



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Aplicación del SAT y su relación con el nivel de
satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima,
2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Danilo Ascención, Cabrera Torres

ASESORA:

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

SECCIÓN:

Derecho

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

LIMA-PERÚ

2018

Página de jurado

.....

Dr. Chantal Jara Aguirre
Presidente

.....

Dra. Galia Susana Lescano López
Secretaria

.....

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo a nuestro Creador por haberme permitido volver a nacer, a mis padres ejemplo de abnegación y perseverancia. A mis amados hijos Jonathan, Brenda y nieto Gonzalo que son la razón de ser el esfuerzo cotidiano en aras de alcanzar mis metas familiares y profesionales. Mis hermanos quienes silenciosamente me han apoyado a lograr este objetivo; a mis compañeros por tener siempre la convicción de trabajar en equipo; y, finalmente a nuestra plana docente quienes con su sabiduría y paciencia han constituido una valiosa guía en la etapa otoñal de mi formación profesional.

Agradecimiento

Deseo agradecer sinceramente a aquellos docentes universitarios que nos transmitieron sus conocimientos y experiencias; en particular a nuestra Asesora Dra. Flor de María Sánchez Aguirre, por su preclara y didáctica forma de transmitir sus enseñanzas, que me permitieron abordar y resolver, no pocas veces, complicados problemas de origen en el presente trabajo.

Declaración jurada de autenticidad

Yo, Danilo Ascención, Cabrera Torres, identificado con DNI N° 09525953, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Postgrado, me presento con la tesis titulada “Aplicación del SAT y su relación con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 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 autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Lima, 06 de febrero del 2018

.....
Danilo Ascención, Cabrera Torres

DNI N° 09525953

Presentación

El presente estudio titulado “Aplicación del SAT y su relación con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017” tuvo como objetivo principal determinar si la aplicación del SAT se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017.

El estudio fue compuesto por siete capítulos, en el capítulo I: se abordó la realidad problemática, trabajos previos, tanto en el ámbito nacional e internacional, teorías relacionadas al tema, la inclusión de problemas, justificación, hipótesis y objetivos de estudio. En el capítulo II, se abordó la metodología del estudio, incidiendo en el diseño, variables, población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, enfatizando en la validez y confiabilidad, finalmente en este apartado se describe el método de análisis de datos. En el capítulo III, se presentan los resultados descriptivos e inferenciales, en el capítulo IV, se profundiza en la discusión de resultados, de igual forma en el capítulo V, se realizaron las conclusiones, y en el capítulo VI, las recomendaciones, finalmente en el capítulo VII se incorporó las referencias bibliográficas. Como ítem final se incluyeron los anexos.

Del estudio se concluyó que existe una relación entre la aplicación del SAT y el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 según el (Rho de Spearman que arroja 0.998, $p=0,000 < 0,05$), lo que significa que existe una correlación alta y directa.

Índice

Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I.Introducción	13
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1 Variable Servicio de Administración Tributaria (SAT)	22
1.3.2 Variable satisfacción del usuario	35
1.4 Problema	47
1.4.1Problema general	47
1.4.2Problemas específicos	47
1.5 Justificación del estudio	48
1.6 Hipótesis	50
1.6.1 Hipótesis general	50
1.6.2Hipótesis específicas	50
1.7 Objetivos	51

1.7.1 Objetivo general	51
1.7.2Objetivos específicos	51
2.1 Diseño de investigación	54
2.2 Variables, operacionalización	56
2.3 Población y muestra	60
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	61
2.4.1 Técnica	61
2.4.2 Instrumento	61
2.4.3 Validez	64
2.5 Métodos de análisis de datos	64
III. Resultados	66
3.1 Resultados descriptivos	67
3.2 Prueba de normalidad	79
3.3 Estadística inferencial	80
IV. Discusión	87
V. Conclusiones	93
VI. Recomendaciones	95
VII. Referencias Bibliográficas	97
Anexos	104
Anexo 1. Artículo científico	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 3. Constancia de la institución	
Anexo 4. Formatos de validación	
Anexo 5. Juicio de expertos	
Anexo 6. Cuestionarios	
Anexo 7. Base de datos	

Anexo 8. Evidencias

Anexo 9. Glosario

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente.	58
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente.	59
Tabla 3. Fiabilidad de la variable independiente.	64
Tabla 4. Fiabilidad de la variable dependiente.	64
Tabla 5. Niveles del servicio de administración tributaria.	67
Tabla 6. Niveles de la alta dirección.	68
Tabla 7. Niveles del órgano de control.	69
Tabla 8. Niveles del órgano de asesoría.	70
Tabla 9. Niveles del órgano de apoyo.	71
Tabla 10. Niveles del órgano de línea.	72
Tabla 11. Niveles de la satisfacción del usuario.	73
Tabla 12. Niveles de la calidad funcional percibida.	74
Tabla 13. Niveles de la calidad técnica percibida.	75
Tabla 14. Niveles del valor percibido.	76
Tabla 15. Niveles de la confianza.	77
Tabla 16. Niveles de las expectativas.	78
Tabla 17. Prueba de normalidad.	79
Tabla 18. Contrastación de la hipótesis general.	80
Tabla 19. Contrastación de la primera hipótesis específica.	81
Tabla 20. Contrastación de la segunda hipótesis específica.	82
Tabla 21. Contrastación de la tercera hipótesis específica.	83
Tabla 22. Contrastación de la cuarta hipótesis específica.	84
Tabla 23. Contrastación de la quinta hipótesis específica.	85

Lista de figuras

Figura 1. Niveles del servicio de administración tributaria.	67
Figura 2. Niveles de la alta dirección.	68
Figura 3. Niveles del órgano de control.	69
Figura 4. Niveles del órgano de asesoría.	70
Figura 5. Niveles del órgano de apoyo.	71
Figura 6. Niveles del órgano de línea.	72
Figura 7. Niveles de la satisfacción del usuario.	73
Figura 8. Niveles de la calidad funcional percibida.	74
Figura 9. Niveles de la calidad técnica percibida.	75
Figura 10. Niveles del Valor percibido.	76
Figura 11. Niveles de la confianza.	77
Figura 12. Niveles de las expectativas.	78

Resumen

El presente estudio titulado “Aplicación del SAT y su relación con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017” tuvo como objetivo principal determinar si la aplicación del SAT se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017.

La metodología empleada fue la descriptiva de nivel correlacional y diseño no experimental dentro del enfoque cuantitativo. La población fue constituida por 181 trabajadores, entre funcionarios, CAS y terceros (locación por servicios) del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres; la muestra lo integraron 92 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria (SAT); de acuerdo a las características de la muestra se empleó un muestreo Probabilístico aleatorio simple, ya que dicha elección se hizo al azar. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, que contuvo 30 preguntas para la variable aplicación del SAT y 30 preguntas para la variable satisfacción de los contribuyentes, las alternativas fueron diseñadas tipo escala de Likert en nivel ordinal.

El estudio demostró que la aplicación del SAT se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 según el (Rho de Spearman que arroja 0.998, $p= 0.000 < 0,05$) lo que significa que existe una correlación alta y directa.

Palabras clave: Aplicación del SAT, satisfacción de los contribuyentes, Municipalidad distrital de San Martín de Porres.

Abstract

The main objective of this study entitled "Application of the SAT and its relationship with the level of satisfaction of taxpayers of the Mdsmp, Lima, 2017" was to determine whether the application of the SAT is related to the level of satisfaction of taxpayers of the Mdsmp, Lima, 2017.

The methodology used was descriptive of correlation level and non-experimental design within the quantitative approach. The sample was constituted by 181 workers, including officials, CAS and third parties (location for services) of the Tax Administration Service (SAT) of the District Municipality of San Martín de Porres; the sample consisted of 92 workers of the Tax Administration Service (SAT); According to the characteristics of the sample, a simple random probabilistic sampling was used, since this choice was made randomly. The data collection instrument was the questionnaire, which contained 30 questions for the variable application of the SAT and 30 questions for the variable satisfaction of taxpayers, the alternatives were designed Likert scale at the ordinal level.

The study showed that the application of the SAT is significantly related to the level of satisfaction of taxpayers of the Mdsmp, Lima, 2017.

Keywords: SAT application, taxpayer satisfaction, San Martin de Porres District Municipality

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Breve reseña histórica de los tributos

Tan antiguo como el hombre son los tributos, sus orígenes datan desde los albores de la humanidad pues los mismos se remontan a la era primitiva, cuando los hombres ofrecían y entregaban ofrendas en gratitud a los dioses. Posteriormente, desde la civilización griega se manejaba el término de la progresividad en el pago de los impuestos, por medio del cual se ajustaban los tributos de acuerdo a las capacidades de pago de las personas. También se controló su administración y clasificación.

Igualmente en América, culturas indígenas como la Inca, Azteca y Chibcha, pagaban los tributos de manera justa por medio de un sistema de aportes bien organizado. En la época del Imperio Romano, el emperador Constantino extiende los impuestos a todas las ciudades incorporadas para hacer grande a Roma.

En Europa, durante la Edad Media, los tributos los cancelaban los pobladores en especies a los señores feudales, con los vegetales o animales que crecían en las pequeñas parcelas que les eran asignadas, y a la Iglesia Católica en la forma conocida como diezmos y primicias de carácter obligatorio.

Los impuestos modernos como los conocemos hoy, se instauraron a finales del siglo XIX y principios del siglo XX. Dentro de los tributos que se crearon en este período, destacaron: el impuesto sobre la renta al exportador, al importador, al vendedor y los impuestos a la producción, entre otros (la cadena productiva).

Así tenemos que en nuestra época contemporánea, en el Foro sobre la Administración Tributaria en los países de la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, que reúne a 34 países comprometidos con las economías de mercado y con sistemas políticos democráticos) ponen en relieve que en la actual coyuntura de cambios, se les pide a los organismos de administración tributaria que hagan más con menos, que asuman nuevas tareas y, al mismo tiempo, que las administraciones públicas dispongan de los ingresos

necesarios para financiar los grandes programas de los que se benefician sus administrados.

El Foro sobre Administración Tributaria (FAT) ha efectuado comparaciones internacionales autorizadas de las estructuras, las funciones y el desempeño de las distintas administraciones tributarias en todo el mundo. Las cuales, suponen una herramienta muy importante para que las administraciones tributarias puedan asimilar enseñanzas de las experiencias de otros países, además de ofrecer ejemplos del funcionamiento práctico de otras administraciones. Además de orientar a los responsables de las administraciones tributarias a identificar qué es lo que funciona y lo que no funciona.

En un estudio de Jiménez, Gómezy Podestá (2010), sobre *Evasión y equidad en América Latina*, se centró en analizar tres elementos indispensables para lograr una política tributaria que mejore la equidad en los países de América Latina: el nivel de recaudación, la composición o estructura tributaria y el grado de cumplimiento (p.8). Lamentablemente, la gran mayoría de los países de la región presenta importantes debilidades en estos tres factores claves: la carga tributaria es baja, la estructura está sesgada hacia impuestos regresivos, y los niveles de incumplimiento en el pago de impuestos son significativos.

De acuerdo con los estudios de casos que se incluyen en los capítulos siguientes, las tasas de evasión en la imposición a la renta son muy elevadas en la región y se mueven en un rango entre 40% y 65% aproximadamente, representando una brecha de 4,6% del PIB para el promedio de los países. Estos altos niveles de evasión atentan contra cualquier efecto redistributivo que tuvieran los impuestos sobre la renta originariamente, pudiendo incrementar la desigualdad del ingreso en la región, lo que pone en cuestión su función y su esencia como herramienta de política económica.

Ahora bien, en relación al organismo de administración tributaria como institución, cabe señalar que a la actualidad, ha habido un proceso de reforma que ha logrado una simplificación normativa y la consolidación institucional de la administración tributaria (Sunat) dotándola de profesionales de alto nivel con el soporte tecnológico para desarrollar sus funciones.

Sin embargo, es preciso aceptar que en la actualidad, la mayoría de municipalidades tienen un defectuoso sistema de administración tributaria, debido básicamente a que no se preocuparon en potenciar esta importante área, que es la que capta y genera los recursos necesarios para poder cumplir con los fines y objetivos en aras de un mejor servicio a la comunidad y el bien común.

En cuanto al desarrollo histórico del SAT, se puede decir que los mismos se implementan a finales de los años 80 e inicios de los 90, ello, porque la administración tributaria local en nuestro país se llevaba normalmente por las unidades denominadas Gerencias u oficinas de Rentas, en donde eran una constante la disminución de los ingresos fiscales, ya sea por la relajación de la disciplina fiscal o por los actos de corrupción. Es bajo ese marco, y tomando en consideración la reciente creación de la Sunat (antes era la Dirección General de Contribuciones) como parte de la modernización del estado que implementó el gobierno del entonces presidente Alberto Fujimori, se consideran a los SAT como una alternativa para la administración tributaria municipal, con el objetivo de implementar de manera más eficiente y moderna la administración tributaria local.

Los primeros SATs fueron en Lima, Trujillo y Piura, habiéndose constituido en otros 6 gobiernos locales provinciales a nivel nacional, siendo la única SAT de carácter distrital la implementada por la municipalidad distrital de San Martín de Porres.

En un trabajo efectuado por Morales (2009), relacionado a *Los impuestos locales en el Perú: Aspectos institucionales y desempeño fiscal del impuesto predial* refirió que algunas municipalidades están realizando esfuerzos por mejorar la recaudación de los tributos municipales en general, especialmente gobiernos locales provinciales mencionados en el párrafo precedente; que constituyen iniciativas que han nacido desde los mismos gobiernos locales urbanos, quienes en su afán de optimizar su recaudación han ido formulando reformas en su administración tributaria. Estos cambios han derivado en dos modelos de gestión del impuesto predial marcadamente diferenciados. Por un lado están los Servicios de Administración Tributaria (SAT) concebidos como agencias descentralizadas, con altos niveles de autonomía administrativa y que operan bajo un régimen privado de contratación de personal y promoción de los mismos. Por otra parte,

otras ciudades han optado por fortalecer a sus Oficinas Municipales de Rentas (OMR), que constituyen el esquema tradicional de administración tributaria local que dependen del alcalde de la ciudad y responden a una estructura centralizada dentro del gobierno municipal.

Finalmente, de acuerdo al informe técnico sustentatorio, del proyecto de creación del Servicio de Administración Tributaria – SAT - de la Municipalidad de San Martín de Porres, la Gerencia de Administración Tributaria ha establecido que durante muchos años en el mencionado distrito han persistido altas tasas de morosidad en la recaudación de tributos municipales (Impuesto Predial y Arbitrios Municipales) con un 52 y 58 por ciento en promedio anual respectivamente, para los períodos 2011 a 2014. Esta menor captación de ingresos, no permitió a la entidad, brindar más y mejores servicios públicos para incrementar el bienestar de los vecinos del distrito. Debido a las altas tasas de morosidad en el pago de los tributos corrientes, se ha incrementado la cartera de saldos por cobrar.

Los saldos por cobrar del ejercicio 2015 ascienden a S/ 44.9 millones (10.6%) y del ejercicio 2014 (deuda de años anteriores menos antigua) ascienden a S/ 28.4 millones (6.7%) del total. Es decir, la deuda con una mayor probabilidad de recuperación (según criterio de antigüedad) asciende a S/ 73.4 millones, lo que representa apenas el 17.3% del total por cobrar.

Es en éste ámbito que se desarrolla el estudio, delimitándola en el distrito de San Martín de Porres, comuna que hasta el año 2016 recaudaba sus tributos a través de la Gerencia de Administración Tributaria (GAT) y las continuas deficiencias en la recaudación tributaria de ésta gerencia se refleja en los ingresos monetarios en las arcas del municipio, ya que no se contaba con el equipo adecuado para las fiscalizaciones y un sistema informático que integre todos los pagos y cobros de los contribuyentes. Frente a este hecho se creó el Servicio de Administración Tributaria del Municipio Distrital de San Martín de Porres (SAT-Mdsmp), con la ordenanza N°389-Mdsmp, con el objetivo de agilizar, optimizar, modernizar e integrar las diversas recaudaciones y cobros tributarios, para de esa manera garantizar y optimizar el ingreso monetario a las arcas del municipio.

Cabe precisar que el SAT fue creado para cumplir con las siguientes funciones: (a) mejorar la política y sistema tributario del municipio, (b) identificar al contribuyente moroso, (c) generar programas tentativos para liquidar deudas tributarias, como forma de incentivo a los contribuyentes morosos, (d) integrar las recaudaciones por diversos conceptos (contribuciones, impuestos, multas y tasas); (e) optimizar la fiscalización por parte del personal del área, (f) atender y resolver los reclamos de los contribuyentes, (g) poner en marcha las ejecuciones coactivas por multas administrativas y deudas tributarias; y, (h) ejercer sanciones por el incumplimiento de las obligaciones tributarias.

Si bien es cierto todas estas funciones y acciones señaladas en la ordenanza N° 389-Mdsmp han sido diseñadas para optimizar la recaudación de cobros y tributos; en la práctica, las taras, problemas y limitantes han persistido, ello en parte porque el personal que se encarga de las recaudaciones y fiscalización son los mismos que laboraban con el antiguo régimen de recaudación (Gerencia de Administración Tributaria), por lo que en la práctica los índices de recaudación no han ayudado para incrementar el ingreso monetario al municipio. Ello, sin perjuicio de acciones fuera de la ley por algunos funcionarios, que dejan de hacer inspecciones previo acuerdo monetario con los morosos, o en otros casos hay incompetencia del área directiva y las jefaturas, así como los órganos de control, que no realizan acciones directas y eficientes para optimizar el servicio de Administración Tributaria. Ello ha repercutido en diversos aspectos, desde bajos ingresos al municipio, impedimento de gestionar nuevas obras, bajo presupuesto para el mantenimiento de pistas, veredas y áreas verdes, servicios limitados generados por el municipio (limpieza, recojo de basura, entre otros aspectos).

Estos problemas generan inconformidad, rechazo e insatisfacción de los usuarios, ya que perciben que su comuna no cuenta con una adecuada gestión que garantice los servicios y exigencias que ellos demandan. Por lo que es necesario hacer buen uso de la aplicación de la Ordenanza N° 389-Mdsmp, para así elevar la satisfacción de los pobladores y a favor del municipio, que por historia y tamaño es uno de los más representativos del Perú.

Ante lo expuesto la presente investigación buscó determinar si la aplicación del SAT se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 y asimismo se plantearon las siguientes preguntas:

¿De qué manera la aplicación del SAT se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017?

¿De qué manera la alta dirección, órgano de control, órgano de asesoría, órgano de apoyo; y órgano de línea se relacionan con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017?

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Neira (2014), en su investigación titulada *Gestión tributaria en el marco de la ley 1607 de 2012*. Cuyo objetivo fue establecer si la ley 1607 mejoró la eficiencia en la gestión tributaria. Estudio de enfoque empírico analítico, tipo descriptivo no experimental, con una muestra de 48 profesionales relacionados a los impuestos. Se usó como instrumento de recolección de datos la encuesta, por lo cual concluyó que existen deficiencias en la recaudación de impuestos lo que ha generado grandes porcentajes de evasión de impuestos. Siendo que gran parte del problema es que la estructura tributaria es muy compleja y engorrosa, lo que requiere ser simplificada, así como perfeccionar los sistemas y procesos de recaudación; ello debe ir de la mano con sanciones efectivas a los evasores de impuestos, sobre todo a las grandes empresas que ponen trabas legales para incumplir con sus obligaciones.

Lemus (2013), en su investigación titulada *Nuevas tendencias internacionales de recaudación tributaria y su potencial aplicabilidad en Guatemala*. Cuyo objeto fue establecer nuevas tendencias relacionadas a la recaudación para aplicarlo al ámbito en Guatemala. Estudio de enfoque cuantitativo, tipo documental no experimental, con una muestra de 24 funcionarios de recaudación tributaria. Se usó como instrumento principal el cuestionario, por lo cual concluyó que las nuevas tendencias a nivel internacional sobre recaudación y legislación tributaria se basa en nuevos sistemas de control y la transparencia presupuestaria que tiene acceso al público general, asimismo, se

han incorporado nuevos sistemas de información, con herramientas tecnológicas que dinamice la recaudación tributaria, aspectos que pueden ser tomados en cuenta en Guatemala, para así optimizar y mejorar los sistemas de recaudación.

Cárdenas (2013), en su investigación titulada *La cultura tributaria en un grupo de actividad económica informal en la provincia de Pichincha–Cantón Quito*. Cuyo objetivo fue analizar el nivel de cultura tributaria entre los empresarios informales. Estudio de enfoque cuantitativo y tipo descriptivo, con una muestra de 285 comerciantes informales. Se usó como instrumento el cuestionario para medir la cultura tributaria, por lo cual concluyó que la cultura tributaria no se alcanza en un periodo corto; alcanzar ello requiere de un proceso educativo y formación entre los comerciantes, para que entiendan la importancia de tributar y cuáles serían los beneficios de trabajar de manera formal.

Ramón y León (2012), en su investigación titulada *Diagnóstico de quejas receptadas por el departamento de derechos del contribuyente en la Regional Austro en el año 2010 y propuestas de mejora*. Cuyo objetivo fue hacer un diagnóstico de las quejas de los contribuyentes por el servicio de recaudación y así relacionarlo con la insatisfacción. Este estudio fue de tipo aplicado, diseño no experimental dentro del enfoque cuantitativo, con una muestra del registro de quejas en los periodos 2009- 2011. Se empleó como instrumento el registro de quejas, por lo cual concluyó que hay un nivel alto en la insatisfacción de los contribuyentes debido a la ineficiencia de la Administración Tributaria, las quejas fueron en aumento 31% en el año 2009, 41% en el año 2010 y 53% en el 2011, confirmando que no hay una gestión adecuada en la administración tributaria, por lo que es necesario hacer mejoras en el equipo de trabajo, procesos, gestión y sistemas de información.

A nivel nacional

Mamani (2016), en su investigación titulada *Impacto de la auditoría preventiva en el riesgo tributario de las empresas de inversiones EIRL Juliaca 2014*. Cuyo objetivo fue establecer el impacto de la auditoría tributaria preventiva en la reducción del riesgo tributario de las empresas. Estudio de tipo explicativo y diseño no experimental de nivel correlacional, con una muestra de los estados

financieros del año 2014. Se usó como instrumento de recolección y observación de datos, por lo cual concluyó que la cultura tributaria reduce los riesgos tributarios y fortalece el crecimiento de la organización, tomando en cuenta los beneficios de tributar y de evitar multas y sanciones que afecten el natural desarrollo de actividades. Se estableció que la cultura de prevención se sitúa en un nivel medio y requiere de mayor intervención del estado para capacitar, e informar sobre los alcances de la tributación, tanto para la empresa como para la sociedad.

Bermeo (2016), en su investigación titulada *Auditoría tributaria y la mejora de la gestión de calidad en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta, año 2016*. Cuyo objetivo fue determinar si la Auditoría Tributaria contribuye en una Gestión de Calidad en el Cumplimiento de Obligaciones Tributarias Formales y Esenciales en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta, año 2016. Estudio de tipo aplicado y diseño descriptivo-correlacional, con una muestra de 32 trabajadores entre contables y administrativos de la Universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta. Se usó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, en donde se concluyó que la auditoría tributaria contribuye significativamente en la gestión de calidad en la universidad Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta, año 2016 y que la Fiscalización se relaciona significativamente con el enfoque integral de la calidad total en la universidad Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta, año 2016; estableciendo a su vez, que es necesario que la administración de la universidad Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta perfeccione los procesos en su gestión tributaria, garantizando el pago y trámites de los tributos, afín de transparentar sus acciones respecto al manejo del presupuesto. Ello ayudará a garantizar una gestión de calidad, ya que la organización, planificación y ejecución de las tareas de la universidad dependen del presupuesto asignado, y que la omisión de pagos y tributos podría llevar a sanciones económicas que perjudicaría directamente a la institución.

Choqueña (2015), en su investigación titulada *La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de ITE, 2013*. Cuyo objetivo fue establecer la influencia de la

administración municipal en la recaudación de los impuestos municipales. Estudio de enfoque cuantitativo, deductivo, de tipo descriptivo y diseño no experimental, con una muestra de 20 funcionarios del municipio. Se usó como instrumento el cuestionario, en donde se concluyó que la administración tributaria del distrito es deficiente, ya que no se planifica, organiza ni coordina las acciones a realizar; en esa misma línea los usuarios tienen una mala percepción del área de tributación, ya que existe demasiada burocracia y demora en el proceso de los impuestos.

Pacheco y Torres (2012), en su investigación titulada *Sistema de control interno para el proceso de gestión recaudadora del impuesto predial del servicio de administración tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima*. Cuyo objetivo fue determinar si un sistema de control interno es una herramienta efectiva en el proceso de recaudación de impuestos en el SAT del MML. En un estudio de tipo primario, nivel correlacional y diseño de corte transversal; la muestra la integraron 16 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria (SAT) del Municipio Metropolitano de Lima. Se usó como instrumento cuestionarios que midieron el control interno y la gestión recaudadora, en donde se concluyó que el control interno es deficiente, por lo que limita el alcance de resultados, ya que no se cumplen los objetivos de recaudación. Ello deviene de la mala gestión de la alta dirección que no realizó el esfuerzo de implementar un sistema de control interno para optimizar las recaudaciones.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable Servicio de Administración Tributaria (SAT)

Definición del Servicio de Administración Tributaria (SAT)

Teoría general

El Instituto Alemán de Desarrollo (DIE 2009), refirió que:

Los SAT representan no sólo un enfoque innovador para la administración tributaria en el Perú, sino que además, producen continuamente soluciones innovadoras. Los estímulos para la actividad innovadora de los SAT emergen de su forma organizativa como Organismos Públicos Descentralizados (OPD), con un alto grado de

autonomía operativa y una estructura financiera que se basa esencialmente en pagos de comisiones. Las áreas más importantes para innovaciones son: las estructuras y los procesos internos, la utilización de TIC, la gestión de recursos humanos, la orientación hacia el cliente, la gestión financiera, así como la cooperación con otras autoridades o administraciones tributarias. (p.6)

La organización de las funciones del sector público ha variado ostensiblemente durante la última década. Ello se ve corroborado con el documento de trabajo del FMI el año 2006, en donde se refiere que la reestructuración de la administración ha sido una constante durante las tres últimas décadas, pues los poderes públicos buscan el medio de prestar sus servicios de forma más eficiente y con menor costo para sus ciudadanos. Así mismo se ha podido advertir que la tendencia de las administraciones es transferir facultades a los organismos y autoridades designadas que intervengan en su nombre, y que por cierto en el ámbito tributario no es ajeno a ello; para tal efecto, han ideado o implementado métodos para la mejora de la prestación de sus servicios y la creación de un organismo semiautónomo para lograr más fácilmente sus objetivos de mejorar la recaudación, prestar un mejor servicio a los contribuyentes y contar con opciones más flexibles de gestión de recursos humanos

En términos generales, la amplitud de las atribuciones dispensadas a los organismos nacionales de administración tributaria, obedece a varios criterios, tales como el sistema de administración y del grado de desarrollo de la praxis administrativa del sector público del país, así como el modelo institucional adoptado por la administración tributaria. Pues un mayor nivel de autonomía genera la posibilidad de incrementar la eficacia y eficiencia.

Teorías sustantivas

Al respecto Leonel (2003), estableció que es un:

Órgano descentralizado con carácter legal y fiscal que busca determinar y recaudar impuestos de los contribuyentes con el fin de financiar el gasto público. Este servicio es autónomo en su gestión y por lo tanto puede dictar resoluciones y sanciones a los

contribuyentes que no cumplen con sus obligaciones tributarias.(p.382)

Por su parte Lara (2009) definió:

Integra un conjunto de normas y principios dirigidos a optimizar la recaudación tributaria, para lo cual hace usos de sistema de información que genere datos en tiempo real respecto a montos, deudas, y sanciones del contribuyente, agilizando así el proceso de cobro o fiscalización. (p.138)

Se puede definir, como una entidad descentralizada que tiene competencia y jurisdicción en toda la circunscripción territorial nacional para el cumplimiento de sus objetivos, y ostenta de las atribuciones y funciones que le asigna la ley. De igual manera goza de autonomía funcional, económica, financiera, técnica y administrativa, así como personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios. Sustituyendo de ésta manera a la Dirección General de Rentas Internas, Dirección General de Aduanas y demás otras instituciones relacionadas con la recaudación, fiscalización y control de los tributos.

Por su parte Chamalé (2007), refirió que, el Servicio de Administración Tributaria (SAT) como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con carácter de autoridad fiscal con atribuciones y facultades vinculadas con la determinación y recaudación de las contribuciones federales que hasta entonces había ejercido la Subsecretaría de Ingresos. Desde entonces, el SAT tiene por objeto recaudar los Impuestos Federales y otros conceptos destinados a cubrir los gastos previstos en el presupuesto de egresos de la Federación, para lo cual goza de autonomía técnica para dictar sus resoluciones.

De acuerdo con el Decreto 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la SAT, definió al SAT como una institución autónoma y descentralizada, moderna, eficiente y eficaz, que se hiciera cargo de la administración tributaria y aduanera, que fuera capaz de incrementar los ingresos tributarios en forma sostenida, honesta y transparente.

Acorde a la descripción de Amasifuen (2015), definió que:

Las tareas principales del servicio de Administración Tributaria se centran en la implementación y aplicación de la legislación y reglamentación tributaria. Estas actividades incluyen identificación y registro de contribuyentes, procesamiento de impuestos y devoluciones e información de terceros, examen de la exhaustividad, la corrección de las declaraciones de impuestos, la evaluación de las obligaciones tributarias, la cobranza (impuesta), la imposición de impuestos y la prestación de servicios a los contribuyentes. Las administraciones tributarias operan en sociedades que cambian rápidamente y tienen que satisfacer las demandas crecientes y las crecientes expectativas de los contribuyentes. (p.76)

La Ordenanza N°389-Mdsmp (2017), señaló que:

El servicio de Administración Tributaria (SAT) es un Organismo Público Descentralizado, cuya finalidad es organizar, ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la municipalidad, ejerciendo una serie de funciones orientadas a disminuir los porcentajes de evasión e incumplimiento tributario, y con ello elevar la calidad del servicio recaudador. (p.569206)

Finalmente, Dávalos (2014), planteó:

Los entes encargados del servicio de administración tributaria son los que recaudan los diversos tributos que todo ciudadano tiene el deber recaudación, verificando que los impuestos ingresen de manera periódica. No solo son meros receptores de los tributos, sino que planifican, organizan, dirigen y controlan que los lineamientos trazados en esta unidad se cumplan, dotando de los recursos al personal para que realicen sus tareas de manera eficaz. (p.6)

De acuerdo a lo sostenido por Díaz y Lindemberg (2014),refirieron que:

La política fiscal no calza con los contribuyentes latinoamericanos; por cuanto, no existe una correspondencia entre la obligación del pago de

los impuestos y/o tributos y la prestación de los servicios públicos, que son deficientes; situación, que genera una total desconfianza en la ciudadanía para con las instituciones democráticas, incluyendo las fiscales, generándose un divorcio entre la necesidad de recaudar por parte del Estado y obtener recursos para mejorar la calidad de las políticas públicas.

En este contexto, el error recurrente de las administraciones tributarias, es accionar con medidas punitivas, buscando atemorizar a los ciudadanos; medida, que debe ser cambiada a través de una estrategia que busque “persuadir” antes de “someter”; en consecuencia, se debería realizar una labor pedagógica que conlleve a desarrollar valores, que coadyuven al pago voluntario de los impuestos y/o tributos, eliminando gradualmente el fraude tributario (p.29)

Constituye un avance en América Latina, que los Ministerios de Hacienda impulsen la construcción de valores direccionados a temas fiscales, distanciándose de medidas coercitivas y promoviendo una política de transparencia en la ejecución del gasto, que permita tener pleno conocimiento cual es el destino de los impuestos y/o tributos; política de Estado, que permite generar una cultura de confianza; a no dudarlo, que no debe ser la única medida; empero, permite una mejor relación entre el Estado y el contribuyente, con la misión de tener un posicionamiento axiológico, que permita tener una interrelación e interconexión entre el Estado y el ciudadano, a tal punto de ser un ente sinérgico. (p.38)

Según Timaná (2014), refirió que pagar o no pagar es el dilema: las actitudes de los profesionales hacia el pago de impuestos en Lima Metropolitana.

Las investigaciones realizadas, nos permite aseverar que cumplir o no cumplir con el pago de impuestos, deviene de un discernimiento que nos permite arribar a una decisión influenciada por la moral tributaria, el factor social, la apreciación del riesgo, el conocimiento de la norma tributaria y la confianza al Estado.

Moral tributaria.- Es la costumbre y valor del contribuyente al pago de los impuestos.

Cultura tributaria. -Es concepción de naturaleza colectiva, con respecto al cumplimiento de sus deberes tributarios.

Confianza en el Estado. - Es la percepción de transparencia que el Estado visibiliza a través del gasto público, a favor del bienestar social.

Equidad tributaria. - Es lograr que el contribuyente perciba que sus impuestos son destinados a una correcta política de gasto público.

Las normas sociales. - Constituye el marco legal que materializa la equidad tributaria, establecida en la Constitución Política y las leyes que la regulan.

Dinámica económica de Bernard Lonergan

Neira (2005), reveló que:

Bernard Lonergan en toda su obra enfatiza en una idea central, en que las sociedades son cambiantes y que por lo tanto las personas y la economía deben adaptarse a estos cambios, según el autor, aquellas sociedades que se rehúsan a cambiar están condenadas al atraso o al ostracismo, y en un mundo global ello es inaceptable. Como parte de su teoría de dinámica económica y enfocada en la recaudación tributaria, da un valor importante a los impuestos, ya que sociedades avanzadas a lo largo de la historia han demostrado su importancia en su fortalecimiento, y es justamente en la distribución de estos impuestos, o su buen uso, que en perspectiva radica la piedra angular del avance de una sociedad. Las que han distribuido de manera inequitativa, han fracasado o han sido reemplazadas de manera violenta, instaurándose una nueva forma de gobierno y con ella una nueva administración tributaria. (p.472)

Asu vez, DeNeeve (2009), indicó que:

La teoría propuesta por Bernard Lonergan integra un conjunto de ideas, dogmas y gnosis teóricos que ayudan a entender la dinámica

económica de las sociedades en su afán de seguir creciendo y evolucionando, estos preceptos tienen como base las ideas de Hayek, Keynes y Schumpeter. “Los cambios en la economía, sus fluctuaciones y recesiones van incidir en el poder adquisitivo en la misma línea impactará en la recaudación de tributos” (p.160)

Siguiendo la línea conceptual DeNeeve (2009), profundiza en la teoría de Lonergan, revelando que: enfatiza en la “incoherencia” del estado al momento de fiscalizar a los contribuyentes, si es que antes no han tomado las medidas necesarias para regular y estabilizar la economía; el rol del estado es equilibrar los ingresos, egresos y evitar posibles crisis que pueda perjudicar al ciudadano. Ya en este plano no se puede obligar, presionar ni coaccionar al contribuyente al estar al día en sus pagos, si el causante de bajo nivel adquisitivo es generado por el mismo estado. Por ello Lonergan profundiza en la dinámica económica, que se entiende que tendrá subidas, bajadas y es función del ente estatal prevenir la crisis que pueda afectar a los contribuyentes; y si llegara ese momento no se puede presionar para que los pagos se hagan acorde a lo programado. (p.161)

De igual manera DeNeeve (2009), amplía su apreciación de la influencia de Lonergan en los preceptos de la economía tributaria.

El aporte de Lonergan no se sitúa en un solo ciclo o fenómeno económico, sino que los integra, comprende que la economía es fluctuante y dinámica y que esta puede variar por diversos factores, pero es ahí donde resalta la importancia de su teoría, ya que aduce que todos estos factores que podrían generar recesión económica pueden ser previstos con anticipación, es más sugiere que los economistas los conocen con antelación, por lo que hace hincapié en que el estado tiene la obligación de tomar las acciones pertinentes, así evitar recesiones económicas que afectará a toda la sociedad. “la dinámica en la economía forma parte de la teoría del equilibrio, al equilibrar los pasivos y activos se mantiene una economía estable y

garantiza un ingreso tributario y fiscal, disminuyendo las tasas de morosidad o evasión. (p.174)

El refuerzo conceptual señalado por DeNeeve (2009), y que ayuda a un mayor entendimiento de la visión de Lonergan ha sido planteado por Rehg, (2013), quien explicó lo siguiente:

Para Lonergan, lo que es esencial para una economía, y por lo tanto lo que debe ser entendido por la ciencia de la economía como tal, es el proceso productivo. De ahí que su análisis buscara diferenciar claramente los esenciales componentes del proceso productivo de las finanzas. Lonergan buscó diferenciar economía y las finanzas por el bien de entender cómo están funcionalmente relacionadas. Para Lonergan, el propósito de las finanzas es precisamente facilitar el proceso productivo. La función redistributiva representa las transferencias netas hacia y desde la función redistributiva (p. ej., red de ahorros y préstamos, impuestos netos y pagos de transferencia) con respecto a cada uno de los cuatro funciones monetarias. (p.28)

Teoría de la burocracia

Ortiz (2012), reveló:

Max Weber creía que la estructura administrativa de la burocracia es la forma más racional y lógica de gestión que haría a una organización altamente eficiente y exitosa. Algunas de las principales características del modelo de burocracia, tal como lo establece Max Weber son la experiencia técnica, la división del trabajo, las políticas y los procedimientos de las normas, la contribución impersonal y la estricta cadena de mando. La teoría de la burocracia se basa en la experiencia en liderazgo y es muy útil en organizaciones grandes. No hay favoritismo y se siguen reglas y regulaciones estrictas según el nivel jerárquico de la organización. (p.21)

A criterio de Vargas (2009), Weber identificó tres características clave de la burocracia en las organizaciones

En primer lugar, las burocracias tenían una estructura jerárquica inequívoca de poder y autoridad. En segundo lugar, las burocracias tenían una elaborada división del trabajo racionalmente derivada y sistemática. En tercer lugar, las burocracias se regían por un conjunto general de normas, de carácter formal, explícito, exhaustivo y ampliamente estable. Reglas que se aplicaron impersonalmente en la toma de decisiones. Además, Weber también señaló que las burocracias implican una separación de los bienes personales de los funcionarios y que los burócratas solían ser seleccionados sobre la base de sus calificaciones (y no nepotismo), fueron nombrados (no elegidos), y fueron compensados a través de un salario. (p.216)

Vargas (2009), explicó que para:

Weber, el objetivo de la burocracia y razón por lo que había evolucionado, era maximizar su eficiencia. Él postuló que las burocracias eran instrumentos de administración técnicamente eficientes porque sus reglas y regulaciones institucionalizadas permitieron a todos los empleados aprender a realizar sus tareas óptimamente. (p.216)

Acorde a la descripción de Assalone (2012), refirió:

Weber creía en una estructura de organización más rígida y formal, conocida como burocracia. Esta visión no personal de las organizaciones siguió una estructura formal donde las reglas, la autoridad formal legítima y la competencia eran características de las prácticas de una gestión. Él creía que el poder de un supervisor debería basarse en la posición de un individuo dentro de la organización, su nivel de competencia profesional y la adherencia del supervisor a las reglas y regulaciones explícitas. (p.36)

Finalmente, destaca la opinión de Restrepo (2009), en referencia a la teoría de la burocracia:

Weber revoluciona los preceptos de la gestión pública, ya que delinea las bases de un nuevo concepto de administración, indica que la burocracia, tal como ha sido definida no es mala, más aún es necesaria en todo aparato del estado, ya que se requiere de un grupo experimentado de funcionarios que lleven a cabo las tareas, funciones y procedimientos que nacen de una entidad pública. Aduce que este grupo de funcionarios deben tener un matiz técnico, y que pueda enfrentar las necesidades de cada área. Por lo tanto Weber considera necesaria la presencia de los “burócratas” (funcionarios) ya que mal o bien están preparados para responder a las necesidades del usuarios. Ahora Weber llama la atención que los problemas observados en la burocracia nacen de la dirección, es ahí donde se deben reformular y recambiar los objetivos de una gestión, si es que esta falla. Entendiendo que la dirección debe a su vez, controlar y monitorear las tareas de su personal, por lo tanto, si una entidad se ha burocratizado de manera nociva, es en la figura del líder en el que van a recaer los cuestionamientos, debido a su inoperancia. (p.176)

Por lo tanto, siguiendo con la línea conceptual de Restrepo (2009), respecto a lo señalado por Weber, indicó:

La burocracia es necesaria, requiere de una administración proactiva y eficiente. El personal debe estar tecnificado y preparado constantemente. Un punto importante que apunta Weber es que se debe sensibilizar al burócrata y hacerle notar de la importancia de su rol en el aparato del estado, y que no debe mecanizarse, es decir humanizar al burócrata, que a fin de cuentas saliendo de su oficina forma parte de los ciudadanos que pagan sus impuestos y que buscan que estos sean retribuidos en servicios. (p.177)

De igual forma Restrepo (2009), planteó:

El modelo de gestión de la burocracia se basa en la especialización y reglas estrictas y la gestión guiada de regulación. Sin embargo, el concepto de teoría de la burocracia se volvió demasiado radical y rígido. La inflexibilidad de la gestión hizo que las organizaciones privadas adoptaran nuevos métodos de gestión. (p.178)

Limitaciones de la teoría de la burocracia.

Zamudio y Arellano (2011), presentaron diversas limitaciones en la concepción teórica de la burocracia de Weber.

Desalienta ideas creativas e innovadoras.

La teoría de la burocracia se centra en el seguimiento estricto de la guía de los gerentes. Esto limita la creatividad de los empleados mientras siguen ciegamente el liderazgo del supervisor. Están obligados a obedecer los planes listos, no buscan nuevas formas e ideas. Por lo tanto, tienen que seguir el monótono modelo de operación. Esto también puede llevar a la frustración del empleado.

La grabación formal desperdicia dinero y esfuerzo.

La burocracia cree en el sistema para registrar formalmente todas las operaciones, ya sea una tarea pequeña o grande en documentos escritos. Esto se considera como una pérdida de dinero y esfuerzos, ya que la administración siempre se centra en la reducción de costos para desarrollar una alta eficiencia. El uso de los medios modernos de grabación puede ser más rentable que los documentos escritos.

Mal uso del poder.

En el sistema burocrático, el poder puede ser mal utilizado fácilmente ya que el administrador tiene un poder superior al de su subordinado. Esto causará que el administrador haga un mal uso de la autoridad y use el poder para su beneficio personal.

Rigidez e inflexible en sus formas.

El sistema burocrático se toma como un sistema rígido y obstinado de gestión, ya que no actualiza su sistema y métodos de acuerdo con la necesidad del momento y la situación.

Demora en el proceso de toma de decisiones.

En una administración de burocracia, si se debe tomar una decisión sobre un determinado problema, la decisión debe ser tomada por el gerente de nivel superior de la organización. Por lo tanto, si ocurre un problema, la administración no puede tomar medidas inmediatas, pero tiene que esperar la decisión del gerente de nivel superior.

Una forma de comunicación.

La comunicación en el sistema burocrático de gestión es solo una comunicación descendente en la que la información fluye desde la gerencia de nivel superior hasta la gerencia de nivel inferior en forma de reglas, regulaciones, tareas y trabajo. Los empleados no pueden proporcionar retroalimentaciones necesarias a la gerencia de nivel superior para mejoras adicionales.(p.11)

Dimensiones del Servicio de Administración Tributaria (SAT)

Las dimensiones del Servicio de Administración Tributaria (SAT) han sido tomadas de la Ordenanza N°425-Mdsmp (2017) Reglamento de Organización y Funciones, que es un documento técnico normativo que formaliza la estructura orgánica del SAT del distrito de San Martín de Porres, dentro del cual incluye:

Alta dirección

Ordenanza N°425- Mdsmp (2017), indicó:

Es un cargo de confianza y de mayor nivel directivo del SAT, correspondiéndole la dirección general, la organización y la administración de la entidad. Además de otras funciones previstas en el estatuto y el artículo 8°, entre otras, controlar y dirigir el

funcionamiento de los órganos; regulando que todas las tareas, funciones y acciones se cumplan acorde a lo normado; asimismo, delegar funciones a personal de confianza y de probada experiencia que pueda alcanzar los objetivos propuestos en el SAT. (p.3)

Órgano de control

Ordenanza N°425- Mdsmp (2017), señaló:

Encargada del control interno posterior, que permite realizar auditorías inopinadas para establecer si las funciones y objetivos de recaudación se realizan acorde a lo normado, así como determinar si los impuestos están siendo utilizados para los fines previstos. Además de otras funciones previstas en el estatuto y el artículo 12°, entre otras, recibir denuncias de los servidores públicos, así como investigarlos y emitir dictámenes si es que encuentra alguna irregularidad. (p.5)

Órgano de asesoría

Ordenanza N°425- Mdsmp (2017), consideró:

Es la encargada de brindar apoyo y asesoría legal en los asuntos vinculados a la entidad y sus fines; además de otras funciones previstas en el estatuto y el artículo 14°, entre otras, orientar en materia tributaria respecto a las acciones que se toman con contribuyentes que evaden los impuestos. Asimismo, elabora informes legales, tributarios, administrativos, civiles y laborales dentro del ámbito jurídico, con el fin de facilitar y agilizar los procesos judiciales y legales en que se podría ver inmerso el SAT en su función fiscalizadora. (p.6)

Órganos de apoyo

Ordenanza N°425- Mdsmp (2017), mencionó:

Conformada por la oficina de tecnología de información y Gerencia de Administración, encargados del manejo informático y

administrativo financiero, respectivamente, además de otras funciones previstas en el estatuto y los artículos 16° y 18°, entre otras, que sirvan de apoyo en la recaudación tributaria y fiscalizadora; contando para ello con personal capacitado, y equipos que ayuden a optimizar las acciones de recaudación. (p.7)

Órganos de línea

Ordenanza N°425- Mdsmp (2017), precisó:

Es la encargada de formular, conducir y evaluar procedimientos operativos del SAT, además de otras funciones previstas en el estatuto y el artículo 20°, entre otras, promover acciones que ayuden a cumplir con las metas institucionales. Este órgano coordina con las diversas gerencias para revisar si los objetivos se cumplen, dependiendo de ello realizar las correcciones correspondientes que garantice todas las operaciones normadas en el SAT. (p.10)

1.3.2 Variable satisfacción del usuario

Definición de satisfacción del usuario

Teoría general

Fernández (2015), reveló que:

La satisfacción del usuario que interactúa con establecimientos del sector público siempre ha estado cuestionado; ya que brindar un servicio de calidad no siempre se encuentra entre sus principales objetivos. Ello ha ido variando con el tiempo, sobre todo por la presencia de gerentes que han trabajado en el sector privado y tienen una perspectiva más integral de lo que es estar a cargo de una entidad pública. Por ello la satisfacción del usuario es brindar servicios de manera eficaz, así contar con la aprobación del usuario. (p.19)

Teoría sustantiva

Mejías y Manrique (2011), definieron:

La satisfacción del usuario es la percepción que tiene de un servicio ofrecido, este depende si es que el servicio cumplió con sus expectativas y exigencias. La satisfacción se encuentra en función a como ha sido tratado y servido el usuario, tanto de elementos tangibles como intangibles, si la percepción es negativa la satisfacción va en esa línea, en cambio si la percepción es positiva la satisfacción tiende a elevarse. (p.44)

Por su parte Moliner y Berenguer (2011), señalaron:

La satisfacción del usuario o contribuyente nace por la valoración en la prestación de un servicio y de la interacción con la organización, elementos que son claves para edificar la satisfacción. Por ende la calidad de los servicios, el buen trato, agilización en los procesos, solución de los trámites o quejas influyen directamente en la satisfacción. (p.103)

García, Cepeda y Ruíz (2012), indicaron:

Es importante buscar, generar y promover la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta que es un valor que ayuda a mejorar la credibilidad de la organización y en cierta forma compromete al usuario a responder de manera positiva con la entidad que lo recibe. La satisfacción es el primer paso para alcanzar la fidelización, por lo que los administradores deben consignar en su misión satisfacer al usuario ya que es el camino para hacer crecer a su institución. (p.2012)

Córdova y Ponce (2017) hicieron una descripción de la relevancia de la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios públicos, indicando:

Las organizaciones públicas pueden ser las más importantes y las instituciones más grandes disponibles en el mundo. Estas

organizaciones tienen diferentes recursos financieros para poder efectuar sus responsabilidades con su comunidad, por lo tanto, estas organizaciones necesitan de un proceso de toma de decisiones de sus recursos financieros. Por el tamaño de los recursos a manejar y las responsabilidades, las decisiones son complejas. La complejidad de las decisiones tomadas en las organizaciones públicas son más evidentes cuando sus decisiones financieras e inversiones incluyen asuntos como la salud, el bienestar y la seguridad, que son importantes para la supervivencia de las sociedades humanas. Y sobre todo porque los recursos que se utiliza para cubrir estas necesidades salen de los impuestos de los mismos ciudadanos, por lo que es imperante que haya un adecuado manejo de estos recursos, así no generar reclamos e insatisfacción de los ciudadanos (p.246)

En esta misma línea conceptual Córdova y Ponce (2017), señalaron la importancia de la eficiencia en la gestión pública como factor determinante en la satisfacción de los ciudadanos, en los términos siguientes:

Los clientes de las organizaciones públicas suelen ser personas y ciudadanos. Muchos investigadores consideran el papel de los ciudadanos para estas organizaciones, como el papel de los clientes en otras organizaciones. Estos estudios mencionan que los ciudadanos por lo general, esperan recibir servicios a cambio del dinero que ellos pagan como sus impuestos. Aunque todavía hay mucha disputa entre expertos como "el gobierno puede ser considerado como un negocio unidad o no ", casi todos coinciden en que las inversiones realizadas por las organizaciones públicas deberían (a corto y largo plazo) beneficiar directamente a los ciudadanos. En paralelo se puede comparar la satisfacción de un cliente respecto a una organización privada, estas organizaciones cuentan con un área de atención al cliente, ya que entendieron que es una inversión a futuro, de igual forma en el ámbito público, un ciudadano que percibe que sus impuestos son bien invertidos y

manejados, no tendrá reparos en estar al día en el pago de sus impuestos, todo lo contrario cuando la organización pública, como es el caso de los municipios incumplen con sus obligaciones, generando así insatisfacción y rechazo de sus ciudadanos; ello evidenciado en el atraso de los pagos o simplemente el rechazo a pagarlos. (p.247)

Factores que inciden en la satisfacción del usuario

Los servicios públicos usualmente han sido cuestionados por ser ineficientes, y por presentar una marcada burocracia negativa, por lo que hay un concepto generalizado que el servidor público impide que los trámites y procesos se agilicen acorde a lo esperado por el ciudadano. Al respecto Caterina y Araujo (2010) establecieron los siguientes factores que incidirían en la satisfacción de los usuarios, destacando los siguientes:

- Servicio de calidad
- Agilización de los procesos
- Trato amigable
- Información interconectada
- Atención en el menor tiempo
- Ambientes adecuados para la espera de la atención
- Implementación de tecnología para optimizar los servicios
- Área de atención al usuario
- Profesionalización de los servidores públicos
- Atención de horario corrido
- Puntualidad en la atención
- Eliminación de la burocracia negativa

- Solución de quejas, dudas o consultas en menor tiempo (p.38)

Asimismo, Caterina y Araujo (2010), relacionaron la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios públicos

Otro factor que contribuye a la satisfacción es la calidad del servicio. La calidad del servicio se define como "la diferencia entre las expectativas del usuario y las percepciones del servicio" o "como la satisfacción o insatisfacción del usuario formada por su experiencia de atención y uso del servicio. Es necesario entender que la calidad del servicio es un antecedente casual de la satisfacción del ciudadano, debido a que la calidad del servicio se ve a nivel transaccional y se considera que la satisfacción es una actitud. Las divisiones de calidad del servicio están relacionadas con la calidad general del servicio o la satisfacción del usuario, por lo que la satisfacción es una consecuencia de la calidad del servicio. Y existe una relación causal entre la calidad del servicio y la satisfacción, y que las percepciones de la calidad del servicio afectan los sentimientos de satisfacción.(p.41)

De igual modo Caterina y Araujo (2010), afirmaron:

La brecha que puede existir entre la calidad de servicio esperada y percibida de los usuarios, es un determinante vital de la satisfacción o insatisfacción del usuario y no solo, una medida de la calidad del servicio. Estudios previos sobre servicios públicos determinaron que los usuarios requieren de observar que sus impuestos son adecuadamente utilizados y más aún, cuando van a realizar un trámite o procedimiento en una entidad pública, buscan una atención eficiente, donde retribuyan el pago de sus impuestos. Por lo tanto, la calidad percibida se mide a través de tres preguntas: calidad general, confiabilidad y la medida en que un servicio satisface las necesidades del usuario. (p.43)

Según Jiménez (2006), nos refirió que en nuestros tiempos es poco probable satisfacer las necesidades elementales de los usuarios, toda vez que la

más simple inadvertencia de modales y/o detalles puede generar una apreciación negativa de los usuarios por el servicio recibido, tanto más si existe la percepción que las entidades públicas es sinónimo de burocracia e ineficiencia, y que un enfoque relacionado con la calidad de la atención generalmente pasa inadvertido, razón por la cual se tiene una imagen negativa y por ende generan insatisfacción del usuario.

Quevedo y Andalaf (2008), establecieron como objetivo general de su trabajo de investigación:

Presentar mejoras al modelo de atención que se realiza en una institución pública, teniéndose como premisa un estudio de la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio. Teniendo como referencia el modelo Servqual concluyó que: si un cliente tuvo anteriormente problemas relacionados con la atención o aclaración con la organización que le brinda servicios, dicha persona va a valorar de forma negativa la calidad de atención cuando reciba los servicios de esa organización. De manera puntual de las cinco categorías finales contempladas, como son la tangibilidad, fiabilidad, capacidad, seguridad y empatía, se tiene que dos de ellas como son la fiabilidad y la capacidad de respuesta, ostentan condiciones especiales a los cuales los usuarios le otorgan una relevante importancia; sin embargo de acuerdo a su apreciación le otorgan un bajo nivel de satisfacción al momento de acceder y/o recibir dicho servicio público. Ello, conlleva a idear o implementar métodos y estrategias orientados a mejorar la atención a los usuarios, sin distinción alguna, ya sea los principales medianos y menores contribuyentes o usuarios. (p.9)

Éste es uno de los principales objetivos de la atención al contribuyente, y ocurre cuando la valoración del servicio de atención recibido por él, es igual o mayor a la que esperaba obtener antes de ser atendido. Por lo tanto, está directamente relacionada con la calidad del servicio. En relación con lo anterior, se identifican cuatro tipos de brechas sobre las que la administración tributaria municipal

debe trabajar de manera permanente para lograr su reducción y paulatina eliminación:

(1). No conocer lo que esperan los contribuyentes

No se investiga ni se indaga acerca de lo que desean los contribuyentes; no se conoce cómo quieren ser atendidos. Por ejemplo: No se presta atención a los reclamos más recurrentes.

(2). No elegir estándares correctos

Se conoce lo que desean los contribuyentes, pero se selecciona un estándar de servicio que no recoge lo que ellos esperan. Por ejemplo: Se desea atención los sábados, pero ésta solo se brinda de lunes a viernes.

(3). No proporcionar el servicio de atención de acuerdo con el estándar definido

Se diseña el servicio según los estándares requeridos por los contribuyentes, pero al brindarlo no se cumple con ellos. Por ejemplo: Se genera tiempo de espera de atención mayor al planificado. (Se intenta cumplir con lo planificado, pero no se logra el objetivo.)

(4). Diferencias entre el servicio de atención ofrecido y el prestado

El servicio que se ofrece es distinto al que efectivamente se presta. Por ejemplo: Se informa a los contribuyentes sobre un horario de atención distinto al que se aplica en la realidad. (El error se produce porque no se informó correctamente a los contribuyentes del servicio que se planificó. Es un error en la difusión externa del servicio.)

La calidad del servicio al contribuyente debe darse de manera eficaz y correcta, debiendo para ello cumplir con la información adecuada que pueda solicitar el contribuyente, adecuarse a las exigencias que solicita el contribuyente relacionándolo con la demanda de información, orientación y el trato que recibe por parte de la

Administración Pública hacia los usuarios que diariamente se encuentran en la búsqueda de un servicio de calidad y de atención adecuada. Por lo tanto para una adecuada satisfacción al contribuyente se debe de evitar que se retire con desconocimiento sobre la información brindada. (p. 48)

Según Rey (1994), sostuvo que la calidad de un servicio, sus características o la información que se brinde sobre el particular, son los elementos que condicionan la opinión de los usuarios en relación a la satisfacción o la insatisfacción de sus necesidades y lo que condiciona además, el éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas.

En ese sentido, queda claro que el usuario entiende que un determinado servicio ha sido prestado, siempre y cuando se sienta satisfecho, con lo cual, el concepto de satisfacción y la relación servicio-usuario tienen indudablemente un alto valor subjetivo, sin perjuicio de señalar – como es evidente - que el modelo o concepto de servicio difiere para cada usuario en atención a sus necesidades o expectativas.

La definición del concepto de satisfacción del usuario puede verse reflejado en tantos servicios este requiera – como por ejemplo – “la satisfacción del usuario en la biblioteca”, resulta medular que el usuario perciba que se brinda un servicio de calidad, siendo que este último concepto se encuentra estrechamente vinculado a sus expectativas y a sus conocimientos, lo que él percibe en cuanto a la atención y a la información que se le brinda, en este caso en la biblioteca. (p. 143)

Modelo teórico Servqual de la satisfacción del usuario

Carmona (2000), refirió:

Este modelo teórico elaborado por Parasuraman Zeithalm y Berry promueve la calidad de los servicios con el objetivo de garantizar la satisfacción de los usuarios. Esta teoría parte por la premisa que para satisfacer las necesidades de los usuarios se debe trabajar a todo nivel en la organización; en esa línea la gerencia busca la

fiabilidad, seguridad al cliente, dar respuesta a las exigencias de los clientes, rapidez en la atención a los pedidos, reclamos o sugerencias y sobre todo buen trato. (p.56)

En ese mismo contexto teórico Carmona (2000), señaló:

Que todas las organizaciones tienen la obligación de dar un buen servicio para alcanzar la excelencia, así conseguir la satisfacción del usuario. La teoría Servqual incide que los usuarios requieren de un clima favorable al momento de interactuar con una empresa u organización, basada en ella se puede mejorar la credibilidad de la institución. Se debe entender que al perder credibilidad se disminuye los niveles de satisfacción, repercutiendo de manera directa en alcanzar los objetivos institucionales, ya que la base de ello son los usuarios y sus aportes, por lo que descuidar este aspecto pone en riesgo el crecimiento, permanencia y posicionamiento de la institución. (p.67)

Indicó a su vez: La satisfacción del usuario se encuentra ligada a la calidad de servicio, esta relación es lineal y en correspondencia a lo que se le ofrece. La teoría Servqual mide los elementos que puedan generar satisfacción al momento de interactuar con los usuarios. Estos factores o dimensiones enfatizan en que se debe notar el esfuerzo de la organización por satisfacer al usuario. Ello es más notorio en organizaciones privadas, donde el cliente es la clave del crecimiento comercial, por lo que centran sus esfuerzos en brindarle una experiencia agradable y satisfactoria, de tal forma que puedan regresar o recomendar a otros potenciales clientes. Ahora bien, en las instituciones públicas el tratamiento al usuario no siempre es el más adecuado, ya por la sobrecarga de usuarios, poca profesionalización del personal debido a su burocratización, escasos recursos que ayuden a garantizar una experiencia agradable al usuario. En la teoría elaborada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, se aborda aspectos que pueden ser medidos en una organización privada y pública, ya que la calidad es universal, así como la

satisfacción, aunque diversos estudios han señalado que es el sector privado con el que en mayor proporción cumple con las expectativas de sus clientes, y se basa en dos elementos claves, la inversión en el área de calidad de servicio y personal clave en estas áreas. Es decir hay un esfuerzo evidente en elevar la calidad de servicio. Por lo mismo, muchas instituciones públicas como una forma de rediseñar la organización empiezan a contratar gerentes vinculados al sector privado, con la intención de trasladar su experiencia en la dirección, con ello mejorar la calidad de atención y en la misma línea la satisfacción de los usuarios.

Críticas al modelo teórico

Aunque el instrumento Servqual se ha aplicado ampliamente en una variedad de contextos, hay muchas críticas al enfoque. Palacios (2014), publicó una de las críticas más completas sobre el modelo, en el que se identificaron preocupaciones operativas y teóricas. Destacando los siguientes:

- Validez aparente: el modelo de calidad del servicio tiene sus orígenes en el paradigma de expectativa-desconfiguración que informa la satisfacción del usuario. Varios investigadores han argumentado que el instrumento de investigación en realidad capta la satisfacción en lugar de la calidad del servicio.
- Validez de construcción: los desarrolladores del modelo probaron y volvieron a probar la escala Servqual en cuanto a confiabilidad y validez. Sin embargo, al mismo tiempo, los desarrolladores del modelo recomendaron que el uso aplicado del instrumento debería modificarlo o adaptarlo para contextos específicos. Cualquier intento de adaptar o modificar la escala tendrá implicaciones para la validez de los ítems con implicaciones para la validez de las dimensiones de confiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía y receptividad.
- Construcción de la ambigüedad de las expectativas: Servqual está diseñado para ser administrado después de que los encuestados

hayan experimentado un servicio. Por lo tanto, se les pide que recuerden sus expectativas previas a la experiencia. Sin embargo, recordar no siempre es exacto, lo que genera inquietud sobre si el diseño de la investigación capta con exactitud las verdaderas expectativas previas al usuario.

- Inestabilidad dimensional: varios estudios han informado que las cinco dimensiones de la calidad del servicio implícitas en el modelo (confiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta) no se sostienen cuando la investigación se replica en diferentes países, diferentes industrias, en diferentes mercados, segmentos o incluso en diferentes períodos de tiempo. Algunos estudios informan que los artículos Servqual no siempre se cargan sobre los mismos factores (p.64)

Dimensiones de la satisfacción del usuario

Las dimensiones de la satisfacción del usuario y/o contribuyentes han sido diseñadas y propuestas por Mejías y Manrique (2011, p.46), tales como:

Calidad funcional percibida

Hace referencia a la forma en que se presta el servicio. Relacionada con la calidad de los procesos y funciones de los funcionarios o personal que atiende al público, donde se caracteriza por responder a las dudas, quejas, interrogantes de los usuarios. Esta dimensión se enfoca en la excelencia del cumplimiento y desarrollo de las funciones del personal o funcionarios al momento de interactuar con los usuarios. (p.46)

Calidad técnica percibida

Se basa en las características inherentes del servicio. Está referida a los aspectos técnicos que cuenta la organización al momento de atender a los usuarios, facilitando y agilizando sus consultas, trámites y procesos. En esta dimensión

toma relevancia la automatización de los servicios, que toda institución debe contar y promover en sus servicios. La calidad técnica es clave en estos tiempos, ya que la información y datos se encuentran interconectados y acceder a ella requiere de un sistema de primer nivel, ello implicaría de una infraestructura adecuada, recursos al área tecnológica, este esfuerzo será percibido por los usuarios, ya en el área de recepción, al momento de buscar datos en los ordenadores, el tiempo de espera para la solución de un trámite o consulta. El sector privado destaca en la implementación de tecnología para atender y servir a sus clientes; ahora es notorio el esfuerzo de organizaciones públicas en algunos aspectos, pero aún están por debajo del estándar esperado respecto a tecnificación. (p.46)

Valor percibido

Es la relación calidad-precio que el cliente extrae tras el servicio recibido. Es la imagen que emite la institución, a partir de la forma como interactúa con los usuarios, donde brinda atenciones de calidad, solución inmediata a los problemas de los usuarios, dando valor a la institución y a lo que representa. (p.46)

Confianza

Se relaciona con la conexión y empatía del usuario con su institución, donde la credibilidad se antepone al momento de realizar sus trámites y procesos. La confianza es un elemento que se gana de manera progresiva y tiene que ver con las acciones que realiza la institución, reflejada en la confianza de los usuarios. Se traduce en la capacidad del proveedor para ejecutar el servicio de una manera segura y eficiente. Demuestra el rendimiento constante, sin incumplimiento, en que el usuario puede confiar, el proveedor debe cumplir con lo que se prometió, sin la necesidad de pedir plazos. La confianza es un valor que se va adquiriendo con el tiempo, y en función a la experiencia individual del usuario en cada interacción con el servicio recibido. Aunque es importante señalar que la confianza adquirida por el usuario a lo largo de la relación organización-usuario, puede perderse por una mala atención o servicio, es decir, el usuario tenderá a evaluar lo último, y muchas veces las experiencias pasadas no contarán al momento de evaluar el servicio de una organización. (p.46)

Expectativas

Es el nivel de referencia que tiene el usuario antes de efectuar o iniciar un servicio. Se relaciona con la satisfacción y cumplimiento de las expectativas de los usuarios. Donde las necesidades y requerimientos cumplen con las especificaciones que requiere el usuario. Cumplir con las expectativas de los usuarios requiere de una gestión eficiente, trato justo, calidad de servicio, agilización de los procesos y respuesta inmediata a las dudas y/o quejas de los usuarios. Las expectativas del usuario puede variar de uno a otro, por lo que es importante contar con su opinión respecto a lo que desea de un servicio, que trámite busca realizar, cuáles son sus exigencias y dudas y que espera, al tener esta información se podrá realizar los esfuerzos de garantizar el alcance de estas expectativas. Pero para ello se requiere personal calificado y profesional, sobre todo en el área de atención del usuario, ello es clave, el personal debe estar involucrado con las necesidades de los usuarios, y mostrar empatía, de esta forma se podrá ofrecer el servicio esperado. (p.46)

1.4 Problema

1.4.1 Problema general

¿De qué manera la aplicación del SAT se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿De qué manera la alta dirección se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017?

Problema específico 2

¿De qué manera el órgano de control se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017?

Problema específico 3

¿De qué manera el órgano de asesoría se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017?

Problema específico 4

¿De qué manera el órgano de apoyo se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017?

Problema específico 5

¿De qué manera el órgano de línea se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017?

1.5 Justificación del estudio

Justificación teórica

Constituyen hechos públicos y notorios que algunos gobiernos locales con el objetivo de incrementar los ingresos propios, han creado a partir del año 1996 agencias tributarias semiautónomas, denominados Servicios de Administración Tributaria (SAT), las cuales son autónomas en su planificación financiera y de personal, motivadas para trabajar de manera efectiva y eficiente, dado que sus ingresos son debido a las comisiones que perciben por su recaudación tributaria; aplicando para ello diversos instrumentos, en parte innovadores como mejoramiento de atención a los contribuyentes, tecnología de punta y comunicación precisa y oportuna. El modelo se centra en la aplicación de conceptos, instrumentos y técnicas de gestión del sector privado, basándose en el enfoque de la Nueva Gestión Pública (New Public Management). Este enfoque tiene sus raíces en los años 70, cuando la crisis fiscal de los países industrializados obligaba a los gobiernos a encontrar un nuevo balance entre objetivos, en parte contradictorios – eficiencia y austeridad fiscal, por un lado, y orientación hacia el cliente y calidad de servicio. (Haldenwang, 2009)

En la misma línea de lo descrito destaca la exploración teórica del Instituto Alemán de Desarrollo (DIE 2009), respecto de los alcances de los Servicios de Administración Tributaria, siendo el eje económico de muchas comunas locales.

De igual forma la satisfacción del usuario ha sido descrita por Fernández (2015), desde la óptica del usuario que interactúa con entidades del sector público, enfatizando que la imagen del servicio público ha sido negativa entre los usuarios, aunque con la llegada de gerentes con experiencia en el sector público ello ha ido mejorando, y hay una mayor preocupación por los usuarios.

Bajo ése marco la investigación se justifica desde el aspecto teórico, en la medida que al explorar la literatura relacionada a las variables de estudio, se constató escasas investigaciones sobre la relación de los sistemas de recaudación y la satisfacción de los usuarios a nivel municipal, sobre todo en el ámbito distrital. Por ello al contar con los resultados y conclusiones estas podrán sistematizarse e incorporarse a la gnosis de diversas disciplinas, como gestión pública, administración recursos humanos, *coaching*, siendo un referente para otros investigadores o municipios que observan el mismo problema.

Justificación Práctica

El estudio se justifica desde el aspecto práctico, debido que la investigación parte de la observación de un problema generado en la aplicación del SAT y su relación con la satisfacción de los usuarios del Mdsmp. La gestión que se lleva a cabo para la recaudación de impuestos y tributos no cumple con sus funciones acorde a las normas, lo que limita ingresos económicos a la comuna y en la misma proporción hay un evidente descontento e insatisfacción de los pobladores; ya por la forma como se recauda los impuestos y porque no evidencian obras y mejoras en su distrito. Por ello al establecer la relación de estas variables se podrá generar propuestas que den solución al problema.

Ello se ve reflejado en la exposición de motivos del proyecto de creación del Servicio de Administración Tributaria SAT de la Municipalidad de San Martín de Porres. Pues la unidad orgánica que era competente, como es la Gerencia de Administración Tributaria, estableció que durante muchos años en el mencionado distrito han persistido altas tasas de morosidad en la recaudación de tributos municipales (Impuesto Predial y Arbitrios Municipales), 52 y 58 por ciento en promedio anual, respectivamente para los períodos 2011 a 2014.

Justificación Metodológica

Este estudio se justifica desde el aspecto metodológico, ya que siguió la secuencia de la metodología de investigación, que parte de observar un problema, definir objetivos, hipótesis, delinear la metodología a emplear, diseñar los instrumentos, para después medirlos. Toda esta secuencia refuerza la rigurosidad del estudio, así como la relevancia de sus resultados. Además de contar con informes validados por especialistas que a la postre van a ser utilizados en otras investigaciones.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

La aplicación del SAT se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima, 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La alta dirección se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Hipótesis específica 2

El órgano de control se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Hipótesis específica 3

El órgano de asesoría se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Hipótesis específica 4

El órgano de apoyo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Hipótesis específica 5

El órgano de línea se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima, 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar si la aplicación del SAT se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar si la alta dirección se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Objetivo específico 2

Determinar si el órgano de control se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Objetivo específico 3

Determinar si el órgano de asesoría se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Objetivo específico 4

Determinar si el órgano de apoyo se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Objetivo específico 5

Determinar si el órgano de línea se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima, 2017.

II. Metodología

2.1 Diseño de investigación

La presente investigación se inserta en el paradigma positivista, en la medida que asume que sólo las ciencias empíricas son fuente aceptable de conocimiento, también reconocido como modelo cuantitativo, ya que recoge datos cuantificables para posteriores inferencias. (Arbaiza, 2013, p.55)

Se asume un enfoque cuantitativo, “porque utiliza recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamientos y probar teorías”. (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p.4)

El método de la investigación es hipotético-deductivo. Es hipotético porque “Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. Son respuestas provisionales a las preguntas de la investigación” Hernández et al, (2014)

Es deductivo porque hace inferencias a partir de los resultados, específicamente por la proposición de hipótesis. Para Hernández et al, (2014), “la investigación deductiva es el proceso de razonamiento a partir de una o más declaraciones (premisas) para llegar a una conclusión lógicamente segura. El razonamiento deductivo va en la misma dirección que el de los condicionales, y vincula premisas con conclusiones. Si todas las premisas son verdaderas, los términos son claros, y se siguen las reglas de la lógica deductiva, entonces la conclusión alcanzada es necesariamente verdadera” (p.188)

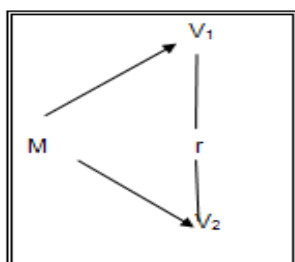
La presente investigación es de diseño no experimental. Los estudios no experimentales manipulan las variables ni alteran su naturaleza solo buscan analizarla, explicarla, describirla desde el aspecto teórico (Hernández, et al, (2014).“Se realiza sin alterar deliberadamente las variables. Manteniendo la estructura de la variable independiente. Lo que se hace es observar fenómenos tal como se presentan” (Carrasco, 2017, p. 51). Según Corbetta (2010), “La investigación no experimental se enfoca en analizar eventos y fenómenos sin alterarlas, describiendo sus componentes y cómo se comportan en un contexto y tiempo específico” (p. 810)

Esta investigación se asienta dentro del diseño descriptivo-correlacional ya que solo se describirán las variables y su relación y porque describe “cualquier proceso científico comienza con la descripción, basada en la observación, de un evento o eventos, a partir del cual las teorías pueden desarrollarse posteriormente para explicar las observaciones. Las técnicas descriptivas permiten una declaración, en forma de correlaciones, sobre así establecer la causa y efecto de dos o más categorías” (Hernández, et al (2014)

Para Corbetta (2010, p.109), “los estudios descriptivos correlacionales enfatizan en establecer la causa efectos de dos o más componentes teóricos; y transversal porque la medición se realiza en un solo momento, por lo que los resultados y conclusiones se sitúan en el tiempo analizado”.

Y es transversal porque se medirán los datos en un mismo tiempo. “Un estudio transversal examina la relación entre una y otras variables de interés tal como existen en una población definida en un solo punto en el tiempo o en un período corto de tiempo” (Hernández, et al (2014)

El estudio empleó el diseño correlacional transversal, el cual se grafica de la siguiente manera:



Dónde:

M: Trabajadores del SAT de la Municipalidad Distrital de San Martín de

Porres

V1: Servicio de Administración Tributaria (SAT)

V2: Satisfacción del usuario

r: Relación entre las variables

2.2 Variables, operacionalización

Variables

Definición conceptual del Servicio de Administración Tributaria (SAT)

La Ordenanza N° 389-Mdsmp (2017), señaló que:

El servicio de Administración Tributaria (SAT) es un Organismo Público Descentralizado, cuya finalidad es organizar, ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la municipalidad, ejerciendo una serie de funciones orientadas a disminuir los porcentajes de evasión e incumplimiento tributario, y con ello elevar la calidad del servicio recaudador. (p.569206)

Definición operacional del Servicio de Administración Tributaria (SAT)

El servicio de administración del Servicio de Administración Tributaria (SAT) se midió con un cuestionario, el cual está dirigido a recoger la percepción del personal del SAT. Dicho cuestionario contiene 30 preguntas, con alternativas tipo escala de Likert.

Definición conceptual de satisfacción del usuario

Fernández (2015), reveló que

La satisfacción del usuario que interactúa con establecimientos del sector público siempre ha estado cuestionado, ya que brindar un servicio de calidad no siempre se encuentra entre sus principales objetivos. Ello ha ido variando con el tiempo, sobre todo por la presencia de gerentes que han trabajado en el sector privado y tienen una perspectiva más integral de lo que es estar a cargo de una entidad pública. Por ello la satisfacción del usuario es brindar servicios de manera eficaz, así contar con la aprobación del usuario. (p.19)

Definición operacional de satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se midió con un cuestionario, el cual está dirigido a recoger la percepción del personal del SAT. Dicho cuestionario contiene 30 preguntas, con alternativas tipo escala de Likert.

Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable independiente.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y/o Rango
Alta dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Mide el nivel de la formulación de la misión y visión de la institución. - Revisión del plan estratégico y el presupuesto anual. - Promoción de la gestión del personal y gestión de la calidad. 	Del 1al 6		
Órgano de control	<ul style="list-style-type: none"> - Mide el nivel del control de las operaciones de la entidad. - La realización de auditorías inopinadas. - La actuación de oficio cuando encuentra inconsistencias o ilegalidades. - Verificación del cumplimiento de las medidas correctivas. 	7 al 12	Nunca:1 Casi nunca: 2 A veces:3 Casi siempre:4 Siempre:5	Insatisfactorio nivel de servicio (51-76) Medianamente insatisfactorio nivel del servicio (77-102) Satisfactorio nivel ser servicio (103-125)
Órgano de asesoría	<ul style="list-style-type: none"> - Mide el nivel de la elaboración de convenios de materia tributaria en función de los intereses del SAT. - Si se brinda asesoría legal a todo nivel - La sistematización de la información legal 	13 al18	Casi siempre:4 Siempre:5	
Órganos de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> - Mide el nivel con que se garantiza los sistemas informáticos y operativos. - El desarrollo de proyectos tecnológicos que apoyen en las actividades de la entidad. 	19 al 24		
Órganos de línea	<ul style="list-style-type: none"> - Mide el nivel de garantía en la recaudación en el presupuesto anual. - Gestión de cobranzas por inspecciones - Resolución de impugnaciones en materia tributaria 	25 al 30		

Tabla 2.

Operacionalización de la variable dependiente

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y/o Rango
Calidad funcional percibida	<ul style="list-style-type: none"> - Mide la solución de quejas de los usuarios. - Preocupación por los intereses y necesidades de los usuarios. 	Del 1 al 6		
Calidad técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> - Mide si los trámites se realizan en forma ágil y sistematizada. - Si el personal conoce todos los sistemas y procesos. - Si los servicios y procesos están interconectados. 	7 al 12	Nunca:1 Casi nunca: 2 A veces:3 Casi siempre:4	Bajo nivel de satisfacción usuario (57-79) Medio nivel de satisfacción del usuario (80-102)
Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> - Mide el Interés por las demandas y quejas de los usuarios. - Esfuerzo por dar solución a los trámites en el menor tiempo. 	13 al 18	Siempre:5	Alto nivel de satisfacción del usuario (103-123)
Confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Mide el compromiso. - Si el usuario se retira satisfecho después de la atención. 	19 al 24		
Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> - Mide si las explicaciones a las dudas de los usuarios son claras y precisas. - Si el personal se encuentra capacitado para resolver cualquier eventualidad en la atención del usuario. 	25 al 30		

2.3 Población y muestra

Población

La población está conformada por 181 trabajadores, entre funcionarios, CAS y terceros (locación por servicios) del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, que brindan atención a los contribuyentes.

Muestra

La muestra se obtuvo con la aplicación de la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

N = Población o universo

Z = Valor del nivel de confianza

p = Proporción de individuos que poseen las características del estudio

q = Proporción de individuos que no poseen las características del estudio

d = Porcentaje o margen de error

Los valores de la fórmula son los siguientes:

N= 181

Z= 95% --- 1,96

p= 50% --- 0,5

q = 50% --- 0,5

E= 5% --- 0,05

Reemplazando:

$$N = \frac{181 \times 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}{0.03^2 (1181-1) + (1.96^2 \times 0.05 \times 0.95)} = 92.12$$

$$0.0009 (999) + 0.182476$$

$$0, 899 + 0.182476 = 0.9173476 \quad 198.91$$

En la presente investigación la muestra fue conformada por 92 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres.

Muestreo

De acuerdo a las características de la muestra se empleó un muestreo Probabilístico aleatorio simple, ya que dicha elección se hizo al azar.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

Se hizo uso de la encuesta con alternativas tipo escala de Likert; para Quezada (2015, p.35), esta técnica permite recabar información directa, y facilita establecer percepciones de un grupo o muestra de estudio, con ello cuantificar en datos y porcentajes". Según la línea conceptual del autor se diseñó dos cuestionarios que mide el nivel del Servicio de Administración Tributaria (SAT) y la satisfacción del usuario con 5 escalas tipo Likert; de 1 a 5 puntos.

2.4.2 Instrumento

El instrumento que corresponde es el cuestionario, el cual es un documento donde se presentan preguntas, en este caso cerradas de tipo politómicas que busca establecer el nivel de percepción de cada una de las variables en función de la distribución de las preguntas.

Ficha técnica del cuestionario Servicio de Administración Tributaria (SAT)

Nombre: Ficha de evaluación del Servicio de Administración Tributaria (SAT)

Autor: Bach. Danilo Ascención Cabrera Torres

Administración: Individual

Duración: 30 minutos (aproximadamente)

Objetivo: Evaluar el Servicio de Administración Tributaria (SAT)

Campo de Aplicación: Personal del Servicio de Administración Tributaria (SAT):
La ficha está constituida por 30 ítems distribuidos en 5 dimensiones. A continuación se detalla cada una de ellas:

Dimensión I: Alta dirección: conformado por 06 ítems

Dimensión II: Órgano de control: conformado por 06 ítems

Dimensión III: Órgano de asesoría: conformado por 06 ítems

Dimensión IV: Órganos de apoyo: conformado por 06 ítems

Dimensión V: Órganos de línea: conformado por 06 ítems

Calificación: Según escala de tipo politómica.

Categorías:

- ✓ Insatisfactorio nivel de servicio (51-76)
- ✓ Medianamente insatisfactorio nivel del servicio (77-102)
- ✓ Satisfactorio nivel ser servicio (103-125)

Ficha técnica del cuestionario de la Satisfacción del usuario

Nombre: Ficha de evaluación la satisfacción del usuario

Autor: Bach. Danilo Ascención Cabrera Torres

Administración: Individual

Duración: 30 minutos (aproximadamente)

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario

Campo de Aplicación: Personal del Servicio de Administración Tributaria (SAT):
La ficha está constituida por 30 ítems distribuidos en 5 dimensiones. A continuación se detalla cada una de ellas:

Calidad funcional percibida

Calidad técnica percibida

Valor percibido

Confianza

Expectativas

Dimensión I: Calidad funcional percibida: conformado por 06 ítems

Dimensión II: Calidad técnica percibida: conformado por 06 ítems

Dimensión III: Valor percibido: conformado por 06 ítems

Dimensión IV: Confianza: conformado por 06 ítems

Dimensión V: Expectativas: conformado por 06 ítems

Calificación: Según escala de tipo politómica.

Categorías:

- ✓ Bajo nivel de satisfacción usuario (57-79)
- ✓ Medio nivel de satisfacción del usuario (80-102)
- ✓ Alto nivel de satisfacción del usuario (103-123)

2.4.3 Validez

La validez se realizó a través del juicio de expertos, los cuales aprobaron cada uno de los instrumentos. Dichos informes se pueden visualizar en el anexo N°4.

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad pilotó se realizó con el estadístico Alfa de Cronbach, ya que los cuestionarios contaron con más de dos alternativas.

Tabla 3.

Fiabilidad de la variable independiente.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	30

Interpretación:

La fiabilidad alcanzó el valor de 0.976, siendo un valor alto y consistente.

Tabla 4.

Fiabilidad de la variable dependiente.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	30

Interpretación:

La fiabilidad alcanzó el valor de 0.989, siendo un valor alto y consistente.

2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos recogidos en cada uno de los instrumentos fueron analizados en el programa estadístico SPSS v.23, a partir de ello generar resultados descriptivos e inferenciales que respondan a los objetivos e hipótesis de estudio.

2.6 Aspectos éticos

Se consideró en los aspectos éticos, las respuestas de cada uno de los trabajadores, tomando en cuenta sus percepciones, para así identificar el nivel en cada una de las variables. De igual forma como parte de la exploración bibliográfica se respetaron las ideas de los autores, citándolos y referenciándoles acorde a la normativa APA en su sexta edición.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

A continuación se presentan los resultados de la variable Servicio de Administración Tributaria (SAT)

Tabla 5.

Niveles del servicio de administración tributaria.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactorio nivel de servicio	23	25,0
Medianamente insatisfactorio nivel del servicio	51	55,4
Satisfactorio nivel ser servicio	18	19,6
Total	92	100,0

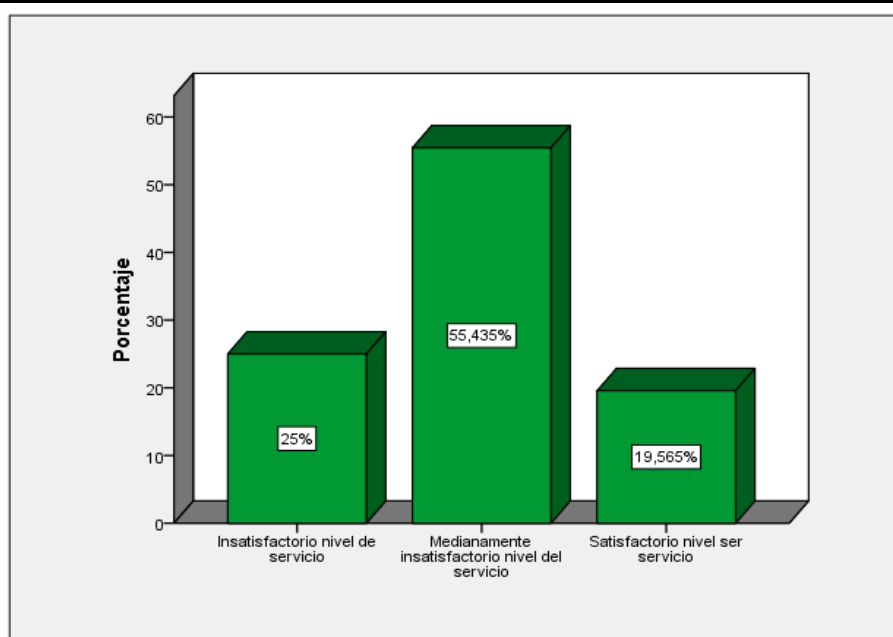


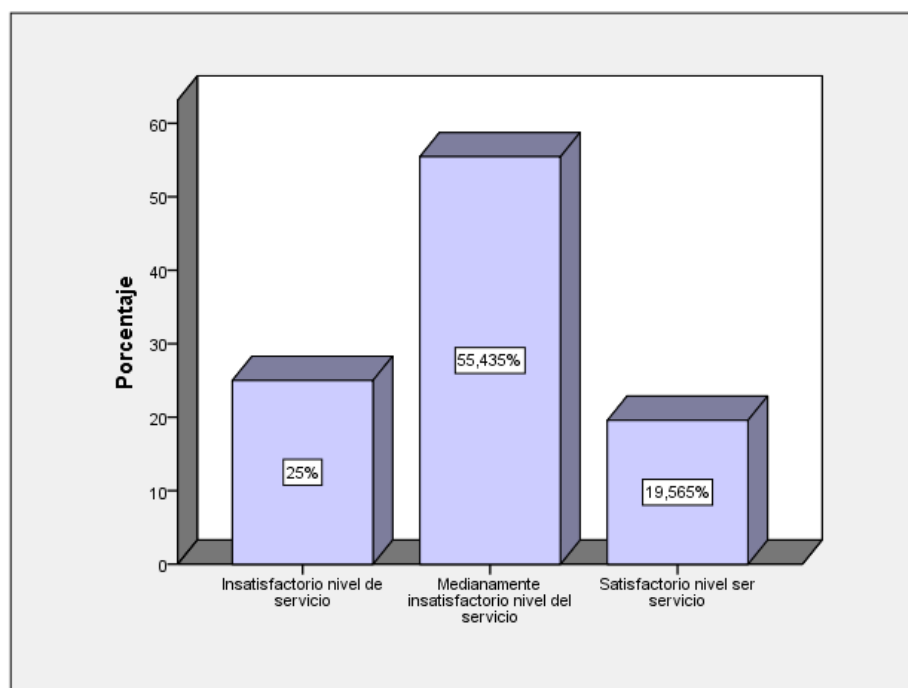
Figura 1. Niveles del servicio de administración tributaria.

En lo que respecta al nivel del servicio del SAT, los resultados arrojan que el 25% de los encuestados indican que es insatisfactorio, mientras que el 55.4% cree que es medianamente insatisfactorio y un 19.5% que es satisfactorio.

Tabla 6.

Niveles de la alta dirección.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactorio nivel de servicio	23	25,0
Medianamente insatisfactorio nivel del servicio	51	55,4
Satisfactorio nivel ser servicio	18	19,6
Total	92	100,0

*Figura 2. Niveles de la alta dirección.*

En lo respecta al nivel de la alta administración, los resultados arrojan que el 25% de encuestados indican que es insatisfactorio, mientras que el 55.4% cree que es medianamente insatisfactorio, y un 19.6% que es satisfactorio.

Tabla 7.

Niveles del órgano de control.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactorio nivel de servicio	35	38,0
Medianamente insatisfactorio nivel del servicio	48	52,2
Satisfactorio nivel ser servicio	9	9,8
Total	92	100,0

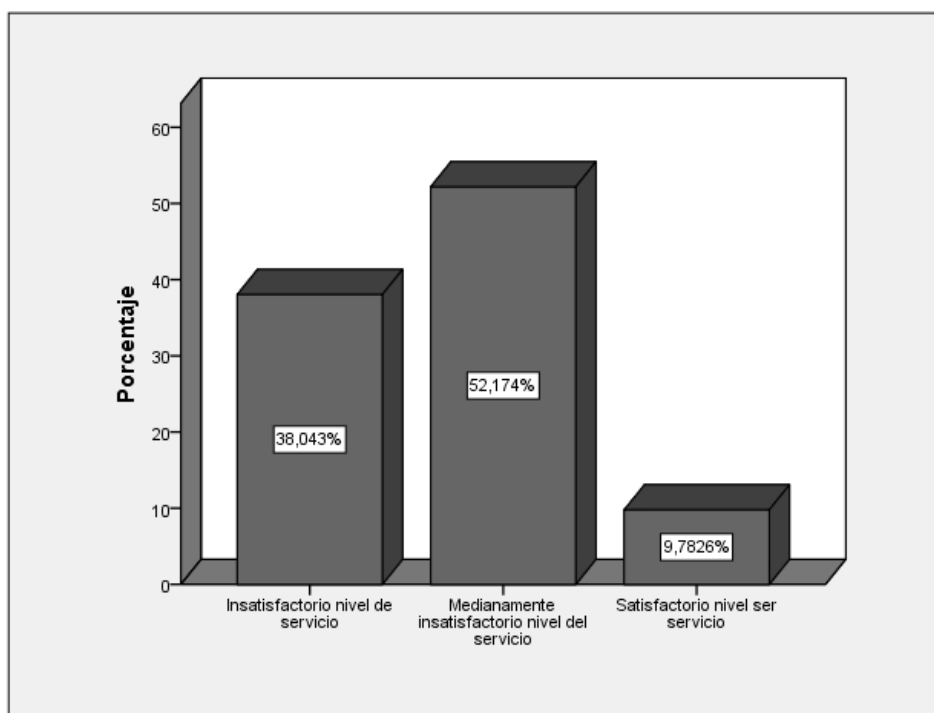


Figura 3. Niveles del órgano de control.

En lo que respecta al nivel del órgano de control, los resultados arrojan que el 38% de los encuestados indican que es insatisfactorio, mientras que el 52.2% cree que es medianamente insatisfactorio, y un 9.8% que es satisfactorio.

Tabla 8.

Niveles del órgano de asesoría.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactorio nivel de servicio	20	21,7
Medianamente insatisfactorio nivel del servicio	57	62,0
Satisfactorio nivel ser servicio	15	16,3
Total	92	100,0

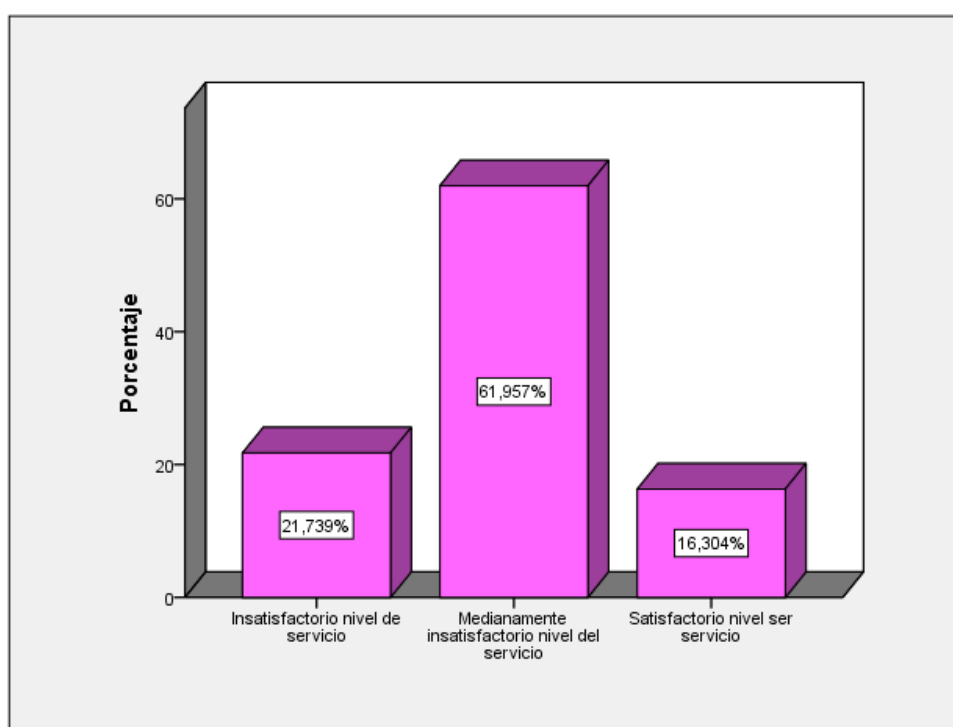


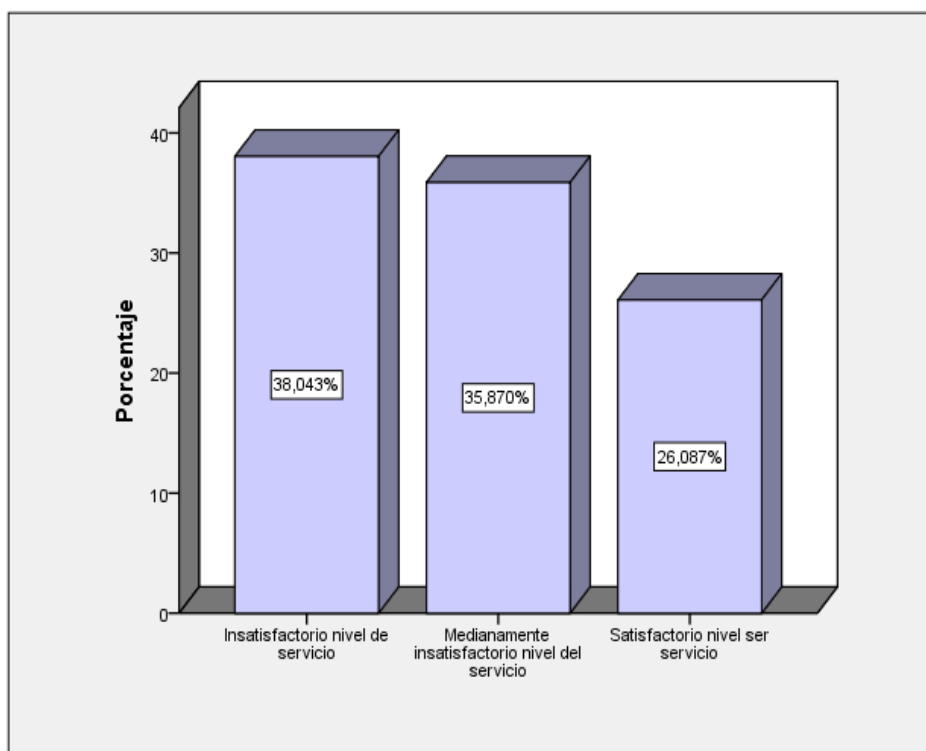
Figura 4. Niveles del órgano de asesoría.

En lo que respecta al nivel del órgano de asesoría, los resultados arrojan que el 21.7% de los encuestados señalan que es insatisfactorio, mientras que el 62.0% cree que es medianamente insatisfactorio y un 16.3% que es satisfactorio.

Tabla 9.

Niveles del órgano de apoyo.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Insatisfactorio nivel de servicio	35	38,0
	Medianamente insatisfactorio nivel del servicio	33	35,9
	Satisfactorio nivel ser servicio	24	26,1
	Total	92	100,0

*Figura 5. Niveles del órgano de apoyo.*

En lo que respecta al nivel del órgano de apoyo los resultados arrojan que el 38.0% de los encuestados indican que es insatisfactorio, mientras que el 35.9% cree que es medianamente insatisfactorio y un 26.1% que es satisfactorio.

Tabla 10.

Niveles del órgano de línea.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfactorio nivel de servicio	35	38,0
	Medianamente insatisfactorio nivel del servicio	48	52,2
	Satisfactorio nivel ser servicio	9	9,8
Total		92	100,0

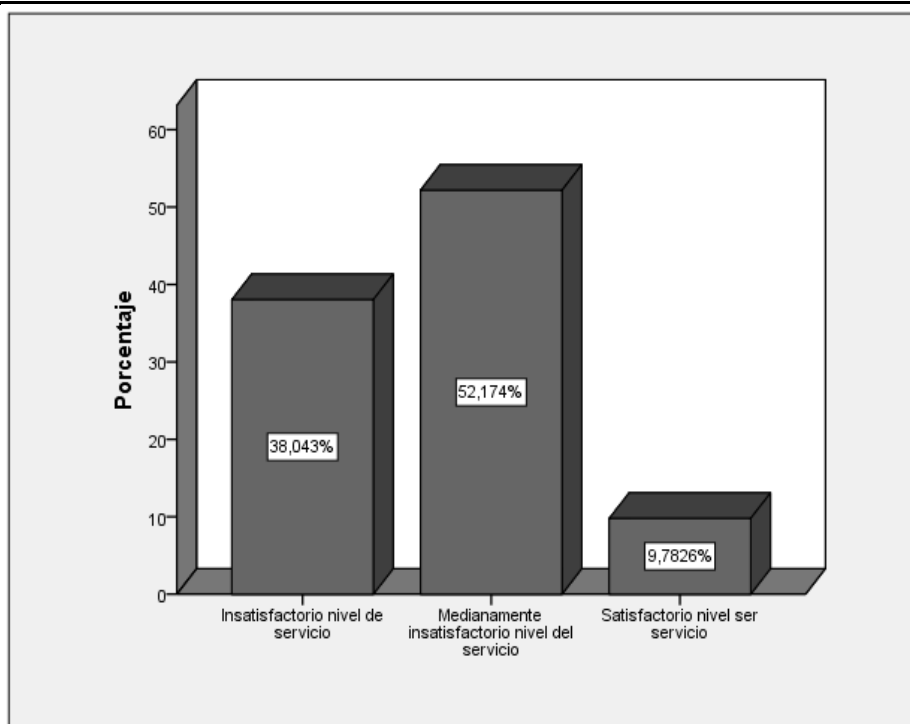


Figura 6. Niveles del órgano de línea.

En lo que respecta al nivel del órgano de línea, los resultados arrojan que el 38.0% de los encuestados indican que es insatisfactorio, mientras que el 52.2% cree que es medianamente insatisfactorio y un 9.8% que es satisfactorio.

Asimismo, se presentan los resultados de la variable Satisfacción del usuario

Tabla 11.

Niveles de la satisfacción del usuario.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de satisfacción usuario	32	34,8
Medio nivel de satisfacción del usuario	42	45,7
Alto nivel de satisfacción del usuario	18	19,6
Total	92	100,0

Válido

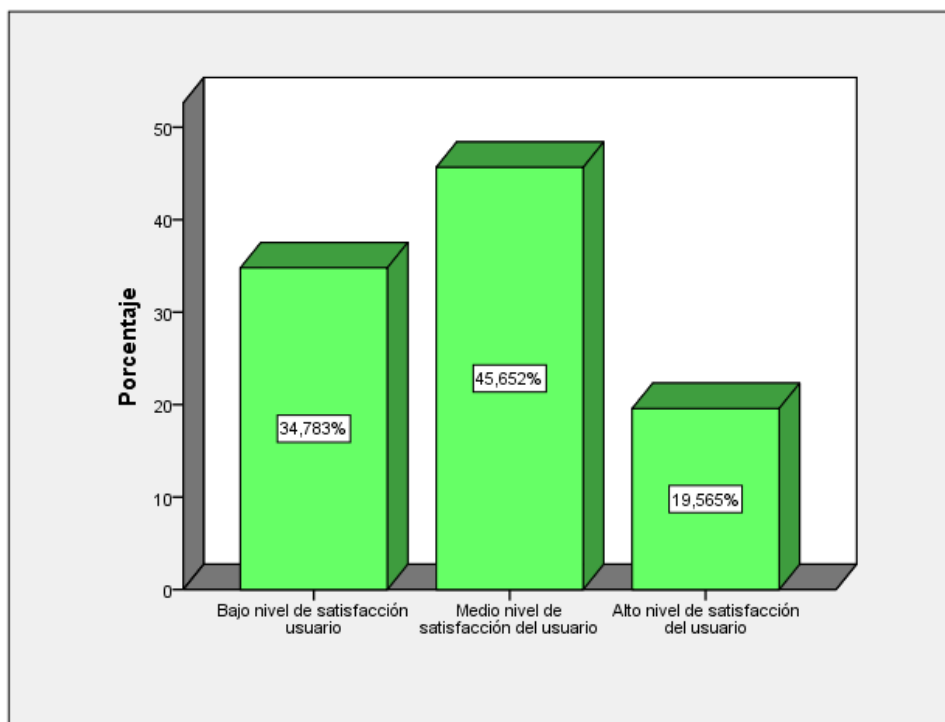


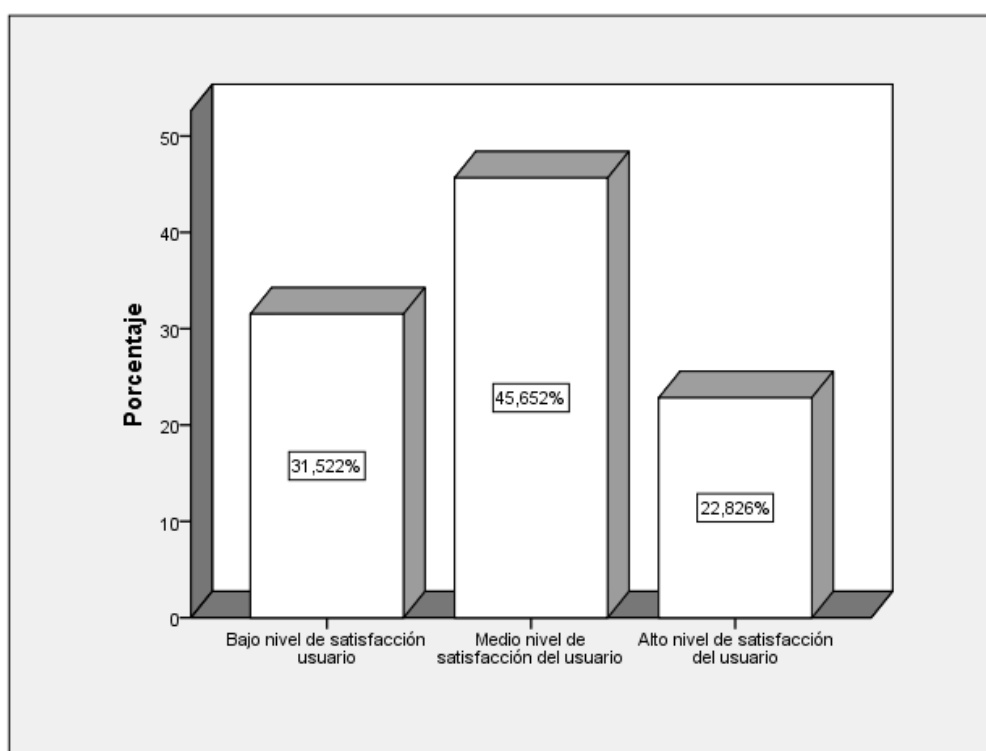
Figura 7. Niveles de la satisfacción del usuario.

En lo que respecta la satisfacción del usuario, los resultados arrojan que el 34.8% de los encuestados indican que es bajo el nivel de satisfacción, mientras que el 45.7% cree que es nivel medio, y un 19.6% que es de alto nivel.

Tabla 12.

Niveles de la calidad funcional percibida.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de satisfacción usuario	29	31,5
Medio nivel de satisfacción del usuario	42	45,7
Alto nivel de satisfacción del usuario	21	22,8
Total	92	100,0

*Figura 8. Niveles de la calidad funcional percibida.*

En lo que respecta a la calidad funcional percibida, los resultados arrojan que el 31.5% de los encuestados indican que es bajo el nivel de satisfacción, mientras que el 45.7% cree que es nivel medio, y un 22.8% que es de alto nivel.

Tabla 13.

Niveles de la calidad técnica percibida.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de satisfacción usuario	20	21,7
Medio nivel de satisfacción del usuario	57	62,0
Alto nivel de satisfacción del usuario	15	16,3
Total	92	100,0

Válido

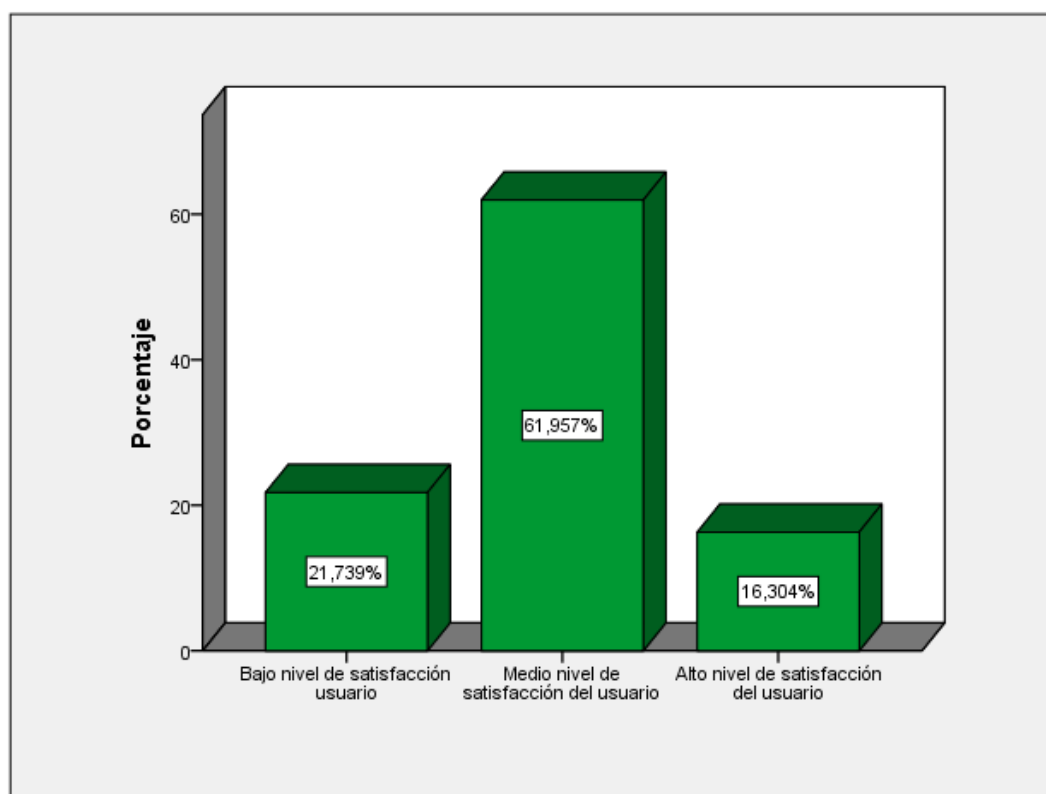


Figura 9. Niveles de la calidad técnica percibida.

En lo que respecta a la calidad técnica percibida, los resultados arrojan que el 21.7% de los encuestados indican que es bajo el nivel de satisfacción, mientras que el 62.0% cree que es nivel medio, y un 16.3% que es de alto nivel.

Tabla 14.

Niveles del valor percibido.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de satisfacción usuario	32	34,8
Medio nivel de satisfacción del usuario	45	48,9
Alto nivel de satisfacción del usuario	15	16,3
Total	92	100,0

Válido

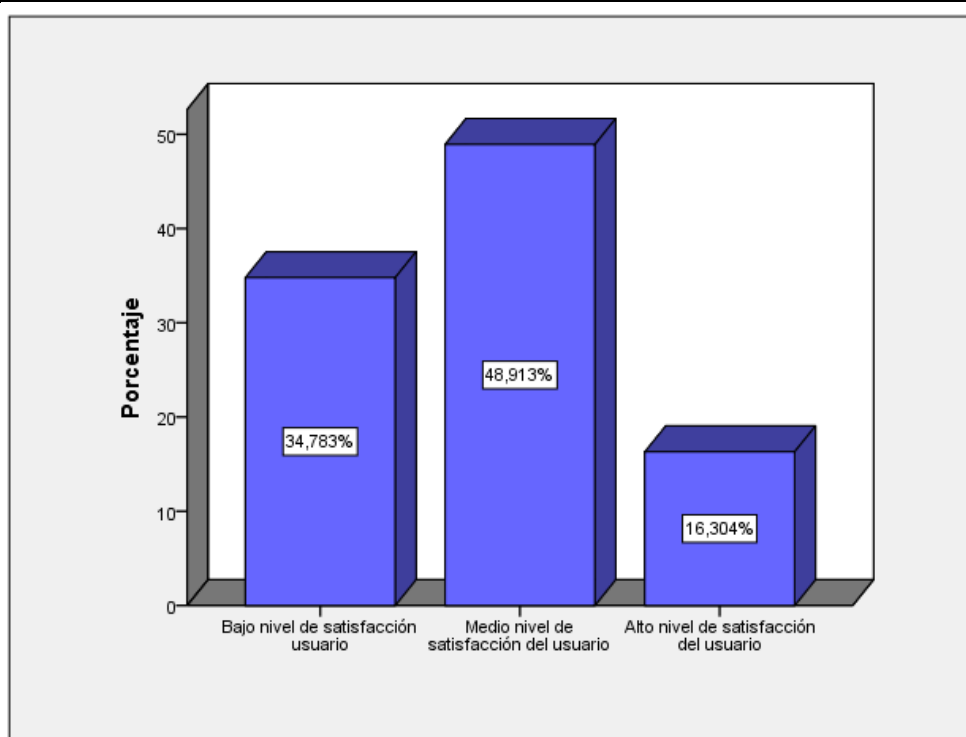


Figura 10. Niveles del Valor percibido.

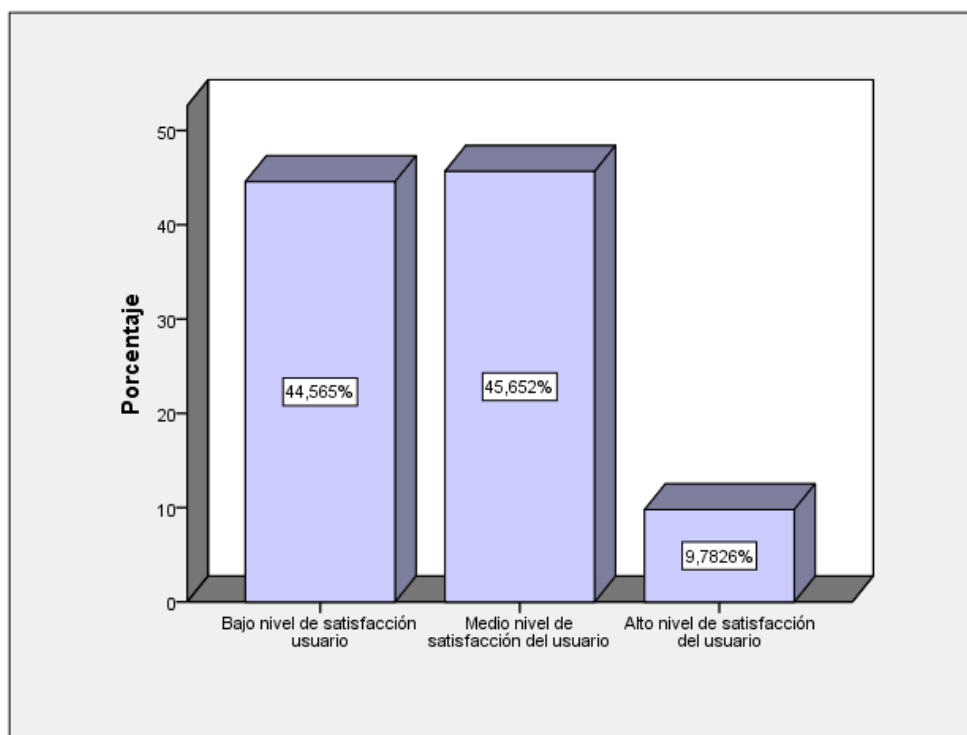
En lo que respecta al valor percibido, los resultados arrojan que el 34.8% de los encuestados indican que es bajo el nivel de satisfacción, mientras que el 48.9% cree que es nivel medio, y un 16.3% que es de alto nivel.

Tabla 15.

Niveles de la confianza.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de satisfacción usuario	41	44,6
Medio nivel de satisfacción del usuario	42	45,7
Alto nivel de satisfacción del usuario	9	9,8
Total	92	100,0

Válido

*Figura 11. Niveles de la confianza.*

En lo que respecta a la confianza los resultados arrojan que el 44.6% de los encuestados indican que es bajo el nivel de satisfacción, mientras que el 45.7% cree que es nivel medio, y un 9.8% que es de alto nivel.

Tabla 16.

Niveles de las expectativas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de satisfacción usuario	38	41,3	41,3	41,3
Medio nivel de satisfacción del usuario	36	39,1	39,1	80,4
Alto nivel de satisfacción del usuario	18	19,6	19,6	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Válidos

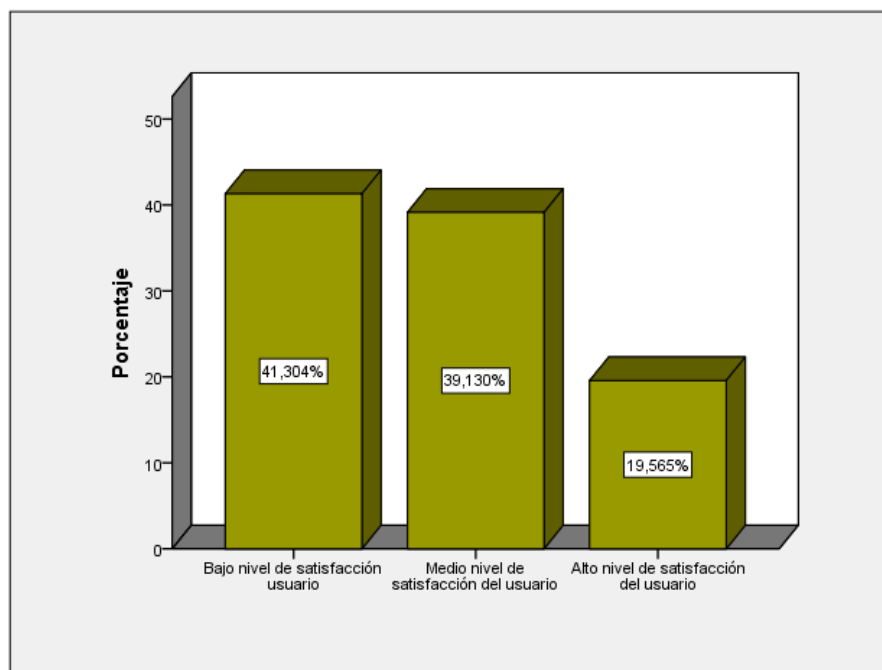


Figura 12. Niveles de las expectativas.

En lo que respecta a la expectativa, los resultados arrojan que el 41.3% de los encuestados indican que es bajo el nivel de satisfacción, mientras que el 39.1% cree que es nivel medio, y un 19.6% que es de alto nivel.

3.2 Prueba de normalidad

Tabla 17.

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Servicio de administración tributaria	,282	92	,000
Alta dirección	,282	92	,000
Órgano de control	,292	92	,000
Órgano de asesoría	,318	92	,000
Órgano de apoyo	,246	92	,000
Órgano de línea	,292	92	,000
Satisfacción del usuario	,235	92	,000
Calidad funcional percibida	,232	92	,000
Calidad técnica percibida	,318	92	,000
Valor percibido	,257	92	,000
Confianza	,286	92	,000
Expectativas	,264	92	,000

Se observa que la distribución de los datos no son normales debido que la significancia es < de 0.05 en cada uno de los casos, por lo tanto se utilizó una prueba no paramétrica para medir las correlaciones, en este caso la prueba de correlación de Rho Spearman.

3.3 Estadística inferencial

La aplicación del SAT se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima 2017.

Contrastación

Ho: La aplicación del SAT no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017

Ha: La aplicación del SAT se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 18.

Contrastación de la hipótesis general.

			Servicio de administració tributaria	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Servicio de administración tributaria	Coefficiente de correlación	1,000	,998**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,998**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se aprecia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.998** entonces se establece que existe una correlación significativa al nivel de 0.01 (1% de error), lo que expresa de que el 99.00% (0.99) es la región de aceptación para una prueba de dos colas o bilateral. La variable 1: Servicio de administración tributaria actúa sobre la variable 2: Satisfacción del usuario, asimismo se evidencia que el nivel de significancia (sig. = 0.00) es menor que el p valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: La alta dirección no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017

Ha: La alta dirección se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna Ha

Tabla 19.

Contrastación de la primera hipótesis específica.

		Alta dirección	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Alta dirección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,989**
		N	. 92
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,989**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	. 92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se aprecia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.989** entonces se establece que existe una correlación significativa al nivel de 0.01 (1% de error), lo que expresa de que el 99.00% (0.99) es la región de aceptación para una prueba de dos colas o bilateral. La dimensión 1: alta dirección actúa sobre la variable 2: Satisfacción del usuario, asimismo se evidencia que el nivel de significancia (sig. = 0.00) es menor que el p valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Prueba de la segunda hipótesis específica

Ho: El órgano de control no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017

Ha: El órgano de control se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna Ha

Tabla 20.

Contrastación de la segunda hipótesis específica.

		Órgano de control	Satisfacción del usuario
		1,000	,989**
Rho de Spearman	Órgano de control	Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	.
		N	92
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,989**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se aprecia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.989** entonces se establece que existe una correlación significativa al nivel de 0.01 (1% de error), lo que expresa de que el 99.00% (0.99) es la región de aceptación para una prueba de dos colas o bilateral. La dimensión 1: Órgano de control actúa sobre la variable 2: Satisfacción del usuario, asimismo se evidencia que el nivel de significancia (sig. = 0.00) es menor que el p valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Prueba de la tercera hipótesis específica

Ho: El órgano de asesoría no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017.

Ha: El órgano de asesoría se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017.

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna Ha

Tabla 21.

Contrastación de la tercera hipótesis específica.

			Órgano de asesoría	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Órgano de asesoría	Coeficiente de correlación	1,000	,982**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,982**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se aprecia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.982** entonces se establece que existe una correlación significativa al nivel de 0.01 (1% de error), lo que expresa de que el 99.00% (0.99) es la región de aceptación para una prueba de dos colas o bilateral. La dimensión 1: Órgano de asesoría actúa sobre la variable 2: Satisfacción del usuario, asimismo se evidencia que el nivel de significancia (sig. = 0.00) es menor que el p valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Prueba de la cuarta hipótesis específica

Ho: El órgano de apoyo no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017

Ha: El órgano de apoyo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna Ha

Tabla 22.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica.

		Órgano de apoyo Satisfacción del usuario		
Rho de Spearman	Órgano de apoyo	Coeficiente de correlación	1,000	,987**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,987**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se aprecia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.987** entonces se establece que existe una correlación significativa al nivel de 0.01 (1% de error), lo que expresa de que el 99.00% (0.99) es la región de aceptación para una prueba de dos colas o bilateral. La dimensión 1: Órgano de apoyo actúa sobre la variable 2: Satisfacción del usuario, asimismo se evidencia que el nivel de significancia (sig. = 0.00) es menor que el p valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Prueba de la quinta hipótesis específica

Ho: El órgano de línea no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017

Ha: El órgano de línea se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna Ha

Tabla 23.

Contrastación de la quinta hipótesis específica.

			Órgano de línea	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Órgano de línea	Coeficiente de correlación	1,000	,988**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,988**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se aprecia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.988** entonces se establece que existe una correlación significativa al nivel de 0.01 (1% de error), lo que expresa de que el 99.00% (0.99) es la región de aceptación para una prueba de dos colas o bilateral. La dimensión 1: Órgano de línea actúa sobre la variable 2: Satisfacción del usuario, asimismo se evidencia que el nivel de significancia (sig. = 0.00) es menor que el p valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

IV. Discusión

El objetivo de la presente investigación es determinar si la aplicación del SAT se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del contribuyente, siendo el resultado descriptivo de la variable SAT medianamente insatisfactorio; pues se tiene una percepción de nivel insatisfactorio del 25%; mientras que el 55.4% de la muestra indica que es medianamente insatisfactorio; y el 19.6% refiere que es satisfactorio. Que en la dimensión Alta Dirección arroja que el 25% de encuestados es insatisfactorio el nivel del servicio; mientras que para el 55.4% indica que es medianamente insatisfactorio; y finalmente para el 19.6% aduce que es satisfactorio. De igual manera en la dimensión Órgano de Control se tiene una percepción de insatisfactorio nivel del servicio para el 38% de los encuestados; medianamente insatisfactorio para el 52.2%, y el 9.8% refiere que es satisfactorio. En la dimensión de Órgano de Asesoría, arroja una percepción de insatisfactorio nivel de servicio para el 21.7%, medianamente insatisfactorio para el 62.0%; y el 16.3% satisfactorio el nivel de servicio. En lo que se refiere a la dimensión Órgano de apoyo, se puede apreciar que para el 38.0% es insatisfactorio el nivel de servicio; medianamente insatisfactorio para el 35.9% y satisfactorio dicho nivel de servicio para el 26.1%. Respecto a la dimensión del Órgano de línea, se tiene una percepción de insatisfactorio nivel de servicio para el 38.0% de los entrevistados, medianamente insatisfactorio para el 52.2%; y, para el 9.8% sostiene que es satisfactorio el nivel del servicio.

Al efectuar la contrastación de las hipótesis, se obtiene de la hipótesis general, que ésta nos muestra que la aplicación del SAT se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 (Rho de Spearman 0.998, $p=0,000 < 0,05$). El resultado encontrado en la investigación tiene relación con el estudio presentado por Neira (2014), quién demostró que existen deficiencias en la recaudación de impuestos lo que ha generado grandes porcentajes de evasión de impuestos. Siendo que gran parte del problema es que la estructura tributaria es muy compleja y engorrosa, lo que requiere ser simplificada, así como perfeccionar los sistemas y procesos de recaudación; ello debe ir de la mano con sanciones efectivas a los evasores de impuestos, sobre todo a las grandes empresas que ponen trabas legales para incumplir con sus obligaciones. En esa misma línea Lemus (2013), reveló que las

nuevas tendencias a nivel internacional sobre recaudación y legislación tributaria se basa en nuevos sistemas de control y la transparencia presupuestaria que tiene acceso al público general, asimismo, se han incorporado nuevos sistemas de información, con herramientas tecnológicas que dinamice la recaudación tributaria, aspectos que pueden ser tomados en cuenta en Guatemala, para así optimizar y mejorar los sistemas de recaudación.

Estos resultados coinciden con la teoría de Bernard Lonergan citado por DeNeeve (2009), revelando que: enfatiza en la “incoherencia” del estado al momento de fiscalizar a los contribuyentes, si es que antes no han tomado las medidas necesarias para regular y estabilizar la economía; el rol del estado es equilibrar los ingresos, egresos y evitar posibles crisis que pueda perjudicar al ciudadano. Ya en este plano no se puede obligar, presionar ni coaccionar al contribuyente al estar al día en sus pagos, si el causante de bajo nivel adquisitivo es generado por el mismo estado. Por ello Lonergan profundiza en la dinámica económica, que se entiende que tendrá subidas, bajadas y es función del ente estatal prevenir la crisis que pueda afectar a los contribuyentes, y si llegara ese momento no se puede presionar para que los pagos se hagan acorde a lo programado.

El resultado de la primera hipótesis específica nos muestra que la alta dirección se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 (Rho de Spearman 0.989*, $p=0,000 < 0,05$). El resultado encontrado en la investigación tiene relación con el estudio presentado por Ramón y León (2011), quién concluyó que hay un nivel alto en la insatisfacción de los contribuyentes debido a la ineficiencia de la Administración Tributaria, las quejas fueron en aumento 31% en el año 2009, 41% en el año 2010 y 53% en el 2011, confirmando que no hay una gestión adecuada en la administración tributaria, por lo que es necesario hacer mejoras en el equipo de trabajo, procesos, gestión y sistemas de información. Por su parte Cárdenas (2013) reveló que es importante la acción directa de la alta dirección en promover la cultura tributaria entre los usuarios de su sector.

Estos resultados coinciden con el tenor teórico, representado en la Ordenanza N°425-Mdsmp (2017), quien refiere que la Alta dirección es un cargo

de confianza y de mayor nivel directivo del SAT, correspondiéndole la dirección general, la organización y la administración de la entidad. Además de otras funciones previstas en el estatuto y el artículo 8°, entre otras, controlar y dirigir el funcionamiento de los órganos; regulando que todas las tareas, funciones y acciones se cumplan acorde a lo normado; asimismo, delegar funciones a personal de confianza y de probada experiencia que pueda alcanzar los objetivos propuestos en el SAT.

El resultado de la segunda hipótesis específica nos muestra que el órgano de control se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017. (Rho de Spearman 0.989*, $p=0,000 < 0,05$). El resultado encontrado en la investigación tiene relación con el estudio de Mamani (2016), quien indicó que controlar las acciones del área de fiscalización, no necesariamente indica fiscalizar sin mayor criterio, sino que debe formar parte de la cultura tributaria; solo ello reduce los riesgos tributarios y fortalece el crecimiento de la organización, tomando en cuenta los beneficios de tributar y de evitar multas y sanciones que afecten el natural desarrollo de actividades. Se estableció que la cultura de prevención se sitúa en un nivel medio y requiere de mayor intervención del estado para capacitar, e informar sobre los alcances de la tributación, tanto para la empresa como para la sociedad.

Estos resultados coinciden con el tenor teórico, representado en la Ordenanza N°425-Mdsmp (2017), quien refiere que el Órgano de control es la encargada del control interno posterior, que permite realizar auditorías inopinadas para establecer si las funciones y objetivos de recaudación se realizan acorde a lo normado, así como determinar si los impuestos están siendo utilizados para los fines previstos. Además de otras funciones previstas en el estatuto y el artículo 12°, entre otras, recibir denuncias de los servidores públicos, así como investigarlos y emitir dictámenes si es que encuentra alguna irregularidad.

El resultado de la tercera hipótesis específica nos muestra que el órgano de asesoría se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017. (Rho de Spearman 0.982*, $p=0,000 < 0,05$). El resultado encontrado en la investigación tiene relación con el estudio de Choqueña (2015), quien concluyó que la administración tributaria del distrito

analizado es deficiente, ya que no se planifica, organiza ni coordina las acciones a realizar; en esa misma línea los usuarios tienen una mala percepción del área de tributación, ya que existe demasiada burocracia y demora en el proceso de los impuestos.

El resultado de la cuarta hipótesis específica nos muestra que el órgano de apoyo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017. (Rho de Spearman 0.987*, $p=0,000 < 0,05$). El resultado encontrado en la investigación tiene relación con el estudio de Bermeo (2016), quien indicó que toda gestión requiere de elementos de apoyo para optimizar los procedimientos que recaen en su gestión. Por ello es necesario que se perfeccione los procesos en la gestión tributaria, garantizando el pago y trámites de los tributos, afín de transparentar sus acciones respecto al manejo del presupuesto. Ello ayudará a garantizar una gestión de calidad, ya que la organización, planificación y ejecución de las tareas de la institución.

Estos resultados coinciden con el tenor teórico, representado en la Ordenanza N°425-Mdsmp (2017), quien refiere que los Órganos de apoyo está conformada por la oficina de tecnología de información y Gerencia de Administración, encargados del manejo informático y administrativo financiero, respectivamente, además de otras funciones previstas en el estatuto y los artículos 16° y 18°, entre otras, que sirvan de apoyo en la recaudación tributaria y fiscalizadora; contando para ello con personal capacitado, y equipos que ayuden a optimizar las acciones de recaudación.

El resultado de la quinta hipótesis específica nos muestra que el órgano de línea se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017. (Rho de Spearman 0.988*, $p=0,000 < 0,05$). El resultado encontrado en la investigación tiene relación con el estudio de Pacheco y Torres (2012), que concluyó que el control interno es deficiente, por lo que limita el alcance de resultados, ya que no se cumplen los objetivos de recaudación. Ello deviene de la mala gestión de la alta dirección que no realizó el esfuerzo de implementar un sistema de control interno para optimizar las recaudaciones, por lo que los órganos de línea deben trabajar de manera conjunta con el área de fiscalización.

Estos resultados coinciden con el tenor teórico, representado en la Ordenanza N°425-Mdsmp (2017), quien refiere que los Órganos de línea son las encargadas de formular, conducir y evaluar procedimientos operativos del SAT, además de otras funciones previstas en el estatuto y el artículo 20°, entre otras, promover acciones que ayuden a cumplir con las metas institucionales. Este órgano coordina con las diversas gerencias para revisar si los objetivos se cumplen, dependiendo de ello realizar las correcciones correspondientes que garantice todas las operaciones normadas en el SAT.

V. Conclusiones

Primera. Se determinó que existe una relación entre la aplicación del SAT y el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 según el (Rho de Spearman que arroja 0.998, $p=0,000 < 0,05$), lo que significa que existe una correlación alta y directa.

Segunda. Se determinó que existe una relación entre la alta dirección y el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 según el (Rho de Spearman que arroja 0.989*, $p=0,000 < 0,05$), lo que significa que existe una correlación alta y directa.

Tercera. Se determinó que existe una relación entre el órgano de control y el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 según el (Rho de Spearman que arroja 0.989*, $p=0,000 < 0,05$), lo que significa que existe una correlación alta y directa.

Cuarta. Se determinó que existe una relación entre el órgano de asesoría y el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 según el (Rho de Spearman que arroja 0.982*, $p=0,000 < 0,05$), por lo tanto significa que existe una correlación alta y directa.

Quinta. Se determinó que existe una relación entre el órgano de apoyo y el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 según el (Rho de Spearman que arroja 0.987*, $p=0,000 < 0,05$), por lo tanto significa que existe una correlación alta y directa.

Sexta. Se determinó que existe una relación en el órgano de línea y el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 según el (Rho de Spearman que arroja 0.988*, $p=0,000 < 0,05$) lo que significa que existe una correlación alta y directa.

VI. Recomendaciones

- Primera.** El Comité de Alta Dirección del SAT deberá mantener una política sostenible en torno a los procesos relacionados a la administración tributaria, a partir de una gestión integral y enfocada en garantizar un buen servicio a los usuarios. Para ello es necesario contar con profesionales de experiencia que puedan alcanzar los objetivos institucionales
- Segunda.** El Comité de Alta Dirección del SAT deberá potenciar la figura del personal directivo, en el sentido de que debe ser un líder nato y que pueda dirigir a su personal de manera eficiente y sobre todo congruente con las necesidades de su institución y de los usuarios.
- Tercera.** El órgano de control deberá seguir promoviendo las capacidades de fiscalización del personal necesario e idóneo para llevar a cabo sus tareas, de esa manera poder advertir de procedimientos ineficientes que puedan generar trabas burocráticas, en desmedro de los usuarios.
- Cuarta.** El Comité de Alta Dirección del SAT deberá seguir impulsando una comunicación directa con el área de asesoría, para así tomar en cuenta las diversas trabas legales a los que se ven sometidos los funcionarios de la institución, perjudicando su buen desempeño.
- Quinta.** El Comité de Alta Dirección del SAT deberá seguir estimulando la implementación de una adecuada plataforma informática orientada a la automatización y optimización de los servicios de la entidad; ya que por el tipo y cantidad de información que se maneja, es importante contar con tecnología de punta, para de esa forma agilizar las tareas del personal de campo y administrativo.
- Sexta.** El Comité de Alta Dirección del SAT deberá seguir fomentando un clima de coordinación directa con el órgano de línea, reformulando si fuera necesario procedimientos ineficientes, agilizando documentos prioritarios, y en especial controlar que las actividades y procesos internos se cumplan acorde al cronograma de actividades, para de ésta manera en forma oportuna, mejorar la calidad de atención al contribuyente.

VII. Referencias

Arbaiza, L. (2013). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Perú: Ediciones Esan.

Amasifuen, M. (2015). *Importancia de la cultura tributaria en el Perú*. Revista Accounting p

ower for business, Volumen I Número 1.

Assalone, E. (2012). *La caracterización de la burocracia en los principios de la filosofía del derecho de G.W.F. Hegel. Los inicios de la reflexión filosófica sobre la administración pública*. Revista de humanidades N°25. Recuperada de:

<http://www.redalyc.org/html/3212/321227326002/>

Bermeo, F. (2016). *Auditoría tributaria y la mejora de la gestión de calidad en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta, año 2016*. (Tesis de maestría) Callao: Universidad Nacional del Callao.

Caterina, C. Araujo, A. (2010). *Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria*. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 15, núm. 49, 2010, pp. 103-124. Universidad del Zulia-Maracaibo, Venezuela. Recuperada de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29012358007>

Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnicas de investigación social*. España: McGraw-Hill.

Córdova, J. Ponce, A. (2017). *Los tipos de corrupción y la satisfacción con los servicios públicos. Evidencia del caso mexicano*. Rev. Región y Sociedad, vol. XXIX, núm. 70, septiembre-diciembre, 2017, pp. 231-262. El Colegio de Sonora-Hermosillo, México. Recuperada de:

<http://www.redalyc.org/pdf/102/10253202009.pdf>

Cárdenas, A. (2013). *La cultura tributaria en un grupo de actividad económica informal en la provincia de Pichincha–Cantón Quito* (Tesis de maestría). Recuperada de:

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5224/1/UPS-QT03885.pdf>

Choqueña, S. (2015). *La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de ITE, 2013*. (Tesis de maestría). Recuperada de:

http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1025/TM182_Choquena_Quispe_SM%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dávalos, A. (2014). *Administración tributaria y cambio de tecnología tarjetas fiscales*. Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia. v.7 n.7 La Paz mar. Recuperada de:

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2014000100004

DeNeeve, E. (2009). *La teoría general de la dinámica económica de Bernard Lonergan: ¿Acaso completa a Hayek, Keynes y Schumpeter? una interpretación*. Rev. UniversitasPhilosophica, vol. 26, núm. 53, diciembre, pp. 145-179. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. Recuperada de:

<http://www.redalyc.org/pdf/4095/409534417008.pdf>

Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública*. Argentina: Universidad F.A.S.T.A. Recuperada de:

http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2/AD_001.pdf?sequence=1

García, J. Cepeda, G. Ruíz, D. (2012). *La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT*. Revista de Psicología del Deporte, vol. 21, núm. 2, 2012, pp. 309-319. Universitat de les Illes Balears Palma de Mallorca, España. Recuperada de:

<http://www.redalyc.org/pdf/2351/235126897011.pdf>

- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Jiménez, J. Gómez, J. Podestá, A. (2010). *Evasión y equidad en América Latina*. Alemania: Cepal. Recuperada de:
https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/38375/Evasi%C3%B3n_y_equidad_final_02-02-2010.pdf
- Lara, R. (2009). *La recaudación tributaria en México*. IUS. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C.*, núm. 23, pp. 113-143. Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A. C. Puebla, México. Recuperada de:
<http://www.redalyc.org/pdf/2932/293222963006.pdf>
- Leonel, R. (2003). *Glosario de términos financieros: términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales*. México: Plaza y Valdez editores.
- Lemus, C. (2013). *Nuevas tendencias internacionales de recaudación tributaria y su potencial aplicabilidad en Guatemala* (Tesis de maestría en consultoría tributaria). Recuperada de:
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4346.pdf
- Mendoza, K. Pantaleón, A. (2015). *Investigación y análisis para determinar cómo incide en el presupuesto de inversión del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón palestina; la educación y cultura respecto a la responsabilidad de pago de impuestos y tasas municipales por parte de los ciudadanos* (Tesis de magister en ingeniería comercial). Recuperada de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11364/1/Tesis%20PantaleoCede%C3%B1o%20-%20Mendoza%20Mosquera.pdf>
- Mejías, A. Manrique, S. (2011). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores*. *Rev. Ingeniería Industrial*, vol. XXXII, núm. 1, enero-abril, 2011, pp. 43-47.

Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. La Habana, Cuba.
Recuperada de:

<http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>

Moliner, B. Berenguer, G. (2011). *El efecto de la satisfacción del cliente en la lealtad: aplicación en establecimientos minoristas*. Rev. Cuadernos de Administración, vol. 24, núm. 42, enero-junio, pp. 101-124. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. Recuperada de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20520042005>

Neira, A. (2014). *Gestión tributaria en el marco de la ley 1607 de 2012*. (Tesis de magíster en administración). Recuperada de:

<http://www.bdigital.unal.edu.co/49972/1/1013599878.2014.pdf>

Neira, G. (2005). *El dinamismo de los sentimientos y de los valores como constitutivo de la moralidad*. Rev. TheologicaXaveriana, núm. 155, 2005, pp. 463-476. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. Recuperada de:

<http://www.redalyc.org/pdf/1910/191017489008.pdf>

Ramírez, J. (2016). *Calidad del servicio de atención al contribuyente y su influencia en la decisión de pago voluntario del usuario, en el área de cobranza coactiva de la Intendencia Regional La Libertad, Sunat -Trujillo 2016* (Tesis de magíster en administración). Recuperada de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4968/ramirezalva_cristina.pdf?sequence=1

Ramón, K. León, C. (2012). *Diagnóstico de quejas receptadas por el departamento de derechos del contribuyente en la Regional Austro año 2010 y propuestas de mejora* (Tesis de magíster). Recuperada de:

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2735/1/tm4555.pdf>

Rehg, W. (2013). *Lonergan y habermas: contribuciones a la comprensión del ámbito moral*. Universitas Philosophica, vol. 30, núm. 60, enero-junio, 2013, pp. 23-49. Pontificia Universidad Javeriana- Bogotá, Colombia. Recuperada de:

<http://www.redalyc.org/pdf/4095/409534427003.pdf>

Restrepo, M. (2009). *Burocracia, gerencia pública y gobernanza*. Revista Diálogos de Saberes. Revista No. 30- Enero-junio de 2009- Págs.: 167-18. Recuperada de:

<file:///C:/Users/hdd/Downloads/DialnetBurocraciaGerenciaPublicaYGobernanza-3224477.pdf>

Ordenanza N° 425-MDSMP (2017) *Reglamento de organización y funciones y la estructura Orgánica del SAT del distrito de San Martín de Porres*. Lima: El Peruano.

Ortiz, J. (2012). *Acercamiento a la actualidad de Max Weber*. Rev. Reencuentro, núm. 64, agosto, 2012, pp. 21-25. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco. Distrito Federal, México. Recuperada de:

<http://www.redalyc.org/pdf/340/34023236003.pdf>

Pacheco, M. Torres, Y. (2012). *Sistema de control interno para el proceso de gestión recaudadora del impuesto predial del servicio de administración tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima* (Tesis maestría en gestión pública). Recuperada de:

http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1402/1/pacheco_gm.pdf

Palacios, J. (2014). *Revisión y crítica del papel de las expectativas en las escalas para medir la calidad percibida del servicio*. Methaodos.revista de ciencias sociales, 2 (1): 59-71.

Quezada, N. (2015). *Metodología de la investigación*. Perú: Editorial Macro.

Vargas, J. (2009). *Ética, corrupción y burocracia*. Rev. Perspectivas, núm. 24, julio-diciembre, 2009, pp. 209-226. Universidad Católica Boliviana San Pablo-Cochabamba, Bolivia. Recuperada de:

<http://www.redalyc.org/pdf/4259/425942160011.pdf>

Zamudio, L. y Arellano, A. (2011). *Más allá de las patologías de la burocracia: introduciendo la teoría de las organizaciones al estudio de las OI*. Revista mexicana de ciencias políticas y sociales, vol.56 no.213 México sep. /dic. Recuperada de:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-19182011000300002

Anexos

Anexo 1. Artículo científico

Aplicación del SAT y su relación con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017

Autor: Cabrera Torres, Danilo Ascención; juscabrera@hotmail.com; estudiante de maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar si la aplicación del SAT se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017. La metodología empleada fue la descriptiva de nivel correlacional y diseño no experimental dentro del enfoque cuantitativo. La población fue constituida por 181 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres; la muestra lo integraron 92 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria (SAT). El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. El estudio demostró que la aplicación del SAT se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017.

Palabras clave: Aplicación del SAT, satisfacción de los contribuyentes, Municipalidad distrital de San Martín de Porres.

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine if the application of the SAT is related to the level of satisfaction of taxpayers of the Mdsmp, Lima, 2017. The methodology used was descriptive of correlation level and non-experimental design within the quantitative approach. The population was constituted by 181 workers of the Tax Administration Service (SAT) of the District Municipality of San Martín de Porres; the sample consisted of 92 workers of the Tax Administration Service (SAT). The data collection instrument was the questionnaire. The study showed that the application of the SAT is significantly related to the level of satisfaction of taxpayers of the Mdsmp, Lima, 2017.

Keywords: SAT application, taxpayer satisfaction, San Martin de Porres District Municipality.

INTRODUCCIÓN

En el distrito de San Martín de Porres, comuna que hasta el año 2016 recaudaba sus tributos a través de la Gerencia de Administración Tributaria (GAT) y las continuas deficiencias en la recaudación tributaria de ésta gerencia se refleja en los ingresos monetarios en las arcas del municipio, ya que no se contaba con el equipo adecuado para las fiscalizaciones y el sistema informático que integre todos los pagos y cobros de los contribuyentes. Frente a este hecho se creó el Servicio de Administración Tributaria del Municipio Distrital de San Martín de Porres (SAT-Mdsmp), con la ordenanza N° 389-Mdsmp, con el objetivo de agilizar, optimizar, modernizar e integrar las diversas recaudaciones y cobros tributarios, de esa manera garantizar y optimizar el ingreso monetario a las arcas del municipio. Si bien es cierto todas estas funciones y acciones señaladas en la ordenanza N° 389-Mdsmp han sido diseñadas para optimizar la recaudación de cobros y tributos en la práctica, las taras, problemas y limitantes han persistido, ello en parte porque el personal que se encarga de las recaudaciones y fiscalización son los mismos que laboran con el antiguo régimen de recaudación (Gerencia de Administración Tributaria), por lo que en la práctica los índices de recaudación no han ayudado para incrementar el ingreso monetario al municipio.

Estos problemas generan inconformidad, rechazo e insatisfacción de los usuarios, ya que perciben que su comuna no cuenta con una adecuada gestión que garantice los servicios y exigencias que ellos demandan. Por lo que es necesario hacer buen uso de la aplicación de la Ordenanza N° 389-Mdsmp, para así elevar la satisfacción de los pobladores y a favor del municipio, que por historia es uno de los más representativos del Perú.

La investigación se desarrolla en dos aspectos básicos la aplicación del Servicio de administración tributaria (SAT) y la satisfacción de los usuarios.

Según el Instituto Alemán de Desarrollo (DIE 2009), refirió que: los SAT representan no sólo un enfoque innovador para la administración tributaria en el Perú, sino que, además, producen continuamente soluciones innovadoras. Los estímulos para la actividad innovadora de los SAT emergen de su forma organizativa como Organismos Públicos Descentralizados (OPD), con un alto grado de autonomía operativa y una estructura financiera que se basa esencialmente en pagos de comisiones. Las áreas más importantes para innovaciones son: las estructuras y los procesos internos, la utilización de TIC, la gestión de recursos humanos, la orientación hacia el cliente, la gestión financiera, así como la cooperación con otras autoridades o administraciones tributarias (p.6)

Las dimensiones del Servicio de Administración Tributaria (SAT), han sido tomadas de la Ordenanza N°425-Mdsmp (2017), Reglamento de Organización y Funciones que es un documento técnico normativo que formaliza la estructura orgánica del SAT del distrito de San Martín de Porres, dentro del cual incluye a la Alta dirección, Órgano de control, Órgano de asesoría, Órganos de apoyo, y Órganos de línea.

Por otra parte la satisfacción de los usuarios ha sido conceptualizada por Mejías y Manrique (2011), como “la percepción que tiene de un servicio ofrecido, este depende si es que el servicio cumplió con sus expectativas y exigencias. La satisfacción se encuentra en función a como ha sido tratado y servido el usuario, tanto de elementos tangibles como intangibles, si la percepción es negativa la

satisfacción va en esa línea, en cambio si la percepción es positiva la satisfacción tiende a elevarse” (p.44)

Los mismos autores dimensionaron la variable en Calidad funcional percibida, Calidad técnica percibida, Valor percibido, Confianza y Expectativas.

Desde la explicación del problema y fundamentación teórica se propuso el siguiente problema de estudio:

¿De qué manera la aplicación del SAT se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017?

Conjuntamente a ello los siguientes objetivos:

Objetivo general

Determinar si la aplicación del SAT se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar si la alta dirección se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Objetivo específico 2

Determinar si el órgano de control se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Objetivo específico 3

Determinar si el órgano de asesoría se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Objetivo específico 4

Determinar si el órgano de apoyo se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Objetivo específico 5

Determinar si el órgano de línea se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima, 2017.

METODOLOGÍA

La metodología empleada fue la descriptiva de nivel correlacional y diseño no experimental dentro del enfoque cuantitativo. La población fue constituida por 181 trabajadores, entre funcionarios, CAS y terceros (locación por servicios) del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres; la muestra lo integraron 92 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria (SAT); de acuerdo a las características de la muestra se empleó un muestreo Probabilístico aleatorio simple, ya que dicha elección se hizo al azar. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, que contuvo 30 preguntas para la variable aplicación del SAT y 30 preguntas para la variable satisfacción de los contribuyentes, las alternativas fueron diseñadas tipo escala de Likert en nivel ordinal.

RESULTADOS

Tabla 1.

Niveles del servicio de administración tributaria.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactorio nivel de servicio	23	25,0
Válido Medianamente insatisfactorio nivel del servicio	51	55,4
Satisfactorio nivel ser servicio	18	19,6
Total	92	100,0

En lo que respecta al nivel del servicio del SAT, los resultados arrojan que el 25% de los encuestados indican que es insatisfactorio, mientras que el 55.4% cree que es medianamente insatisfactorio y un 19.5% que es satisfactorio.

Tabla 2.

Niveles de satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de satisfacción usuario	32	34,8
Medio nivel de satisfacción del usuario	42	45,7
Alto nivel de satisfacción del usuario	18	19,6
Total	92	100,0

En lo que respecta la satisfacción del usuario, los resultados arrojan que el 34.8% de los encuestados indican que es bajo el nivel de satisfacción, mientras que el 45.7% cree que es nivel medio, y un 19.6% que es de alto nivel.

Contrastación de hipótesis

Ho: La aplicación del SAT no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017

Ha: La aplicación del SAT se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017

Tabla 3.

Contrastación de la hipótesis general

		Servicio de administración tributaria	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Servicio de administración tributaria	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,998**
		N	92
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,998**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se aprecia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.998** entonces se establece que existe una correlación significativa al nivel de

0.01 (1% de error), lo que expresa de que el 99.00% (0.99) es la región de aceptación para una prueba de dos colas o bilateral. La variable 1: Servicio de administración tributaria actúa sobre la variable 2: Satisfacción del usuario, asimismo se evidencia que el nivel de significancia (sig. = 0.00) es menor que el p valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

DISCUSIÓN

Al efectuar la contrastación de las hipótesis general, ésta muestra que la aplicación del SAT se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 (Rho de Spearman 0.998, $p=0,000 < 0,05$). El resultado encontrado en la investigación tiene relación con el estudio presentado por Neira (2014), quién demostró que existen deficiencias en la recaudación de impuestos lo que ha generado grandes porcentajes de evasión de impuestos. Siendo que gran parte del problema es que la estructura tributaria es muy compleja y engorrosa, lo que requiere ser simplificada, así como perfeccionar los sistemas y procesos de recaudación; ello debe ir de la mano con sanciones efectivas a los evasores de impuestos, sobre todo a las grandes empresas que ponen trabas legales para incumplir con sus obligaciones. En esa misma línea Lemus (2013) reveló que las nuevas tendencias a nivel internacional sobre recaudación y legislación tributaria se basa en nuevos sistemas de control y la transparencia presupuestaria que tiene acceso al público general, asimismo, se han incorporado nuevos sistemas de información, con herramientas tecnológicas que dinamice la recaudación tributaria, aspectos que pueden ser tomados en cuenta en Guatemala, para así optimizar y mejorar los sistemas de recaudación.

Estos resultados coinciden con la teoría de Bernard Lonergan citado por DeNeeve (2009), revelando que: enfatiza en la “incoherencia” del estado al momento de fiscalizar a los contribuyentes, si es que antes no han tomado las medidas necesarias para regular y estabilizar la economía; el rol del estado es equilibrar los ingresos, egresos y evitar posibles crisis que pueda perjudicar al ciudadano. Ya en este plano no se puede obligar, presionar ni coaccionar al contribuyente al estar al día en sus pagos, si el causante de bajo nivel adquisitivo es generado por el mismo estado. Por ello Lonergan profundiza en la dinámica económica, que se

entiende que tendrá subidas, bajadas y es función del ente estatal prevenir la crisis que pueda afectar a los contribuyentes, y si llegara ese momento no se puede presionar para que los pagos se hagan acorde a lo programado.

CONCLUSIONES

Primera. Se determinó que existe una relación entre la aplicación del SAT y el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 según el (Rho de Spearman que arroja 0.998, $p=0,000 < 0,05$), lo que significa que existe una correlación alta y directa.

Segunda. Se determinó que existe una relación entre la alta dirección y el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 según el (Rho de Spearman que arroja 0.989*, $p=0,000 < 0,05$), lo que significa que existe una correlación alta y directa.

Tercera. Se determinó que existe una relación entre el órgano de control y el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 según el (Rho de Spearman que arroja 0.989*, $p=0,000 < 0,05$), lo que significa que existe una correlación alta y directa.

Cuarta. Se determinó que existe una relación entre el órgano de asesoría y el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 según el (Rho de Spearman que arroja 0.982*, $p=0,000 < 0,05$), por lo tanto significa que existe una correlación alta y directa.

Quinta. Se determinó que existe una relación entre el órgano de apoyo y el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 según el (Rho de Spearman que arroja 0.987*, $p=0,000 < 0,05$), por lo tanto significa que existe una correlación alta y directa.

Sexta. Se determinó que existe una relación en el órgano de línea y el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Mdsmp, Lima, 2017 según el (Rho de Spearman que arroja 0.988*, $p=0,000 < 0,05$) lo que significa que existe una correlación alta y directa.

REFERENCIAS

DeNeeve, E. (2009). *La teoría general de la dinámica económica de Bernard Lonergan: ¿Acaso completa a Hayek, Keynes y Schumpeter? una interpretación*. Rev. UniversitasPhilosophica, vol. 26, núm. 53, diciembre, pp. 145-179. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. Recuperada de:

<http://www.redalyc.org/pdf/4095/409534417008.pdf>

Mejías, A. Manrique, S. (2011). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores*. Rev. Ingeniería Industrial, vol. XXXII, núm. 1, enero-abril, 2011, pp. 43-47. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. La Habana, Cuba. Recuperada de:

<http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>

Neira, A. (2014). *Gestión tributaria en el marco de la ley 1607 de 2012*. (Tesis de magíster en administración). Recuperada de:

<http://www.bdigital.unal.edu.co/49972/1/1013599878.2014.pdf>

Ordenanza N°245-MDSMP (2017) *Reglamento de organización y funciones y la estructura Orgánica del SAT del distrito de San Martín de Porres*. Lima: El Peruano.



Anexo 2. Matriz de consistencia


MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Aplicación del SAT y su relación con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017						
AUTOR: Abg. Danilo Ascención Cabrera Torres						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal: ¿De qué manera la aplicación del SAT se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017?</p> <p>Problemas secundarios: ¿De qué manera la alta dirección se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017?</p> <p>¿De qué manera el órgano de control se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017?</p> <p>¿De qué manera el órgano de asesoría se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017?</p> <p>¿De qué manera el órgano de apoyo se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017?</p> <p>¿De qué manera el órgano de línea se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar si la aplicación del SAT se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017</p> <p>Objetivos específicos: Establecer si la alta dirección se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017</p> <p>Establecer si el órgano de control se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017</p> <p>Establecer si el órgano de asesoría se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017</p> <p>Establecer si el órgano de apoyo se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017</p> <p>Establecer si el órgano de línea se relaciona con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017</p>	<p>Hipótesis general: La aplicación del SAT se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017</p> <p>Hipótesis específicas: La alta dirección se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017</p> <p>El órgano de control se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017</p> <p>El órgano de asesoría se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017</p> <p>El órgano de apoyo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017</p> <p>El órgano de línea se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017</p>	Variable 1: Servicio de Administración Tributaria (SAT) (Ordenanza N° 45-MDSMP (2017))			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Alta dirección	Mide el nivel de la formulación de la misión y visión de la institución, revisión del plan estratégico y el presupuesto anual, promoción de la gestión del personal y gestión de la calidad	1,2,3,4,5,6	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			Órgano de control	Mide el nivel del control de las operaciones de la entidad, la realización de auditorías inopinadas, la actuación de oficio cuando encuentra inconsistencias o ilegalidades y verificación del cumplimiento de las medidas correctivas	1,2,3,4,5,6	
			Órgano de asesoría	Mide el nivel de la elaboración de convenios de materia tributaria en función de los intereses del SAT, si se brinda asesoría legal a todo nivel y la sistematización de la información legal	1,2,3,4,5,6	
			Órganos de apoyo	Mide el nivel con que se garantiza los sistemas informáticos y operativos y el desarrollo de proyectos tecnológicos que apoyen en las actividades de la entidad	1,2,3,4,5,6	

2017?	2017		Órganos de línea	Mide el nivel de garantía en la recaudación en el presupuesto anual, gestión de cobranzas por inspecciones y resolución de impugnaciones en materia tributaria	1,2,3,4,5,6	
Variable 2: Satisfacción del usuario (Mejías y Manrique (2011))						
		Dimensiones		Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
		Calidad funcional percibida		Mide la solución de quejas de los usuarios y preocupación por los intereses y necesidades de los usuarios	1,2,3,4,5,6	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
		Calidad técnica percibida		Mide si los trámites se realizan en forma ágil y sistematizada, si el personal conoce todos los sistemas y procesos y si los servicios y proceso están interconectados	1,2,3,4,5,6	
		Valor percibido		Mide el Interés por las demandas y quejas de los usuarios y esfuerzo por dar solución a los trámites en el menor tiempo	1,2,3,4,5,6	
		Confianza		Mide el compromiso y si el usuario se retira satisfecho después de la atención	1,2,3,4,5,6	
		Expectativas		Mide si las explicaciones a las dudas del usuarios son claras y precisas y si el personal se encuentra capacitado para resolver cualquier eventualidad en la atención del usuario	1,2,3,4,5,6	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR		
TIPO: Básico de enfoque cuantitativo no experimental DISEÑO: Descriptivo-correlacional y transversal. MÉTODO: Hipotético-deductivo	POBLACIÓN: Está conformada por 181 trabajadores, entre funcionarios, CAS y terceros (locación por servicios) del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres. TIPO DE MUESTRA: Probabilístico, aleatorio simple.	Variable 1: Servicio de Administración Tributaria (SAT) Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Abg. Danilo Cabrera Torres Año: 2017 Monitoreo: Directo Ámbito de Aplicación: MDSMP Forma de Administración: Individual Variable 2: Satisfacción del usuario Técnicas: Encuesta		DESCRIPTIVA: Se presentaran tablas y gráficos de frecuencia que describan el nivel de las variables y dimensiones de estudio. INFERENCIAL: A partir de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov (también prueba K-S), se establecerá si los datos son normales o anormales, con ello aplicar pruebas paramétricas y no paramétricas, tipo Rho Spearman para las contrastaciones.		

	<p>TAMAÑO DE MUESTRA: 123 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres.</p>	<p>Instrumentos: Cuestionario Autor: Br. Danilo Cabrera Torres Año: 2017 Monitoreo: Directo Ámbito de Aplicación: MDSMP Forma de Administración: Individual</p>	
--	--	--	--



Anexo 3. Constancia de la institución

	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE SAN MARTÍN DE PORRES	JEFATURA DEL SAT SMP	"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"
---	---	----------------------	--------------------------------------

OFICIO N° 010-010-17000174

San Martín de Porres, 05 de setiembre del 2017

Señor
Dr. **DANILO CABRERA TORRES**
Presente.-

Asunto : Autorización para investigación

Referencia : CARTA N° 001-2017-DCT

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted a fin de expresarle un cordial saludo a nombre del Servicio de Administración Tributaria - SAT SMP y el mío propio.

El motivo de la presente es para hacer de su conocimiento que de acuerdo a lo solicitado mediante el documento de la referencia, queda autorizada la solicitud para que usted pueda realizar la investigación sobre "APLICACIÓN DEL SAT Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTÍN DE PORRES; LIMA, 2017".

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;


SAT SMP SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE SAN MARTÍN DE PORRES
.....
DANY RAÚL ALFARO CABRERA
JEFE SAT - SMP

CARTA DE PRESENTACIÓN



Señor: Dr. *SAMUEL VLADIMIR RIVERA CASILLA*

Presente

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

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Magíster en Gestión Pública de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2016, aula 115, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación, y así poder optar el grado de Maestría.

El título de mi proyecto de investigación es: **Aplicación del SAT y su relación con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017** y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y/o investigación científica.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.

Danilo Cabrera Torres
DNI N°09525953

Anexo 4.Formatos de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Alta dirección							
1	¿La alta dirección formuló la misión y visión de la institución?							
2	¿La dirección se asegura de revisar el plan estratégico y el presupuesto anual así establecer los gastos que debe realizar?							
3	¿La alta dirección promueve la gestión del personal?							
4	¿La gestión de personal se basa en la experiencia, capacidad y conocimiento del trabajador?							
5	¿La dirección promueve la gestión de calidad en todas las áreas y niveles de la institución?							
6	¿La gestión de calidad ha sido diseñada y difundida por el área directiva?							
	DIMENSIÓN 2: Órgano de control							
7	¿Se controla las operaciones de la entidad, así garantizar su transparencia?							
8	¿El control de las operaciones son sistemáticas y dentro de todos los procesos?							
9	¿El órgano de control realiza auditorias inopinadas, sin previo aviso, así garantizar su eficacia?							

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente
O dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

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

10	¿Las auditorías son inopinadas y se cumple con la confidencialidad de las operaciones?							
11	¿El control en la institución actúa de oficio cuando encuentra inconsistencias o ilegalidades?							
12	¿El órgano de control verifica el cumplimiento de las medidas correctivas, cuando ha establecido sanciones?							
	DIMENSIÓN 3: Órgano de asesoría	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El órgano de asesoría elabora convenios de materia tributaria en función de los intereses del SAT?							
14	¿Los convenios se vinculan con la capacitación y perfección de nuevas técnicas de fiscalización?							
15	¿El área legal brinda asesoría a todo nivel, bajo el criterio de defender los intereses de la institución?							
16	¿El órgano de asesoría orienta a todas las áreas las implicancias de realizar actos fuera de la ley?							
17	¿La institución ha sistematiza la información legal, difundiéndola en toda la entidad, por lo que el personal tiene acceso a ello en forma rápida?							
18	¿El órgano de asesoría elabora convenios de materia tributaria en función de los intereses del SAT?							
	DIMENSIÓN 4: Órganos de apoyo							
19	¿El órgano de apoyo garantiza sistemas informáticos y operativos que ayuden al desarrollo de las tareas y funciones de la entidad?							
20	¿Los sistemas informáticos de la empresa son de última generación, tanto a nivel de ordenadores, sistema y redes?							
21	¿Los sistemas de apoyo han sido desarrollados acorde a las necesidades de la entidad y los datos a procesar?							
22	¿Se desarrolla proyectos tecnológicos que apoyen las actividades de la entidad?							
23	¿Se cuenta con un equipo especializado que desarrolle y adapte sistemas tecnológicos para agilizar las tareas de la institución?							
24	¿Existen convenios con instituciones que capacitan al personal técnico en potenciar los sistemas tecnológicos de la institución?							
	DIMENSIÓN 5: Órganos de línea							
25	¿El órgano de línea garantiza la recaudación en el presupuesto anual, así contar con recursos para garantizar el desarrollo de funciones?							
26	¿Se ha planificado con antelación el manejo del presupuesto, así evitar déficit presupuestal?							
27	¿El órgano de línea se preocupa por gestionar cobranzas por inspecciones?							
28	¿Se cuenta con un plan detallado para hacer las cobranzas gestionadas en las inspecciones?							
29	¿El órgano de línea resuelve impugnaciones en materia tributaria, garantizando el							

	cuidado de interés de la institución?							
30	¿La institución respeta los dictámenes en la resolución de impugnaciones?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 :Calidad funcional percibida							
1	La institución brinda solución de quejas de los usuarios de manera inmediata							
2	La solución de quejas de los usuarios es recepcionada por personal competente y comprometido en darle la ayuda requerida							
3	El área de recepción y solución de quejas se encuentra disponible en el horario de atención establecido							
4	Hay notoria preocupación por los intereses y necesidades de los usuarios por el personal de la MDSMP							
5	Se han definido procesos que garantice la satisfacción de necesidades de los usuarios por el personal de la MDSMP							
6	Cuando no se satisface una queja o necesidad del usuario se cuenta con instancias superiores que permita la solución de una queja							
	DIMENSIÓN 2 : Calidad técnica percibida	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los trámites se realizan en forma ágil y sistematizada							
8	Se cuenta con personal suficiente que agilicen los trámites de los usuarios							
9	El personal conoce todos los sistemas y procesos agilizando así el servicio y atención a los usuarios							
10	Los sistemas y procesos han sido diseñados para que el personal los empleen eficientemente							
11	Los servicios y proceso están interconectados agilizando la atención a los usuarios							
12	La interconexión de los sistemas y procesos es a todo nivel e integra a todas las áreas							
	DIMENSIÓN 3 : Valor percibido	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal muestra interés por las demandas y quejas de los usuarios							
14	Para las quejas y demandas de los usuarios se asignado personal con experiencia que ayude a solucionar los problemas y consultas de los usuarios							
15	Se han habilitado varios módulos de atención para agilizar la solución de las							

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente
O dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

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

	demandas y quejas de los usuarios							
16	El personal demuestra esfuerzo por dar solución a los trámites en el menor tiempo							
17	Se cuenta con los canales correspondientes para solucionar los trámites en el menor tiempo							
18	Se cuenta con personal suficiente que agilice la solución de trámites y consultas de los usuarios							
	DIMENSIÓN 4 : CONFIANZA							
19	Percibe que el personal muestra compromiso con los objetivos y metas de la institución							
20	El personal es amable y comprometido en dar solución a sus quejas							
21	Cuando antepone una queja o reclamo las diversas áreas que acude muestran compromiso en ayudarlo							
22	Percibe que el usuario se retira satisfecho después de la atención							
23	Se realizan todos los esfuerzos para que el usuario se retira satisfecho después de la atención							
24	Cuando un usuario muestra insatisfacción se hace un seguimiento de su caso, así darle solución a su queja o reclamo							
	DIMENSIÓN 5: EXPECTATIVAS							
25	Las explicaciones a las dudas del usuarios son claras y precisas							
26	Cuando el usuario tiene dudas sobre un proceso o trámite se les explica y orienta hasta que quede satisfecho							
27	El personal tiene la experiencia para despejar las dudas del usuario							
28	El personal se encuentra capacitado para resolver cualquier eventualidad en la atención del usuario							
29	Uno de los valores de la institución es la capacidad, preparación y profesionalismo de su personal							
30	Cuando se dan hechos o eventos fuera de lo común dentro de los reclamos, quejas o consultas, se busca dar una solución que favorezca al usuario							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT)



Anexo 5. Juicio de expertos

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Alta dirección								
1	¿La alta dirección formuló la misión y visión de la institución?	✓		✓		✓		
2	¿La dirección se asegura de revisar el plan estratégico y el presupuesto anual del establecer los gastos que debe realizar?	✓		✓		✓		
3	¿La alta dirección promueve la gestión del personal?	✓		✓		✓		
4	¿La gestión de personal se basa en la experiencia, capacidad y conocimiento del trabajador?	✓		✓		✓		
5	¿La dirección promueve la gestión de calidad en todos las áreas y niveles de la institución?	✓		✓		✓		
6	¿La gestión de calidad ha sido diseñada y difundida por el área de control?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Órgano de control								
7	¿Se controla las operaciones de la entidad, así garantizar se transparente?	✓		✓		✓		
8	¿El control de las operaciones son sistemáticas y dentro de todos los procesos?	✓		✓		✓		
9	¿El órgano de control realiza auditorías internas, en primer año, así garantizar su eficacia?	✓		✓		✓		
10	¿Las auditorías son inspiradas y se cumple con la confiabilidad de las operaciones?	✓		✓		✓		
11	¿El control es la institución actúa de efecto cuando encuentra inconformidades o ilegalidades?	✓		✓		✓		
12	¿El órgano de control verifica el cumplimiento de las medidas correctivas,	✓		✓		✓		

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente dimensional específica del constructo

³ Claridad: Se entendió sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es decir, exacto y directo

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

¿cuando ha establecido sanciones?		Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSION 3: Organos de asesoria							
13	¿El organo de asesoria elabora comensales de materia tributaria en función de los intereses del SAT?	✓		✓		✓	
14	¿Una convenio se vinculan con la capacitación y perfección de nuevas técnicas de fiscalización?	✓		✓		✓	
15	¿El área legal brinda asesoría a todo nivel, bajo el criterio de defender los intereses de la institución?	✓		✓		✓	
16	¿El organo de asesoria orienta a todas las áreas las implicancias de realizar actos fuera de la ley?	✓		✓		✓	
17	¿La institución ha sistematiza la información legal, difundiéndola en toda la entidad, por lo que el personal tiene acceso a ella en forma rápida?	✓		✓		✓	
18	¿El organo de asesoria elabora comensales de materia tributaria en función de los intereses del SAT?	✓		✓		✓	
DIMENSION 4: Organos de apoyo							
19	¿El organo de apoyo garantiza sistemas informáticos y operativos que apoyan al desarrollo de los fines y funciones de la entidad?	✓		✓		✓	
20	¿Los sistemas informáticos de la empresa son de última generación, tanto a nivel de ordenadores, sistemas y redes?	✓		✓		✓	
21	¿Los sistemas de apoyo tienen alta disponibilidad acorde a las necesidades de la entidad y los datos a procesar?	✓		✓		✓	
22	¿Se desarrolla proyectos tecnológicos que apoyen las actividades de la entidad?	✓		✓		✓	
23	¿Se cuenta con un equipo especializado que desarrolle y adapte sistemas tecnológicos para aplicar las tareas de la institución?	✓		✓		✓	
24	¿Existen convenios con instituciones que capacitan al personal técnico en ciencias de los sistemas tecnológicos de la institución?	✓		✓		✓	
DIMENSION 5: Organos de linea							
25	¿El organo de linea garantiza la actualización en el presupuesto anual, del costo con recursos para garantizar el desarrollo de funciones?	✓		✓		✓	
26	¿Se ha planificado con anticipación el manejo del presupuesto, así evitar déficit presupuestal?	✓		✓		✓	
27	¿El organo de linea es responsable por gestionar veedurías por inversiones?	✓		✓		✓	
28	¿Se cuenta con un plan detallado para hacer las cobranzas pendientes en las inspecciones?	✓		✓		✓	
29	¿El organo de linea asegura imputaciones en materia tributaria, garantizando el cumplimiento de interés de la institución?	✓		✓		✓	
30	¿La institución respalda los dictámenes en la resolución de impugnaciones?	✓		✓		✓	

))


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se tiene que

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

Apellidos y nombres del juez validador: Horacio Casanova S.A.S.

DNI: 0735336

Especialidad del validador: Perito



Firma del Experto Informante.

Act. de S.A.S. del 20..D



UCV
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE VALPARAÍSO

ESCUELA DE POSTGRADO **CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1 : Calidad funcional percibida La resolución brinda solución de quejas de los usuarios de manera inmediata	✓		✓		✓		
2	La solución de quejas de los usuarios es reconocida por personal competente y comprometido en dar la ayuda requerida	✓		✓		✓		
3	El área de recepción y solución de quejas se encuentra disponible en el horario de atención establecido	✓		✓		✓		
4	Hay notable preocupación por las intenciones y necesidades de los usuarios por el personal de la MEGMAP	✓		✓		✓		
5	Se han definido procesos que garantice la satisfacción de necesidades de los usuarios por el personal de la MEGMAP	✓		✓		✓		
6	Cuando no se satisface una queja o necesidad del usuario se cuenta con instancias superiores que permita la solución de una queja	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2 : Calidad técnica percibida	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Los trámites se realizan en forma ágil y automatizada	✓		✓		✓		
8	Se cuenta con personal suficiente que aplique los límites de los usuarios	✓		✓		✓		
9	El personal conoce todos los sistemas y procesos aplicando así el servicio y atención a los usuarios	✓		✓		✓		
10	Los sistemas y procesos han sido diseñados para que el personal los empleen eficientemente	✓		✓		✓		
11	Los servicios y procesos están interconectados aplicando la atención a los usuarios	✓		✓		✓		
12	La interconexión de los sistemas y procesos es a todo nivel e integra a todas las áreas	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3 : Valor percibido	SI	No	SI	No	SI	No	
13	El personal muestra interés por las demandas y quejas de los usuarios	✓		✓		✓		
14	Para las quejas y demandas de los usuarios se asigna personal con experiencia que ayude a solucionar los problemas y consultas de los	✓		✓		✓		

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente de dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, sus alcances, exacto y directo

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

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mj: Antonio Carrasco Azaró

DNI: 02315346

Especialidad del validador: Medicina Legal

Fecha: del 20/12



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT)

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Alta dirección								
1	¿La alta dirección formula la misión y visión de la institución?	✓		✓		✓		
2	¿La dirección se asegura de revisar el plan estratégico y el presupuesto anual al establecer los pasos que debe realizar?	✓		✓		✓		
3	¿La alta dirección promueve la gestión del personal?	✓		✓		✓		
4	¿La gestión del personal se basa en la experiencia, capacidad y conocimiento del trabajador?	✓		✓		✓		
5	¿La dirección promueve la gestión de calidad en todas las áreas y niveles de la institución?	✓		✓		✓		
6	¿La gestión de calidad ha sido diseñada y difundida por el área directiva?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Órgano de control								
7	¿Se controla las operaciones de la entidad, asegurando su transparencia?	✓		✓		✓		
8	¿El control de las operaciones son sistemáticas y dentro de todos los procesos?	✓		✓		✓		
9	¿El órgano de control realiza auditorías sorpresa, sin previo aviso, así garantizar su eficacia?	✓		✓		✓		
10	¿Las auditorías son inspiradas y se cumple con la confiabilidad de las operaciones?	✓		✓		✓		
11	¿El control es la institución está de otros cuando encuestara inconsistencias e irregularidades?	✓		✓		✓		
12	¿El órgano de control verifica el cumplimiento de las medidas correctivas,	✓		✓		✓		

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

¿cuando ha establecido sanciones?		SI	No	SI	No	SI	No
DIMENSION 3: Organos de asesoria							
13	¿El organo de asesoria elabora convenios de materia tributaria en función de los intereses del SAT?	✓		✓		✓	
14	¿Los convenios se vinculan con la capacitación y perfección de nuevas técnicas de fiscalización?	✓		✓		✓	
15	¿El área legal brinda asesoria a todo nivel, bajo el criterio de defender los intereses de la institución?	✓		✓		✓	
16	¿El organo de asesoria orienta a todas las áreas las implicaciones de realizar actos fuera de la ley?	✓		✓		✓	
17	¿La institución ha sistematiza la información legal, clasificándola en todo la entidad, por lo que el personal tiene acceso a ella en forma rápida?	✓		✓		✓	
18	¿El organo de asesoria elabora convenios de materia tributaria en función de los intereses del SAT?	✓		✓		✓	
DIMENSION 4: Organos de apoyo							
19	¿El organo de apoyo garantiza sistemas informáticos y operativos que apoyen el desarrollo de las tareas y funciones de la entidad?	✓		✓		✓	
20	¿Los sistemas informáticos de la empresa son de última generación, tanto a nivel de ordenadores, software y redes?	✓		✓		✓	
21	¿Los sistemas de apoyo han sido ensamblados acorde a las necesidades de la entidad y las datos a procesar?	✓		✓		✓	
22	¿Se desarrollan proyectos tecnológicos que apoyen las actividades de la entidad?	✓		✓		✓	
23	¿Se cuenta con un equipo especializado que diseña y adapta sistemas tecnológicos para mejorar las tareas de la institución?	✓		✓		✓	
24	¿Existen convenios con instituciones que capacitan al personal técnico en mantener los sistemas tecnológicos de la institución?	✓		✓		✓	
DIMENSION 5: Organos de línea							
25	¿El organo de línea garantiza la actualización en el presupuesto anual, del contar con recursos para garantizar el desarrollo de funciones?	✓		✓		✓	
26	¿Se ha garantizado con antelación el manejo del presupuesto, así evitar déficit presupuestal?	✓		✓		✓	
27	¿El organo de línea se preocupa por gestionar cobranzas por inspecciones?	✓		✓		✓	
28	¿Se cuenta con un plan detallado para hacer las cobranzas generadas en las inspecciones?	✓		✓		✓	
29	¿El organo de línea resuelve impugnaciones en materia tributaria, garantizando el cobro de ingresos de la institución?	✓		✓		✓	
30	¿La institución respeta las determinaciones en la resolución de impugnaciones?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dir Mg: RAMIREZ, Cristóbal, Samuel, Viquez
DNI: 07322877

Especialidad del validador: Mg. Administración

...de...del 20..13



Firma del Experto Informante.



UCV
UNIVERSIDAD CATÓLICA
DEL VALLE

ESCUELA DE INGENIERIA **CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1 : Calidad funcional percibida La institución brinda solución de quejas de los usuarios de manera inmediata	✓		✓		✓		
2	La solución de quejas de los usuarios es reconocida por personal competente y comprometido en darle la ayuda requerida	✓		✓		✓		
3	El área de recepción y solución de quejas se encuentra disponible en el horario de atención establecido	✓		✓		✓		
4	Hay rotativa preocupación por los intereses y necesidades de los usuarios por el personal de la MDSMP	✓		✓		✓		
5	Se han definido acciones que garantice la satisfacción de necesidades de los usuarios por el personal de la MDSMP	✓		✓		✓		
6	Cuando no se satisface una queja o necesidad del usuario se cuenta con instancias superiores que permita la solución de una queja	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2 : Calidad técnica percibida	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los trámites se realizan en forma ágil y sistemática	✓		✓		✓		
8	Se cuenta con personal suficiente que agiliza los trámites de los usuarios	✓		✓		✓		
9	El personal conoce todos los sistemas y procesos aplicados en el servicio y atención a los usuarios	✓		✓		✓		
10	Los sistemas y procesos han sido diseñados para que el personal los emplee eficientemente	✓		✓		✓		
11	Los servicios y procesos están interconectados agilizando la atención a los usuarios	✓		✓		✓		
12	La interconexión de los sistemas y procesos es a todo nivel e llega a todas las áreas	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3 : Valor percibido	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal muestra interés por las demandas y quejas de los usuarios	✓		✓		✓		
14	Para las quejas y demandas de los usuarios se asigna personal con experiencia que ayude a solucionar las problemáticas y consultas de los	✓		✓		✓		

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15	usuarios	Se han habilitado varios métodos de acceso para agilizar la solución de las consultas y quejas de los usuarios	✓						✓
16		El personal demuestra esfuerzo por dar solución a los trámites en el menor tiempo	✓						✓
17		Se cuenta con los canales correspondientes para solucionar los trámites en el menor tiempo	✓						✓
18		Se cuenta con personal suficiente que aplica la solución de trámites y consultas de los usuarios	✓						✓
DIMENSIÓN 4 : CONTIENZA									
19		Permite que el personal muestre compromiso con los objetivos y metas de la institución	✓						✓
20		El personal es amable y comprensivo en dar solución a sus quejas	✓						✓
21		Cuando estallara una queja o reclamo los diversos áreas que acosa muestran compromiso en atenderla	✓						✓
22		Permite que el usuario se refira satisfecho después de la atención	✓						✓
23		Se realizan todos los esfuerzos para que el usuario se refiera satisfecho después de la atención	✓						✓
24		Cuando un usuario muestra insatisfacción se hace un seguimiento de su caso, así como solución a su queja o reclamo	✓						✓
DIMENSIÓN 5: ESPECTATIVAS									
25		Los explicaciones a los dudas del usuarios son claras y precisas	✓						✓
26		Cuando el usuario tiene dudas sobre un proceso o trámite se las explica y orienta hasta que quede satisfecho	✓						✓
27		El personal usa la experiencia para despejar las dudas del usuario	✓						✓
28		El personal se encuentra capacitado para resolver cualquier eventualidad en la atención del usuario	✓						✓
29		Uno de los valores de la institución es la capacidad, preparación y profesionalismo de su personal	✓						✓
30		Cuando se dan hechos o eventos fuera de lo común dentro de las oficinas, quejas o consultas, se busca dar una solución que favorezca al usuario	✓						✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Rivera Castillo Samuel Vladimir

DNI: 07722877

Especialidad del validador: Mg. Administración

16 de 08 del 2013


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT)

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Alta dirección							
1	¿La alta dirección formuló la misión y visión de la institución?	✓		✓		✓		
2	¿La dirección se asegura de revisar el plan estratégico y el presupuesto anual así establecer los gastos que debe realizar?	✓		✓		✓		
3	¿La alta dirección promueve la gestión del personal?	✓		✓		✓		
4	¿La gestión de personal se basa en la experiencia, capacidad y conocimiento del trabajador?	✓		✓		✓		
5	¿La dirección promueve la gestión de calidad en todas las áreas y niveles de la institución?	✓		✓		✓		
6	¿La gestión de calidad ha sido diseñada y estandarizada por el área directiva?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Órgano de control	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿Se controla las operaciones de la entidad, así garantizar su transparencia?	✓		✓		✓		
8	¿El control de las operaciones son sistemáticas y dentro de todas las procesos?	✓		✓		✓		
9	¿El órgano de control realiza auditorías internas, sin preste antes, así garantizar su eficacia?	✓		✓		✓		
10	¿Las auditorías son imparciales y se cumple con la confidencialidad de las operaciones?	✓		✓		✓		
11	¿El control en la institución evita de efecto cuando encuentra inconsistencias o irregularidades?	✓		✓		✓		
12	¿El órgano de control verifica el cumplimiento de las medidas correctivas?	✓		✓		✓		

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

cuando ha establecido sanciones?		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
	DIMENSION 3: Órgano de asesoría								
13	¿El órgano de asesoría elabora convenios de materia tributaria en función de los intereses del SAT?	✓		✓		✓		✓	
14	¿Los convenios se vinculan con la capacitación y perfección de nuevos técnicos de fiscalización?	✓		✓		✓		✓	
15	¿El área legal brinda asesoría a todo nivel, bajo el criterio de defender los intereses de la institución?	✓		✓		✓		✓	
16	¿El órgano de asesoría orienta a todos las áreas las implicancias de realizar actos fuera de la ley?	✓		✓		✓		✓	
17	¿La institución ha sistematizado la información legal, entendiendo en toda la entidad, por lo que el personal tiene acceso a ella en forma ágil?	✓		✓		✓		✓	
18	¿El órgano de asesoría elabora convenios de materia tributaria en función de los intereses del SAT?	✓		✓		✓		✓	
	DIMENSION 4: Órgano de apoyo								
19	¿El órgano de apoyo garantiza sistemas informáticos y operativos que cubran el desarrollo de las tareas y funciones de la entidad?	✓		✓		✓		✓	
20	¿Los sistemas informáticos de la empresa son de última generación, tanto a nivel de ordenadores, sistema y redes?	✓		✓		✓		✓	
21	¿Los sistemas de apoyo han sido desarrollados acorde a las necesidades de la entidad y los datos a procesar?	✓		✓		✓		✓	
22	¿Se desarrollan proyectos tecnológicos que apoyen las actividades de la entidad?	✓		✓		✓		✓	
23	¿Se cuenta con un equipo especializado que controle y adapte sistemas tecnológicos para agilitar las tareas de la institución?	✓		✓		✓		✓	
24	¿Existen convenios con instituciones que capaciten al personal técnico en potenciar los sistemas tecnológicos de la institución?	✓		✓		✓		✓	
	DIMENSION 5: Órganos de línea								
25	¿El órgano de línea garantiza la recordación en el presupuesto anual, así contar con recursos para garantizar el desarrollo de funciones?	✓		✓		✓		✓	
26	¿Se ha planificado con anticipación el manejo del presupuesto, así evitar déficit presupuestal?	✓		✓		✓		✓	
27	¿El órgano de línea se preocupa por gestionar cobranzas por inspecciones?	✓		✓		✓		✓	
28	¿Se cuenta con un plan detallado para hacer las cobranzas generadas en las inspecciones?	✓		✓		✓		✓	
29	¿El órgano de línea resuelve impugnaciones en materia tributaria, garantizando el cuidado de la imagen de la institución?	✓		✓		✓		✓	
30	¿La institución respeta los dictámenes en la resolución de impugnaciones?	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Roberto Torres Aguirre

DNI: 2.254.19.02

Especialidad del

validador: Contabilidad

16 de Oct. del 2017



Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD DE LA VEGA

Escuela de Postgrado

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	La instrucción brinda solución de quejas de los usuarios de manera inmediata	✓		✓		✓		
2	La solución de quejas de los usuarios es reconocible por personal competente y comprometido en darle la ayuda requerida	✓		✓		✓		
3	El área de recepción y solución de quejas se encuentra disponible en el horario de atención establecido	✓		✓		✓		
4	Hay rotativa preocupación por los intereses y necesidades de los usuarios por el personal de la NDSMSP	✓		✓		✓		
5	Se han definido procesos que garanticen la satisfacción de necesidades de los usuarios por el personal de la NDSMSP	✓		✓		✓		
6	Cuando no se satisface una queja o necesidad del usuario se cuenta con instancias superiores que permitan la solución de una queja	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : Calidad técnica percibida	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Los trámites se realizan en forma ágil y sistematizada	✓		✓		✓		
8	Se cuenta con personal suficiente que agilice los trámites de los usuarios	✓		✓		✓		
9	El personal conoce todos los sistemas y procesos agilizando así el servicio y atención a los usuarios	✓		✓		✓		
10	Los sistemas y procesos han sido diseñados para que el personal los implemente eficientemente	✓		✓		✓		
11	Los servicios y procesos están interconectados agilizando la atención a los usuarios	✓		✓		✓		
12	La interconexión de los sistemas y procesos es a todo nivel e integra a todos los áreas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 : Valor percibido	SI	No	SI	No	SI	No	
13	El personal muestra interés por las demandas y quejas de los usuarios	✓		✓		✓		
14	Para las quejas y demandas de los usuarios se asignado personal con experiencia que ayuda a solucionar los problemas y consultas de los	✓		✓		✓		

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15	usuarios Se han habilitado varias métricas de atención para agilizar la solución de las dudas y quejas de los usuarios	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	El personal demuestra esfuerzo por dar solución a los trámites en el menor tiempo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Se cuenta con los canales correspondientes para solucionar los trámites en el menor tiempo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	Se cuenta con personal suficiente que agiliza la solución de trámites y consultas de los usuarios	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DIMENSION 4 : CONFIANZA							
19	Percebo que el personal muestra compromiso con los objetivos y metas de la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	El personal es amable y comprometido en dar solución a sus quejas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	Cuando enfadado, sea queja o reclamo, los diversos áreas que están muestran compromiso en ayudar	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	Percebo que el usuario se retira satisfecho después de la atención	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	Se realizan todas las acciones para que el usuario se retira satisfecho después de la atención	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	Cuando un usuario muestra insatisfacción se hace un seguimiento de su caso, así como solución a su queja o reclamo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DIMENSION 6 : EXPECTATIVAS							
25	Las explicaciones a los dudas del usuarios son claras y precisas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	Cuando el usuario tiene dudas sobre un proceso o trámite se les explica y ayuda hasta que quede satisfecho	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	El personal tiene la experiencia para manejar los dudas del usuario	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	El personal se encuentra capacitado para recibir cualquier eventualidad en la atención del usuario	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	Una de las virtudes de la institución es la capacidad, preparación y profesionalismo de su personal	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30	Cuando se dan hechos o eventos fuera de lo común dentro de los reclamos, quejas o consultas, se busca dar una solución que favorezca al usuario	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable
Aplicable después de corregir No aplicable
Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: DR. C. HERNÁNDEZ JARA ARIAS
DNI: 21241921
Especialidad del validador: SECCIÓN EDUCACIONAL

Ka de DR del 2017

[Firma]
Firma del Experto Informante.

Anexo 6. Cuestionarios



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT)

I. DATOS PERSONALES

1. Edad: ____ 2. Estado civil: _____ 3. Área de trabajo: _____ 4. Nivel de educación: _____

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

- 1 Nunca
- 2 Casi nunca
- 3 A veces
- 4 Casi siempre
- 5 Siempre

ITEMS	VALORACIÓN				
	N				
	1	2	3	4	5
ALTA DIRECCIÓN					
1. ¿La alta dirección formuló la misión y visión de la institución?					
2. ¿La dirección se asegura de revisar el plan estratégico y el presupuesto anual para así establecer los gastos que debe realizar?					
3. ¿La alta dirección promueve la gestión del personal?					
4. ¿La gestión de personal se basa en la experiencia, capacidad y conocimiento del trabajador?					
5. ¿La dirección promueve la gestión de calidad en todas las áreas y niveles de la institución?					
6. ¿La gestión de calidad ha sido diseñada y difundida por el área directiva?					
ÓRGANO DE CONTROL					
7. ¿Se controla las operaciones de la entidad, para así garantizar su transparencia?					
8. ¿El control de las operaciones son sistemáticas y dentro de todos los procesos?					
9. ¿El órgano de control realiza auditorias inopinadas, sin previo aviso, y así garantizar su eficacia?					
10. ¿Las auditorias son inopinadas y se cumple con la confidencialidad de las operaciones?					
11. ¿El control en la institución actúa de oficio cuando encuentra inconsistencias o ilegalidades?					
12. ¿El órgano de control verifica el cumplimiento de las medidas correctivas, cuando ha establecido sanciones?					
ÓRGANO DE ASESORÍA					
13. ¿El órgano de asesoría elabora convenios de materia tributaria en función de los intereses del SAT?					
14. ¿Los convenios se vinculan con la capacitación y perfección de nuevas técnicas de fiscalización?					
15. ¿El área legal brinda asesoría a todo nivel, bajo el criterio de defender los intereses de la institución?					
16. ¿El órgano de asesoría orienta a todas las áreas las implicancias de realizar actos fuera de la ley?					
17. ¿La institución ha sistematiza la información legal, difundiéndola en toda la entidad, por lo que el personal tiene acceso a ello en forma rápida?					
18. ¿La información legal es de fácil acceso y en tiempo real?					
ÓRGANOS DE APOYO					
19. ¿El órgano de apoyo garantiza sistemas informáticos y operativos que ayuden al desarrollo de las tareas y funciones de la entidad?					
20. ¿Los sistemas informáticos de la empresa son de última generación, tanto a nivel de ordenadores, sistema y redes?					
21. ¿Los sistemas de apoyo han sido desarrollados acorde a las necesidades de la entidad y los datos a procesar?					
22. ¿Se desarrolla proyectos tecnológicos que apoyen las actividades de la entidad?					

23. ¿Se cuenta con un equipo especializado que desarrolle y adapte sistemas tecnológicos para agilizar las tareas de la institución?					
24. ¿Existen convenios con instituciones que capacitan al personal técnico en potenciar los sistemas tecnológicos de la institución?					
ÓRGANOS DE LÍNEA					
25. ¿El órgano de línea garantiza la recaudación en el presupuesto anual, para así contar con recursos para garantizar el desarrollo de funciones?					
26. ¿Se ha planificado con antelación el manejo del presupuesto y así evitar déficit presupuestal?					
27. ¿El órgano de línea se preocupa por gestionar cobranzas por inspecciones?					
28. ¿Se cuenta con un plan detallado para hacer las cobranzas gestionadas en las inspecciones?					
29. ¿El órgano de línea resuelve impugnaciones en materia tributaria, garantizando el interés de la institución?					
30. ¿La institución respeta los dictámenes de las resoluciones que fueron impugnadas?					

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT)	CALIFICACIÓN	RANGO
	Insatisfactorio nivel de servicio	51 - 76
	Medianamente insatisfactorio nivel del servicio	77 - 102
	Satisfactorio nivel ser servicio	103 - 125

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

I. DATOS PERSONALES

1. Edad: _____ 2. Estado civil: _____ 3. Área de trabajo: _____ 4. Nivel de educación: _____

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

ITEMS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA					
1. ¿La institución brinda solución de quejas de los usuarios de manera inmediata?					
2. ¿La solución de quejas de los usuarios es recepcionada por personal competente y comprometido en darle la ayuda requerida?					
3. ¿El área de recepción y solución de quejas se encuentra disponible en el horario de atención establecido?					
4. ¿Hay notoria preocupación por los intereses y necesidades de los usuarios por el personal de la SAT MDSMP?					
5. ¿Se han definido procesos que garantice la satisfacción de necesidades de los usuarios por el personal de la SAT MDSMP?					
6. ¿Cuándo no se satisface una queja o necesidad del usuario se cuenta con instancias superiores que permita la solución de una queja?					
CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA					
7. ¿Los trámites se realizan en forma ágil y sistematizada?					
8. ¿Se cuenta con personal suficiente que agilicen los trámites de los usuarios?					
9. ¿El personal conoce todos los sistemas y procesos agilizando así el servicio y atención a los usuarios?					
10. ¿Los sistemas y procesos han sido diseñados para que el personal los empleen eficientemente?					
11. ¿Los servicios y proceso están interconectados que permitan una ágil atención a los usuarios?					
12. ¿La interconexión de los sistemas y procesos es a todo nivel e integra a todas las áreas?					
VALOR PERCIBIDO					
13. ¿El personal muestra interés por las demandas y quejas de los usuarios?					
14. ¿Para las quejas y demandas de los usuarios se ha asignado personal con experiencia que ayude a solucionar los problemas y consultas de los usuarios?					
15. ¿Se han habilitado varios módulos de atención para agilizar la solución de las demandas y quejas de los usuarios?					
16. ¿El personal demuestra esfuerzo por dar solución a los trámites en el menor tiempo?					
17. ¿Se cuenta con los canales correspondientes para solucionar los trámites en el menor tiempo?					
18. ¿Se cuenta con personal suficiente que agilice la solución de trámites y consultas de los usuarios?					
CONFIANZA					
19. ¿Percibe que el personal muestra compromiso con los objetivos y metas de la institución?					
20. ¿El personal es amable y comprometido en dar solución a sus quejas?					
21. ¿Cuándo se interpone una queja o reclamo, las áreas a las que acuden, muestran compromiso en ayudarlo?					
22. ¿Percibe que el usuario se retira satisfecho después de la atención brindada?					
23. ¿Se realizan todos los esfuerzos para que el usuario se retire satisfecho después de la atención?					
24. ¿Cuando un usuario muestra insatisfacción se hace un seguimiento de su caso, para así darle solución a su queja o reclamo?					
EXPECTATIVAS					
25. ¿Las explicaciones a las dudas de los usuarios son claras y precisas?					
26. ¿Cuándo el usuario tiene dudas sobre un proceso o trámite se les explica y orienta hasta que quede satisfecho?					
27. ¿El personal tiene la experiencia para despejar las dudas del usuario?					
28. ¿El personal se encuentra capacitado para resolver cualquier eventualidad en la atención del usuario?					

29. ¿Uno de los valores de la institución es la capacidad, preparación y profesionalismo de su personal?					
30. ¿Cuándo se dan hechos o eventos fuera de lo común dentro de los reclamos, quejas o consultas, se busca dar una solución que favorezca al usuario?					

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CALIFICACIÓN	RANGO
	Bajo nivel de satisfacción usuario	57 - 79
	Medio nivel de satisfacción del usuario	80 - 102
	Alto nivel de satisfacción del usuario	103 - 123

Anexo 7. Base de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medid
1	P.1	Numérico	8	0	¿La alta direcc...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
2	P.2	Numérico	8	0	¿La dirección s...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
3	P.3	Numérico	8	0	¿La alta direcci...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
4	P.4	Numérico	8	0	¿La gestión de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
5	P.5	Numérico	8	0	¿La dirección p...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
6	P.6	Numérico	8	0	¿La gestión de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
7	P.7	Numérico	8	0	¿Se controla la...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
8	P.8	Numérico	8	0	¿El control de l...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
9	P.9	Numérico	8	0	¿El órgano de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
10	P.10	Numérico	8	0	¿Las auditorias...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
11	P.11	Numérico	8	0	¿El control en l...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
12	P.12	Numérico	8	0	¿El órgano de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
13	P.13	Numérico	8	0	¿El órgano de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
14	P.14	Numérico	8	0	¿Los convenio...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
15	P.15	Numérico	8	0	¿El área legal b...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
16	P.16	Numérico	8	0	¿El órgano de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
17	P.17	Numérico	8	0	¿La institución ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
18	P.18	Numérico	8	0	¿La informació...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
19	P.19	Numérico	8	0	¿El órgano de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
20	P.20	Numérico	8	0	¿Los sistemas ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
21	P.21	Numérico	8	0	¿Los sistemas ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
22	P.22	Numérico	8	0	¿Se desarrolla...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
23	P.23	Numérico	8	0	¿Se cuenta co...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
24	P.24	Numérico	8	0	¿Existen conve...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
25	P.25	Numérico	8	0	¿El órgano de lí...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal

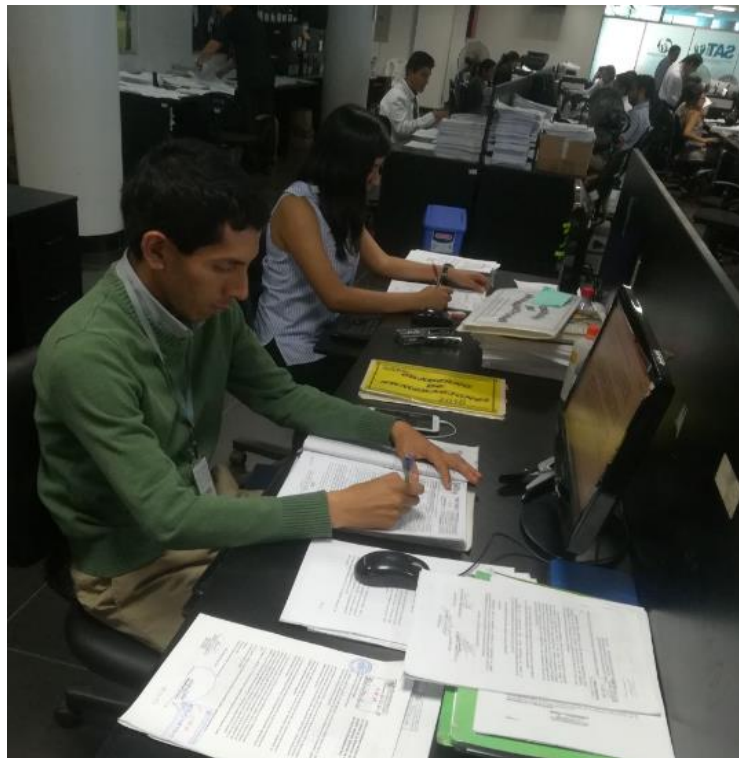
25	P.25	Numérico	8	0	¿El órgano de lí...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P.26	Numérico	8	0	¿Se ha planific...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P.27	Numérico	8	0	¿El órgano de lí...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P.28	Numérico	8	0	¿Se cuenta co...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P.29	Numérico	8	0	¿El órgano de lí...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P.30	Numérico	8	0	¿La institución ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P.31	Numérico	8	0	La institución b...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P.32	Numérico	8	0	La solución de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P.33	Numérico	8	0	El área de rece...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P.34	Numérico	8	0	Hay notoria pre...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	P.35	Numérico	8	0	Se han definido...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	P.36	Numérico	8	0	Cuando no se s...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	P.37	Numérico	8	0	Los trámites se...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	P.38	Numérico	8	0	Se cuenta con ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	P.39	Numérico	8	0	El personal con...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	P.40	Numérico	8	0	Los sistemas y...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	P.41	Numérico	8	0	Los servicios y ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	P.42	Numérico	8	0	La interconexió...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	P.43	Numérico	8	0	El personal mu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	P.44	Numérico	8	0	Para las quejas...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	P.45	Numérico	8	0	Se han habilita...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
46	P.46	Numérico	8	0	El personal de...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
47	P.47	Numérico	8	0	Se cuenta con l...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
48	P.48	Numérico	8	0	Se cuenta con ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
49	P.49	Numérico	8	0	Percibe que el ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
50	P.50	Numérico	8	0	El personal es ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
51	P.51	Numérico	8	0	Cuando antepo...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
52	P.52	Numérico	8	0	Percibe que el ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
53	P.53	Numérico	8	0	Se realizan tod...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
54	P.54	Numérico	8	0	Cuando un usu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Anexo 8. Evidencias

Llenado del cuestionario por los encuestados







Anexo 9. Glosario

Administración tributaria

La administración tributaria debe ser efectiva en el sentido de garantizar un alto cumplimiento por los contribuyentes, y eficiente en el sentido de que los costos administrativos son relativamente bajos a los ingresos recaudados (Amasifuen, (2015, p.81)

Calidad de servicio público

Hace referencia a la forma en que se presta el servicio. Relacionada con la calidad de los procesos y funciones de los funcionarios o personal que atiende al público, donde se caracteriza por responder a las dudas, quejas, interrogantes de los usuarios. Esta dimensión se enfoca en la excelencia del cumplimiento y desarrollo de las funciones del personal o funcionarios al momento de interactuar con los usuarios (Mejías y Manrique, 2011, p.46)

Contribuyente

Un contribuyente es un individuo o entidad que está obligado a realizar pagos a las agencias impositivas municipales o gubernamentales (Choqueña, 2015, p.41)

Evasión de impuestos

Es una práctica ilegal en la que una persona, organización o corporación intencionalmente evita pagar su verdadera deuda tributaria. Aquellos atrapados evadiendo impuestos generalmente están sujetos a cargos criminales y multas sustanciales (Amasifuen, (2015, p.80)

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario o contribuyente nace por la valoración en la prestación de un servicio y de la interacción con la organización, elementos que son claves para edificar la satisfacción. Por ende la calidad de los servicios, el buen trato,

agilización en los procesos, solución de los trámites o quejas influyen directamente en la satisfacción (Moliner y Berenguer, 2001, p.103)

Servicio de Administración Tributaria (SAT)

Es un órgano descentralizado con carácter legal y fiscal que busca determinar y recaudar impuestos de los contribuyentes con el fin de financiar el gasto público. Este servicio es autónomo en su gestión y por lo tanto puede dictar resoluciones y sanciones a los contribuyentes que no cumplen con sus obligaciones tributarias (Leonel, 2003, p.382)

Tributos

Cargo generalmente de dinero impuesto por la autoridad sobre personas o propiedades para fines públicos (Dávalos, 2014, p.54)



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Aplicación del SAT y su relación con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017”** del (de la) estudiante **Danilo Ascención Cabrera Torres** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de marzo del 2018

Firma

Flor de María Sánchez Aguirre

DNI: 09104533



Aplicación del SAT y su relación con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bach. Cabrera Torres, Danilo Ascención

ASESORA:

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

SECCIÓN:

Derecho

Resumen de coincidencias

25 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	12 %
2	display: inline-block	2 %
3	www.ief.es	1 %
4	registro.ucev.edu.pe	1 %
5	www.aecid.es	1 %
6	dspace.untriu.edu.pe	1 %
7	karholysteller.blogspot.c...	<1 %
8	www.oecd.org	<1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
11	dspace.uccuenca.edu.ec	<1 %



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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

CABRERA TORRES, DANILDO ASCENCIÓN
D.N.I. : 09525953
Domicilio : JR. BELISARIO FLORES N° 638-304- LINCE
Teléfono : Fijo : Móvil : 972520351
E-mail : juscabrera@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CABRERA TORRES DANILDO ASCENCIÓN

Título de la tesis:

APLICACIÓN DEL SAT Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA MDSMP, LIMA, 2017.

Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 12-06-2018

Jara
Chantal



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZADO
PARA EL EMPASTADO

DR. CHANTAL JARA AGUIRRE
DTC ESCUELA DE POSGRADO UC

06/05/2018

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VISTO BUENO PARA
EMPASTADO

ESCUELA DE POSGRADO

DANIL O ASCENCIÓN CABREDA TORRES con DNI N° 09525953
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en JR. BELISARIO FLORES N° 638-304 Lince Lima
(Calle y Lote N°; Urb. / Distrito / Provincia / Región)
ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016-II del programa: MAESTRIA EN
(Promoción) (Nombre del programa)
GESTION PUBLICA identificado con el código de matrícula N° 70012.5.4.3.12
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

OBTENER LA APROBACION Y/O VISTO BUENO PARA EL
EMPASTADO DE MI TESIS A EFECTO DE CONTINUAR
LOS TRÁMITE DE MI CORPETA DE GRADO

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 16 de Mayo de 2018

[Firma manuscrita]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. TESIS ANILLADA CORREGIDA
- b. COPIA R.D. SUSTENTACION DE TESIS
- c. COPIA LISTA MEN SUSTENTACION DE TESIS
- d. COPIA DE ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD TESIS y PANTALLAZO Tournitin

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfono: 011 422 2211
Email: jara.chantal@ucv.edu.pe

RECIBIDO
15 MAYO 2018
OPICINA DE INVESTIGACION
Hora: 3:11 Firma: *[Firma]*