DNI N° 43714203

## Presentación

Señores miembros del jurado,

Presento ante ustedes la tesis titulada: “Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto”, con la finalidad de relacionar la gestión administrativa y su el desempeño laboral de los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria, Sede Tarapoto; este trabajo de investigación presenta 7 capítulos:

En el Capítulo I Introducción, nos referimos a la realidad problemática donde analizamos la problemática de la gestión administrativa con relación a la satisfacción del contribuyente. Seguidamente se presentó los trabajos previos que existen a nivel internacional, nacional y regional que nos dio soporte temático en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, así como las teorías de autores relacionados al tema de investigación. La formulación del problema después de analizar la base teórica nos ayudó a preparar la justificación teórica y metodológica pasos para proponer nuestras hipótesis y objetivos de nuestro trabajo de investigación. En el Capítulo II Método se mencionó el tipo de diseño de investigación, tipo de estudio, las variables, la población muestra de estudio, así como el muestreo y las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; el método de análisis de datos y el aspecto ético del autor. En el Capítulo III Resultados se aplica y explica la estadística y gráficos del caso para tener resultados de las encuestas realizadas por cada una de las variables. En el Capítulo IV Discusión se valida las teorías confrontadas con autores diversos para llegar a las conclusiones y recomendaciones en los capítulos V y VI respectivamente. En el Capítulo VII Referencias se enumera los autores que se utilizaron en la presente investigación.

Esperando cumplir con los requisitos del caso,

La autora.

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
1. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos .....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	25
1.4. Formulación del problema .....	40
1.5. Justificación.....	40
1.6. Hipótesis.....	42
1.7. Objetivos .....	42
II. METODO .....	43
2.1. Diseño de investigación.....	43
2.1. Variables, Operacionalización .....	43
2.2. oblación y muestra .....	44
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	45
2.4. Método de análisis de datos.....	46
2.5. Aspectos éticos .....	48
III. RESULTADOS.....	49

IV. DISCUSIÓN.....	53
V. CONCLUSIONES .....	56
VI. RECOMENDACIONES.....	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS .....	62

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de información

Anexo N° 03: Fichas de validación de experto

Anexo N° 04: Confiabilidad de los Instrumentos

Anexo N° 05: Autorización para aplicar instrumentos

## Índice de tablas

Tabla N° 1: Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto periodo 2017	50
Tabla N° 2: Satisfacción del contribuyente del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto periodo 2017	51
Tabla N° 3: Resultados de la correlación entre las variables Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017	52
Tabla N° 4: Análisis de varianza entre las variables Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria con la Satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017	53

## Índice de gráficos

Gráfico N° 1: Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto periodo 2017 (%).	50
Gráfico N° 2: Satisfacción del contribuyente del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto periodo 2017 (%).	51
Gráfico N° 3: Gráfico de Dispersión entre las Variables Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017	52

## RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación titulada "Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017", se realizó en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto (SAT-T) con el objetivo principal de determinar la relación entre la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente, para ello se obtuvo una muestra representativa de 275 contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT-T), las cuales fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia para luego solicitarles el llenado de los cuestionarios que previamente fueron evaluados por expertos en la materia, el tipo de estudio fue no experimental con diseño descriptivo correlacional.

Procesada las encuestas se presentó el resumen de los datos por medio de tablas y gráficos estadísticos para su análisis correspondiente e interpretación, y para el estudio de relación se utilizó la prueba estadística de correlación Pearson, este proceso se llevó a cabo por medio de la hoja de cálculo Excel y el programa estadístico SPSS versión 21.

La gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria tuvo mayor impacto en la escala "Regular" con un 40%, y la mayor concentración de respuesta por parte de los contribuyentes encuestados sobre el nivel de satisfacción del contribuyente se encontró en la escala "Media" con un 28%. Se llegó a determinar la relación significativa entre la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto, el coeficiente de correlación de Pearson (0.845) nos indica que existe una correlación alta positiva entre las variables de estudio.

*Palabras Claves: Gestión administrativa, Satisfacción del contribuyente.*

## ABSTRACT

The following research work entitled "Administrative Management of the Tax Administration Service and its relationship with taxpayer satisfaction in the district of Tarapoto - 2017" was carried out in the Tarapoto Tax Administration (SAT-T) with the main objective of To determine the relationship between the Administrative Management of the Tax Administration Service and the satisfaction of the taxpayer. For this purpose, a representative sample of 275 taxpayers from the Tax Administration Service (SAT-T) was obtained, which were selected through non-probabilistic sampling For convenience and then request the filling of the questionnaires that were previously evaluated by experts in the field, the type of study was non-experimental with descriptive correlational design.

Processed surveys were presented summarizing the data by means of statistical tables and graphs for their corresponding analysis and interpretation, and for the relationship study we used the Pearson correlation statistical test, this process was carried out by means of the leaf Of Excel calculation and the statistical program SPSS version 21.

The administrative management of the Tax Administration Service had a greater impact on the "Regular" scale with 40%, and the greater concentration of response by the taxpayers surveyed on the level of satisfaction of the taxpayer was found in the "Average" scale with A 28%. The significant relationship between the administrative management of the Tax Administration Service and the taxpayer satisfaction in the district of Tarapoto was determined. Pearson's correlation coefficient (0.845) indicated that there is a high positive correlation between the study variables

*Key words: Administrative management, Taxpayer satisfaction.*

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En la actualidad, la mayoría de las municipalidades del Perú, tienen el Servicio de Administración Tributaria, que es clave para recaudar impuestos, a pesar de que no se ve con buenos ojos la recaudación de impuestos a largo plazo. Una recaudación óptima no sólo permite que el mecanismo de estado pueda trabajar y ser visto como competente, sino que permite que los recursos se utilicen en los sectores de bajos ingresos económicos. Los SAT son entes del sector público descentralizados de la Municipalidad, responsables de la Administración, recaudación y fiscalización de los ingresos por concepto de contribuciones e ingresos de los Municipios. Tienen una autosuficiencia administrativa, presupuestaria y monetaria. Se suministran por intermedio de una comisión de lo recaudado. La identidad del trabajo del personal está sujeta a la administración laboral del régimen privado. (Luna, C. 2007).

En el Perú, el modelo actual de Servicios de Administración Tributaria es el indicado por el modelo catastral latino cuya única razón de existir es la estatal, donde ha soportado en su procedimiento de ejecución y ajuste a nuestra forma de vida, un desprendimiento y división de capacidades y competencias, así socavando su propio objetivo y disminuyendo sus resultados potenciales de adelanto para cambiar notablemente a un mecanismo convincente para la organización de la carga predial y aún menos un aparato para mejorar y reforzar. Los problemas de acompañamiento se han experimentado en los distritos de Perú: Problemas económicos serios, cuestiones administrativas de gestión, bajo nivel de habilidad del personal, ausencia de lugar de trabajo satisfactorio, bajo entusiasmo por el desarrollo y de calidad, de la organización desprendimiento del control administrativo, una imagen negativa ante el público en general, y así sucesivamente. (Escuela SAT, 2011).

Además, los SATs nacen como otra opción a la administración convencional a través de las oficinas de cobros de impuestos. El análisis realizado demuestra que los niveles de recaudación en estos órganos eran bajos y las tasas de adeudo eran altas; por otro lado, había luces de descomposición que no hacían posible un registro suficiente y el consiguiente control; además, los sistemas informáticos para la sistematización estaban viejos o no existían. La formación de los Servicios de Administración Tributaria involucra la excepcional modernización de estos mecanismos, además incluye personal con aptitudes especializadas y preparados en temas tributarios (Ramírez, C. 2008).

DIE (2009), observa que la externalización de tributos contrajo claras ventajas a siete municipalidades que tenían los Servicios de Administración Tributaria (SAT): éstos aumentaron sus arcas en un 80,9%, que hace un promedio del 9% al año, desde 1998 al 2007. En tanto, 21 municipalidades que no tenían los Servicios de Administración Tributaria (SAT) aumentaron sus arcas en un 61,2%, que hace un promedio de 6,8% cada año. Más importante aún, en el segundo año de su creación, los SAT hacen que la recaudación produzca tasas de crecimiento muy altas. Así se puede comprobar que el SAT tiene más éxito que la gestión de recaudo estatal ya que aplican una mezcla de diversas técnicas e instrumentos:

- Investigación intensiva y aumento de la base de egresos.
- Acción de recaudo más eficiente y baja del porcentaje de deudores.
- Aumento de salario extra incrementando acciones en el campo.
- Reformas en la entidad y organización en áreas internas.
- Administración estratégica del talento humano.
- Administración monetaria autónoma y adquisición fructífera.
- Inversiones en instalaciones adecuadas, en particular en avances de datos y correspondencia (TIC).

Ramírez, C. (2008), opina que la recaudación de tributos es una función muy importante para cualquier Estado (Gobierno), a pesar de que no se aprecia con buenos ojos después de algún tiempo. Una recaudación buena permitirá que el mecanismo estatal marche bien y se vea como eficaz, sino que además permite que los ingresos se inviertan en las zonas más pobres. A nivel Municipal, este significado es todavía importante, ya que para el contribuyente el municipio es el que representa al estado en su zona. El SAT aplica instrumentos distintivos, incompletamente imaginativos, para imponer la recaudación. Estos instrumentos incorporan cambios en el beneficio del cliente, la utilización de innovaciones de datos y correspondencia (TIC) y una recaudación más cimentada de tributos o vencimientos con mora.

Por otra parte, los Servicios de Administración Tributaria (SAT) que dan a la población componen uno de los ejes fundamentales de toda administración. Cada organización aplica modelos alineados según el agrado del ciudadano y gestionado, teniendo en cuenta el objetivo final de superar continuamente sus perspectivas. Por lo tanto, es importante dar a los ciudadanos las facilidades de la misma, para que esta manera encuentre satisfacción del servicio brindado. En ese sentido, deben plantearse acciones e innovadores proyectos con el fin de dar un servicio excelente. La constitución de una estrategia de calidad logrará tener un alto nivel de eficacia y una ilustración transformadora que inducirá un cambio inmutable en la administración dada a la población. (Escuela SAT, 2011).

En consecuencia, la investigación de este estudio nos ayudará a establecer si existe concordancia entre la Gestión Administrativa del Servicio de Administración Tributaria con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto, por lo que se efectuará un estudio de correlación y se resolverá si hay una enorme relación entre ellos.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacional**

Zapata, D. (2013). El efecto del sistema ecuatoriano de recaudación de impuestos: período intencional, en vista del enfoque del cuadro de mando ajustado en el período 2009-2011. Este trabajo se ejecutó con el fin de conocer el efecto del sistema de recaudación de impuestos: período intencional en La Administración Tributaria y en los ciudadanos para actualizar el cambio de formas de recaudación en sus previas fases al inicio de la actividad coactiva; se utilizó un estudio exploratorio, descriptivo y explicativo; tomando un ejemplo de 383 contribuyentes, donde en la investigación se encontraron: con respecto a la recaudación en el año 2009; se recaudó 228,83 millones de dólares y por reducción 34,26 millones de dólares a nivel nacional; de la suma total recaudada pertenecen 126.89 millones de dólares a la supervisión a través del período intencional, teniendo un lugar de 12,37% para el control de las obligaciones y un 35,86% de la suma total recaudada. Con respecto a la gestión de cobro del año 2010; se encontró un incremento de 250,05 millones de dólares, en comparación del año 2009, en el cual se recaudó por administración el de cobro 228,83 millones de dólares, sin considerar remisión de intereses, multas y aumentos. Respecto a la administración de recaudación del año 2010; se descubrió un cobro de 330,50 millones de dólares, comparando con 250,05 millones de dólares en 2010, este aumento y adicionalmente el incremento de la recaudación de los años 2009 y 2010, debido a la utilización de la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del año 2008 y las mejoras para el año 2011 en la administración de cobranza en el período intencional. Respecto a la Percepción del Contribuyente; El 72.85% de los ciudadanos no están de acuerdo en asumir los pagos de sus impuestos. Finalizando; que para la Administración Tributaria el fortalecimiento de los procedimientos de las etapas de recaudación de impuestos antes de la cobranza coactiva, permiten extender la recaudación en cobranzas, debido al alto costo que implica tanto para

el Servicio de Impuestos Internos como para el contribuyente el inicio de las acciones coactivas (auto-pago).

Álvarez, G. (2012). Cumplimiento de Clientes y Usuarios con la administración que se ofrece en tiendas generales gubernamentales. Caracas, Venezuela. El presente estudio se desarrolló en una investigación evaluativa, de nivel descriptivo, bajo un plan de campo, no experimental y transeccional. Se aplicaron las técnicas de la observación y de la entrevista de tipo estructurada, y como instrumento la encuesta, tomando como base de medición la escala CALSUPER de ajuste SERVQUAL para sistemas de supermercados, que se realizó considerando los marcadores de calidad y el impacto de la administración del gobierno venezolano en la estructura de la " Misión Alimentación". La medida de la población comprendía 2.950 receptores/día. La estimación de la muestra fue resuelta probabilísticamente, con un nivel de confianza del 95% y estaba compuesta por 839 clientes que hicieron alguna compra en las tiendas generales PDVAL del Distrito Capital. La información obtenida se compuso y ensambló utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas para el examen del mismo, adquiriendo un índice de calidad del servicio de - 1.27 mostrando que las observaciones del cliente son inferiores a los deseos en un 25.4%, habiendo aun posibilidades de mejorar en las dimensiones físicas y confiables, particularmente en la infraestructura de los locales y el tiempo de demora en atención de las cajas.

Droguett, F. (2012). Calidad y Satisfacción en el Servicio al Cliente de la Industria Automotriz: Análisis de los Principales Factores que afectan a la Evaluación del Cliente. Universidad de Chile, Santiago; Chile. A través de una hipotética auditoría de los puntos relacionados, una investigación básica de la ejecución en la lealtad de los clientes de esta industria a la luz de un examen hecho a las 5 marcas de autos, y el uso de dispositivos medibles a una base de datos de reacciones a una visión general de clientes genuinos de esta industria; llegamos a una

presión de las formas de servicios comprometidas con el mundo del automóvil, la prueba distintiva del conductor fundamental de la decepción de la industria y demostrar cuáles son los elementos que más peso tienen en la evaluación que los clientes hacen de su experiencia con el servicio. Esta investigación se completa considerando que no hay un solo proceso de servicio, sin embargo, hay dos formas de servicio con sus propias cualidades (ventas y servicio al vehículo), sin olvidar que los clientes ven las marcas en general y, por ende, debe haber consistencia en la ejecución de los dos servicios. Entre las principales conclusiones de esta investigación está la constatación de que las razones de decepción entre las principales marcas del mercado son comparativas, reconociendo la clave pretendida por el ejecutivo de ventas en conocer al cliente, de su implicación en el procedimiento de venta y la importancia del trabajo realizado al vehículo durante el tiempo de servicio al vehículo. Además, indica cómo el ejecutivo de ventas asume una parte vital, como él es el encargado de hacer que el cliente esté listo para ver y comprender la eficacia del servicio.

Medina, M. (2011). Procedimientos gerenciales para agilizar el pago de tributos en vehículos. Este trabajo se completó con la razón de conocer los procedimientos reglamentarios que adelantan el pago del Impuesto Vehículo en el Municipio Libertador del estado de Mérida, por lo que era importante tener un estudio cualitativo, en un ejemplo acomodado por cuatro sujetos (un funcionario y tres contribuyentes), a través del método de observación y el registro anecdótico, recopilamos los datos esenciales para el estudio, donde en ese momento seguimos descifrándolo de manera estadística, donde se descubrieron las conclusiones que acompañan: En las técnicas administrativas debe basarse en un entendimiento entre las autoridades de SAMAT y los contribuyentes teniendo en cuenta los acuerdos que se tomaran con el fin de lograr objetivos regulares. También se expresó que se puede trabajar con una opción beneficiosa para la recaudación de este pago

en un momento dado mediante técnicas autorizadas para mejorar la acumulación de impuestos sobre los vehículos, lo que ha sido desestimado por las autoridades y los ciudadanos a quienes corresponde.

Blanco, J. (2009). Estimación de la fidelidad de los clientes del restaurante taurino y detalles de los sistemas de administración para la creación de estima. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá Colombia. Se realizó un estudio descriptivo exploratorio con propuesta, con un ejemplar no probabilístico de 78 comensales, y la conclusión más significativa fue que observaron todos los puntos de interés concebibles que este servicio implica, demostrando las debilidades y fortalezas del restaurante, siendo su calidad más notable la certidumbre creada por el servicio en el cliente y además la velocidad de la misma, y así su defecto más prominente fue la parte de los tangibles. En este sentido y teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el estudio, se realizaron procedimientos de beneficio para mejorar en gran medida cada una de las decepciones de servicio que el restaurante mostró, dando al cliente un valor agregado, objetivo de este estudio darle valor agregado, y lograr los destinos del restaurante ya que estaban ampliando la cantidad de clientes y su parte económica.

Morales, P. (2009). Poder de recaudación: Definición, estimación e incidencia en la evasión. Este trabajo fue ejecutado con la motivación de ver el progreso en el poder de recaudación sobre los montos evadidos y evaluar la eficacia recaudadora del SAT. En el ámbito de la estructura de pagos de tributos a nivel mundial, la "eficacia" de la estructura de pagos de tributos se refiere a la gestión tributaria en los diferentes campos a efectuar, mientras que "eficiencia" tributaria, la utilización óptima de los activos por la organización tributaria y a la minimización del costo de la organización. Se descubrió resultados muy relevantes: en cuanto a la evasión fiscal y la eficiencia recaudadora si había una relación, se descubrió que si hubo el 98% en la utilización del recuadrado en el modelo de evasión del impuesto

como variable dependiente y la eficiencia recaudadora como variable explicativa. Teniendo todo en cuenta, el SAT debe complementar el estudio actual utilizado para calcular la efectividad de la recolección con el modelo monetario propuesto en esta investigación, por lo que tiene dos procedimientos, uno a escala "menor" y otro desde un punto de vista más macroeconómico, para medir la eficiencia recaudadora después de algún tiempo.

Rojas, G. (2011). Técnica para mejorar el procedimiento de recaudación de los impuestos en el movimiento empresarial, financiero, moderno y de tipo comparable para la Alcaldía del Municipio Escuque. Este documento presenta los procedimientos de recaudación de los impuestos municipales que son más adecuados e indiscutiblemente un mecanismo para expandir los activos presupuestarios en la nación, en cualquier caso, es deplorable observar y distinguir auténticas fallas en estos mismos. Este estudio tuvo como objetivo principal proponer sistemas para potenciar el procedimiento de recaudación de los impuestos sobre la actividad empresarial, financiera, moderna y de tipo comparable para la Alcaldía del Municipio Escuque. Los resultados hicieron concebible terminar sin cuestionar que hay una necesidad de procedimientos para satisfacer adecuadamente los objetivos de alcaldía propuestos, amplificar el insuficiente capital y presentar a la población un registro de rendición vital para la acreditación pública. En este sentido, se proponen los sistemas para ayudar al personal designado a la división de fondos municipales a organizar actividades, a fin de cumplir los objetivos de inscripción, recolección, control y liquidación de los impuestos.

Nieves, D. (2013). Esbozo de una propuesta para una preparación que ayude al compromiso deliberado de los compromisos tributarios. La motivación de este trabajo fue direccionar el efecto de los programas de preparación que se dan a los contribuyentes y proponer un esquema de cambio a los mismos interesados, promover el cumplimiento intencional del pago de los tributos de los contribuyentes

a fin de cumplir con sus obligaciones tributarias, para lo cual se utilizará un estudio de tipo descriptivo. Donde se dedujo que: el esbozo de un Plan Nacional de Capacitación Ciudadana requiere una anterior intención de reconocer las condiciones externas e internas que podrían influir en cumplir los objetivos. En cuanto a los resultados encontrados; un diseño de preparación debe centrarse en aquellos ciudadanos que recientemente se inscribieron en el Registro Único de Contribuyentes reconocidos por la actividad económica que crean, de manera que la temática se cambie de acuerdo a la actividad del contribuyente.

### **Nacional**

Vela, R. & Zavaleta, L. (2014). Impacto de la calidad de los beneficios al cliente en el nivel de ofertas de cadenas de tiendas Claro TOTTUS - MALL, de la ciudad de Trujillo 2014. Universidad Antenor Orrego, Trujillo; Perú. Un estudio de tipo descriptivo correlacional con una muestra probabilística de 340 clientes, las conclusiones fueron: La naturaleza del servicio que se dio en la cadena de tiendas CLARO-TOTTUS repercute directamente en el nivel de ventas, lo que infiere que si hay un buen nivel del servicio, esto aumenta en el nivel de las ventas. Factores controlables, por ejemplo, la oferta de los productos Claro, el buen trato con amabilidad y la gran fluidez expresiva del promotor impactan enfáticamente en el nivel de ventas. La evaluación del entorno de las medidas de servicio, en la medida en que los puntos de venta son modernos, la confianza, la simpatía, esto hace que la reacción afecte positivamente a los clientes, ya que creen los artículos ofrecidos y son escuchados a cualquier consulta que puedan tener sobre su compra. Se podría decir que el nivel de servicio y el nivel de ventas están conectados, ya que los clientes califican como bueno y regular, en las tiendas de cadena CLARO-TOTTUS centro comercial, de la ciudad de Trujillo.

Cantos, M. (2014). Modelo de organización de los deberes para aumentar la recaudación de ingresos del gobierno autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Jipijapa. Para el logro de este

trabajo se utilizó un estudio no experimental, un diseño descriptivo - explicativo en una muestra de 378 individuos, con el objetivo de planificar una presentación de recaudación tributaria que en conjunto mejore la recaudación de ingresos del Gobierno Municipal Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa. Los resultados más elevados fueron los siguientes: con respecto a los pagos de tributos, se descubrió que el 60% de la población general encuestada no cumple con el pago de sus tributos y el 40% de la población general encuestada cumplen con sus pagos de tributos. En cuanto a las normativas de pagos de tributos en Jipijapa; 79% no están de acuerdo con las normativas de pagos de tributos y el 21% si están conformes. Respecto al ingreso municipal por recaudación para la ejecución de obras de servicio público; Los especialistas expresaron que las sumas recaudadas por los ingresos por recaudaciones no son adecuadas para la mejora de las obras públicas. En cuanto al actual procedimiento de recaudación de tributos de la oficina relacionada con el dinero; Los ejecuta al Área de Tesorería Municipal que tiene un lugar en la Dirección Financiera que contiene la estructura orgánica, niveles y elementos de la municipalidad en su artículo No. 23. Presumiendo que desde 1995 la municipalidad del Cantón no ha actualizado sus controles sobre la recaudación de los contribuyentes; razón por la cual se proyectó un modelo de organización cuyo diseño es componer y ejecutar la organización y recaudación de todos los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad de Jipijapa.

Castro, V. & Mancha, J. (2016). Planear estratégicamente y la recaudación del tributo predial de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, período 2013. Para realizar este estudio, se requirió de un tipo descriptivo correlacional, teniendo como ejemplo a 19 trabajadores que se encuestaron con el objetivo final de decidir la relación de un plan estratégico y la recaudación del tributo predial de la municipalidad provincial de Huancavelica. Los resultados que repercutieron fueron: en cuanto a Planear estratégicamente;

Encontramos un promedio de 35.474 que está dentro del alcance de la variable, se representa con un promedio [29-44] también la puntuación base es de 17 puntos y el mayor es de 55 puntos, la estima promedio es de 36 puntos; También en cuanto a las estadísticas de dispersión vemos que el total de la desviación estándar es 8,376 y la varianza es 70.152. Respecto a la recaudación del impuesto predial, se encontró un promedio de 35.842 que está dentro del alcance de la variable se representa como media [29 - 44] además, la puntuación base es de 54 puntos y el más extremo es de 54 puntos, la estima promedio es de 35 enfoques; También en cuanto a las estadísticas de dispersión tomamos nota de que la estimación de la desviación estándar es de 8.494 y la varianza es de 72.140. Finalizando; que Planear estratégicamente tiene relación positiva y muy significativa con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, en 2013, a través de la prueba de Pearson.

Ruiz, J. (2010). Estrategias Apropriadas para Aumentar la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz - Perú. Este trabajo de exploración se estableció con el fin de conocer las técnicas apropiadas que permitan aumentar la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz, reconociéndose los procedimientos de: Comunicación, Cultura Tributaria, Reducción de Multas, Concesión de Incentivos a Contribuyentes. El Municipio no ha delineado enfoques claros que aumenten la recaudación tributaria, lo que demuestra la ausencia de voluntad de las autoridades, ya que sólo esperan el poco dinero que transfiere el gobierno central para afrontar los costos que ocasiona la administración de tributos, los trabajadores no controlan ni supervisan su tiempo no tienen conocimiento del área encargada, las computadoras están obsoletas con una red moderada, en la medida en que la perspectiva presupuestaria es insuficiente, debido al costo creado por la Administración Tributaria y de Rentas en consecuencia a lo recaudado. Los resultados demuestran que es importante considerar cuidadosamente la posibilidad de hacer un aporte y evaluar la

probabilidad de crear el Servicio de Administración Tributaria (SAT) con una meta final de hacer un plan estratégico que conlleve a la satisfacción del servicio hacia los contribuyentes y que la recaudación de tributos sea óptima.

Miranda, S. (2016). Impacto de la evasión fiscal en la recaudación tributaria por empresas que se dedican a la venta de partes de vehículos importados del distrito de la Victoria. Este estudio se completó con la finalidad de investigar de qué forma impacta la evasión fiscal en la recaudación tributaria por empresas que se dedican a la venta de partes de vehículos importados del distrito de la Victoria. Mediante el cual se utilizó un diseño no experimental en el estudio, teniendo como ejemplo a 85 encuestados comprometidos con la venta de partes de vehículos importados. Los resultados que más sobresalieron fueron: En cuanto a la importancia de pagar tributos en nuestra nación; el 94% de los encuestados piensan que es esencial pagar los tributos en nuestra nación; Sin embargo, prácticamente hablando vemos altas tasas de evasión, caen regularmente en el error de conocer la definición teórica; con poner en práctica lo que piensas o sabes. Finalizando; que la evasión fiscal afecta fundamentalmente la recaudación de tributos por parte de las empresas dedicadas a la venta de partes de vehículos importados del distrito de la Victoria de Lima-Perú. Es una deficiencia institucional del área que recauda no tener establecidos los sectores que evaden impuestos, considerablemente más aún cuando hay zonas con alta informalidad, teniendo como ejemplo, las zonas que brindan servicios y su subsector, tiene que haber una indagación en la venta de partes de vehículos importados.

### **Local**

Altamirano, N. & Chávez, J. (2012). La naturaleza de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor. Beneficio de la medicación para pacientes hospitalizados. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto - Diciembre 2011. Universidad Nacional de San Martín. Perú. El estudio es de forma cuantitativa, con un enfoque

cualitativo, desarrollado mediante un diseño descriptivo como un procedimiento para comprobar si existe relación entre la naturaleza de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor, para cuantificar la naturaleza de la atención de enfermería fue utilizado como técnica la observación y como instrumento la lista de cotejo, para medir el nivel de satisfacción de los clientes fue utilizado como técnica de recolección de datos la encuesta y como tercer instrumento un cuestionario, las construcciones de los dos instrumentos fueron aprobados por expertos en el tema. Para traducir y estudiar la conducta de los elementos estudiados y de las otras características, por ejemplo las demográficas, se utilizó la estadística descriptiva. El ejemplo estaba compuesto por 7 especialistas en enfermería y 20 ancianos. Las conclusiones del presente examen fueron: que tanto la naturaleza de la atención de enfermería como el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor es alto; efectivamente la naturaleza de la atención de enfermería impacta excepcionalmente el nivel de satisfacción de los pacientes Beneficio de la medicación para pacientes hospitalizados. Hospital II-2 MINSA Tarapoto, por lo que hay una relación inmediata y demostrativa.

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

#### **Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria**

Es el organismo especializado en estandarización, encargado de supervisar los ejercicios y las tareas para avanzar en la recaudación de los ingresos de los tributos y el compromiso autoritario del marco de administración del deber civil (Araoz, M y Urrunaga, R. 1996).

Administración reglamentaria es la actividad y el impacto de supervisar o administrar, es ganar, estar haciendo recados útiles para la realización de un negocio o cualquier deseo. Es el avance de los ejercicios presentados en el Plan Estratégico y en el Plan Operativo Anual. Para esto, necesita construir una práctica organizada democráticamente y eficaz que comience una cooperación responsable de toda aquella persona que se identifique en la sociedad en el aspecto

educativo sea de una institución educativa o una comunidad. (Cantos, M. 2014).

Las organizaciones de tributos se ven obligadas a implantar mejoras considerables en su misión, visión, estima corporativa y objetivos vitales, teniendo en cuenta el objetivo final de ajustar sus operaciones y su actividad a los nuevos requisitos previos en su campo de actividad para el avance de un país. Según las necesidades, están obligados a proponer la elaboración de un mecanismo tributario para la equidad social, ahondar la batalla contra la corrupción y el fraude fiscal, construir una organización eficaz, desarrollar una innovación en la conciencia de la comunidad frente a las insuficiencias del Estado y formar parte como socio en actividad en la defensa de la seguridad nacional. (Medina, M. 2011).

El Servicio de Administración Tributaria es la asociación que se encuentra dentro de la población general, cuya misión es recaudar tributos y otros ingresos públicos esenciales para el sustento de los cargos públicos, mediante el uso de ordenanzas estatales. Durante los dos últimos años hemos visto un patrón que trata de caracterizar ciertas cualidades de independencia, en lo que respecta a la administración de personal y presupuesto, en un nivel muy básico los cambios y proyectos que se aplicaron en la organización estatal miran hacia la adquisición de una administración pública eficaz. Tal es la situación en la actual Administración Tributaria, cuya creación cumple con las necesidades de la modernización regulatoria y la necesidad de acabar con las prácticas e indecencias en el funcionamiento de la organización que arruinó la operación e influyó en el difícil alcance de los objetivos propuestos. El Servicio de Administración Tributaria es el encargado de aplicar la legislación estatal y de inspección de manera que las personas físicas y morales contribuyan de manera relativa e imparcial al consumo, de fiscalizar a los contribuyentes que cumplan con el pago de tributos y aduanas, incentivar y dar facilidades para que cumplan las disposiciones de manera voluntaria, a crear y dar los datos

necesarios para el plan y la evaluación del manejo tributario (SAT, 2005).

GTZ (2010), Observa que las estructuras jerárquicas que se han encontrado en las organizaciones tributarias en las regiones del país son muy similares entre sí. Todos trabajan bajo un ciclo de tres períodos, que son:

i) Determinación de la obligación (Declaraciones juradas de Auto-Reconocimiento, Cruces de Información, Catastro, Registro de Impuestos y No Impuestos, Cálculo de Obligaciones, Inspección e Imposición de multas e infracciones).

ii) Notificación (emisiones masivas, módulos de consideración, campaña de indultos tributarios, descuentos a los ciudadanos, advertencias preventivas y coercitivas).

iii) Recaudación (Segmentación de Cartera, Pago Voluntario, Pérdida de Retraso, Colecta Coactiva y Gestión Personalizada).

Además, a lo largo de todo el procedimiento, la consideración ciudadana se da. Asimismo, se han identificado capacidades adicionales, por ejemplo, asesoramiento y apoyo en la organización, la planificación, los puntos de vista legales, la imagen y la innovación de datos.

Josar citado por Medina, M. (2011), Observa que el agregado de los tributos es consecuencia de las organizaciones legales y políticas de un país, su estructura social, la extensión de sus activos, el tipo de dispersión de los salarios, su marco monetario, es decir, el marco tributario está conformado y constituido por el acuerdo de los tributos que están actualizados en un país determinado y, obviamente, en un periodo instituido. Esto aclara por qué cada sistema tributario no es exactamente el mismo que otro, ya que cada uno de ellos está incorporado y formado por tributos fluctuantes que cada país adopta

como lo indica su producción, sus estructuras políticas, sus costumbres y su naturaleza de geográfica. La investigación de un sistema tributario debe limitarse a un período instituido y rodeado debido a la destacada y excepcionalmente rápida formación social y financiera, que por esta razón se valora el requisito de una educación de normas legales, esto depende de la forma que el derecho debe tomar de la vida, ya que de lo contrario se mueve hasta convertirse en algo vacío y sin importancia humana.

SAT (2006), entre sus reglamentos de organizaciones y funciones, dice que el Servicio de Administración Tributaria (SAT) es una entidad pública descentralizada de las municipalidades con personería legal de derecho estatal interno y con administración autónoma, presupuesto económico y financiero. El Servicio de Administración Tributaria tiene como fin componer y ejecutar la organización, control y recaudación de todos los tributos del Municipio, además de ordenar y ejecutar la recaudación de multas reglamentarias. Además, para que el SAT logre su fin, se propusieron estratégicos objetivos que son los siguientes: Reducir los montos los compromisos vencidos y Mejorar la administración operativa y regulatoria de la Entidad.

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) también tiene funciones generales que deben cumplirse y son:

- Promover la política fiscal del Municipio.
- Promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.
- Identificar al deudor de obligaciones tributarias y no tributarias.
- Determinar y cancelar la deuda tributaria.
- Recoger los ingresos municipales por impuestos, contribuciones y tasas, así como multas administrativas.
- Supervisar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Otorgar prórroga o fraccionamiento de la deuda tributaria.
- Solucionar las reclamaciones de los contribuyentes contra actos de la gestión tributaria de su competencia.

- Llevar a cabo la ejecución coercitiva para el cobro de deudas tributarias, considerando todas las deudas derivadas de obligaciones tributarias municipales, así como la recaudación de multas administrativas.
- Ir y gestionar legítimamente a los contribuyentes sobre los principios y métodos que deben vigilarse para la satisfacción de sus compromisos.
- Castigar el no cumplimiento con los compromisos de pago de tributos.
- Prepare los cálculos tributarios.
- Desarrollar ejercicios de consultoría, sugerencias u otros ejercicios de ayuda para una organización tributaria competente y / o no tributaria, entrando concurrencias de participación especializada y técnica con municipalidades, gobiernos regionales o entes públicos.
- Realizar participaciones especializadas concurrentes con los municipios, gobiernos regionales o entes públicos para asumir la responsabilidad de la organización y recaudación de impuestos y no impuestos.
- Llevar a cabo diferentes ejercicios, identificados con su campo de actividad, que dependen de él por el estatuto del SAT.

SAT (2013), en sus reglamentos de organizaciones y funciones, especifica que la División de Control de Gestión Administrativa y Financiera es la unidad jerárquica encargada de realizar los trabajos de inspección, estudio y control identificados con las áreas y procedimientos gerenciales y económicos de la entidad. Está subordinado progresivamente al Órgano de Control Institucional y está a cargo de un Jefe de División seleccionado mediante Resolución de Jefatura. La División de Control de Gestión Administrativa y Financiera cumple adicionalmente con las capacidades definidas:

- a. Formular y evaluar el Plan Anual de Control en relación con la División de Control de Gestión Administrativa y Financiera.

- b. Planificar, ejecutar y supervisar las acciones de control previstas en el Plan de Control Anual relacionado con la gestión administrativa y financiera de la Entidad.
- c. Planificar, ejecutar y supervisar las actividades de control asignadas por el Jefe del Órgano de Control Institucional.
- d. Presentar al titular del Órgano de Control Institucional los informes resultantes de las acciones y actividades de control de la División encargada de su presentación al titular del SAT, así como al Contraloría General de la República con las excepciones de que las disposiciones sobre el asunto se establezcan.
- e. Llevar a cabo la investigación de las denuncias formuladas que sean de su competencia.
- f. Supervisar las acciones correctivas propuestas por la División.
- g. Participar en la formulación del presupuesto y el plan operativo del Órgano de Control Institucional.
- h. Realizar un control preventivo no vinculante en las materias administrativas y financieras de la Entidad con el fin de optimizar la supervisión y mejora de los procesos, prácticas e instrumentos de control interno.
- i. Proponer al Jefe del Órgano de Control Institucional las normas y procedimientos destinados a mejorar las actividades de la División bajo su responsabilidad, de acuerdo con la norma legal vigente.
- j. Realizar otras actividades, relacionadas en su ámbito, asignadas por el jefe del Órgano de Control Institucional.

#### **Dimensiones de la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria.**

Asimismo, por la idea de este trabajo, estas mediciones serán consideradas para la Gestión Administrativa del Servicio de Administración Tributaria:

- ✓ **Gestión Administrativa del Personal:** La administración del personal es un código sobre enfoques para clasificar y tratar al

personal en el trabajo, con el objetivo de que cada uno de ellos pueda lograr el mejor reconocimiento concebible de sus capacidades innatas, logrando así la mayor competencia de ellos mismos y su grupo, donde dan a la organización que forman, habilidades competentes precisas, por la que se obtendrán los mejores resultados. La administración del personal tiene la capacidad de elegir, contratar, preparar, utilizar y mantener a los trabajadores de la entidad.

La Administración de Personal o la Gestión del Talento Humano, surge de la exigencia de que los empresarios proporcionen a los trabajadores "Bienestar Social". La Administración de Personal o Gestión del Talento Humano puede caracterizarse como el procedimiento regulador de planificar con éxito la administración de: información, progreso, aptitudes y capacidades, habilidades, prácticas del grupo de trabajadores que conforman una empresa, teniendo en cuenta el objetivo final de conseguir exitosamente las metas y objetivos que cooperen a la rentabilidad ideal cuya misión y visión están rodeadas dentro del bienestar que pueden dar a sus trabajadores y sociedad en general.

La Administración de Personal es un área importante para toda empresa, ya que la mejora de los aparatos, el efectivo, las oficinas, los marcos, para ponerlo claramente, cumplen los objetivos por el compromiso de su capacidad humana. Esta capacidad humana está compuesta de individuos que, sin detenerse ni siquiera un minuto, dan a la empresa el aprendizaje, el trabajo, la innovación, la pro actividad y el empuje para lograr sus objetivos.

✓ **Gestión Administrativa de los Trámites Documentarias:** El fundamento de un control sobre la creación y organización de informes debe ser considerado como los elementos más esenciales de la protección de archivos, ya que son una necesidad de todos los demás

contenidos de soporte de registro: acceso, el guardar y de disponer los documentos. El área de trámite documentario es la encargada de: la distribución de las documentaciones oficiales de diversas áreas de la empresa como de otras empresas públicas o privadas, es también responsable de dar atención a todos los trabajadores de la institución, y además a los trabajadores que requieren.

El trámite documentario como parte del sistema administrativo en calidad de apoyo, es el que mediante la información conduce como soporte para tomar decisiones y respalda ejecuciones de acciones a nivel operativo. El procedimiento documentario permite a la institución tener un control de la documentación que entra en la organización en cada una de sus etapas, desde la inscripción, la apropiación, la conclusión y el archivo correspondiente.

En las organizaciones actuales, la introducción, la creación y el envío de documentos es una labor diaria. La organización del flujo de estos registros, el lugar y/o ubicación de los mismos se ha convertido en una tarea titánica, ciertamente factible. Esta circunstancia provoca la duplicación del esfuerzo y el mal uso del tiempo de los trabajadores creando muchas veces los mismos documentos o la percepción hacia la institución no sea muy buena al no estar al nivel de los requerimientos con prontitud y oportunidad. El Trámite Documentario es una aplicación que permite a las asociaciones tener control del documento en físico y estatus, presente y pasado de la documentación que llega, filtra y se crea dentro de ellas; y a la luz de esta información indican medidas que le permiten romper los pasos redundantes o no añadir estímulos y cuellos de botella para mejorar los flujos de archivos dentro de la organización.

La organización se beneficia de:

- Al disminuir el tiempo medio en la atención o al tramitar un documento, hace que el trabajo no se repita, no haya olvidos ni

documentos perdidos, generando comunicación y recordando mediante correo electrónico.

- Al disminuir la utilización del papel, disminuyendo definitivamente los costos de esta forma de trabajar.
- Al encontrar rápidamente un informe si está siendo manejado o completado y guardado, ahorrando tiempo para buscar al no investigar en voluminosos registros físicos para encontrar un archivo específico.
- Estandarización de la documentación expedida (cartas, avisos, intercambios, resoluciones).

✓ **Gestión Administrativa de los Trámites Tributarios:** La administración tributaria se caracteriza como la función autorizada coordinada a la utilización de los tributos, que en un sentido amplio serían incorporadas por todos los ejercicios tendentes a la cuantificación y determinar el pago de tributos (liquidación tributaria), la confirmación de la conducta del contribuyente por lado de la Administración (inspección) y la recaudación o entrega de obligaciones tributarias (recaudación), y que en sentido estricto sólo cubriría la liquidación y el cheque.

En el método de administración de los trámites tributarios, las relaciones entre la Administración y los contribuyentes tienden a ser cooperativos. Para garantizar los privilegios de los contribuyentes, la administración tributaria debe tener un sistema de control interno a través del cual la administración del contribuyente tenga datos sólidos y confirmados.

La organización tributaria como realidad jerárquica aparece en sus actividades normativas de gestión, regulación y autoridad para atender los destinos que le son dependientes. Es una organización que es especialmente conflictiva con su condición, ya que se encarga de

evacuar los bienes de los contribuyentes para financiar los consumos previstos en el plan de gastos anuales.

### **Satisfacción del contribuyente**

Es la valoración de la visión del sistema que sus clientes tienen y pueden impulsar circunstancias en las que, si un sistema de datos es visto por sus clientes como malo, pobre o inadmisible (Rey, C. 2000).

El servicio de atención al contribuyente es el agregado de ejercicios realizados por la organización de tributos municipales para atender las solicitudes de información, dirección y ayuda que requieran para el cumplimiento de sus compromisos tributarios. Lo que es más, que tiene los objetivos siguientes: Satisfacción de los contribuyentes, dirección adecuada a los contribuyentes, colaboración para cumplir con los compromisos tributarios y el correcto registro de la información. La calidad debe ser comprendida por la administración tributaria municipal como el cumplimiento de las peticiones de los contribuyentes, identificadas con el interés por la información, la dirección, la ayuda y el trato que reciben. La administración dada por cada municipalidad al contribuyente es uno de los ejes fundamentales de toda administración. Cada organización aplica modelos dispuestos según la inclinación general del contribuyente y administrado, con un objetivo final específico de superar continuamente sus expectativas. En ese sentido, los ejercicios y los compromisos inventivos deberían proponerse con una meta final específica para dar una administración excelente. La construcción de un enfoque de calidad permitirá el logro de elevadas exigencias de efectividad y una cultura transformadora que avanza mediante un cambio duradero en la administración dada al contribuyente (MEF, 2013).

Jordán, J. & Siccha, O. (2015), Indica que la satisfacción es la reacción de reconocimiento del cliente. Es un juicio de que una cualidad del producto o servicio, da un agradable nivel de reconocimiento identificado con el consumo. En términos menos especializados,

desciframos esta definición representa que la satisfacción es la evaluación del cliente de un producto o servicio dependiendo de que si ese producto o servicio ha satisfecho los requisitos y deseos del cliente. Se admite que la insuficiencia de no cumplir con las expectativas y necesidades ocasiona insatisfacción con el producto y servicio. A pesar de un sentimiento de logro consciente de que las necesidades de uno han sido satisfechas, la satisfacción también puede identificarse con diferentes tipos de emociones, dependientes de la configuración específica o el tipo de administración. A pesar de que el cumplimiento del comprador tiene una tendencia a ser medido en un momento específico como si fuera estático, el cumplimiento es un enfoque dinámico en movimiento que puede desarrollarse después de algún tiempo, afectado por una variedad de elementos. Especialmente cuando la utilización de un producto o el estilo de un servicio suceden después de algún tiempo, el cumplimiento puede ser extremadamente variable, dependiente de qué punto en el ciclo de utilización o experiencia está concentrando. Esencialmente, en los servicios muy nuevos o un servicio que no se experimentó nunca, los deseos de los clientes podrían estar en pensar en hacer su primera compra; Estos deseos se endurecen conforme el procedimiento se despliega y el cliente empieza a dar forma a sus discernimientos.

MEF (2013), Observa que un cumplimiento con respecto a los contribuyentes también puede ser dado cuando un contribuyente recibe una introducción correcta para que pueda satisfacer sus pagos de tributos y que a lo largo de estas líneas asegurar una competencia más prominente con respecto a la administración tributaria municipal. Esta es la razón por la que la administración tributaria municipal debe saber que la tasa más sorprendente de errores en las declaraciones tributarias proviene de la ausencia de aprendizaje de los contribuyentes sobre la información que deben dar y cómo debe ser registrado. Por ejemplo: formularios muy complicados de llenar, insuficientes puntos de atención, orientación confusa etc. En consecuencia, la administración

debe tener la intención de dar toda la información requerida por el contribuyente para cumplir con sus obligaciones tributarias de una manera básica y clara. Debe recibir una dirección que le permita aclarar sus preguntas y comprender legítimamente el compromiso que hizo a la administración tributaria municipal. Lo que es más, los instrumentos que le dio a usted debe ser valioso y simple de utilizar, por lo que puede registrarse sin ningún inconveniente la información en sus declaraciones juradas.

La satisfacción del contribuyente con los servicios de atención que recibe no depende netamente de su buen mecanismo y de su eficacia. Ante ello intervienen, además, un componente personal, por lo tanto, dependerá de otros elementos como la perspectiva y el conocimiento. Siempre, la administración tributaria municipal no le dio mucha importancia a los servicios de atención que proporciona al contribuyente, éste tendrá una definida perspectiva y posiblemente no espere más tiempo. Sin embargo, si recibe una atención buena se mostrará muy bien con el servicio, en tanto no había de tener mayor perspectiva sobre ello. Así mismo, cuando la administración tributaria municipal comienza a mejorar los servicios de información y asistencia que brinda, obtendrá una mejor imagen pública. Entonces, si los servicios de información y asistencia son de muy buena calidad, las mejoras que se incorporen no mejorarán necesariamente la imagen pública del servicio, como en el caso inicial (MEF, 2013).

PRODECON (2015); Declara que en México, de acuerdo con la Ley Federal de Derechos de Contribuyentes, estos derechos se simplifican en diez y son los siguientes:

1. Derecho de ser informado y asistido: El contribuyente debe estar claramente informado sobre las distintas formas de pago de los tributos, para lo cual la autoridad está obligada a publicar instrucciones periódicamente comprensibles.

2. Derecho a ser oído: Significa que el contribuyente tiene derecho a presentar alegatos, a presentar y a aportar pruebas, y a ser tomados en cuenta por la autoridad competente, administrativa o jurisdiccional, antes de pronunciar su resolución.
3. Derecho de petición: Significa que el contribuyente tiene derecho a consultar a la autoridad tributaria sobre el trato fiscal aplicable a situaciones reales y específicas a las que se enfrenta, quien debe responder por escrito en un plazo máximo de tres meses.
4. Derecho a la confidencialidad y protección de información: Significa que el contribuyente tiene derecho a que la autoridad fiscal mantenga la información, los datos, los informes o los registros que los contribuyentes y terceros relacionados proporcionan con ellos, sólo podrán ser utilizados en los casos previstos por las leyes aplicables.
5. Derecho a la autocorrección tributaria: El contribuyente puede autoajustarse en las distintas aportaciones que están sujetas a revisión con la presentación de la declaración normal o complementaria que corresponda.
6. Derecho a no pagar más que las aportaciones debidas: Significa que el contribuyente tiene derecho a pagar sólo el monto correcto de las contribuciones, no más, ni menos.
7. Derecho de acceso a la justicia tributaria: Significa que el contribuyente tiene derecho a ejercer y defender sus derechos y obligaciones tributarias, a través de los medios proporcionados por el Estado.
8. Derecho a la presunción de buena fe: Obliga a la autoridad tributaria a percibir al contribuyente como sujeto que siempre tiene el propósito de cumplir voluntariamente con sus obligaciones y deberes.
9. Derecho a una administración ágil y eficiente: Significa que el contribuyente tiene el derecho de hacer el desempeño de la

Administración Tributaria ágil y transparente, orientado hacia la calidad y simplicidad como sea posible, eficiente y desarrollado de la manera menos onerosa para el contribuyente.

10. Derecho a un trato respetuoso: Significa que el contribuyente tiene derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por los servidores públicos de la Administración Tributaria. En otras palabras, los funcionarios públicos de la Administración Tributaria deben dirigirse a la persona con cortesía y educación, escuchándolo cuidadosamente como contribuyente, sin ofenderlo con su trato o abusando de su posición de autoridad.

### **Dimensiones de la Satisfacción del Contribuyente**

Además, debido a la idea de este trabajo, estas mediciones serán consideradas para la Satisfacción del Contribuyente, que son:

✓ **Calidad de Atención:** El personal del área de atención al contribuyente es el factor clave para la organización de una administración de calidad que pueda satisfacer al contribuyente. El personal del área de atención al contribuyente es la persona que desarrolla o elimina la imagen de la administración tributaria municipal, dependiendo de su capacidad para identificarse con el individuo que solicita información.

✓ **Calidad de los Servicios:** Alude al nivel de cumplimiento que el contribuyente obtiene por la administración otorgada por la administración tributaria municipal. La disposición de las administraciones es un privilegio de los contribuyentes que la administración tributaria municipal está obligada a considerar, y que puede garantizar una mayor coherencia intencional de los compromisos de pagos de tributos. Esta afirmación se puede abordar cuando se propone que estas administraciones deben ser financiadas por la persona que las exige y las recibe.

✓ **Infraestructura:** La ejecución de una buena infraestructura física adecuada es esencial, ya que permite a la administración tributaria municipal a desarrollar sus obligaciones y elementos de dirección y deber de ayudar a los contribuyentes de una manera ideal. Esto debe estar de acuerdo a las necesidades que se resuelven en el plan de atención al contribuyente. La infraestructura debe reaccionar a los requisitos previos del esquema del servicio y las metas operacionales de atención que se planteó en la administración tributaria municipal. La infraestructura física ideal se entiende como un espacio de tamaño satisfactorio, ordenado, que tenga espacios de descanso, con acceso para personas con discapacidades, que está efectivamente señalizado. Asimismo, debe contar con el personal que ayude a dirigir a los contribuyentes, con un sistema manual o programado para los turnos de atención.

MEF (2013), Se advierte que las solicitudes de los contribuyentes para un servicio de calidad se incrementarán a medida que la administración tributaria municipal realce su trabajo. De esta manera, cuando la administración tributaria municipal comienza a mejorar la información y la atención que da, muestra signos de mejora de la imagen pública. En cualquier caso, si la información y la atención son de alto calibre, las mejoras consolidadas no mejorarán realmente la imagen pública, como en el caso anterior. Esa es la razón por la que no debe garantizar lo que no va a ser satisfecho. Esta exclusividad eleva los deseos del contribuyente y el nivel de cumplimiento que necesita adquirir. En el caso de que no se garantice, tendrá una imagen negativa de la administración tributaria municipal, y además la administración tributaria municipal contribuye en el liderazgo básico, sin embargo, no puede ser la principal medida que se considera. Debe recordarse con seguridad que los resultados no se basan en la efectiva calidad del servicio, sino también en los deseos del contribuyente. Ampliar el nivel de cumplimiento resulta ser más problemático a medida que la calidad

del servicio se incrementa. Puesto que el servicio dado hoy se convierte en el deseo bajo del siguiente. Esa es la razón que las actualizaciones dinámicas en el servicio de atención deben proyectar para mantener el nivel de cumplimiento de los ciudadanos, no para ampliarlo.

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

##### **Problema General**

¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017?

##### **Problemas Específicos**

¿Cómo es la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto periodo 2017?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto periodo 2017?

#### **1.5. Justificación**

##### **Justificación Teórica**

Para realizar este estudio, se utilizará teorías básicas sobre la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria como variable que afecta la Satisfacción del contribuyente. Por este motivo la presente investigación buscará conocer la incidencia y relación de las dos variables siguiendo las teorías aplicadas a las correlaciones descriptivas.

**Valor Teórico:** Permitirá ampliar conocimientos, se garantiza que los resultados servirán a la entidad municipal como una herramienta que pueda medir la incidencia de la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria en relación con la Satisfacción del contribuyente, que sirva como fuente bibliográfica para futuras investigaciones en la región y el país.

### **Justificación Práctica**

La implicancia práctica de la presente investigación, es que los resultados que se encontrarán les servirán a los responsables del Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tarapoto, región de San Martín, para mejorar su funcionamiento en relación con la satisfacción del contribuyente.

**Relevancia:** En un contexto de modernidad y cambios administrativos teniendo un personal calificado, capacitado y preparado en cuanto a Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria que mantenga al contribuyente satisfecho por el tipo de servicio brindado.

**Conveniencia:** La presente investigación permitirá que el control interno de la municipalidad, pueda evaluar la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y corregir las deficiencias para alcanzar un nivel adecuado en cuanto a la satisfacción de los contribuyentes.

### **Justificación Metodológica**

El trabajo de investigación se desarrolló de acuerdo a los lineamientos establecidos en la investigación científica, para lo cual se desarrollaron técnicas y procedimientos de investigación como: Revisión bibliográfica, recopilación de datos, y el uso de la estadística, Además, en cuanto a utilidad metodológica; en la presente investigación se utilizará la encuesta para obtener los datos necesarios, ello a fin de establecer una metodología de investigación en el análisis de la problemática, que conlleve a conclusiones críticas y recomendaciones que sirvan de modelo para su aplicación en el manejo de la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente.

### **Justificación Social**

La importancia de este estudio reside en conocer la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente, con los resultados obtenidos se

podrá realizar un mejor manejo administrativo de la entidad y brindar un mejor servicio a la población general.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis General**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017.

### **Hipótesis Específicos**

**H<sub>1</sub>:** La Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto periodo 2017 es "Adecuado".

**H<sub>2</sub>:** El nivel de satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto periodo 2017 es "Regular".

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017.

### **Objetivos Específicos**

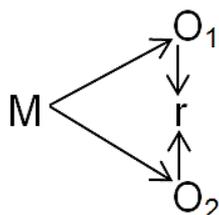
- Analizar la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto periodo 2017.
- Identificar el nivel de satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto periodo 2017.

## II. METODO

### 2.1. Diseño de investigación

Se desarrolló en la investigación un diseño descriptivo Correlacional porque los datos se recolectaron en un solo espacio y tiempo, con el propósito de describir y analizar las variables en el momento determinado.

**Esquema:**



**Dónde:**

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria.

O<sub>2</sub> = Satisfacción del contribuyente

r = Indica la relación entre ambas variables

#### **Tipo de estudio**

Es "No experimental", porque no hubo ningún tipo de manipulación en las variables durante el desarrollo del estudio, es decir no se varió intencionalmente las variables independientes. Kerlinger, F. (1979, p. 116), menciona que la investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones.

### 2.1. Variables, Operacionalización

#### **Variables**

**Variable 1:** Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria.

**Variable 2:** Satisfacción del contribuyente

## Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala valorativa
<b>Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria.</b>	Es el órgano técnico-normativo, encargado de administrar las actividades y proyectos orientados a impulsar la captación de los ingresos tributarios y obligación administrativa propia del sistema de gestión tributario municipal (Araoz, M & Urrunaga, R. 1996).	Es el principal componente ejecutor del sistema tributario y su importancia está dada por la actitud que adopte para aplicar las normas tributarias, para la recaudación y el control de los tributos municipales, para su medición se utilizará la técnica de la encuesta dimensionada y categorizada según escala valorativa tipo Likert.	Gestión Administrativa del Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato</li> <li>- Capacitación</li> <li>- Desempeño</li> <li>- Empatía</li> <li>- experiencia</li> </ul>	Ordinal - Inadecuada - Regular - Adecuada
			Gestión Administrativa de los Trámites Documentarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo</li> <li>- Mobiliarios</li> <li>- TICs</li> <li>- Procesos</li> <li>- Adecuación</li> </ul>	
			Gestión Administrativa de los Trámites Tributarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Montos</li> <li>- Confianza</li> <li>- Procesos</li> <li>- Facilidades</li> <li>- Gestión de Cobros</li> </ul>	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala valorativa
<b>Satisfacción del contribuyente</b>	Es la valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios y puede conducir a situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio (Rey, C. 2000).	Se refiere a cumplir con ciertas exigencias en cuanto a la calidad de atención recibida por los servicios. Es decir, es la valoración de productos o servicios que recibe el usuario. El instrumento de medición será el cuestionario y va dirigido a los contribuyentes con preguntas ordinales con escala de Likert.	Calidad de Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato del personal</li> <li>- Capacidad de relacionarse del personal con los contribuyentes</li> <li>- Resolución de las quejas y sugerencias del contribuyente</li> </ul>	Ordinal - Muy baja - Baja - Media - Alta - Muy Alta
			Calidad de los Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad en el tratamiento de datos</li> <li>- Servicios virtuales y tecnológicos</li> <li>- Horarios de atención</li> </ul>	
			Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de las instalaciones de Servicio</li> <li>- Accesibilidad de las instalaciones del Servicio</li> <li>- Modernidad de los equipos y materiales</li> </ul>	

Fuente: Elaboración Propia. Modificada de (Araoz, M & Urrunaga, R. 1996) y (Rey, C. 2000).

## 2.2. Población y muestra

### Población

La población estuvo conformada por un total de 15343 contribuyentes del distrito de Tarapoto – 2017. El número de contribuyentes fue tomado de la base de datos actual del SAT – Tarapoto.

## Muestra

Se tomó a 275 contribuyentes del distrito de Tarapoto – 2017; según la fórmula de tamaño de muestra:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

<b>n</b>	<b>274.39</b>	<b>275</b>
<b>N</b>	15343	15343
<b>Z</b>	1.96	3.8416
<b>p</b>	0.95	0.95
<b>q</b>	0.05	0.05
<b>d</b>	0.05	0.0025

## Muestreo

De tipo no probabilístico intencionado, debido que sólo se incluyó a los contribuyentes interesados en pertenecer a este trabajo de investigación. Los criterios de exclusión se dieron a aquellos contribuyentes que no desearon participar en este estudio por motivos no controlables del investigador.

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2008, Cuarta edición), la recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos. Todos estos instrumentos se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación en común; en esta investigación la técnica utilizada fue la encuesta, técnica para ambas variables y cuyo

instrumento fue el cuestionario con una escala ordinal de tipo Likert; la escala ordinal para la variable Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria fue Inadecuada, Regular y Adecuada con tres dimensiones: Gestión Administrativa del Personal, Gestión Administrativa de los Trámites Documentarias y Gestión Administrativa de los Trámites Tributarias, cada dimensión propuesta con cinco ítems. Para la variable Satisfacción del contribuyente la escala ordinal fue Muy baja, Baja, Media, Alta y Muy Alta con tres dimensiones: Calidad de Atención, Calidad de los Servicios e Infraestructura, cada dimensión propuesta también con cinco ítems.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

La validación del instrumento se obtuvo a través del juicio de expertos, actividad que se revisó en todas las fases del proceso de la investigación, a fin de someter el modelo a la consideración y juicio de conocedores de la materia en cuanto a la encuesta que se aplicó para medir las variables de estudio. Asimismo, el resultado que emitieron los expertos se procesó por Escala Alfa de Crombach, para dar mayor confiabilidad al instrumento llegando a un índice de confiabilidad de 0.823 lo que nos permitió acceder a la toma de la información con un 95% de confianza.

#### **2.4. Método de análisis de datos**

Los datos cuantitativos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS.

Asimismo, se utilizaron los estadísticos como:

- **Plan de tabulación:** Nos ayudó en la ordenación y agrupación de datos o resultados que fueron obtenidos por medio de la encuesta, y luego procesada por los programas estadísticos.
- **Cuadros estadísticos y tablas:** Nos facilitó la tarea de observar y comprender mejor los resultados.

- **Aplicación de porcentaje:** Nos ayudó a conocer mejor la cantidad de incidencia que representa la investigación realizada.
- **Medidas de tendencia central:** Nos proporcionó un punto de referencia para interpretar los puntajes o porcentajes asignados en el desarrollo de una prueba.

El análisis de los datos se realizó mediante la utilización de tablas y gráficos estadísticos, a fin de observar de manera rápida las características de la muestra de estudio, al igual que se utilizó las medidas estadísticas de tendencia central y la prueba estadística de correlación Pearson, las cuales nos facilitó la verificación de la plantación de nuestras hipótesis. Según la prueba de correlación tenemos los siguientes valores para la interpretación:

El valor del índice de correlación varía en el intervalo  $[-1,1]$ , indicando el signo el sentido de la relación:

- Si  $r = 1$ , existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada *relación directa*: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.
- Si  $0 < r < 1$ , existe una correlación positiva.
- Si  $r = 0$ , no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica que las variables son independientes: pueden existir todavía relaciones no lineales entre las dos variables.
- Si  $-1 < r < 0$ , existe una correlación negativa.
- Si  $r = -1$ , existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada *relación inversa*: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante.

## **2.5. Aspectos éticos**

La presente investigación en propuesta y realizada por la propia investigadora, el mismo que se responsabiliza por los contenidos y la base teórica de la cual se compone el mencionado trabajo.

### III. RESULTADOS

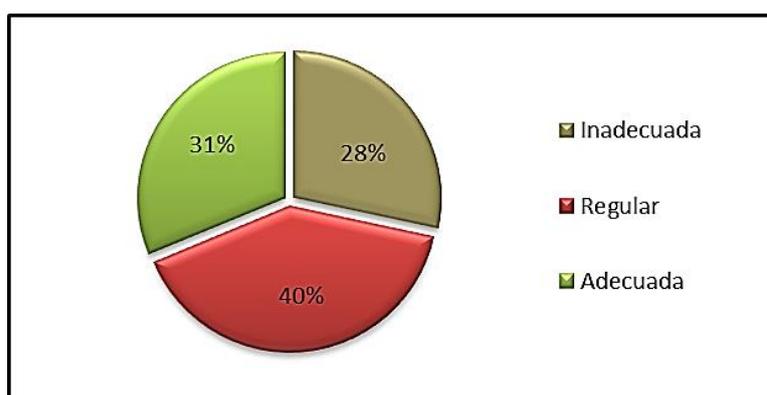
#### 3.1. Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto periodo 2017.

**Tabla N° 1:** Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto periodo 2017

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Inadecuada	15 - 24	78	28%
Regular	25 - 34	111	40%
Adecuada	35 - 45	86	31%
<b>TOTAL</b>		<b>275</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos elaborado por el autor

**Gráfico N° 1:** Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto periodo 2017 (%).



Fuente: Tabla N° 1.

**Interpretación:** La tabla y gráfico N°1 muestra el número y porcentaje de contribuyentes que fueron encuestados por escala valorativa de la variable Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto periodo 2017; donde se puede observar: 78 contribuyentes que representan el 28% indicaron que la gestión administrativa del servicio de administración tributaria del distrito de Tarapoto es “Inadecuada”, sin embargo 111 contribuyentes que representan el 40% y donde se encuentra la mayor frecuencia de respuesta indicaron que la gestión es “Regular”, solo 86 contribuyentes del distrito de Tarapoto que representan el 31% indicaron que la gestión es “Adecuada”.

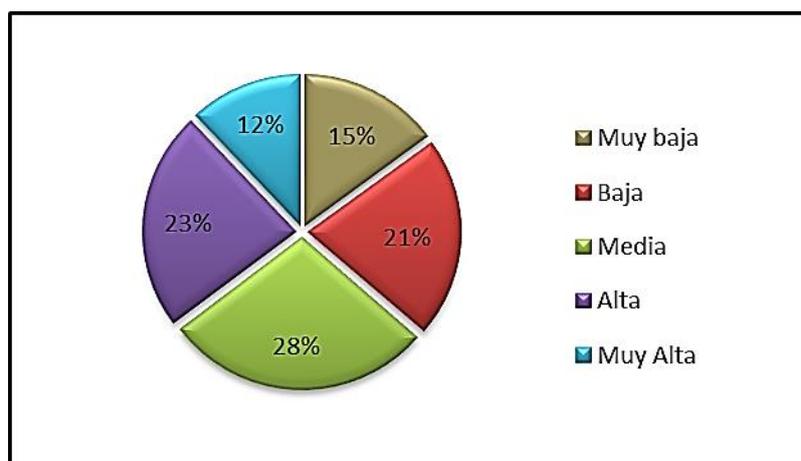
### 3.2. Nivel de satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto periodo 2017.

**Tabla N° 2:** Satisfacción del contribuyente del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto periodo 2017

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Muy baja	15 - 26	41	15%
Baja	27 - 38	59	21%
Media	39 - 50	78	28%
Alta	51 - 62	64	23%
Muy Alta	63 - 75	33	12%
<b>TOTAL</b>		<b>275</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos elaborado por el autor

**Gráfico N° 2:** Satisfacción del contribuyente del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto periodo 2017 (%).



Fuente: Tabla N° 2.

**Interpretación:** La tabla y gráfico N°2 muestra el número y porcentaje de contribuyentes que fueron encuestados por escala valorativa de la variable Nivel de satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto periodo 2017; donde se puede observar: 41 contribuyentes que representan el 15% manifestaron tener un nivel de satisfacción “Muy baja”, 59 contribuyentes que representan el 21% manifestaron tener un nivel de satisfacción “Baja”, sin embargo 78 contribuyentes que representan el 28% y donde se encuentra la mayor frecuencia de

respuesta manifestaron tener un nivel de satisfacción “Media”, 64 contribuyentes que representan el 23% manifestaron tener un nivel de satisfacción “Media alta”, solo 33 contribuyentes del distrito de Tarapoto que representan el 12% manifestaron tener un nivel de satisfacción “Alta”.

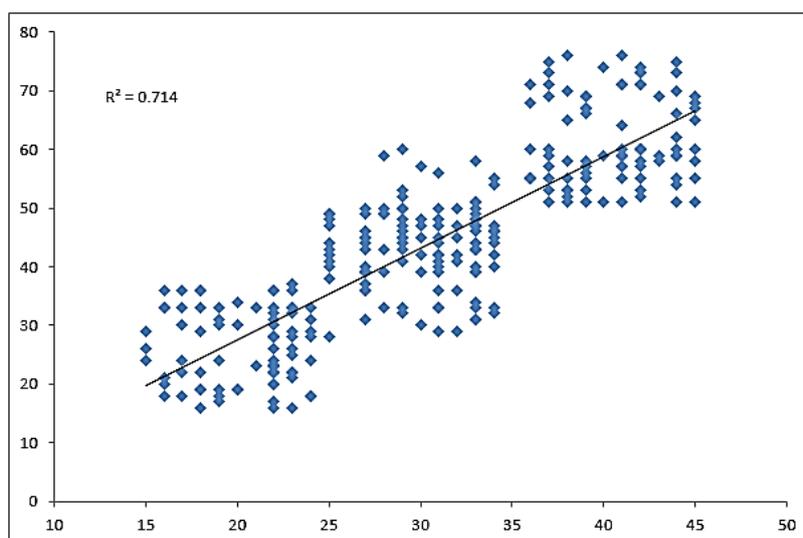
### 3.3. Relación entre la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017.

**Tabla N° 3:** Resultados de la correlación entre las variables Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017

<i>Estadísticas de la correlación</i>	
Coefficiente de correlación	0.845
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.714
R <sup>2</sup> ajustado	0.713
Error típico	8.193
Observaciones	275

Fuente: SPSS ver. 21

**Gráfico N° 3:** Gráfico de Dispersión entre las Variables Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017



Fuente: Base de datos formulado con el programa SPSS Ver. 21

**Interpretación:** En la tabla y gráfico N° 3 podemos observar el coeficiente de correlación de Pearson (0.845) el cual nos indica que existe una correlación alta positiva entre las variables Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017; tanto en la tabla como el gráfico nos indica una asociación lineal fundamento de correlación de Pearson, el coeficiente de determinación (0.714) nos explica que el 71.4% de la satisfacción del contribuyente se ve influenciado por la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria.

**Tabla N° 4:** Análisis de varianza entre las variables Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria con la Satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	45835.964	45835.964	682.879	0.000
Residuos	273	18324.203	67.122		
Total	274	64160.167			

Fuente: SPSS ver. 21

**Interpretación:** Para verificar si el modelo de correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos se observa el valor crítico de Fisher (0.000), este valor debe ser menor a la probabilidad de cometer error al 5% (0.05); como nuestro valor Fisher es menor al valor de cometer error, podemos concluir que el modelo de correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos y por consiguiente aceptamos la correlación entre las variables.

#### IV. DISCUSIÓN

Se llegó a determinar que existe una correlación alta positiva entre las variables el coeficiente de determinación (0.714) nos explica que el 71.4% de la satisfacción del contribuyente se ve influenciado por la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria, sin embargo tanto para la gestión administrativa como para la satisfacción del contribuyente el nivel se encontró de tipo “medio” o regular; esto nos indica que las variables se relacionan en forma directa y positiva, es decir al tener una gestión administrativa adecuada la satisfacción del contribuyente será alta o viceversa o al tener una gestión administrativa regular la satisfacción es media como se demostró en este estudio, en estudios similares de **Altamirano, N. & Chávez, J. (2012)**, donde se relacionó la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto-diciembre 2011, se llegó a concluir que la Calidad del cuidado de enfermería y el Nivel de Satisfacción del usuario adulto mayor, es Alta; efectivamente la calidad de cuidado de enfermería influye altamente en el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Hospitalización Medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto, por lo que existe una relación directa y significativa.

En la variable gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto periodo 2017, se observó que 111 contribuyentes que representan el 40% y en donde se encuentran la mayor frecuencia de respuesta indicaron que la gestión administrativa del servicio de administración tributaria del distrito de Tarapoto es “Regular”. Al citar a **Medina, M. (2011)**, en su tesis sobre “Estrategias administrativas para optimizar la recaudación del impuesto sobre vehículo”, concluyo que el sistema de recaudación planteado en las estrategias administrativas debe estar basado en un acuerdo mutuo entre los funcionarios y contribuyentes, de tal manera que se permita una serie de intercambios con el fin de

alcanzar objetivos comunes, de esa forma se podrá construir una alternativa productiva para la recaudación de impuestos en un momento determinado a través de estrategias administrativas.

Ruiz, J. (2010), en su tesis sobre “Estrategias Adecuadas para Incrementar la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz- Perú”, concluyo que el personal laboral administrativo no controlan ni distribuyen su tiempo adecuadamente, más aún desconocen temas del área que están encargados, las cuales cuentan con computadoras no optimas y una red lenta; en cuanto al aspecto financiero, es escaso como consecuencia del gasto que genera la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en relación a lo que recauda. Estos resultados expuestos, evidencian que se hace necesario poner más atención en realizar una retroalimentación y evaluación respectiva en el personal, con la finalidad de establecer planes estratégicos para la satisfacción en el servicio a los contribuyentes y así mejorar los niveles de recaudación.

Con respecto a la variable nivel de satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto periodo 2017, se observó que 78 contribuyentes que representan el 28% y donde se encuentra la mayor frecuencia de respuesta manifestaron tener un nivel de satisfacción “Media” estos resultados se asemejan a los encontrados en Jordán, J. & Siccha, O. (2015), en su tesis sobre “Medición del nivel de Calidad de Servicio mediante el modelo Servqual, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo, Trujillo – 2014”, los autores en su investigación indican que la satisfacción es la respuesta de realización del consumidor en cuanto a la característica del servicio que reciben, y de acuerdo a una evaluación se puede conocer si el servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del usuario. Se supone que la falla en cumplir las necesidades y expectativas produce insatisfacción con el servicio recibido.

MEF (2013), en su libro sobre “Manuales para la mejora de la Recaudación del impuesto Predial: Atención al Contribuyente”, se menciona que la satisfacción del contribuyente con los servicios de atención que recibe no

depende exclusivamente de su buen diseño y de su calidad, sino dependerá de otros factores como la expectativa y la percepción. El contribuyente que recibe una atención esmerada se mostrará muy satisfecho con el servicio, para ello es importante que la administración tributaria municipal empiece a mejorar los servicios de información y asistencia que brinda, obteniendo de esta forma una mejor imagen pública.

## V. CONCLUSIONES

Luego de presentar los resultados, interpretarlos y discutirlos, se concluye que:

- 5.1. Existe relación significativa entre la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto, el coeficiente de correlación de Pearson (0.845) nos indicó que existe una correlación alta positiva entre las variables, donde el coeficiente de determinación (0.714) nos explica que el 71.4% de la satisfacción del contribuyente se ve influenciado por la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria.
- 5.2. La Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto es “Regular” con un 40%, este valor se obtuvo como la mayor frecuencia de respuesta por parte de los contribuyentes encuestados, el 28% determinó que la gestión administrativa es “Inadecuada” y el 31% determinó que la gestión administrativa es “Deficiente”.
- 5.3. el Nivel de satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto es “Media” con un 28%, este valor se obtuvo como la mayor frecuencia de respuesta por parte de los contribuyentes encuestados, el 15% determinó que el nivel de satisfacción es “Muy baja”, el 21% determinó un nivel “Baja”, el 23% determinó que el nivel es “Alta” y el 12% determinó que el nivel es “Muy Alta”.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Se recomienda al concejo municipal realizar planes y estrategias para el mejoramiento de la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria del distrito de Tarapoto, haciendo hincapié en la modernización de las TICs que cuenta el personal para el servicio del contribuyente; ya que actualmente los programas de recaudación son ineficientes.
- 6.2. Se recomienda al jefe del SAT-T, realizar evaluaciones constantemente en la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria, así como verificar el cumplimiento del MOF y ROF del personal a su cargo. Los resultados nos indicaron que el personal conoce en forma “Regular” sus funciones llegando a veces a incomodar al contribuyente.
- 6.3. Se recomienda a los colaboradores del SAT – T, demostrar cordialidad y atención profesional al contribuyente en todos los procesos que implica la institución, esto aminora los roces por falta de empatía entre trabajadores y la población tarapotina.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano, N. & Chávez, J. (2012). Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto-diciembre 2011. Universidad Nacional de San Martín. Perú.
- Álvarez, G. (2012). Satisfacción de los Clientes y Usuarios con el servicio ofrecido en redes se supermercados gubernamentales. Caracas, Venezuela.
- Araoz, M & Urrunaga, R. (1996). Finanzas Municipales: Ineficiencias y excesiva dependencia del Gobierno Central. Centro de Investigación, Universidad del Pacífico.
- Blanco, J. (2009). Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.
- Cantos, M. (2014). Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del gobierno Autónomo descentralizado municipal Del Cantón Jipijapa. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Castro, V. & Mancha, J. (2016). Planeación estratégica y la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Huancavelica, periodo 2013. Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.
- Código Tributario, Decreto Legislativo N° 816, Publicado el 21.04.96 Diario Oficial El Peruano.
- DIE (2009). Administración tributaria municipal en el contexto del proceso de descentralización en el Perú. Los Servicios de Administración Tributaria (SAT). Instituto Alemán de Desarrollo.

- Droguett, F. (2012). Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes. Universidad de Chile, Santiago; Chile.
- Escuela SAT (2011). Tributación Municipal: Problemática del Impuesto Predial desde la perspectiva del Catastro en el Perú. Gestión Publica y Desarrollo, Lima, Perú.
- GTZ (2010). Buenas Prácticas en las Administraciones Tributarias Municipales. Programa Gobernabilidad e Inclusión, Cooperación Alemana al Desarrollo, Lima, Perú.
- Jordán, J. & Siccha, O. (2015). Medición del nivel de Calidad de Servicio mediante el modelo Servqual, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo, Trujillo – 2014. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Ley Orgánica De Municipalidades, Ley N° 23853, publicada el 08.06.84 Diario Oficial El Peruano.
- Luna, C. (2007). Implementación del Servicio de Administración Tributaria – SAT. Asociación de Servicios de Administración Tributaria (ASAT), Perú.
- Medina, M. (2011). Estrategias administrativas para optimizar la recaudación del impuesto sobre vehículo (Caso de estudio municipio Libertador del estado Mérida). Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela.
- MEF (2013). Manuales para la mejora de la Recaudación del impuesto Predial: Atención al Contribuyente. Dirección General de Presupuesto Público, Lima, Perú.
- Miranda, S. (2016). Influencia de la evasión de impuestos en la recaudación tributaria por las empresas dedicadas a la venta de autopartes importadas del distrito de la Victoria. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Morales, P. (2009). Eficiencia recaudatoria: Definición, estimación e incidencia en la evasión (Adjudicación directa No. AD-AORS6-001/2009 del Servicio de Administración Tributaria, SAT). Centro de Economía Aplicada y Políticas Públicas del ITAM, México.
- Nieves, D. (2013). Diseño de una propuesta de plan de capacitación que contribuya al cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. Universidad Internacional del Ecuador, Quito, Ecuador.
- PRODECON (2015). Lo que todo contribuyente debe saber. Gobierno de la Republica de México.
- Ramírez, C. (2008). Los Servicios de Administración Tributaria–SAT. Seminario “Enlace Municipal Andino”, Santa Cruz, Bolivia.
- Rey, C. (2000). La Satisfacción del usuario: un concepto en Alza. Facultad de Biblioteconomía y documentación. Universidad de Barcelona, España.
- Rojas, G. (2011). Estrategia para mejorar el proceso de recaudación del impuesto sobre la actividad comercial, económica, industrial y. de índole similar para la Alcaldía del Municipio Escucque, Estado Trujillo. Universidad de los Andes, Trujillo, Venezuela.
- Ruiz, J. (2010). Estrategias Adecuadas para Incrementar la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz- Perú, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Perú, 2010.
- SAT (2005). Guía de estudio para la asignatura Formación e información tributaria. 4° Edición. Servicio de Administración Tributaria, México.
- SAT (2006). Reglamento de Organización y Funciones (Documento: 184-127-00000001). Municipalidad de Lima, Perú.
- SAT (2013). Reglamento de Organización y Funciones (Manual: SAT-DG001). Municipalidad de Lima, Perú.

Valdivia, M. (2014). Administración Tributaria. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión.

Vela, R. & Zavaleta, L. (2014). Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro TOTTUS - MALL, de la ciudad de Trujillo 2014. Universidad Antenor Orrego, Trujillo; Perú.

Zapata, D. (2013). Análisis del impacto del sistema de recaudación tributario ecuatoriano: periodo voluntario, a partir del enfoque del cuadro de mando integral durante el periodo 2009 – 2011. Instituto de Altos Estudios Nacionales. Universidad de Postgrado del Estado, Quito, Ecuador.

# **ANEXOS**

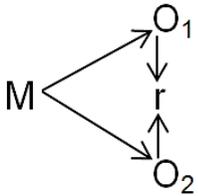
## Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

**Título: “Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017”**

AUTOR: Br. Fiorella Suley Failoc Albán

**DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA:** Se desconoce si la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017, está asociado con la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO																																	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala valorativa																												
<p>¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo es la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto periodo 2017?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto periodo 2017?</li> </ul>	<p>Determinar la relación entre la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto periodo 2017.</li> <li>- Identificar el nivel de satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto periodo 2017.</li> </ul>	<p><b>Hi:</b> Existe relación significativa entre la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>H1:</b> La Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto periodo 2017 es “Adecuado”.</p> <p><b>H2:</b> El nivel de satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto periodo 2017 es “Regular”.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Definición conceptual</th> <th>Definición operacional</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicador</th> <th>Escala valorativa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria.</td> <td rowspan="3">Es el órgano técnico-normativo, encargado de administrar las actividades y proyectos orientados a impulsar la captación de los ingresos tributarios y obligación administrativa propia del sistema de gestión tributario municipal (Araoz, M &amp; Urcunaga, R. 1996).</td> <td rowspan="3">Es el principal componente ejecutor del sistema tributario y su importancia está dada por la actitud que adopte para aplicar las normas tributarias, para la recaudación y el control de los tributos municipales.</td> <td>Gestión Administrativa del Personal</td> <td>- Trato - Capacitación - Desempeño - Empatía - experiencia</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Ordinal - Inadecuada - Regular - Adecuada</td> </tr> <tr> <td>Gestión Administrativa de los Trámites Documentarias</td> <td>- Tiempo - Mobiliarios - JICA - Procesos - Adecuación</td> </tr> <tr> <td>Gestión Administrativa de los Trámites Tributarias</td> <td>- Montos - Confianza - Procesos - Facilidades - Gestión de Cobros</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala valorativa	Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria.	Es el órgano técnico-normativo, encargado de administrar las actividades y proyectos orientados a impulsar la captación de los ingresos tributarios y obligación administrativa propia del sistema de gestión tributario municipal (Araoz, M & Urcunaga, R. 1996).	Es el principal componente ejecutor del sistema tributario y su importancia está dada por la actitud que adopte para aplicar las normas tributarias, para la recaudación y el control de los tributos municipales.	Gestión Administrativa del Personal	- Trato - Capacitación - Desempeño - Empatía - experiencia	Ordinal - Inadecuada - Regular - Adecuada	Gestión Administrativa de los Trámites Documentarias	- Tiempo - Mobiliarios - JICA - Procesos - Adecuación	Gestión Administrativa de los Trámites Tributarias	- Montos - Confianza - Procesos - Facilidades - Gestión de Cobros	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Definición conceptual</th> <th>Definición operacional</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicador</th> <th>Escala valorativa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Satisfacción del contribuyente</td> <td rowspan="3">Es la valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios y puede conducir a situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio (Rey, C. 2000).</td> <td rowspan="3">Se refiere a cumplir con ciertas exigencias en cuanto a la calidad de atención recibida por los servicios. Es decir, es la valoración de productos o servicios que recibe el usuario.</td> <td>Calidad de Atención</td> <td>- Trato del personal - Capacidad de relacionarse del personal con los contribuyentes - Resolución de las quejas y sugerencias del contribuyente</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Ordinal - Muy baja - Baja - Media - Alta - Muy Alta</td> </tr> <tr> <td>Calidad de los Servicios</td> <td>- Seguridad en el tratamiento de datos - Servicios virtuales y tecnológicos - Horarios de atención</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura</td> <td>- Implementación de las instalaciones de Servicio - Accesibilidad de las instalaciones del Servicio - Modernidad de los equipos y materiales</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala valorativa	Satisfacción del contribuyente	Es la valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios y puede conducir a situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio (Rey, C. 2000).	Se refiere a cumplir con ciertas exigencias en cuanto a la calidad de atención recibida por los servicios. Es decir, es la valoración de productos o servicios que recibe el usuario.	Calidad de Atención	- Trato del personal - Capacidad de relacionarse del personal con los contribuyentes - Resolución de las quejas y sugerencias del contribuyente	Ordinal - Muy baja - Baja - Media - Alta - Muy Alta	Calidad de los Servicios	- Seguridad en el tratamiento de datos - Servicios virtuales y tecnológicos - Horarios de atención	Infraestructura	- Implementación de las instalaciones de Servicio - Accesibilidad de las instalaciones del Servicio - Modernidad de los equipos y materiales
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala valorativa																															
Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria.	Es el órgano técnico-normativo, encargado de administrar las actividades y proyectos orientados a impulsar la captación de los ingresos tributarios y obligación administrativa propia del sistema de gestión tributario municipal (Araoz, M & Urcunaga, R. 1996).	Es el principal componente ejecutor del sistema tributario y su importancia está dada por la actitud que adopte para aplicar las normas tributarias, para la recaudación y el control de los tributos municipales.	Gestión Administrativa del Personal	- Trato - Capacitación - Desempeño - Empatía - experiencia	Ordinal - Inadecuada - Regular - Adecuada																															
			Gestión Administrativa de los Trámites Documentarias	- Tiempo - Mobiliarios - JICA - Procesos - Adecuación																																
			Gestión Administrativa de los Trámites Tributarias	- Montos - Confianza - Procesos - Facilidades - Gestión de Cobros																																
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala valorativa																															
Satisfacción del contribuyente	Es la valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios y puede conducir a situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio (Rey, C. 2000).	Se refiere a cumplir con ciertas exigencias en cuanto a la calidad de atención recibida por los servicios. Es decir, es la valoración de productos o servicios que recibe el usuario.	Calidad de Atención	- Trato del personal - Capacidad de relacionarse del personal con los contribuyentes - Resolución de las quejas y sugerencias del contribuyente	Ordinal - Muy baja - Baja - Media - Alta - Muy Alta																															
			Calidad de los Servicios	- Seguridad en el tratamiento de datos - Servicios virtuales y tecnológicos - Horarios de atención																																
			Infraestructura	- Implementación de las instalaciones de Servicio - Accesibilidad de las instalaciones del Servicio - Modernidad de los equipos y materiales																																

METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS
<p><b>Tipo de estudio:</b> El estudio que se realizó fue de tipo “No experimental”, porque no hubo ningún tipo de manipulación.</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> La presente investigación se desarrolló siguiendo un diseño descriptivo - correlacional., representado en el siguiente esquema:</p> <p><b>Esquema:</b></p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2 </pre> </div> <p><b>Dónde:</b></p> <p>M = Representa la muestra de estudio</p> <p>O<sub>1</sub> = Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria.</p> <p>O<sub>2</sub> = Satisfacción del contribuyente</p> <p>r = Indica la relación entre ambas variables</p>	<p><b>Población:</b> La población estuvo conformada por un total de 15343 contribuyentes del distrito de Tarapoto – 2017.</p> <p><b>Muestra:</b> Se tomó a 275 contribuyentes del distrito de Tarapoto – 2017.</p> <p><b>Muestreo:</b> De tipo no probabilístico intencionado, debido que sólo se incluyó a los contribuyentes interesados en pertenecer a este trabajo de investigación.</p>	<p>La técnica utilizada para este trabajo de investigación fue la encuesta, técnica para ambas variables y cuyo instrumento fue el cuestionario con una escala ordinal de tipo Likert.</p> <p>El análisis de los datos se realizó mediante la utilización de tablas y gráficos estadísticos, a fin de observar de manera rápida las características de la muestra de estudio, al igual que se utilizó las medidas estadísticas de tendencia central y la prueba estadística de correlación Pearson, las cuales nos facilitó la verificación de la plantación de nuestras hipótesis.</p> <p>La validación del instrumento se obtuvo a través del juicio de expertos, actividad que se revisó en todas las fases del proceso de la investigación, a fin de someter el modelo a la consideración y juicio de conocedores de la materia en cuanto a la encuesta que se aplicó para medir las variables de estudio. Asimismo, el resultado que emitieron los expertos se procesó por Escala Alfa de Cronbach, para dar mayor confiabilidad al instrumento.</p> <p>Los datos cuantitativos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS. Asimismo, se utilizaron los estadísticos.</p>

## Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de información

### Cuestionario sobre Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria

Buenos días, el presente cuestionario tiene por objetivo evaluar la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria en el distrito de Tarapoto – 2017. Para lo cual se le pide que conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1= Inadecuada

2= Regular

3= Adecuada

<b>Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria</b>		<b>ESCALA VALORATIVA</b>		
<b>Gestión Administrativa del Personal</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	El trato que brinda el personal laboral al contribuyente es...			
2	La capacitación que percibe el contribuyente del personal laboral es...			
3	El desempeño laboral que percibe el contribuyente del personal es...			
4	La empatía que recibe el contribuyente por parte del personal laboral es...			
5	El nivel de experiencia laboral que percibe el contribuyente del personal es...			
<b>Gestión Administrativa de los Trámites Documentarias</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
6	Los trámites documentarios lo realizan el personal laboral en un tiempo...			
7	Para los trámites documentarias, el personal laboral utiliza los mobiliarios de forma...			
8	Para los trámites documentarias, el personal laboral utiliza la tecnología de información y comunicación de forma...			
9	En cuanto al proceso para realizar los trámites documentarios, el personal laboral es...			
10	En cuanto a la rapidez de los trámites documentarias, el personal laboral cuenta con una habilidad...			
<b>Gestión Administrativa de los Tramites Tributarias</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
11	Durante la recaudación tributaria, el personal lo hace de forma...			
12	Al momento de realizar el cobro al contribuyente, el personal muestra una confianza...			
13	En cuanto al proceso para realizar los trámites tributarios, el personal laboral es...			
14	Durante los trámites tributarias, el personal laboral brinda al contribuyente las facilidades de forma...			
15	Con respecto a la gestión de cobros, el personal es...			

**Fuente:** Elaboración Propia. Modificada de (Araoz, M & Urrunaga, R. 1996)

### Cuestionario sobre la Satisfacción del Contribuyente

Buenos días, el presente cuestionario tiene por objetivo evaluar la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017. Para lo cual se le pide que conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1= Muy baja                  2= Baja                  3= Media                  4= Alta                  5= Muy Alta

Satisfacción del Contribuyente		ESCALA VALORATIVA				
Calidad de Atención		1	2	3	4	5
1	¿Cuál es su satisfacción referente al trato del personal?					
2	¿Cuál es su satisfacción en cuanto a la capacidad de relacionarse del personal?					
3	¿Cuál es su satisfacción en cuanto a la confianza que trasmite el personal?					
4	¿Cuál es su satisfacción en cuanto a la resolución de sus quejas y sugerencias por parte del personal?					
5	¿Cuál es su satisfacción en cuanto a la capacidad de respuesta y profesionalismo por parte del personal?					
Calidad de los Servicios		1	2	3	4	5
6	¿Cuál es su satisfacción en cuanto a la seguridad en el tratamiento de datos que brinda el Servicio de Administración Tributaria?					
7	¿Cuál es su satisfacción en cuanto a los servicios virtuales y tecnológicos que ofrece la administración tributaria?					
8	¿Cuál es su satisfacción en cuanto a la rapidez de realización de trámites o prestación de servicios?					
9	¿Cuál es su satisfacción en cuanto a los horarios de atención?					
10	¿Cuál es su satisfacción en cuanto a las expectativas del servicio que le prestaron?					
Infraestructura		1	2	3	4	5
11	¿Cuál es su satisfacción en cuanto a la implementación de las instalaciones del Servicio de Administración Tributaria?					
12	¿Cuál es su satisfacción en cuanto a la accesibilidad de las instalaciones del Servicio de Administración Tributaria?					
13	¿Cuál es su satisfacción en cuanto a la comodidad de las instalaciones del Servicio de Administración Tributaria?					
14	¿Cuál es su satisfacción en cuanto a la implementación de las nuevas tecnologías en el Servicio de Administración Tributaria?					
15	¿Cuál es su satisfacción en cuanto a la modernidad de los equipos y materiales que se utilizan en el Servicio de Administración Tributaria?					

Fuente: Elaboración Propia. Modificada de (Rey, C. 2000)

## Anexo N° 03: Fichas de validación de experto

### INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES**

- Título de la investigación: "Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017"
- Apellidos y Nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
- Grado Académico: Mg. Gestión y Políticas Públicas.
- Institución en la trabaja el experto: Universidad César Vallejo filial Tarapoto
- Instrumentos motivo de evaluación: Cuestionario sobre Gestión administrativa
- Autores del instrumento: Br. Fiorella Suley Failoc Albán

**II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:**

MUY DEFICIENTE (1)      DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)      EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión pública.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL					20	25
TOTAL		45				

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Los indicadores de los instrumentos de recolección de datos tienen coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, está listo para su aplicación.

**IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 45 (excelente)**

Tarapoto, Mayo de 2017

  
 .....  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

## INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: "Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017"
- Apellidos y Nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
- Grado Académico: Mg. Gestión y Políticas Públicas.
- Institución en la trabaja el experto: Universidad César Vallejo filial Tarapoto
- Instrumentos motivo de evaluación: Cuestionario sobre La Satisfacción del Contribuyente
- Autores del instrumento: Br. Fiorella Suley Failoc Albán

### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1)      DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)      EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión pública.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL					20	25
TOTAL						45

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de los instrumentos de recolección de datos tienen coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, está listo para su aplicación.

### IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 45 (excelente)

Tarapoto, Mayo de 2017

  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

### ANEXO 03: INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES**

- Título de la investigación: "Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017"
- Apellidos y Nombres del experto: Torres Delgado Wilson
- Grado Académico: M.S.c. En Ciencias Económicas
- Institución en la trabaja el experto: Universidad César Vallejo filial Tarapoto
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre Gestión administrativa
- Autor del instrumento: Br. Fiorella Suley Failoc Albán

**II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:**

MUY DEFICIENTE (1)      DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)      EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión pública.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUB TOTAL</b>					<b>12</b>	<b>35</b>
<b>TOTAL</b>					<b>42</b>	

Fuente: personal

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Los indicadores de los instrumentos de recolección de datos tiene coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, está listo para su aplicación.

**IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:** (excelente)

Tarapoto, Mayo de 2017

  
**Msc. Wilson Torres Delgado**  
 Licenciado en Estadística  
 COESPE 380

## INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: "Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017"
- Apellidos y Nombres del experto: Torres Delgado Wilson
- Grado Académico: M.S.c. En Ciencias Económicas
- Institución en la trabaja el experto: Universidad César Vallejo filial Tarapoto
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre La Satisfacción del Contribuyente
- Autor del instrumento: Br. Fiorella Suley Failoc Albán

### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1)      DEFICIENTE (2)      ACEPTABLE (3)      BUENA (4)      EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión pública.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL					12	35
TOTAL					42	

Fuente: personal

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de los instrumentos de recolección de datos tiene coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, está listo para su aplicación.

### IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: (excelente)

Tarapoto, Mayo de 2017

  
**Msc. Wilson Torres Delgado**  
 Licenciado en Estadística  
 COESPE 380

## INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: "Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017"
- Apellidos y Nombres del experto: Alfonso Isuiza, Pérez
- Grado Académico: Mg.
- Institución en la trabaja el experto: UCV
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y Cuestionario sobre la Satisfacción del Contribuyente
- Autores del instrumento: Br. Fiorella Suley Failoc Albán

### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1)      DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)      EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión pública.					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					
SUB TOTAL					16	3
TOTAL					46	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de los instrumentos de recolección dan datos tiene coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, está listo para su aplicación.

### IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 46 (excelente)

Tarapoto, mayo de 2017.

  
 .....  
**Mg. Alfonso Isuiza Pérez**  
**CPPe N° 2301119950**

## INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: "Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017"
- Apellidos y Nombres del experto: Alfonso Izuiza, Pérez
- Grado Académico: Mg. En Docencia y Gestión Educativa
- Institución en la trabaja el experto: Instituto Superior Pedagógico, IE Cleofé Arévalo
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario Satisfacción del contribuyente
- Autores del instrumento: Br. Fiorella Suley Failoc Albán

### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	MUY DEFICIENTE (1)      DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)      EXCELENTE (5)				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión pública.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL					16	30
TOTAL		46				

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de los instrumentos de recolección dan datos tiene coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, está listo para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 46 (excelente)**

Tarapoto, mayo de 2017

  
 .....  
**Mg. Alfonso Izuiza Pérez**  
**CPPe N° 2301119950**

#### Anexo N° 04: Confiabilidad de los Instrumentos

### **“Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017”**

#### **A través del Alfa de Crombach**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

**Análisis de fiabilidad del instrumento: Escala de la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y de la satisfacción del contribuyente.**

<b>Alfa de Crombach</b>	<b>Número de observaciones</b>
0.823	25

Como el alfa de Crombach (0.823) es mayor a 0.80, podemos dar fiabilidad al instrumento de medición de la Gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017.

## Anexo N° 05: Autorización para aplicar instrumentos



su confianza, nuestra mejor gestión

Tarapoto 03 de Julio 2017

### CARTA N°018-2017-SAT-T

SEÑORITA:  
FIORELLA SULEY FAILOC ALBAN  
PRESENTE

ASUNTO : AUTORIZA TRABAJO DE INVESTIGACION "Gestión Administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el Distrito de Tarapoto -2017"

Es grato dirigirme a usted para saludarle y a la vez comunicarle la **autorización** para aplicar encuesta a contribuyentes o usuarios del SAT-T, de un trabajo de investigación Titulada "Gestión Administrativa del Servicio de Administración Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el Distrito de Tarapoto -2017", considerando la importancia que tiene para la formación profesional del solicitante.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
CCP. Juan Carlos Quintero Rojas  
JEFE DE ABASTECIMIENTO TECNICO Y GRAN  
SAT - TARAPOTO

c.c. archivo

**Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV**

Yo Fiorella Suley Faloc Alban....., identificado con DNI (X)  
OTRO ( ) Nº: 43714203....., egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad  
César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
Gestión administrativa del servicio de administración  
tributaria y su relación con la satisfacción del  
contribuyente en el distrito de Tarapoto-2017 en el Repositorio  
Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo  
822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: 43714203.....

FECHA: 11 de setiembre 2017.

## Gestión administrativa del servicio de administración tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>www.peru.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>www.prodecon.gob.mx</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.iaen.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>www.ccpmich.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>tesis.ula.ve</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>congreso.pucp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uchile.cl</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

9	<a href="https://es.wikipedia.org">es.wikipedia.org</a> Fuente de Internet	1%
10	<a href="https://repositorio.upeu.edu.pe">repositorio.upeu.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
11	<a href="https://biblioteca2.ucab.edu.ve">biblioteca2.ucab.edu.ve</a> Fuente de Internet	1%
12	<a href="https://tesis.unsm.edu.pe">tesis.unsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
13	<a href="https://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
14	<a href="https://millonarios171615.blogspot.com">millonarios171615.blogspot.com</a> Fuente de Internet	1%
15	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas       Apagado       Excluir coincidencias < 1%  
 Excluir bibliografía       Apagado