

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“USO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA (SIAT) Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE
ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CORONEL PORTILLO PERIODO 2019”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**ANDY PADILLA PALOMINO
WALTER NAYIB ROMERO RUIZ
ABEL SAVINO PLACIDO**

PUCALLPA – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia”

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las ^{08:00}.....del día Martes 09 de Marzo del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“USO DEL SISTEMA DE INFORMACION TRIBUTARIA (SIAT) Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PERIODO 2019”** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Andy Padilla Palomino, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:


“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

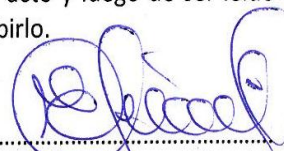
- e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- g) Aprobado por mayoría
- h) Desaprobado...”

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las ^{09:05}.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente


.....
Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro


.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro


.....
 **SECRETARIO**
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia”

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las ^{09:00}.....del día Martes 09 de Marzo del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“USO DEL SISTEMA DE INFORMACION TRIBUTARIA (SIAT) Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PERIODO 2019”** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Walter Nayib Romero Ruiz, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

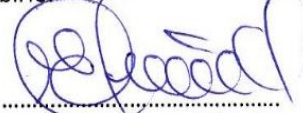
- i) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- j) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- k) Aprobado por mayoría
- l) Desaprobado...”

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las ^{09:05}.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente


.....
Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro


.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro



.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las 08:00 del día Martes 09 de Marzo del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"USO DEL SISTEMA DE INFORMACION TRIBUTARIA (SIAT) Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PERIODO 2019"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Abel Savino Placido, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

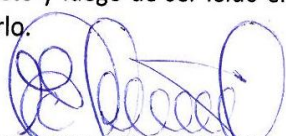
- i) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- j) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- k) Aprobado por mayoría
- l) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA


Siendo las 09:05 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente


.....
Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro


.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro




.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

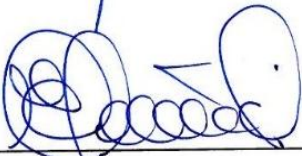
La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



Presidente

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias



Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza



Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña



Asesor

Bach. Andy Padilla Palomino



Tesista

Bach. Walter Nayib Romero Ruiz



Tesista

Bach. Abel Savino Placido



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0053-2021

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

“USO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SIAT) Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2019”

Cuyo autor (es) : PADILLA PALOMINO, ANDY
ROMERO RUIZ, WALTER NAYIB
SAVINO PLACIDO, ABEL.

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN.
Asesor(a) : Mg. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA.

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 08%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 07/02/2021



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ANDY PADILLA PALOMINO

Autor de la TESIS titulada:

"USO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA (SIAT) Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2019"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Mg. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA

En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 09 / 03 / 2021

Email: ANDYP45@GMAIL.COM

Firma: 

Teléfono: 945 205916

DNI: 4772 0747

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, WALTER NAYIB ROMERO RUIZ

Autor de la TESIS titulada:

" USO DEL SISTEMA DE INFORMACION DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA (SIAT) Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2019"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Mg. JACKIE FRANK CHANG SALDANA

En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si **su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 09 / 03 / 2021

Email: NAYIB_FOX@HOTMAIL.COM

Firma: 

Teléfono: 961591893

DNI: 71960290

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ABEL SAVINO PLACIDO

Autor de la TESIS titulada:

"USO DEL SISTEMA DE INFORMACION DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA (SIAT) Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2019"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Mg. JACKIE FRANK CHANG SALDANA

En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 09 / 03 / 2021

Email: SAVINOPLACIDOABEL@GMAIL.COM

Firma: 

Teléfono: 94351 0775

DNI: 47897377

DEDICATORIA

A Dios, por ser aquella luz que siempre ilumina mi camino y cuida de mis pasos en todo momento, a mis padres, por ser aquellos seres queridos que siempre están a lado de sus hijos y nunca los desamparan.

Andy.

Al creador divino, por darnos una esa oportunidad de estar hoy en día sanos y vivos, a mis padres por darme toda esa confianza y apoyo para lograr este anhelado título profesional.

Walter Nayib.

A nuestro Dios, por ser aquel ser supremo y divino que siempre nos da el camino correcto para seguir luchando en esta vida, a mis estimados padres, por el apoyo total para lograr culminar mis estudios superiores y ser un profesional exitoso.

Abel.

AGRADECIMIENTO

A los docentes universitarios de nuestra prestigiosa universidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, ya que sin ellos no seríamos aquellos egresados con tal competencia y formación integral en el campo de la administración.

A las personas contribuyentes que formaron parte de nuestro estudio que acuden al área de tributación de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, quienes nos dieron su apoyo total para el llenado de los instrumentos y lograr recabar información para nuestra investigación.

A nuestro asesor de tesis, Mg. Jackie Frank Chang Saldaña, por sus orientaciones y sugerencias en el desarrollo y ejecución de la presente tesis.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO	xi
ÍNDICE.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
RESUMEN	xviii
ABSTRACT	xix
INTRODUCCIÓN	xx
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos.....	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS	5
1.4.1. Hipótesis General	5
1.4.2. Hipótesis Específicas.....	5
1.5. VARIABLES	6
1.5.1. Variable 1	6

1.5.2. Variable 2	6
1.5.3. Operacionalización de Variables	7
1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.6.1. Justificación Teórica	10
1.6.2. Justificación Metodológica	10
1.6.3. Justificación Práctica	10
1.6.4. Justificación Social	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	12
2.1.1. A Nivel Internacional	12
2.1.2. A Nivel Nacional.....	14
2.1.3. A Nivel Local	17
2.2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA	20
2.2.1. Variable 1 Sistema de Información de Administración Tributaria – SIAT.....	20
2.2.2. Variable 2 Calidad de servicio.....	27
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	32
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	35
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	36
3.3.1. Población.....	36
3.3.2. Muestra.....	36
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	37
3.4.1. Técnica.....	37

3.4.2. Instrumento	37
3.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento	37
3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
3.6. TRATAMIENTO DE DATOS	38
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1. RESULTADOS.....	39
4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD	42
4.3. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ENTRE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES	43
4.4. DISCUSIÓN.....	46
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
5.1. CONCLUSIONES	49
5.2. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	8
Tabla 2. Población de estudio.....	36
Tabla 3. Muestra de la investigación.	36
Tabla 4. Resultados de la variable 1 uso del sistema integrado de administración tributaria (SIAT) y dimensiones.	39
Tabla 5. Resultados descriptivos de la variable 2 calidad de servicio al contribuyente y dimensiones.	41
Tabla 6. Prueba de normalidad.....	42
Tabla 7. Contrastación de la hipótesis general.	43
Tabla 8. Contrastación de la hipótesis específica 1.....	44
Tabla 9. Contrastación de la hipótesis específica 2.....	45
Tabla 10. Contrastación de la hipótesis específica 3.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Variable 1 uso del sistema integrado de administración tributaria. (SIAT) y dimensiones.....	39
Figura 2. Variable 2 calidad de servicio al contribuyente y dimensiones.....	41

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	58
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	60
Anexo 3. Fichas de validación de Iso instrumentos por juicio de expertos.....	62
Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos (cuestionarios)	66
Anexo 5. Coeficiente de alfa de Cronbach.	67
Anexo 6. Coeficiente de Rho de Spearman.	68

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT) y la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019, fue una investigación no experimental de tipo aplicada con un diseño descriptivo – correlacional. Dentro de su metodología usó la encuesta como técnica y el cuestionario escala de likert como instrumento de recolección de datos, tuvo una población total de 600 contribuyentes que acudieron en un mes al área de tributación de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa y una muestra no probabilística de tamaño 50. En los resultados se obtuvo que el 70% de los contribuyentes encuestados afirman que el uso del Sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT) es eficiente y el 84% de ellos también refirió que la calidad de servicio al contribuyente es regular, así mismo, se tuvo, un Rho de 0.873 valor que nos precisó que ambas variables de estudio tienen una correlación positiva muy alta y un sig. (bilateral) de $0.001 < 0.05$ en la prueba de Spearman; concluyendo que el uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.

Palabras claves: Uso del Sistema de información de Administración Tributaria (SIAT), calidad de servicio de atención y contribuyente.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the use of the tax administration information system (SIAT) and the quality of taxpayer service of the Provincial Municipality of Coronel Portillo period 2019, it was a non-experimental investigation of the type applied with a descriptive - correlational design. Within its methodology, it used the survey as a technique and the Likert scale questionnaire as a data collection instrument, it had a total population of 600 taxpayers who attended the tax area of the Provincial Municipality of Coronel Portillo in the city of Pucallpa in one month. And a non-probabilistic sample of size 50. In the results it was obtained that 70% of the taxpayers surveyed affirm that the use of the Integrated Tax Administration System (SIAT) is efficient and 84% of them also referred that the quality of service the taxpayer is regular, likewise, there was a Rho of 0.873 value that specified that both study variables have a very high positive correlation and a sig. (bilateral) 0.001 <0.05 in the Spearman test; concluding that the use of the tax administration information system (SIAT) is significantly related to the quality of the taxpayer service of the Provincial Municipality of Coronel Portillo for the 2019 period.

Keywords: Use of the Tax Administration Information System (SIAT), quality of service and taxpayer.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las municipalidades hacen uso de las tecnologías para facilitar las labores y/o funciones dentro de sus competencias para poder brindar mejores servicios y satisfacer las necesidades de los contribuyentes, es así que este estudio se vio en el interés de realizar una investigación sobre el uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT) para poder ver cuanta relación tiene con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Es claro que estas tecnologías (SIAT) si bien son necesarias e indispensables para el desarrollo de las actividades y consultas por parte de los trabajadores de las municipalidades, también estas ayudan a resolver consultas y atención inmediata a los contribuyentes con respecto al tema de sus impuestos y/o tributos pendientes a pagar. Por otra parte, de nada sirve que se cuente con las modernas dentro de las municipalidades, si dentro de ellas existe el personal que no tiene el manejo y muchas veces esto genera descontento y de ahí se derivan la mala calidad de servicio de atención del poblador de la jurisdicción.

Este estudio está dividido en capítulos, en el cual dentro de ellas sustenta la razón de su desarrollo y aplicación como parte de solucionar esta problemática social que hoy en día se ve en muchas municipalidades, siendo estas:

El capítulo I, donde se presenta información sobre al problema de la investigación (planteamiento y formulación de problemas, objetivos, hipótesis y variables); el capítulo II, en la cual se establece información valiosa sobre el marco teórico (teorías bases de las variables); el capítulo III, donde se precisa información sobre la metodología (Técnica, instrumento, población, muestra y el tratamiento de los datos); el capítulo IV, precisa los resultados y discusión y en

el capítulo V, se presenta las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos correspondientes como la matriz de consistencia el instrumento de recolección de datos, las fichas de validación del instrumento y otros.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las municipalidades de nuestro país pasan por muchos cambios en su gestión y administración, y estos cambios se tratan de tecnologías de información y comunicación, para poder dar una mejor calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. Sin embargo, casi muchas de las municipalidades a nivel nacional brindan pésimos servicios al contribuyente, debido a que no se implementan y no priorizan las principales necesidades tecnológicas en las diversas áreas para así satisfacer la atención y de esta manera tener un mejor ordenamiento y actualizados de los diversos datos necesarios que el usuario o contribuyente necesita o adeuda de sus tributos.

El uso de tecnologías en las diversas municipalidades ayudan de una u otra manera a tener ordenado y sistematizado la información pertinente para cuando los usuarios o pobladores necesitan o tramitan en su momento y de esta manera la atención no sea horas ni días de espera, ya que antiguamente se guardaba en almacenes y archivadores físicos y esto es y era muy complicado brindar un servicio de atención de calidad.

La municipalidad de Coronel Portillo actualmente cuenta con su sistema denominado SIAT y de ya generó un gran cambio en cuanto a la modernización y alfabetización digital, ya que la información necesaria de los diversos tributos municipales se encuentran registrados y de esta

manera cada contribuyente tenga lo más rápido posible cuando consulte sobre sus deberes tributarios que le compete, pero esto no tiene sentido sino se cuenta con el personal idóneo y adecuado, es decir estos trabajadores municipales conozcan, manejen correctamente las diversas herramientas y procedimiento del uso de esta tecnología blanda.

Las administraciones tributarias son esencialmente organizaciones procesadoras y generadoras de información de los tributos. Sus insumos son información y sus productos son también información. Por tanto, una condición necesaria e importante, aunque no suficiente, de los factores para lograr el éxito en la gestión de una Administración tributaria de hoy en día, es utilizar las TIC's de vanguardia y sistemas de información efectivos y eficaces.

Es muy importante que la implementación de un sistema informático, dentro de una organización, y en especial referido a los tributos municipales es una buena alternativa para tener una sistematización de la información y esta será útil y ayudará a brindar una calidad de servicio de intención al contribuyente si tiene un personal responsable, con conocimientos necesariamente y obligatoria de las TIC's, es decir que sean alfabetos digitales, el cual entreguen la información requerida por el usuario de manera eficiente y estos a la vez lleven ese concepto que la atención es de calidad.

Es por ello se vio la necesidad de estudiar el comportamiento de las variables uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT) y la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, si entre ellas existe una relación y de esta manera

poder responder más adelante a los objetivos, problemas e hipótesis de investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿De qué manera el uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera la gestión de acciones del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019?
- ¿De qué manera la gestión de actividades del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019?
- ¿De qué manera la gestión de tareas del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre el uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT) y la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre la gestión de acciones del sistema de información de administración tributaria (SIAT) y la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.
- Determinar la relación que existe entre la gestión de actividades del sistema de información de administración tributaria (SIAT) y la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.
- Determinar la relación que existe entre la gestión de tareas del sistema de información de administración tributaria (SIAT) y la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- El uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La gestión de acciones del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.
- La gestión de actividades del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.
- La gestión de tareas del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1

- Uso del Sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT).

Definición conceptual

El SIAT es un sistema web desarrollado en software libre que permite gestionar acciones, actividades y tareas involucradas en el proceso de emisión, recaudación y fiscalización de los tributos. Además, permite una visualización global a través de la cuenta corriente única por contribuyente. (Portal web Municipalidad de Rosario, 2019)

Definición operacional

La variable 1: Uso del sistema integrado de administración tributaria (SIAT) se definirá operacionalmente mediante las siguientes dimensiones: gestión de acciones del sistema integrado de administración tributaria (SIAT), gestión de actividades del sistema integrado de administración tributaria (SIAT) y gestión de tareas del sistema integrado de administración tributaria (SIAT).

1.5.2. Variable 2

- Calidad de servicio al contribuyente.

Definición conceptual

Según Porter (Citado en Caruajulca, 2016), define que es “una

de las herramientas más eficaces y usadas por las empresas para diferenciarse de su competencia y desarrollar una ventaja competitiva sostenible es la calidad de servicio al cliente”. (p.29)

Definición operacional

La variable 2: Calidad de servicio al contribuyente se medirá operacionalmente mediante las siguientes dimensiones: fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

1.5.3. Operacionalización de Variables

- Se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel
Variable 1 Uso del Sistema Integrado de Administración Tributaria. (SIAT)	Gestión de acciones del sistema integrado de administración tributaria. (SIAT).	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de la gerencia de administración tributaria para establecer las acciones en el SIAT. - Gestión de acciones del proceso de emisión de los tributos en el SIAT. - Gestión de acciones del proceso recaudación de los tributos en el SIAT. - Gestión de acciones del proceso de fiscalización de los tributos en el SIAT. 	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Adecuado Regular adecuado Inadecuado
	Gestión de actividades del sistema integrado de administración tributaria. (SIAT)	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de la gerencia de administración tributaria para establecer las actividades en el SIAT. - Gestión de actividades del proceso de emisión de los tributos en el SIAT. - Gestión de actividades del proceso recaudación de los tributos en el SIAT. - Gestión de actividades del proceso de fiscalización de los tributos en el SIAT. 		
	Gestión de tareas del sistema integrado de administración tributaria. (SIAT).	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de la gerencia de administración tributaria para establecer las tareas en el SIAT. - Gestión de tareas del proceso de emisión de los tributos en el SIAT. - Gestión de tareas del proceso recaudación de los tributos en el SIAT. - Gestión de tareas del proceso de fiscalización de los tributos en el SIAT. 		

Variable 2 Calidad de servicio al contribuyente	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de promesas por parte de la organización. - Interés en la resolución de problemas por parte de la Municipalidad. - Concluir en el plazo prometido. - Desempeño del servicio. - Información oportuna a los clientes. - Realizar el servicio a la primera. 	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Eficiente Regular Eficiente No eficiente
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento de los empleados. - Seguridad al realizar transacciones. - Trato al empleado. - Conocimiento de los empleados para responder consultas. - Profesionalidad de los trabajadores. 		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada por parte de la organización. - Atención personalizada por parte de los empleados de la organización. - Se cuida los intereses de sus clientes. - Los empleados entienden sus necesidades específicas. - Horario conveniente. 		
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos y tecnología modernos. - Atractivas instalaciones físicas. - Presentación de los empleados. - Atractivos materiales del servicio (folletos, revistas). 		

Fuente: Calderón y Britto (2017).

1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Justificación Teórica

Este estudio se justificará desde la dimensión teórica, ya que proporcionará a las investigaciones futuras y a la vez presentes conocimientos nuevos probados y demostrados, así como también ser parte de sus antecedentes y bases teóricas relacionadas a las variables de estudio uso del Sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT) y la calidad de servicio de atención al contribuyente de una determinada Municipalidad del país.

1.6.2. Justificación Metodológica

Esta investigación sugerirá y compartirá una metodología adecuada mediante técnicas e instrumentos pertinentes para la recolección de información sobre las variables de estudio uso del Sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT) y la calidad de servicio de atención al contribuyente de una determinada Municipalidad del país y de esa manera ser un modelo o paradigma para futuros trabajos con relación a dichas variables.

1.6.3. Justificación Práctica

Desde el aspecto práctico, este estudio de investigación de tipo aplicada nos permitirá conocer la relación que existe entre el uso del Sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT) y la calidad de servicio de atención al contribuyente de una determinada Municipalidad del

país. Además, ser un modelo práctico para la ejecución de otras investigaciones futuras con relación a dichas variables.

1.6.4. Justificación Social

Esta investigación, se justificará desde el aspecto social, ya que contribuirá a la sociedad nuevos conocimientos sobre la relación, así como la importancia del uso del Sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT) y la calidad de servicio de atención al contribuyente de una determinada Municipalidad del país.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. A Nivel Internacional

Ríos (2003), en su tesis *Innovación tecnológica en la gestión tributaria*, concluyó que:

Es una tesis de derecho contrastado sobre las consecuencias que ha tenido el uso del Internet en los sistemas de intervención, recaudación y gestión de las contribuciones por la gerencia tributaria en España y México. Empezando de un estudio de las ventajas y desventajas prácticas que se han derivado del uso del Internet, la autora identifica los problemas de legitimidad y de seguridad jurídica que se han formado, principalmente en lo que se refiere a los procedimientos de demostración y comisión del tributo. Luego, explica las dificultades que existen para una inspección fiscal positivo respecto al comercio electrónico y plantea algunas medidas para lograrlo. Finalmente, se refiere al acceso y uso de la investigación en poder de la dirección tributaria. (Resumen: párr.1)

Valencia (2006), en su investigación titulada *La implementación de un sistema tributario municipal, como vía para incrementar la recaudación de ingresos propios del municipio de Apolo*, sostuvo que:

El actual pliego con el bosquejo de las conclusiones y las correspondientes recomendaciones a ser tomadas en consideración y posiblemente adoptadas, principalmente por los municipios del sitio

campestre, para de este modo lograr perfeccionar la capacidad de la misión comunal y la producción de mayores ingresos municipales, asimismo encarar de excelente modo, las múltiples insuficiencias que son demandadas por las familias en su conjunto. (Resumen: párr.7)

Martínez (2011), en su tesis *Propuesta de mejoramiento del servicio de atención al cliente, con el fin de fortalecer la cultura tributaria de los contribuyentes en una oficina tributaria*, sostuvo que:

El diseño de intención de mejoramiento de los procesos de servicio y su diligencia en el procedimiento administrador permitirá conseguir una vigilancia que cumpla las expectativas de los contribuyentes, también la tesis del contexto presente permitió establecer que la cultura organizacional de la organización refleja las aspiraciones individuales y colectivas de los trabajadores; los cuales evidencian la pretensión de efectuar las metas y los objetivos de la organización. Por otro lado, la valoración de las ventajas y desventajas del método de atención al contribuyente permite optimizar los ingresos, con la finalidad de minimizar los tiempos de vigilancia y la formulación de un método de mejoramiento del desempeño se origina a partir de una elección de personal conveniente; con conocimientos, habilidades y actitudes positivas, con esto reducirán las quejas de mala atención. (p.127)

Chang (2014), en su tesis *Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos*, sostuvo que:

En razón a los resultados obtenidos se dio a saber los pasos necesarios para obtener una Planeación Estratégica, a excepción, por ser

un compromiso descriptivo exclusivamente se brindó una proposición respecto a un manual para la elaboración de un Plan importante que guíe a optimar el servicio al consumidor en los restaurantes de la Cabecera Departamental de Totoncapán, y ayude a conseguir la complacencia en sus consumidores, una mejor rentabilidad y a aseverar su persistencia en el mercado. (Resumen: párr.1)

2.1.2. A Nivel Nacional

De La Cruz (2014), en su tesis titulada *Sistema informático para el proceso de cobro de arbitrios e impuesto predial en la municipalidad de Lurín*, concluyó que:

Se comprueba que la sistematización de los procesos informáticos reducirá la estación de cuidado a los contribuyentes dando una buena prestación a la población de Lurín, también mejorará la forma de esmero que ofrecen los asesores de rentas, igualmente la implementación del sistema informático beneficiará al municipio de Lurín a nivel de innovación y poniendo a tentativa las tecnologías actuales. Existe un caudal en el coste de licencias y con relación al sistema de información establecido en Web los usuarios de la administración de rentas han demostrado su aprobación ya que ha sido corregido los procedimientos de información en aumento de un 50% en colación con el proceso real que llevaban precedentemente, últimamente esto ayudó ya que la totalidad de los contribuyentes no cumplen con sus pagos debido al retraso que existe en el cuidado de estos. (p.116)

Llacctahuaman (2015), en su tesis *Sistema integral para mejorar la calidad de información en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de el Tambo*, sostuvo que:

Con la implementación del Sistema Integral se ha acrecentado la calidad de la información que se maneja y la línea de asistencia a los contribuyentes debido al nivel de confiabilidad, precisión y confiabilidad de la información, haciéndolo crecidamente asequible, justo y confiado. Ulterior a la implementación del Sistema Integral, se tiene una adecuada dirección y procesamiento de datos, haciendo crecidamente confiado la información que se maneja, permitiendo que las notificaciones que se entregue a los contribuyentes sean más exactas, conllevando que los contribuyentes tengan acrecentado conocimiento tributario y se apersonen al municipio ya sea para renovar sus declaraciones juradas, o en muchos de los casos para realizar el pago del autoevaluó. Por otro lado, con la implementación del Sistema Integral se cumplieron las metas del Programa de Modernización Municipal y Plan de Incentivos propuestas por el Ministerio de Economía y Finanzas para la recaudación del Impuesto Predial y conforme a la actual investigación estudia la manera de acrecentar los ingresos de los tributos, asimismo hacemos evocación que el Sistema Integral, permite la entrada de las declaraciones juradas, que acceden determinar los montos a ingresar por los tributos, también el cobro por TUPA, además el uso de la unión de las metodologías de progreso de software RUP y XP aseguraron que el Sistema implementado cuente con los modelos necesarios, pruebas completas respecto a los diversos puntos, la diligencia de buenas prácticas el período de cimentación y lo más

importante la realización del período completo de existencia desde la idea inclusive la expansión y sostenimiento del referido software. (p.151)

Chucuya (2015), en su tesis la *Implementación de un sistema de información para la recaudación del impuesto de alcabala Sipria de la municipalidad provincial de Puno – 2015*, concluyó que:

La creación de un Sistema de Información (SIPRIA), permitió al trabajador ejecutar las actividades de modo eficaz el esmero sea crecidamente insuperable en un 90% en la recaudo del Impuesto de Alcabala, igualmente con la implementación de la Inventiva de Programación externa, Lenguaje Unificado de Modelado, El Lenguaje de Programación CAKEPHP y Gestor de Base de Datos MySQL fueron herramientas fundamentales al momento de desplegar el software que sea considerable más rápida, comprensible, óptimo y confidencial. A partir de otra apariencia, el Diseño e implementación de la interfaz de la carta importante, dio como consecuencia mediante la indagación que el 100% de los trabajadores señalan que el diseño de la interfaz del software “SIPRIA” permite el examen a los operadores con facilidad y es Estrechamente Incondicional, también la demora de atención se minimizó drásticamente a cotejo de cuando las sistematizaciones se realizaban manualmente y la admisión de la seguridad del sistema de información, dio como consecuencia a razón de la indagación realizada a los trabajadores y de ellos afirma que el examen de pagos que ofrece el software “SIPRIA”, reduce en estación en el esmero y son confiables, cumpliendo así los requisitos de la calidad del fruto de software según el estándar ISO 9126. (p.90)

Bejarano (2016), en su investigación titulada *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016*, concluyó que:

Existe correspondencia positiva estrechamente baja entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016. Se obtuvo que el valor de p es de 0,117 la cual indica que existe correspondencia ya que al incremento de calidad de servicio mayor será la complacencia de los usuarios, igualmente el factor de calidad de servicio de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización del Municipio Distrital Santiago de Cao, año 2016, se encuentra en un factor habitual con un 59%, siguiendo un factor nivel de calidad de servicio compasivo con un 41%, últimamente el factor de complacencia de los usuarios del servicio de administración tributaria fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016. Se encuentra en un factor medio con un 91%, siguiendo factor de complacencia bajo con un 5%. (p.35)

2.1.3. A Nivel Local

Tejada y Retuerto (2014), en su tesis *Desarrollo de un Software de Caja aplicando Metodología XP para los procesos de recaudación en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo*, concluyó que:

Se desarrolló un Software de Caja y se determinó que el factor de dominio en el recaudo tributario en la MPCP es altísimo, la cual según las

encuestas de pre-test y pos-test validan la prosperidad en los procesos del recaudo tributario, igualmente, se demostró el nivel de sociedad entre el progreso de un Software de Caja y los procesos de recaudo no tributario en la MPCP mediante el valor calculado o función prueba ($T_c = 3,438$) y el valor de la tabla "T" student ($T = 1,943$) aceptando la hipótesis alterna $H_a = \mu_2 - \mu_1 > 0$ en la cual μ_2 es el medio con estímulo y μ_1 es el medio antes de implementar la variable independiente, demostrando de este modo que existe una correlación de progreso. Por otro lado, Se descubrió que la actividad de la Metodología XP facilita en gran medida el progreso de un Software de Caja en la MPCP principalmente por lo fácil de su aplicación, la poca suma de artefactos y roles que usa, y la adaptabilidad que presenta precedentemente los cambios de los procesos mediante el perfeccionamiento del proyecto e inclusive posteriormente de este. (p.200)

Pinchi (2018), en su tesis *Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali 2017*, concluyó que:

Existe una correlación de denegación estrechamente baja y no significativa, entre la gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por conseguir un grado de correspondencia de Pearson (-0.046) y un p valor de 0,679 mayor de 0,05; lo que significa que la gestión municipal no influye de manera positiva en la calidad del servicio que ofrece este municipio. Por otro lado, el factor alcanzado de la variable gestión municipal, es 0.00% inferior, 34.12% intermedio, 65.88% valioso, indagación proporcionada por los trabajadores del Municipio Distrital de Manantay, 2017, lo que nos manifiesta que los

trabajadores en generalidad están involucrados con la planeación, ordenación, orientación y control y en cuanto a la otra variable el factor alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 3.53% bajo, 47.06% intermedio, 49.41% alto, información proporcionada por los pobladores del Municipio Distrital de Manantay, 2017, lo que nos manifiesta que una buena participación de los ciudadanos está conforme con los aspectos tangibles, con los trabajadores, con la confiabilidad y la empatía que brinda la asistencia. (p.74)

Pecho, García y Huillca (2018), en su tesis *El clima laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017*, sostuvo que:

Existe correlación de denegación estrechamente baja y no significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017, al conseguir la correspondencia de (-0.045), y de significancia (0.654), lo que nos manifiesta que el clima laboral, conforme a la organización, el compromiso, la colaboración y la equivalencia, no son determinantes para alcanzar una correlación significativa con la calidad del servicio. Igualmente, el factor alcanzado de la variable clima laboral, es 74.76% medio, indagación proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa, lo que nos demuestra que en su gran generalidad los trabajadores perciben la organización, practican el compromiso y, la contribución, y se identifican con la institución en un intermedio y en cuanto el factor alcanzado de la variable calidad del servicio, es 64.08% moderado, indagación proporcionada por los usuarios del Municipio Provincial de

Coronel Portillo, lo que nos manifiesta que los usuarios perciben los elementos tangibles, los aspectos de los trabajadores, la familiaridad de los trabajadores y la empatía, a una expresión intermedio. (p.63)

2.2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA

2.2.1. Variable 1 Sistema de Información de Administración Tributaria

– SIAT

2.2.1.1. Definición de un sistema de información

SCosulich (s.f.), define como un sistema de información como : el hardware (computador), software, base de datos, equipos de transportes, procesos manuales y automatizados, y la comprensión del versado obligatorio para cristianizar los datos de ingreso en los productos y evacuaciones de información deseados. Los Sistemas de Información comprenden a partir computadoras independientes inclusive grandes redes de computadores.

Chen (2019), define a partir del lugar de vista informático o tecnológico, como los sistemas de indagación ayudan a dirigir, recoger, rescatar, procesar, acumular y comerciar información notable para los procesos fundamentales y las particularidades de cada institución y/o empresa.

Según el INCAP (2019), es un ligado de elementos que interactúan entre sí con una finalidad; que permite que la información esté aprovechable para compensar las insuficiencias en una institución, un sistema de información no perpetuamente requiere referir con recuso

computacional, no obstante, la habilidad del mismo facilita el manejo e interpretación de la información por los usuarios.

2.2.1.2. Definición del sistema de información de administración tributaria – SIAT

El SIAT, es un procedimiento web desarrollado en software independiente que permite tramitar acciones, actividades y tareas involucradas en el asunto de expresión, recaudo y fiscalización de los tributos. También, permite una visualización completa de la cuenta estándar única por propietario. (Portal web Municipalidad de Rosario, 2019)

2.2.1.3. Gestión del sistema de información de administración tributaria

Conforme al Pórtico web Municipio de Rosario (2019), el SIAT es un software que permite tramitar la Dirección Tributaria respetando las siguientes premisas:

- La Dirección Tributaria está organizada por “función” y no por tributo/recurso logrando, de este modo, la unión de tareas similares para distintos tributos/recursos y evitando duplicaciones innecesarias.
- La médula informativa es el Ciudadano. Esto significa que el ciudadano está emparentado con todos sus compromisos fiscales permitiendo implementar una “Cuenta Corriente Única por Contribuyente”, esto es una visualización completa por Ciudadano,

manteniendo el procedimiento individual de cada cálculo contributivo (ni significa unión de liquidación).

- Cada Contribuyente posee una combinación única de filiación comunal basada en la CUIT/CUIL/DNI.
- Existe la contingencia de segmentar los contribuyentes en ocupación de diversas variables (por muestra, la audacia de cuentas tributarias en beneficio de la municipalidad; cuentas que abonan determinados importes; cuentas y períodos reclamados judicialmente; cuentas ubicadas en determinados sectores de la localidad; cuentas que reflejen determinadas actividades laborales; etc.), entre otros accesos informativos y exámenes posibles.
- El SIAT no optimiza o perfecciona los procesos existentes, además que permite la reproducción de nuevos productos/servicios al ciudadano como por muestra la comisión on-line de determinados trámites tributarios.
- A la altura de diseño del procedimiento, el SIAT implementa un esbozo de metadatos, que permite inventar nuevos atributos para Caudales, Objetos Imponibles, Cuentas, entre otras entidades del procedimiento. Esto significa que el procedimiento está diseñado de manera tal que puedan incorporarse atributos o características a los objetos imponibles, tributos, contribuyentes, etc. fuera de cambiar el signo de la diligencia. La implementación de este piloto permitió delimitar un componente para la modernización de objetos imponibles fundado en las definiciones realizadas. De esta manera se obtuvo una representación semejante y extensiva.

2.2.1.4. Funciones del sistema de información de administración tributaria

De acuerdo al Portal web Municipalidad de Rosario (2019), nos proporciona las siguientes principales funciones:

- Emisión de deuda.
- Gestión de cobro en vía administrativa.
- Gestión de concursos y quiebras.
- Convenios en diferentes vías.
- Autogestión en línea.
- Investigación y fiscalización.
- Reportes e indicadores.
- Solicitudes y expedientes.

2.2.1.5. Ventajas del sistema de información de administración tributaria

De acuerdo a Cosulich (s.f.), en su trabajo de investigación propone:

- Identificar visiblemente a todos sus contribuyentes.
- Disponer de un examen de contribuyentes permanentemente actualizado.
- Disponer de procedimientos y medios suficientes para conseguir una amplia y poderosa investigación y ayuda al contribuyente.
- Garantizar la fiabilidad y la eficacia de la investigación necesaria, tanto en el aspecto tributario como en el contable.
- Integrar toda la investigación tributaria de los contribuyentes, para

echar de ver con precisión todos los datos que afecten a su contexto estatal, incluyendo la investigación de los tributos del comercio exterior.

- Controlar el acatamiento de los compromisos tributarios de los contribuyentes, esto es, debe saber cómo se comportan fiscalmente.
- Detectar oportunamente y proceder respecto a los contribuyentes omisos y morosos.
- Cruzar los datos declarados por los contribuyentes con otros datos o informaciones de terceros, para estar al tanto la fiabilidad de las declaraciones presentadas, y efectuar cuantos cruces de investigación sean necesarios para perpetrar fiscalizaciones en hondura, o controles masivos en su caso.
- Detectar y proceder respecto a los contribuyentes evasores.
- Notificar y solicitar con urgencia a los contribuyentes las diferencias detectadas emanadas de su proceder fiscal.
- Garantizar la diligencia del régimen de sanciones previstas en la Ley.
- Introducir y establecer los procedimientos del recaudo en sendero voluntario y la cobranza coactiva.
- Efectuar el rastreo e inspección de todas las diferentes actuaciones administrativas.
- Garantizar el examen de la misión (auditoría interna) de las diferentes áreas que componen la Dirección tributaria.
- Disponer de la investigación estadística necesaria para la comisión de una de las áreas de la Dirección tributaria, y avalar la investigación estadística básica para la toma de decisiones por las

autoridades.

- Garantizar la seguridad de la investigación, controlando su utilización por los diferentes usuarios, para que, en cuestión de utilizations indebidas, se puedan arrogar las medidas pertinentes.
- Efectuar mediciones, evaluaciones y simulaciones respecto a los efectos fiscales de las medidas de habilidad tributaria.
- Garantizar la efectiva diligencia de las modificaciones normativas en el régimen tributario.
- Garantizar la informatización de los procesos continuos al interno de la Dirección tributaria.

2.2.1.6. Dimensiones del Sistema de Información de Administración Tributaria - SIAT

De acuerdo a la Municipalidad de Rosario de Argentina (2019), nos indica que el SIAT y sus dimensiones están relacionados con la gestion del sistema de informacion que realiza:

- Gestión de acciones del sistema de información de administración tributaria.

Se centra en las siguientes gestiones:

- Reuniones de la dirección tributaria para instaurar las acciones en el SIAT.
- Gestión de acciones del asunto de manifestación de los tributos en el SIAT.
- Gestión de acciones del procedimiento de cobranza de los tributos en el SIAT.

- Gestión de acciones del procedimiento de fiscalización de los tributos en el SIAT.

- Gestión de actividades del método de investigación de dirección tributaria:
Se centra en las siguientes gestiones:
 - Reuniones de la dirección tributaria para establecer las actividades en el SIAT.
 - Gestión de actividades del procedimiento de demostración de los tributos en el SIAT.
 - Gestión de actividades del procedimiento de cobro de los tributos en el SIAT.
 - Gestión de actividades del procedimiento de fiscalización de los tributos en el SIAT.

- Gestión de tareas del procedimiento de investigación de dirección tributaria:
Se centra en las siguientes gestiones:
 - Reuniones de la dirección tributaria para instaurar las tareas en el SIAT.
 - Gestión de tareas del procedimiento de manifestación de los tributos en el SIAT.
 - Gestión de tareas del procedimiento de recaudo de los tributos en el SIAT.
 - Gestión de tareas del procedimiento de fiscalización de los tributos en el SIAT.

2.2.2. Variable 2 Calidad de servicio

2.2.2.1. Definición de calidad de servicio

Según Ruiz (Citado en Caruajulca, 2016), sostiene que la calidad de servicio “Es un componente importante que confiere una superioridad diferenciadora y perpetua en la época a aquellas que tratan de alcanzarla”. (p.29)

Según Porter (Citado en Caruajulca, 2016), define que es “una de las herramientas crecidamente eficaces y usadas por las empresas para diferenciarse de su competitividad y desdoblarse una preeminencia competitiva sostenible es la calidad de servicio al cliente”. (p.29)

Según el autor López (Citado en Bejarano, 2016) sostiene que:

Es la práctica desarrollado por una institución para descifrar las insuficiencias y expectativas de sus usuarios y también ofrecerles, una ayuda viable, conveniente, ligero, elástico, estimable, ventajoso, pertinente, positivo y confidencial, también bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal modo que el consumidor se sienta entendido y servido por sí mismo, con conmemoración y eficiencia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en derivación mayores ingresos y menores costos para la institución. (p.6)

2.2.2.2. Características del servicio al cliente

De acuerdo a Serna (Citado por Caruajulca, 2016, p.34) en donde sostiene que las características más comunes se encuentran las siguientes:

- Es Intangible, “no se puede distinguir con los sentidos”.

- Es Perecedero, “se produce y consume instantáneamente”.
- Es Continuo, “quien lo produce es a su tiempo el distribuidor del servicio”.
- Es Completo, “todos los colaboradores son integrantes de ella”.
- La Acogida de la prestación, “prometer y cumplir”.
- El Foco del servicio, “satisfacción plena del cliente”.
- El Valor agregado, “plus al producto”.

2.2.2.3. Principales características para lograr una calidad de servicio

Según Molina (2014), sostiene que las principales características para lograr una calidad de servicio son las siguientes:

- Investigar y crear las insuficiencias y expectativas de los clientes: La investigación se obtiene mediante distintas formas de indagación, a partir de datos estadísticos y encuestas, inclusive estar al tanto de descifrar las quejas de los clientes.
- Comunicar las insuficiencias y expectativas de los clientes mediante la organización: La noticia, debería de ser fluida y fuera de tapujos, para lograr datos e indagación, estar al tanto de los defectos y optimizar la prestación. Este tema se verá largamente desarrollado en otra sección.
- Medir la complacencia del consumidor y proceder según los resultados: Todas las organizaciones deben poseer medios para estar al tanto de la complacencia del consumidor e pretender mejorarla en vistas a los datos conocidos y las capacidades y

posibilidades de la organización.

- La finalidad es compensar al consumidor es fenomenal calidad viable: El consumidor debe sentirse presuntuoso a todos los niveles, inclusive cuando efectúa quejas. Ha de hacerse lo posible para mantener al consumidor eliminando cualquier componente de insatisfacción. La institución deberá inventar lo viable por subsanar las características negativas de la asistencia mediante los medios más adecuados, que, en determinados casos, están fijados por ley.
- Manejo metódico de las relaciones con los clientes: Asegurar un acercamiento balanceado satisfaciendo a los clientes y otras partes interesadas (como propietarios, practicantes, proveedores, financieros, comunidades locales y la compañía como un todo).
- Motivar a los trabajadores de la institución: Si hay motivación en los miembros de la institución, se esforzarán por perfeccionar sus resultados e integrarse en la institución. Esta responsabilidad acercará al trabajador a los objetivos de la institución y por lo tanto la eficacia de la prestación mejorará.
- Promover la decisión particular y la creatividad: Cuando los miembros de la institución se implican y toman la decisión en su trabajo se generan y transmiten nuevas y buenas ideas motivadas por el beneficio obtenidas mediante el examen de los datos y la práctica. La oposición, perfecciona el flujo de datos por la institución. La creatividad puede ser una herramienta interesante para transformar en eficacia el servicio.

- Incentivar el compromiso sobre los propios resultados: Los miembros de la institución debieran conducirse por sí mismos. Tienen la necesidad de trabajar con las expectativas de su trabajo. Tienen que ejercer el liderazgo en su compromiso y competir todo lo que se pueda de su parte para que el trabajo se realice con triunfo y se consigan los resultados deseados.
- Concebir a los integrantes de la institución el apetito de notificar y favorecer al asunto de progreso continuo: Los miembros de la institución no debieran existir mentalizados sino apreciar la insuficiencia de advertir y apoyar a la mejora de la calidad. Para ello es beneficioso que estén concienciados y motivados respecto a la necesidad de advertir en la misión de la calidad. De esta manera, el procedimiento de progreso continuo se consigue por el oportuno trabajo de la organización.
- Mejorar la tecnología de la institución: Para lograr mejorar la satisfacción en el consumidor ha de optimizar la tecnología cuando refleje beneficios pues los beneficios son inmediatos. La mejor calidad se obtiene con la alianza de las mejoras tecnológicas y en la marcha de la organización.

2.2.2.4. Dimensiones de calidad de servicio

De acuerdo a Parasuraman *et al.*, (Citado por Bejarano, 2016, p.8), nos propone las siguientes dimensiones:

- Calidad de la prestación para cumplir la prestación ofrecida de manera íntegra y cuidadosa.

- Seguridad: Calidad de asistencia para conocimientos y esmero mostrados por los trabajadores y sus habilidades para inculcar creencia y confianza.
- Empatía: Calidad de prestación para la atención individualizada que ofrecen los trabajadores a sus Clientes.
- Elementos tangibles: Calidad de prestación para la forma de las infraestructuras físicas, equipos, trabajadores y materiales de comunicación.
- Capacidad de respuesta: Calidad de prestación de habilidad y atrevimiento para apoyar a los usuarios y suministrar una asistencia rápida.

Según Molina (2014), nos indica que la calidad de los servicios tienen los siguientes componentes y/o dimensiones:

- Confiabilidad: La capacidad de brindar la prestación de modo seguro, exacta y firme. La confiabilidad significa ejecutar conforme la prestación desde la primera vez.
- Accesibilidad: Las empresas de servicios principalmente deben proporcionar que los clientes contacten con ellas y puedan tomar una prestación rápida.
- Respuesta: Se entiende por tal la habilidad abrir los ojos y dar una prestación rápida. Los consumidores somos más exigentes en éste sentido.
- Seguridad: Los consumidores deben observar que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas respecto a las prestaciones.

- Empatía: Quiere explicar ponerse en el contexto del consumidor, en su terreno para estar al tanto cómo se siente.
- Tangibles: Las infraestructuras físicas y la unidad de la institución deben ser lo superior viable y los trabajadores, quedar conforme presentados, a las posibilidades de cada institución y de su gente.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Sistema**

Se entiende por un sistema a un vinculado ordenado de componentes coherentes entre sí, ya que se trate de elementos materiales o conceptuales, dotado de una organización, una constitución y un ambiente particular. (Raffino, 2019)

- **Sistema informático**

Como un sistema de información que tiene como cimiento la parte primordial de su procesamiento, en la ocupación de la informática, como cualquier sistema, es unido de funciones interrelacionadas, hardware, software y de personas. (EcuRed, s.f.)

- **Gestión**

Al adecuado mando de los recursos de los que dispone una determinada institución. (Editorial Definición MX, 2014)

- **Calidad**

Es aquella forma de las cosas que son de agraciada creación, elaboración o nacimiento. (Portal Conceptodefinicion.de, 2019)

- **Servicio**
Un servicio en el perímetro monetario es la operación de compensar determinada insuficiencia de los clientes por parte de una compañía a través del progreso de un movimiento económico. (Sánchez, 2019)
- **Atención**
La atención podría definirse como la destreza de crear, preferir, administrar y conservar un horizonte de activación apropiado para procesar la investigación distinguida. (Portal Bitbrain, 2018)
- **Contribuyente**
Contribuyente es el sujeto indiferente de la correlación legal tributaria, el cual en moralidad de la ejecución de un hecho productor debe cumplir con su compromiso de solventar tributos. (Paredes, s.f.)
- **Municipalidad**
Es aquella organización pública encargada del régimen y del gobierno en territorios pequeños y reducidos como puede ser una población o un lugar. (Bembibre, 2019)
- **Impuestos**
Es el impuesto cuyo acatamiento no origina una contraprestación directa en asistencia del contribuyente por parte del Estado. (Portal Ministerio de Economía y Finanzas, s.f.)
- **Contribución**
Es el impuesto cuyo compromiso tiene como hecho generador

beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales. (Portal Ministerio de Economía y Finanzas, s.f.)

CAPÍTULO III

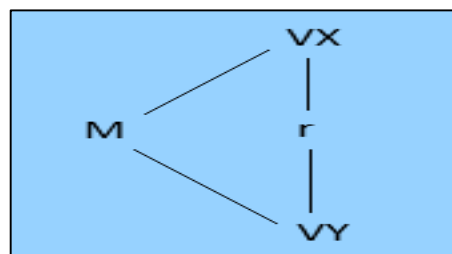
METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación de este estudio fue aplicada, porque buscó la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquirieron, así mismo buscó confrontar la teoría con la realidad, porque se centró en su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías. (Behar, 2008)

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Sánchez y Reyes (2015), precisan que el diseño de investigación es no experimental, de Corte Transversal con su variante descriptivo correlacional. Fue de diseño no experimental, ya que no se manipuló el factor causal para la determinación posterior en su relación con los efectos. Sólo se describieron y se analizaron su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables, fue de diseño transversal, porque los objetivos generales y específicos fueron dirigidos al análisis del nivel o estado de las variables, mediante el trabajo de campo y la recolección de datos en un punto en el tiempo. El esquema de esta investigación fue:



Donde:

M = Muestras no probabilística.

V_x = Medición de la variable 1 uso del sistema integrado de administración tributaria (SIAT).

V_y = Medición de la Variable 2 calidad de servicio al contribuyente.

r = Relación entre las variables.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población de esta investigación estuvo representada por todos los contribuyentes que acudieron en un mes al área de tributación de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa.

Tabla 2. Población de estudio.

Área	Población
Contribuyentes	600
TOTAL	600

Fuente: *Elaboración propia.*

3.3.2. Muestra

La muestra de este estudio estuvo representada por 50 contribuyentes que acudieron en un día al área de tributación de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa.

Tabla 3. Muestra de la investigación.

Área	Muestra
Contribuyentes	50
TOTAL	50

Fuente: *Elaboración propia.*

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Técnica

Este estudio usó como técnica la encuesta y esta ayudó a recabar la información relevante ante los contribuyentes sobre las variables uso del Sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT) y calidad de servicio al contribuyente.

3.4.2. Instrumento

El instrumento que se empleó para medir la variable 1 uso del sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT) fue un cuestionario con 12 ítems (4 por cada dimensión), con escalas de medición de los ítems de siempre (3), a veces (2) y nunca (1) y niveles de medición de la variable adecuado, regular adecuado e inadecuado.

El instrumento que se usó para medir la variable 2 calidad de servicio al contribuyente un cuestionario 16 ítems (4 por cada dimensión), así mismo con escalas de medición de los ítems de siempre (3), a veces (2) y nunca (1) y con niveles de medición de medición de la variable de eficiente, regular eficiente y no eficiente.

3.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez fue mediante una ficha descriptiva en donde dos expertos dan su juicio valorativo sobre los instrumentos y la confiabilidad de las mismas fueron mediante el estadístico de Alfa de Cronbach (ver anexo).

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El procedimiento de recolección de los datos fue realizado en la misma sede de estudio, en donde a cada unidad muestral se le proporcionó un ejemplar de los instrumentos para su llenado respectivo, y estos a su vez fueron recogidos para luego ser procesados en una hoja de Excel para crear una base de datos.

3.6. TRATAMIENTOS DE DATOS

Se realizó mediante la estadística descriptiva (tablas y figuras) e inferencial (prueba de normalidad y de hipótesis) empleando el software SPSS 25.0.

CAPÍTULO IV

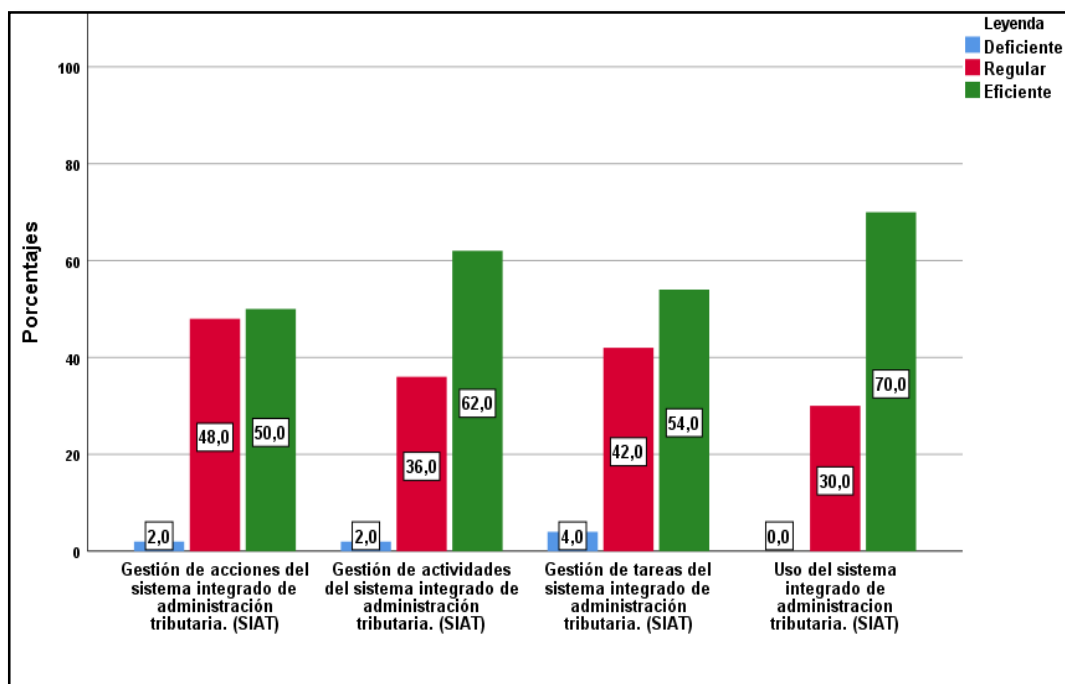
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 4. Resultados de la variable 1 uso del Sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT) y dimensiones.

	Gestión de acciones del sistema integrado de administración tributaria (SIAT)		Gestión de actividades del sistema integrado de administración tributaria (SIAT)		Gestión de tareas del sistema integrado de administración tributaria (SIAT)		Uso del sistema integrado de administración tributaria (SIAT)	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	1	2,0%	1	2,0%	2	4,0%	0	0,0%
Regular	24	48,0%	18	36,0%	21	42,0%	15	30,0%
Eficiente	25	50,0%	31	62,0%	27	54,0%	35	70,0%
Total	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%

Fuente: Base de datos SPSS 25.0.



Fuente: Tabla 4.

Figura 1. Variable 1 uso del Sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT) y dimensiones.

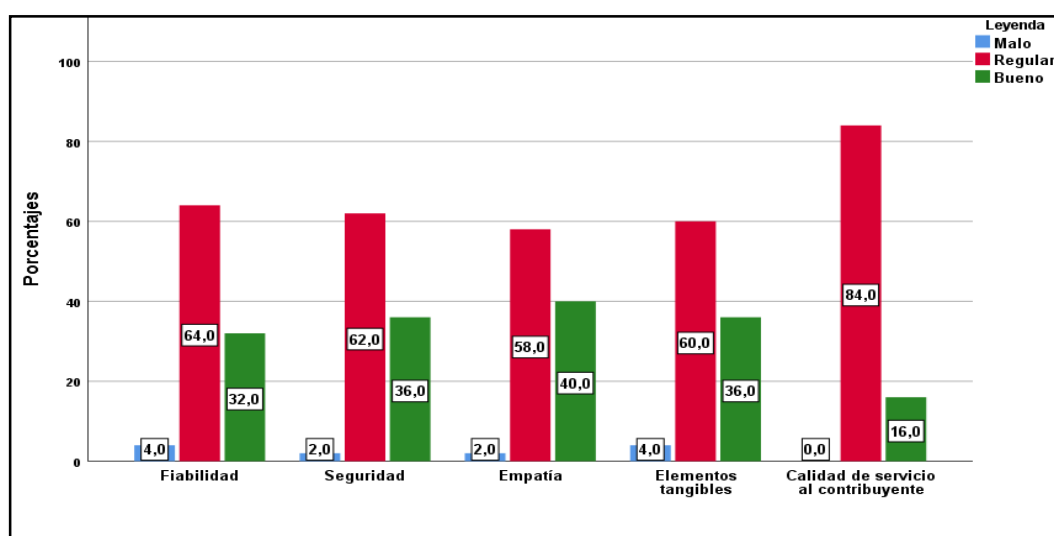
Descripción:

De la tabla y su figura se visualiza los resultados con respecto a la variable 1 y dimensiones, en donde se obtuvo que el 70% del total de encuestados afirmaron que el uso del sistema integrado de administración tributaria. (SIAT) es eficiente; en cuanto a sus dimensiones se tuvo que el 50% precisan que la gestión de acciones del sistema integrado de administración tributaria (SIAT), 62% indican que la gestión de actividades del sistema integrado de administración tributaria (SIAT) y 54% sostuvieron que gestión de tareas del sistema integrado de administración tributaria. (SIAT) son eficientes.

Tabla 5. Resultados descriptivos de la variable 2 calidad de servicio al contribuyente y dimensiones.

	Fiabilidad		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles		Calidad de servicio al contribuyente	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	2	4,0%	1	2,0%	1	2,0%	2	4,0%	0	0,0%
Regular	32	64,0%	31	62,0%	29	58,0%	30	60,0%	42	84,0%
Bueno	16	32,0%	18	36,0%	20	40,0%	18	36,0%	8	16,0%
Total	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%

Fuente: Base de datos SPSS 25.0.



Fuente: Tabla 5

Figura 2. Variable 2 calidad de servicio al contribuyente y dimensiones.

Descripción:

De la tabla y su figura se visualiza los resultados con respecto a la variable 2 y dimensiones, en donde se obtuvo que el 84% del total de encuestados afirmaron que calidad de servicio al contribuyente es regular; en cuanto a sus dimensiones se tuvo resultados similares, es decir que todos están en el nivel de regular; siendo el 64% para la dimensión fiabilidad; 62% para la dimensión seguridad; 58% para la dimensión empatía y 60% para la dimensión elementos tangibles.

4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 6. Prueba de normalidad.

Prueba de normalidad	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de acciones del sistema integrado de administración tributaria. (SIAT)	,723	50	,001
Gestión de actividades del sistema integrado de administración tributaria. (SIAT)	,766	50	,006
Gestión de tareas del sistema integrado de administración tributaria (SIAT)	,708	50	,024
Uso del sistema integrado de administración tributaria (SIAT)	,798	50	,003
Fiabilidad	,728	50	,009
Seguridad	,758	50	,004
Empatía	,789	50	,018
Elementos tangibles	,728	50	,039
Calidad de servicio al contribuyente	,718	50	,042

Fuente: Datos procesados del SPSS 25.0.

Descripción:

De acuerdo a su tamaño de la muestra, este estudio corresponde a una prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, y dentro de sus resultados nos dio todos los Sig. <0.05, esto nos da la decisión de que las contrastaciones de las hipótesis se realizarán con el estadístico de Rho de Spearman.

4.3. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ENTRE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Tabla 7. Contrastación de la hipótesis general.

Correlación		V2: Calidad de servicio de atención al contribuyente
V1: El uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT)	Rho	0,873
	Sig. (bilateral)	0,001
	N	50

Fuente: SPSS 25.0.

Decisión:

De la tabla se visualiza los resultados de la contrastación de la hipótesis general y se obtuvo un Rho de 0.873, valor que nos establece que existe una correlación positiva muy alta; así mismo, se tuvo un sig. (bilateral) igual $0.000 < 0.05$, concluyendo que el uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.

Tabla 8. Contratación de la hipótesis específica 1.

Correlación		V2: Calidad de servicio de atención al contribuyente
D1: Gestión de acciones del sistema de información de administración tributaria (SIAT)	Rho Sig. (bilateral)	0,802 0,002
	N	50

Fuente: SPSS 25.0.

Decisión:

De la tabla se visualiza los resultados de la contratación de la hipótesis específica 1 y se obtuvo un Rho de 0.802, valor que nos establece que existe una correlación positiva muy alta; así mismo, se tuvo un sig. (bilateral) igual $0.002 < 0.05$, concluyendo que la gestión de acciones del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.

Tabla 9. Contrastación de la hipótesis específica 2.

Correlación		V2: Calidad de servicio de atención al contribuyente
D2: Gestión de actividades del sistema de información de administración tributaria (SIAT)	Rho	0,825
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

Fuente: SPSS 25.0.

Decisión:

De la tabla se visualiza los resultados de la contrastación de la hipótesis específica 2 y se obtuvo un Rho de 0.825, valor que nos establece que existe una correlación positiva muy alta; así mismo, se tuvo un sig. (bilateral) igual $0.000 < 0.05$, concluyendo que la gestión de actividades del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.

Tabla 10. Contrastación de la hipótesis específica 3.

Correlación		V2: Calidad de servicio de atención al contribuyente
D3: Gestión de tareas del sistema de información de administración tributaria (SIAT)	Rho	0,800
	Sig. (bilateral)	0,004
	N	50

Fuente: SPSS 25.0.

Decisión:

De la tabla se visualiza los resultados de la contrastación de la hipótesis específica 3 y se obtuvo un Rho de 0.800, valor que nos establece que existe una correlación positiva muy alta; así mismo, se tuvo un sig. (bilateral) igual $0.004 < 0.05$, concluyendo que la gestión de tareas del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.

4.4. DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos luego de haber aplicado los instrumentos a la muestra de estudio, se tuvo que el 70% del total de encuestados afirmaron que el uso del Sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT) fue eficiente; en cuanto a sus dimensiones se tuvo que el 50% precisaron que la gestión de acciones del Sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT), 62% indican que la gestión de actividades del sistema integrado de administración tributaria (SIAT) y 54% sostuvieron

que gestión de tareas del sistema integrado de administración tributaria. (SIAT) fueron también eficientes. En cuanto a los resultados de la variable 2 se obtuvo que el 84% del total de encuestados afirmaron que calidad de servicio al contribuyente es regular; en cuanto a sus dimensiones se tuvo resultados similares, es decir que todos están en el nivel de regular; siendo el 64% para la dimensión fiabilidad; 62% para la dimensión seguridad; 58% para la dimensión empatía y 60% para la dimensión elementos tangibles; estos hallazgos se pudieron corroborar y discutir con los de Chucuya (2015), quien arribó que la implantación de un Sistema de Información (SIPRIA), permitió al personal realizar las actividades de manera eficiente la atención sea más óptimo en un 90% en la recaudación del Impuesto de Alcabala; también tenemos los resultados de Bejarano (2016), quien también tuvo en su estudio la conclusión que el nivel de calidad de servicio de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, año 2016, se encuentra en un nivel regular con un 59%. También podemos discutir con los resultados de Pinchi (2018), quien arribó en su estudio que el nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 3.53% bajo, 47.06% intermedio, 49.41% alto.

En cuanto a los resultados obtenidos de las contrastaciones de la hipótesis general y específicas, se tuvo la aceptación de todas las hipótesis planteadas en este estudio. De acuerdo a la prueba de hipótesis general se tuvo un Rho de 0.873, valor que nos establece que existe una correlación positiva muy alta; así mismo, se tuvo un sig. (bilateral) igual $0.000 < 0.05$, concluyendo que el uso del Sistema de Información de Administración

Tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019; en cuanto al contraste de las hipótesis específicas 1, 2 y 3 se tuvo correlaciones positivas muy altas y los Sig. (Bilateral) <0.05 lo cual generaron la aceptación, es decir que la gestión de acciones, de actividades y de tareas del Sistema de Información de Administración Tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019. Estos resultados podemos comparar con los hallazgos obtenidos de Bejarano (2016), quien tuvo resultados muy contrarios al de este estudio, es decir que existe relación positiva muy baja entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016, y se tuvo el valor de p igual a 0,117 la cual indica que no existe relación entre las variables de estudio.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Se aceptó la hipótesis general, debido a que se obtuvo un Rho de 0.873, valor que estableció que existió una correlación positiva muy alta; y se tuvo un sig. (bilateral) de $0.000 < 0.05$, concluyendo que el uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.
2. Se aceptó la hipótesis específica 1, ya que se tuvo un Rho de 0.802, valor que nos estableció que existió una correlación positiva muy alta; así mismo, también se tuvo un sig. (bilateral) de $0.002 < 0.05$, concluyendo que la gestión de acciones del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.
3. Se aceptó la hipótesis específica 2, ya que se obtuvo un Rho de 0.825, valor que nos estableció que existió una correlación positiva muy alta; así mismo, también se tuvo un sig. (bilateral) de $0.000 < 0.05$, concluyendo que la gestión de actividades del Sistema de Información de Administración Tributaria (SIAT) se relaciona de manera

significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.

4. Se aceptó la hipótesis específica 3, ya que se obtuvo un Rho de 0.800, valor que nos estableció que existió una correlación positiva muy alta, también se tuvo un sig. (bilateral) de $0.004 < 0.05$, concluyendo que la gestión de tareas del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.

5.2. RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo y de las demás municipalidades de nuestra Región y país, tener en cuenta estos resultados de esta investigación con el único fin de mejorar el uso del Sistema de Información de Administración Tributaria (SIAT) para que una u otra manera también brindar una calidad de servicio de atención al contribuyente.
2. A las autoridades de la Universidad Nacional de Ucayali, en especial al área de producción intelectual publicar y hacer extensivo la publicación de este estudio en su repositorio institucional digital y que el acceso de todos los interesados sea de manera libre y gratuito, ya que se brindará información al servicio de la población académica y científica.

3. A los siguientes tesisistas interesados en seguir estudiando estas variables uso del Sistema de información de Administración Tributaria (SIAT) y la calidad de servicio de atención al contribuyente, se les brindará información valiosa, tales como estudios relacionados, teorías, técnicas, instrumentos para ver el comportamiento de estas en contextos y tiempos diferentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Behar, D. S. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Argentina.
<http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Bejarano, L. A. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016*. Trujillo, Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/421/bejarano_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bembibre, C. (Diciembre de 2019). *Definición de Municipalidad*.
<https://www.definicionabc.com/general/municipalidad.php>
- Caruajulca, N. M. (2016). *Modelo de gestión para la eficiencia y calidad de servicio en la atención al usuario en la municipalidad provincial de Rodriguez de Mendoza – Amazonas, 2015*. Chachapoyas, Perú.
<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1182/NEYDA%20MARIELA%20CARUAJULCA%20YOPLAC.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Chang, J. J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos. Quetzaltenango, Guatemala*.
doi:<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Chen, C. (2019). *Qué es Sistema de información*.
<https://www.significados.com/sistema-de-informacion/>

- Chucuya, V. (2015). *Implementación de un sistema de información para la recaudación del impuesto de alcabala Sipria de la municipalidad provincial de Puno - 2015*. Puno, Perú.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1945/Chucuya_Gomez_Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cosulich, J. (s.f.). *Atributos necesarios para una sana y eficaz administración tributaria*.
https://www.ciat.org/Biblioteca/AsambleasGenerales/1997/Espanol/argentina31_1997_tema_1.2_ciat.pdf
- De La Cruz, F. M. (2014). *Sistema informático para el proceso de cobro de arbitrios e impuesto predial en la municipalidad de Lurín*. Lima, Perú.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/129/6/DE%20LA%20CRUZ%20ALFARO%20FIORELLA.pdf>
- EcuRed. (s.f.). *Sistema informático*.
https://www.ecured.cu/Sistema_inform%C3%A1tico
- Editorial Definición MX. (09 de 02 de 2014). *Definición de Gestión*.
<https://definicion.mx/?s=Gesti%C3%B3n>
- Hernández, R.; Baptista, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Vol. 5. Mexico: McGRAW-HILL/Interamericana Editores.
- INCAP. (2019). *Sistema de Información*.
<http://www.incap.int/sisvan/index.php/es/acerca-de-san/conceptos/797-sin-categoria/501-sistema-de-informacion>
- Llacctahuaman, J. J. (2015). *Sistema integral para mejorar la calidad de información en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de El Tambo*. Huancayo, Perú.

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1462/SISTEMA%20INTEGRAL%20PARA%20MEJORAR%20LA%20CALIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez, J. R. (Mayo de 2011). *Propuesta de mejoramiento del servicio de atención al cliente, con el fin de fortalecer la cultura tributaria de los contribuyentes en una oficina tributaria. San Carlos, Guatemala.*
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2320_IN.pdf

Molina, O. D. (2014). *Calidad de los Servicios.*

https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios

Paredes, R. (s.f.). *¿Qué es un contribuyente?*

<https://www.rigobertoparedes.com/es/que-es-un-contribuyente>

Pecho, B. A.; García, B.; Huillca, R. N. (2018). *El clima laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017. Pucallpa, Perú.*

<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4083/000003567T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pinchi, K. R. (2018). *Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali 2017. Pucallpa, Perú.*

<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4012/000003539T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Portal Bitbrain. (2018). *Qué es la atención, tipos y alteraciones.*

<https://www.bitbrain.com/es/blog/atencion-cognitiva-concentracion>

Portal ConceptoDefinicion.de. (2019). *Definición de Calidad.*

<https://conceptoDefinicion.de/calidad/>

Portal Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). *Tributos*.

<https://www.mef.gob.pe/es/tributos-sp-30710>

Portal web Municipalidad de Rosario. (2019). *Sistema Integral de Administración Tributaria - SIAT*.

<https://www.rosario.gob.ar/web/gobierno/transparencia/software-publico/sistema-integral-de-administracion-tributaria-siat>

Raffino, M. E. (29 de Agosto de 2019). *Concepto de sistema*.

<https://concepto.de/sistema/>

Ríos, G. (2003). *Innovación tecnológica en la gestión tributaria. un estudio comparado: España y México. México, México*.

doi:<https://www.biblioteca.org.ar/libros/90955.pdf>

Sánchez, S. S. (2011). *La cuarta vía 1ª Edición*. Lima -Perú.: CEDEPRIM-Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Sánchez, H.; Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica. 5ta edición* . Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L.

Sánchez, J. (2019). *Servicio*.

<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Tejada, H.; Retuerto, A. (2014). *Desarrollo de un Software de Caja aplicando Metodología XP para los procesos de recaudación en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. Pucallpa, Perú*.

http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/54/1/tesis_sistema_caja.pdf

Valderrama, F. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima-Perú: San Marcos.

Valencia, H. (2006). *La implementación de un sistema tributario municipal, como vía para incrementar la recaudación de ingresos propios del municipio de*

Apolo. La Paz, Bolivia.

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7289/T-935.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “USO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SIAT) Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2019”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿De qué manera el uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019?</p> <p>Problemas Específicos ¿De qué manera la gestión de acciones del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019?</p> <p>¿De qué manera la gestión de actividades del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre el uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT) y la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre la gestión de acciones del sistema de información de administración tributaria (SIAT) y la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de actividades del sistema de información de administración tributaria (SIAT) y la calidad de servicio de atención al contribuyente de la</p>	<p>Hipótesis General El uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas La gestión de acciones del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.</p> <p>La gestión de actividades del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la</p>	<p>Variable 1 Uso del sistema Integrado de Administración Tributaria. (SIAT).</p> <p>Dimensiones -Gestión de acciones del sistema integrado de administración tributaria (SIAT). -Gestión de actividades del sistema integrado de administración tributaria (SIAT). -Gestión de tareas del sistema integrado de administración tributaria. (SIAT).</p> <p>Variable 2 Calidad de servicio al contribuyente.</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Diseño No experimental, de tipo descriptivo correlacional.</p> <p>Población 600 contribuyentes que acuden en un mes al área de tributación de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa, 2019.</p> <p>Muestra 50 contribuyentes que acuden en un día al área de tributación de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa.</p> <p>Técnica</p>

<p>¿De qué manera la gestión de tareas del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019?</p>	<p>Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de tareas del sistema de información de administración tributaria (SIAT) y la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.</p>	<p>Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.</p> <p>La gestión de tareas del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.</p>	<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles 	<p>Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>
---	---	--	---	--

ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA. (SIAT)

Estimado(a) trabajador de la municipalidad el cuestionario tiene por intención, recoger datos respecto al uso del sistema Integrado de Administración Tributaria. (SIAT), información que servirá para el desarrollo de la investigación denominada “Uso del Sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT) y su relación con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019”.

Instrucciones: Este instrumento está elaborado de acuerdo a una escala ordinal denominada para medir uso del sistema Integrado de Administración Tributaria. (SIAT), con una valoración para cada afirmación que se muestra en el siguiente cuadro:

1: Nunca	2: A veces	3: Siempre
----------	------------	------------

Marca una sola vez con una “✓” en los casilleros según estime usted conveniente, o se acerque a la respuesta correcta, las respuestas que usted proporcionará serán totalmente confidenciales y anónimas.

Nº	Ítems de la variable 1 uso del Sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT)	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 gestión de acciones del sistema integrado de administración tributaria. (SIAT)				
01	La municipalidad realiza reuniones de la gerencia de administración tributaria para establecer las acciones en el SIAT.			
02	La municipalidad realiza gestión de acciones del proceso de emisión de los tributos en el SIAT.			
03	La municipalidad realiza gestión de acciones del proceso recaudación de los tributos en el SIAT.			
04	La municipalidad realiza gestión de acciones del proceso de fiscalización de los tributos en el SIAT.			
Dimensión 2 gestión de actividades del sistema integrado de administración tributaria. (SIAT)				
05	La municipalidad realiza reuniones de la gerencia de administración tributaria para establecer las actividades en el SIAT			
06	La municipalidad realiza gestión de actividades del proceso de emisión de los tributos en el SIAT			
07	La municipalidad realiza gestión de actividades del proceso recaudación de los tributos en el SIAT			
08	La municipalidad realiza gestión de actividades del proceso de fiscalización de los tributos en el SIAT			
Dimensión 3 gestión de tareas del sistema integrado de administración tributaria (SIAT)				
09	La municipalidad realiza reuniones de la gerencia de administración tributaria para establecer las tareas en el SIAT			
10	La municipalidad realiza gestión de tareas del proceso de emisión de los tributos en el SIAT			
11	La municipalidad realiza gestión de tareas del proceso recaudación de los tributos en el SIAT			
12	La municipalidad realiza gestión de tareas del proceso de fiscalización de los tributos en el SIAT			

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

Estimado(a) trabajador de la municipalidad el cuestionario tiene por intención, recoger datos respecto a calidad de servicio al contribuyente información que servirá para el desarrollo de la investigación denominada “*Uso del Sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT) y su relación con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019*”.

Este instrumento está elaborado de acuerdo a una escala ordinal denominada para medir la calidad de servicio al contribuyente, con una valoración para cada afirmación que se muestra en el siguiente cuadro:

1: <i>Nunca</i>	2: <i>A veces</i>	3: <i>Siempre</i>
-----------------	-------------------	-------------------

Marca una sola vez con una “✓” en los casilleros según estime usted conveniente, o se acerque a la respuesta correcta, las respuestas que usted proporcionará serán totalmente confidenciales y anónimas.

N°	Ítems de la variable 2 calidad de servicio de atención al contribuyente.	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 fiabilidad				
01	La municipalidad realiza el cumplimiento de promesas por parte de la organización			
02	La municipalidad tiene el interés en la resolución de problemas por parte de la Municipalidad			
03	La municipalidad concluye en el plazo prometido la atención al contribuyente.			
04	La municipalidad informa de manera oportuna a los contribuyentes.			
Dimensión 2 seguridad				
05	La municipalidad da seguridad al realizar transacciones.			
06	La municipalidad brinda buen trato al contribuyente.			
07	La municipalidad brinda conocimiento de los contribuyentes para responder consultas.			
08	La municipalidad tiene profesionales competentes.			
Dimensión 3 empatía				
09	La municipalidad brinda una atención individualizada y personalizada.			
10	La municipalidad cuida los intereses de sus contribuyentes.			
11	La municipalidad cuenta con trabajadores que entienden las necesidades específicas de los contribuyentes.			
12	La municipalidad posee horario conveniente en beneficio de los contribuyentes.			
Dimensión 4 elementos tangibles				
13	La municipalidad posee quipos y tecnología modernos.			
14	La municipalidad posee atractivas instalaciones físicas.			
15	La municipalidad tiene el personal con buena presentación personal.			
16	La municipalidad posee atractivos materiales del servicio (folletos, revistas).			

ANEXO 3
FICHAS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS
POR JUICIO DE EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

Apellido y Nombre del Experto: Cabrera Sayes, Luz Milagros.
 Cargo e Institución donde labora: Encargada de cuentas por cobrar-MPCP.
 Nombre del instrumento: Cuestionario 1 – Variable 1 Gestión Tributaria.
 Autores del instrumento: Bach. Padilla Palomino, Andy.
 Bach. Romero Ruiz, Walter Nayib.
 Bach. Sabino Placido, Abel.

N°	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Decisión: Aprobado



Firma

Fecha: 17/01/2020

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

Apellido y Nombre del Experto: Cabrera Sayes, Luz Milagros.

Cargo e Institución donde labora: Encargada de cuentas por cobrar-MPCP.

Nombre del instrumento: Cuestionario 2 – Variable 2 cumplimiento de las Obligaciones tributarias.

Autores del instrumento: Bach. Padilla Palomino, Andy.

Bach. Romero Ruiz, Walter Nayib.

Bach. Sabino Placido, Abel.

N°	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Decisión: Aprobado


 Firma

Fecha: 17/01/2020

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

Apellido y Nombre del Experto: Moreno Rengifo, Carolina.

Cargo e Institución donde labora: Técnica Administrativa III-MPCP.

Nombre del instrumento: Cuestionario 1 – Variable 1 Gestión Tributaria.

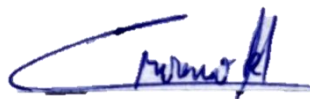
Autores del instrumento: Bach. Padilla Palomino, Andy.

Bach. Romero Ruiz, Walter Nayib.

Bach. Sabino Placido, Abel.

N°	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Decisión: Aprobado



Firma

Fecha: 17/01/2020

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

Apellido y Nombre del Experto: Cabrera Sayes, Luz Milagros.

Cargo e Institución donde labora: Encargada de cuentas por cobrar-MPCP.

Nombre del instrumento: Cuestionario 2 – Variable 2 cumplimiento de las Obligaciones tributarias.

Autores del instrumento: Bach. Padilla Palomino, Andy.

Bach. Romero Ruiz, Walter Nayib.

Bach. Sabino Placido, Abel.

N°	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Decisión: **Aprobado**



Firma

Fecha: 17/01/2020

ANEXO 4

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS (CUESTIONARIO)

Análisis de confiabilidad del instrumento 1

Alfa de Cronbach	Ítems
0.7543	12

Fuente: SPSS 25.0.

Decisión estadística:

De acuerdo a los datos procesados en el SPSS, se tuvo un Alfa de Cronbach de 0.7543, valor que nos estableció que el instrumento 1 es **ACEPTABLE** para su aplicación (Ver anexo 5).

Análisis de confiabilidad del instrumento 2

Alfa de Cronbach	Ítems
0.7888	16

Fuente: SPSS 25.0.

Decisión estadística:

De acuerdo a los datos procesados en el SPSS, se tuvo un Alfa de Cronbach de 0.7888, valor que nos estableció que el instrumento 2 es **ACEPTABLE** para su aplicación (Ver anexo 5).

ANEXO 5

COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH

Valor	Interpretación
Coeficiente alfa > 0.9 a 0.95	Es excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Es bueno
Coeficiente alfa > 0.7	Es aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	Es pobre
Coeficiente alfa < 0.5	Es inaceptable

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 6

COEFICIENTE DE RHO DE SPEARMAN

Valor de Rho de Spearman	Significado literal
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta