



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Nivel de satisfacción del contribuyente de una institución pública de
administración tributaria, Trujillo 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Chirinos Guevara, Milagritos del Rosario (orcid.org/0000-0002-8162-7678)

ASESORES:

Dr. Peláez Valdiviezo, José Víctor (orcid.org/0000-0002-2186-0398)

Dra. Quispe López, Jenny Martha (orcid.org/0000-0001-7624-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, emprendimiento y empleo

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Mi trabajo de tesis se lo dedicó de manera especial a Dios Padre celestial, a mis padres que en el transcurso de mi vida me supieron inculcar valores y confiaron en mi persona y en mis deseos de superación Consignando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi capacidad.

La autora.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios y agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro, sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

La autora.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXO	

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la dimensión calidad funcional percibida	19
Tabla 2. Distribución de ítems de la dimensión calidad funcional percibida	20
Tabla 3. Nivel de la dimensión calidad técnica percibida	21
Tabla 4. Distribución de ítems de la dimensión calidad técnica percibida	22
Tabla 5. Nivel de la dimensión de valor percibido	23
Tabla 6. Distribución de ítems de la dimensión valor percibido	24
Tabla 7. Nivel de la dimensión confianza	25
Tabla 8. Distribución de ítems de la dimensión confianza	26
Tabla 9. Nivel de la dimensión expectativas	27
Tabla 10. Distribución de ítems de la dimensión expectativas	28
Tabla 11. Nivel de satisfacción del contribuyente	29

Índice de gráficos

Figura 1. Esquema de diseño de investigación

13

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del contribuyente de una institución pública de administración tributaria de Trujillo, 2022. Este estudio fue aplicado, cuantitativo y descriptivo, de diseño no experimental transversal. La población estudiada fue en total de 102,837 contribuyentes de la institución, con una muestra de 383 contribuyentes obtenida a través de fórmula probabilística, y se aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, que contó con la respectiva prueba de validez y confiabilidad. Los resultados permitieron concluir que el nivel de satisfacción de los contribuyentes fue alto en un 60.57%, siendo esto el reflejo de un buen servicio. En el caso de las dimensiones, la calidad funcional percibida (53,74%), la calidad técnica percibida (55,61%), el valor percibido (49,61%), la confianza (53,52%) y las expectativas (55,87%) fueron calificadas en el nivel alto por los contribuyentes, no obstante, el porcentaje restante de contribuyentes calificó las dimensiones en el nivel regular o bajo, siendo la dimensión valor percibido la menor calificada.

Palabras clave: Nivel de satisfacción, calidad percibida, institución pública, administración tributaria.

Abstract

The present investigation had as general objective to determine the level of satisfaction of the taxpayer of a public institution of tax administration of Trujillo, 2022. This study was applied, quantitative and descriptive, of a cross-sectional non-experimental design. The population studied was a total of 102,837 taxpayers of the institution, with a sample of 383 taxpayers obtained through a probabilistic formula, and the questionnaire was applied as a data collection instrument, which had the respective validity and reliability test. The results allowed us to conclude that the level of satisfaction of the taxpayers was high at 60.57%, this being the reflection of a good service. In the case of dimensions, perceived functional quality (53.74%), perceived technical quality (55.61%), perceived value (49.61%), trust (53.52%) and expectations (55.87%) were rated at the high level by the taxpayers, however, the remaining percentage of taxpayers rated the dimensions at the regular or low level, with the perceived value dimension being the lowest rated.

Keywords: Level of satisfaction, perceived quality, public institution, tax administration.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día los usuarios están más informados de los servicios que brindan las instituciones, es por ello que exigen que se les atienda con prontitud, sin embargo, la capacidad de respuestas de las instituciones del sector público es lento, lo que genera malestar a los usuarios y por ende insatisfacción por los servicios recibidos. Es de conocimiento que el gobierno está trabajando para contar con un estado ágil y moderno, a través de la modernización de las instituciones públicas, con el fin de lograr que los usuarios reciban una buena atención, que se verá reflejada en la satisfacción que sentirá el ciudadano al ser atendido por personal que labora en las instituciones públicas.

En el todo el mundo, la tributación es una actividad necesaria, y muchos países cuentan con diferentes agencias gubernamentales donde los usuarios pagan impuestos o ciertos pagos que hacen por ley, para que el país tenga capital económico que pueda reinvertir en el trabajo de las personas o atender las necesidades de la sociedad. Sin embargo, es importante que las entidades tributarias tanto públicas como privadas entreguen un buen servicio a los contribuyentes, ya que son ellos quienes brindan recursos a la organización (Steffanell, 2017). No obstante, se perciben algunos problemas en diversos países.

En España, por ejemplo, en relación a los servicios de las administraciones tributarias se presentaron un aproximado de 7471 reclamos y sugerencias (7030 reclamos y 441 sugerencias) ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente, siendo los principales problemas el exceso de tiempo de espera, demoras en las devoluciones o tramites, deficiente información recibida, entre otros (Ministerio de Hacienda y Función Tributaria, 2018). En ese sentido, el gobierno español se encuentra tomando medidas para mejorar los servicios y cada cierto tiempo realiza una medición de la satisfacción del contribuyente.

En Colombia también se realiza la medición de la satisfacción del contribuyente, a través de una encuesta sobre la percepción de la calidad general 2021 efectuado a los contribuyentes que realizaron trámites y servicios tributarios en todo el país, obteniéndose que el 79.7% de los grandes contribuyentes, el 73.3% de los pequeños contribuyentes y el 82.9% de personas naturales se encontraron

satisfechos con el servicio de recaudación de impuesto. Estos resultados muestran la importancia de medir la satisfacción del constituyente y tomar medidas.

En Chile también se efectúa una evaluación del servicio de recaudación tributarias. El informe OCDE Tax Administration Series del año 2019 indicó que cerca del 83% de las administraciones chilenas realizan la medición de la satisfacción de sus contribuyentes, ya sea en el segmento de personas naturales, empresas o intermediarios tributarios (Munizaga, 2020). Esto es muy importante para el mejoramiento continuo de los procesos de recaudación tributaria.

En el Perú, los municipios son uno de los principales agentes de recaudación de impuestos, no obstante, sus métodos no son del todo efectivos, puesto que tienden a implementar mejoras en los servicios a medida que los contribuyentes demandan mejoras en sus servicios. Los mecanismos de información y el sistema de pago de los municipios deben mejorarse, a diferencia del proceso de recaudación de SUNAT que posee una normativa general que aplica para todo el País. La recaudación a través de los municipios es una de las principales formas de recaudación del estado, pero su sistema recaudatorio no satisface plenamente a los contribuyentes, pues su implementación política no está estandarizada. A nivel nacional, cerca del 34.2% de los ingresos recaudados por el estado provienen de la tributación de los contribuyentes (Adriazola, 2021).

A través del tiempo, las instituciones municipales de administración tributaria no se han preocupado mucho de los servicios que ofrecen en la atención a los contribuyentes. En ese sentido, una mejor atención va a generar que el contribuyente se encuentre satisfecho con el servicio, por lo que, si la institución de atención tributaria municipal se preocupa en mejorar su servicio tanto de asistencia como de información, entonces podrá mejorar su imagen frente a la población (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018).

Ahora bien, la institución de administración tributaria objeto de estudio es una organización en la cual se ha percibido algunos problemas relacionados a la satisfacción del contribuyente. Uno de esos problemas es que algunos de los usuarios se quejan de que la institución no atiende sus problemas y sus consultas con los trámites en las oficinas del servicio al contribuyente. Esta situación puede

estar ocurriendo debido al excesivo tiempo de espera o a que el personal no se preocupa de sus necesidades en los servicios recibidos; no obstante, pueden existir una variedad de causas que provocan esas quejas de los contribuyentes. Frente a ello, se pretende recoger información respecto al nivel de satisfacción de los contribuyentes e identificar aquellos aspectos que la afectan; en ese sentido, se planteó el problema general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del contribuyente de una institución pública de administración tributaria Trujillo, 2022?

Asimismo, se plantearon los siguientes problemas específicos: (1) ¿Cuál es el nivel de la calidad funcional percibida del contribuyente de una institución pública de administración tributaria, 2022?; (2) ¿Cuál es el nivel de la calidad técnica percibida del contribuyente de una institución pública de administración tributaria, 2022?; (3) ¿Cuál es el nivel del valor percibida del contribuyente de una institución pública de administración tributaria Trujillo, 2022?; (4) ¿Cuál es el nivel de confianza del contribuyente de una institución pública de administración tributaria, 2022?; (5) ¿Cuál es el nivel de expectativas del contribuyente de una institución pública de administración tributaria, 2022?

El presente trabajo de investigación se justifica, según Bernal (2016), desde el punto de vista teórico, puesto que, ante la necesidad de analizar y medir el nivel de satisfacción del contribuyente, se aplicarán las teorías existentes para revalidarlas o refutarlas. Por otro lado, se justifica por su valor práctico, porque tuvo la finalidad de detectar las posibles fallas que obstaculizan la buena prestación de servicio y atención al contribuyente; además, aporta a una necesidad fundamental de atención a la calidad de servicio. Asimismo, este estudio es importante desde el punto de vista social, puesto que sus resultados constituyen un beneficio tanto para la gestión de la institución como para los colaboradores de atención al público y para los contribuyentes, al brindar información valiosa que permite plantear alternativas de mejoras del servicio. Finalmente, este estudio se justifica desde el punto de vista metodológico, debido a que esta investigación respeta y se ajusta a los requisitos del método científico, sirviendo como antecedente para otros estudios.

En ese sentido, se planteó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del contribuyente de una institución pública de administración tributaria Trujillo, 2022. Asimismo, se plantearon como objetivos específicos: (1) Identificar el nivel de calidad funcional percibida del contribuyente de una institución pública de administración tributaria, Trujillo 2022. (2) Analizar el nivel de calidad percibida del contribuyente de una institución pública de administración tributaria, 2022; (3) Analizar el nivel de valor percibida del contribuyente de una institución pública de administración tributaria, 2022. (4) Identificar el nivel de confianza de una institución pública de administración tributaria, 2022. (5) Analizar el nivel de expectativas de una institución pública de administración tributaria, 2022.

Por tratarse de una investigación descriptiva de una sola variable, no existe la necesidad de plantear hipótesis a este estudio, puesto que, de acuerdo a lo mencionado por Hernández y Mendoza (2018), solo se plantea hipótesis a aquellas investigaciones descriptivas en donde se pretende predecir una cifra o dato, o en investigaciones correlacionales y causales.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes que se detallan a continuación, se trata de información que describe el nivel de satisfacción de las entidades públicas clasificadas en los últimos años, a nivel internacional y nacional:

A escala internacional, la investigación realizada por Cruz (2022), tuvo por objetivo comprender la satisfacción de los usuarios del GAD Municipal de Vinces cuando realizaban diferentes procedimientos trámites en la Municipalidad del Cantón. El tipo de estudio fue no experimental, transversal, descriptivo, y se consideró como población a todos los usuarios que acudieron al municipio, donde se aplicaron cuestionarios basados en la satisfacción. Los resultados mostraron que el 44% de los usuarios señalaron que la realización del procedimiento tomó el tiempo esperado, el 20% consideró que realizó el procedimiento en menos tiempo del esperado y el 8% señaló que realizó el procedimiento en menos tiempo del esperado. El autor concluyó que la satisfacción de los usuarios es regular, siendo uno de los principales motivos la falta de capacitación del personal; además, la falta de conocimiento para resolver dudas o realizar los trámites requeridos por los usuarios hace que pasen horas esperando que se completen los servicios, lo que genera problemas para satisfacer las necesidades de los residentes.

También se encontró la investigación de Rivera (2022), que tuvo como propósito analizar la satisfacción de los usuarios de una organización pública. Este estudio fue de tipo descriptivo, en donde se trabajó con 10 usuarios, a quienes se les aplicaron cuestionarios. El autor concluyó que el 60% se mostró insatisfecho con el servicio prestado ni con el agua cobrada en exceso, debido a la alta tasa de cobro y la falta de soluciones a los problemas planteados a la mesa de servicio al cliente. Debido a la falta de capacitación y preparación continua del personal de servicio al cliente, se percibe una falta de empatía entre su personal. Todas estas carencias y malas prácticas llevan a la agencia a darle una mala imagen organizacional y provocan que sus clientes no estén conformes, dando como resultado que la agencia tenga pocos usuarios satisfechos con el servicio brindado, pero se ven obligados a seguir parte de la empresa porque es pública.

Althona y Tobio (2022) realizaron un estudio con el objetivo de determinar el índice de satisfacción del usuario de la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Puerto Colombia, a fin de emitir estrategias para lograr mejores resultados en los diferentes grupos de interés y la prestación de servicios. Este estudio fue descriptivo de corte transversal, en donde se trabajó con los ciudadanos usuarios del Departamento de Transporte, a quienes se les aplicaron cuestionarios. Los autores concluyeron que más del 50% de los clientes corporativos que acuden rutinariamente a la agencia en busca de ayuda y atención al cliente tienen altos niveles de insatisfacción con el servicio prestado del municipio de Puerto, es decir que cuando los usuarios acceden a una solicitud de reclamo, la cual no les brindan solución ni seguimiento, en gran medida afecta a la agencia Municipal.

Tjondro et al. (2019) efectuaron un estudio para explicar cómo la satisfacción del contribuyente respecto al sistema de gestión tributaria puede incrementar la percepción positiva hacia el servicio tributario proporcionado por la entidad fiscal en Indonesia. Se trató de un estudio cuantitativo explicativo en el que se encuestaron a 94 contribuyentes. Los resultados indicaron que la satisfacción de los contribuyentes con el sistema de gestión tributaria tuvo un impacto importante del 76% en cómo perciben los servicios fiscales de la institución. Se hace hincapié en que los contribuyentes evalúan los servicios de la institución tributaria a través de este sistema en lugar de las interacciones en persona. Si el sistema es considerado profesional y confiable, los contribuyentes muestran una mayor disposición para cooperar voluntariamente (51%). Además, se destaca que el uso de un sistema sencillo en el servicio tributario puede mejorar la satisfacción del contribuyente.

Robalino (2018) realizó un estudio que tuvo como objetivo aplicar el modelo Servqual para medir la satisfacción de los contribuyentes en la agencia sur del Servicio de Rentas Internas Municipal de Quito durante el año 2016. El estudio fue descriptivo deductivo y analítico, en donde se trabajó con 382 contribuyentes, a quienes le aplicaron la técnica de la encuesta. El autor concluyó que el 51% de los contribuyentes se mostró insatisfecho con los servicios que brinda el servicio de Rentas Internas Municipal. En ese sentido, existe un vacío en la atención al contribuyente, en cuanto a calidad de proceso, tiempo de calidad de servicio, se recomienda implementar un sistema de gestión de procesos, donde se pueda tener

un mayor control, la descripción detallada en función a los indicadores de rendimiento de cada proceso del servicio de Rentas Internas Municipal de Quito.

En el ámbito nacional se tiene el estudio de Saavedra (2022), que tuvo como objetivo determinar la satisfacción de la Oficina Municipal de la gestión del desarrollo humano y promoción social en la Provincia de Chachapoyas. La investigación fue cuantitativa y no experimental, descriptivo y transaccional, con una población de 110 personas y una muestra de 85 usuarios, a quienes se les aplicaron cuestionarios diseñados según el modelo SEVPERF. El autor concluyó que los usuarios de OMAPED están satisfechos con el servicio que reciben, obteniendo los beneficiarios un resultado promedio de alrededor de 4.73%, están satisfechos con la atención del encargado, la atención personalizada que les brinda y se preocupan por sus necesidades, pero debido a la constante rotación de personal, alrededor de un promedio de 2.42 personas no están satisfechas porque no tienen los conocimientos suficientes para aclarar todas inquietudes.

También se encontró el estudio de Ruiz (2022), que tuvo como objetivo medir la satisfacción de los usuarios con el registro Pucallpa-Perú del Registro Nacional de Identidad y ciudadanía (RENIEC). Este estudio fue de tipo descriptivo, en donde se trabajó con una muestra de 175 usuarios, a quienes se les aplicaron un cuestionario basado en el nivel percibido de satisfacción del usuario en tres dominios específicos: Informes, procedimientos y registro civil. El autor concluyó que la satisfacción de los usuarios fue calificada por el 63% de los encuestadas como moderada y el 37% como alta, ninguno (0,0%) la calificó como baja. La percepción de los ciudadanos mostró valores negativos, lo que significa que los usuarios no tenían confianza en que la atención mejoraría, al menos en el corto plazo, además de eso, recibieron atención en un ambiente que no cumplió con las expectativas de una buena atención.

Por otro lado, se encontró el estudio de Valdera (2020), que tuvo el objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de una ciudad de la provincia de Ferreñafe en el año 2019. El estudio fue descriptivo observacional, en donde se trabajó con una muestra de 87 usuarios, quienes respondieron a un cuestionario. El autor concluyó que el 49,43% de los usuarios de la organización se mostró

insatisfecho con la atención recibida por parte del área de ingresos municipal, mientras que el 28,74% de los usuarios se mostró satisfecho con la atención recibida.

Herrera (2020) realizó un estudio que tuvo como objetivo conocer el efecto de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020. El estudio fue básico, relacional, de diseño no experimental transversal, en donde se trabajó con una muestra de 67 contribuyentes, a quienes se les aplicaron cuestionarios. El autor concluyó que la calidad de servicio es regular en el 65.7% y la satisfacción del usuario tiene un nivel de poco satisfecho en el 55.2%. En tal sentido, se puede decir que la calidad de servicio no incide en la satisfacción del usuario, con un $p: 0.174 > \alpha: 0,05$. Asimismo, se observa que la calidad de servicio no incide con la atención al contribuyente de la municipalidad, también se evidenció que la calidad de servicio no incide en la información al contribuyente.

Por otro lado, Canahuari (2019) realizó un estudio con el propósito de conocer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad distrital Coronel Gregorio Lanchipa, Región Tacna, año 2017. El estudio fue básico, relacional, de diseño no experimental, en donde se trabajó con una muestra de 377 contribuyentes a quienes se les aplicaron cuestionarios. El autor concluyó que, tanto la variable calidad del servicio como la satisfacción de los contribuyentes, son de nivel regular con un 79,1% y 79,9% respectivamente; asimismo, la calidad de servicio se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los contribuyentes estudiados.

López et al. (2018) realizaron un estudio que tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de administración tributaria. Este estudio fue aplicado, observacional, transversal, descriptivo, en donde se trabajó con una muestra de 380 usuarios que realizan trámites en materia tributaria o no tributaria ante la Administración General Tributaria (SAT), a quienes se les aplicaron cuestionarios basados en Servqual. Los autores concluyeron que los encuestados solo consultaron como directivos clave, 23% remunerados, 22% de trámites y 15% reclamantes, y no se encontró diferencia significativa entre las expectativas de los

ciudadanos y lo que recibieron, con un valor de 0.05, resultado muy cercano a cero, lo que indica que, lo que los ciudadanos usuarios del servicio del SAT reciben, es lo mismo que lo que esperan.

Estrella (2018) realizó un estudio de investigación que tuvo por objetivo evaluar la calidad de servicio para determinar el nivel de satisfacción del contribuyente en el centro de servicios SUNAT-Ate -2016. Este estudio no experimental, transversal, descriptivo, en donde se trabajó con una población de 500 contribuyentes del centro de servicio -SUNAT-Ate, a quienes se les aplicaron un cuestionario SERVQUAL. El autor concluyó que el ICS general es de -0,81, lo que indica que existe insatisfacción en el servicio que brinda SUNAT en el centro de servicio de Ate.

Ahora bien, en esta parte se revisaron las principales bases teóricas relacionadas a la variable satisfacción, teniéndose en cuenta las definiciones de varios autores, y se describieron con el fin de lograr una comprensión más clara de la variable estudiada. En ese sentido, se entiende por satisfacción a las expectativas del cliente y es un término psicológico que se refiere a los deseos y expectativas de las personas por un producto o servicio; por lo tanto, la satisfacción del usuario es una medida de consistencia con las expectativas y requisitos del usuario (Morillo y Morillo, 2016).

De esta manera la satisfacción del usuario se observa cuando se cumplen las expectativas del cliente, la satisfacción es algo psicológico que es la felicidad al obtener lo que espera de un servicio o producto proporcionado por una empresa y cosas básicas felices, por lo tanto, la satisfacción del cliente se considera una medida directa de si los clientes cumplen con sus expectativas (Dalorango, 2017).

Según García (2016), son la experiencia resultante del contacto entre la entidad y el cliente, que es la evaluación del servicio por parte del cliente que se refleja a través de la satisfacción, la cual depende de cómo sea el servicio y responde a sus demandas y necesidades, sino se dan se crean insatisfacción.

Para Díaz et al. (2022), la satisfacción del cliente con el servicio tiene como objetivo explicar las necesidades que pueden surgir con sus expectativas, sugiriendo que su satisfacción sugiriendo no depende únicamente de la calidad del servicio o

producto recibido, sino de la atención recibida en la organización.

Según Ruíz et al. (2018), en estos tiempos, lograr la suficiente satisfacción de los usuarios se convierte en un término a prioridad para posicionarse en sus mentes y por ende en el centro comercial. Por ello, el objetivo de la satisfacción del cliente ha ido más allá del marketing para convertirse en uno de los objetivos fundamentales de todas las áreas funcionales, tales como talento humano, abastecimiento, finanzas, inversiones y producción (Chiriboga et al. 2018).

Carvache et al. (2018), conceptualizan la satisfacción del usuario como una valoración del servicio prestado, es decir, lo que esperaban recibir, es decir, si se cumplieron o superaron las expectativas. En cambio, Kotler y Armstrong (2013) la definen como emoción humana, que es el resultado de comparar la percepción del servicio con la generación de expectativas.

Para Angamarca et al. (2020), la satisfacción del usuario es una dimensión que puede acceder a la lealtad hacia una organización o marca, por ejemplo: un usuario insatisfecho tomará medidas para dejar de consumir el producto, cuyo efecto será un cambio inmediato de distribuidor.

De acuerdo a Mejías y Manrique (2011), la satisfacción del usuario se evalúa bajo las siguientes cinco dimensiones que se enuncia a continuación: La primera dimensión calidad funcional percibida, se refiere a la forma en que se prestan los servicios con una calidad que satisfaga las necesidades del cliente según la idoneidad para su uso, teniendo como indicadores: solución de quejas, entrega del servicio esperado, conocimientos del personal y servicio satisfecho.

La segunda dimensión calidad técnica percibida, son características inherentes a los servicios, donde la satisfacción es la respuesta positiva de los consumidores por un bien o servicio, estado emocional que resulta de la evaluación del bien o servicio, teniendo como indicadores: el mejoramiento y la conformidad del servicio.

La tercera dimensión valor percibido, es la evaluación de un cliente de la diferencia entre todos los beneficios y todos los costos de vender un producto en comparación con los productos de la competencia, donde el valor que un cliente está dispuesto a pagar por producto o servicio depende de cuánto se aprecia al producto, teniendo

como indicadores: confianza transmitida, costo adecuado y solución de problemas.

La cuarta dimensión confianza, es un índice de satisfacción y una dimensión de desempeño medida y basado en el nivel alcanzado por el índice, las percepciones de los clientes sobre la capacidad de la empresa para brindar un servicio de calidad en el futuro, retener a los clientes y determinar cuánto hablan sus clientes sobre la calidad del servicio, teniendo como indicadores: menor probabilidad de error y preocupación por las necesidades del cliente.

La quinta dimensión expectativa, está estrechamente relacionada con las experiencias previas con las propuestas, incluida la calidad de nuestros productos y los servicios que ofrecemos, teniendo como indicadores: servicios adaptados, atención personalizada y preparación del personal.

En relación a la satisfacción de los contribuyentes dentro de los servicios tributarios en las instituciones públicas, se puede decir que esta constituye un factor esencial para el éxito de la calidad y funcionamiento del sistema de gestión tributaria de las instituciones recaudadoras (Saha et al., 2010). Por su lado, Uba et al. (2021) destacan la importancia de la satisfacción del contribuyente en el marco de los sistemas de gestión tributaria, subrayando la necesidad de comprender y mejorar la experiencia de los usuarios en los procesos de tributación.

Para el logro de la satisfacción de los contribuyentes, la moral fiscal es de suma importancia debido a su profundo impacto en esta satisfacción y el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de dichos contribuyentes. De igual manera, la eficacia en la gestión gubernamental de la recaudación de impuestos se asocia a niveles más altos de satisfacción y cumplimiento por parte de los contribuyentes. En este sentido, la satisfacción de los contribuyentes desempeña un rol fundamental al estimular el cumplimiento de sus responsabilidades fiscales, subrayando su importancia en todo el proceso tributario (Haning et al., 2020).

La presencia de un buen sistema tributario de impuestos de servicio permite que los ciudadanos experimenten una sensación de equidad en el pago de impuestos y depositen su confianza en que están siendo tratados justamente; asimismo, esto implicaría que los contribuyentes tengan la impresión de que la entidad fiscal es

confiable, comprensiva y eficaz, lo que resultaría en una dinámica de relación similar a la de un servicio y su cliente (Lozza y Castiglioni, 2018). Esto resalta la importancia que tiene el funcionamiento y desempeño de los procesos y servicios de recaudación tributaria de las entidades públicas para que el contribuyente pueda recibir una atención adecuada y se encuentre satisfecho con el sistema.

Es así que los contribuyentes tienden a percibir que la comodidad ofrecida por el sistema de gestión de impuestos de las instituciones recaudadoras conducirá a su satisfacción (Zaidi et al., 2017), y a medida que el sistema sea más fácil de utilizar, la satisfacción de estos usuarios también aumentará (Isaac et al., 2018). Para los contribuyentes, los responsables de los servicios de recaudación que reciben son las instituciones encargadas directamente de esta función y el estado.

La entidad impositiva debe considerar a los contribuyentes como clientes y anticipar entregar un servicio profesional, equitativo y empático, lo que fomentará que los contribuyentes tengan una propensión a colaborar de manera voluntaria (Gangl et al., 2015). Para ello, también es importante también que los contribuyentes estén convencidos de la importancia que tiene el pago de sus impuestos para el desarrollo de la sociedad, y que su colaboración en los procesos tributarios es necesario.

El trabajo de los funcionarios fiscales se debe orientar más hacia el cliente, ayudando y apoyando a los contribuyentes para cumplir con sus obligaciones (Muehlbacher et al., 2011). La confianza y satisfacción que los contribuyentes tienen en los sistemas tradicionales y digitales de tributación tienden a mejorar la percepción de los sistemas de información y en la excelencia de los procesos de recaudación de las instituciones públicas nacionales (Chen et al., 2015). Es decir, un mayor conocimiento de los contribuyentes sobre la importancia de los sistemas de recaudación influye positivamente en su grado de satisfacción con los mismos.

Conforme a lo señalado por Hofmann et al. (2014), a medida que la confianza de los contribuyentes aumenta, también se incrementa la disposición a cooperar de manera voluntaria. Es así que, a medida que la utilidad de un sistema mejora, la satisfacción de los usuarios también se incrementa. En ese sentido se puede decir que, para elevar la satisfacción de los usuarios, quienes brindan los servicios a través del sistema deben brindar el máximo beneficio (Isaac et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según su naturaleza, esta investigación fue de tipo aplicada, puesto que empleó conocimientos y teorías de la investigación básica para comprender el problema de la satisfacción de los usuarios de la institución estudiada, y contribuir con su solución (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018). Asimismo, según su enfoque, se trató de un estudio cuantitativo, puesto que para el análisis de los datos se hizo el empleo de la estadística (Hernández y Mendoza, 2018). Por otro lado, de acuerdo a su alcance, este estudio fue descriptivo, debió a que describió y analizó las características de la variable satisfacción, a fin de comprender el fenómeno de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño de investigación

Se utilizó un diseño de investigación no experimental, puesto que la investigadora no intervino para controlar, manipular o alterar a los sujetos, recopilándose los datos tal y como se presentan en la realidad para mostrar las conclusiones de manera real. Asimismo, este estudio tuvo un diseño transversal descriptiva, debido a que los datos se recopilaron por única vez de la muestra, para describir la variable de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Figura 1

Esquema de diseño de investigación



Donde:

- M = Contribuyentes de una institución pública.
- O = Satisfacción del contribuyente.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Satisfacción del contribuyente, que es una variable cualitativa ordinal

- **Definición conceptual:**

La satisfacción del usuario se observa cuando se cumplen las expectativas del cliente, la satisfacción es algo que puede verse como felicidad al obtener lo que quiere y espera de un servicio o producto proporcionado por una empresa y cosas básicas felices, por lo tanto, la satisfacción del cliente se considera una medida directa (Dalorango, 2017).

- **Definición operacional:**

La satisfacción se medirá a través de la aplicación de un cuestionario a una muestra de 383 contribuyentes, considerándose las cinco dimensiones de Mejías y Manrique (2011), con 14 ítems y una escala de Likert.

- **Indicadores:**

(1) Calidad funcional percibida, siendo sus indicadores: solución de quejas, servicio esperado, personal con conocimiento y servicio satisfecho. (2) Calidad técnica percibida, con sus indicadores: mejoras en el servicio y servicios conforme. (3) Valor percibido, con sus indicadores: entidad que trasmite confianza, precios y tasas adecuadas y solución de problemas. (4) Confianza, con sus indicadores: no cometer errores y preocupación por las necesidades de los usuarios. (5) Expectativas, con sus indicadores: servicios adaptados, atención personalizada y personal preparado.

- **Escala de medición:** Ordinal (1=Bajo, 2=Medio, 3=Alto).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

Bernal (2016) define a la población como un conjunto de personas, cosas o proporciones que asumen algunas características comunes que son altamente

visibles en una zona y tiempo determinado, donde se investiga. Es por ello que se ha considerado a una población de 102,837 contribuyentes, según registro de la institución al año 2022.

- **Criterios de inclusión:**

Contribuyentes que radican en Trujillo.

Contribuyentes con antigüedad mínima de un año.

Contribuyentes que desean participar en el estudio.

- **Criterios de exclusión:**

Contribuyentes que no radican en Trujillo.

Contribuyentes con una antigüedad mayor a un año.

Contribuyentes que desean no participar en el estudio.

Muestra:

De acuerdo a Vara (2015), la muestra de estudio es un fragmento de la población que el investigador extrae para recopilar los datos y lograr el objetivo del estudio, siendo necesario toda vez que la población sea amplia o de difícil acceso. En este estudio, la muestra estuvo compuesta por 383 contribuyentes de la institución de administración tributaria de Trujillo, obtenida esa cantidad a través de la aplicación de una fórmula para muestras probabilísticas, con un nivel de confianza de 95% y un error de predicción del 5% (ver anexo 7).

Muestreo:

El muestreo empleado fue el aleatorio simple, que de acuerdo a Vara (2015), constituye la forma en la que se selecciona los casos para la muestra de estudio, que puede ser al azar.

Unidad de análisis:

Se considera como una unidad de análisis a los contribuyentes de la empresa de servicio de administración tributaria Trujillo, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos:

En esta investigación se aplicó la técnica de la encuesta para analizar y determinar el nivel de satisfacción del contribuyente de la institución pública de administración tributaria. Arias (2020) menciona que la encuesta constituye una técnica que permite recopilar información directamente de las personas respecto a sus opiniones, actitudes y forma de percibir una situación o fenómeno específicos, a través de preguntas predefinidas.

Instrumento de recolección de datos:

El instrumento empleado fue el cuestionario que, de acuerdo a Arias (2022) constituye un documento compuesto por las preguntas y alternativas de respuestas que deben ser marcadas por los encuestados, para el logro de los objetivos del estudio. En el caso de esta investigación, el cuestionario consta de 14 ítems, con escala de Likert, dirigidas a medir la variable nivel de satisfacción del contribuyente de la institución pública de administración tributaria estudiada (ver anexo 3).

Validez:

La validez del instrumento fue evaluada por tres expertos en administración y un experto en estadística, quienes analizaron cada enunciado del cuestionario, dándole el visto bueno al instrumento (ver anexos 4).

Lista de expertos

Experto	Especialidad
Mg. Juan Carlos Armas Chang	Administración
Mg. Tania Colchado Cerdán	Administración
Mg. Enrique Santos Naucar Torres	Administración
Lic. Alfredo Edgar Alcalde Guerra	Estadístico

Nota: Mg.= Magíster

Confiabilidad:

Este estudio pasó por la prueba de confiabilidad a través del Alpha de Cronbach llevado a cabo en el SPSS versión 25, la cual se realizó con los datos de una muestra piloto de 30 contribuyentes que realizaron solicitudes, trámites o consultas presenciales para este estudio (ver anexo 5).

3.5. Procedimientos

El procedimiento realizado para la recopilación de los datos fue el siguiente: (1) Se solicitó la autorización a la institución para la aplicación del cuestionario; (2) Se efectuó a aplicar los cuestionarios a los contribuyentes vía virtual, previo consentimiento informado; (3) Luego de completados los cuestionarios, se revisó la base de datos; (4) Se llevó a cabo la preparación de la base de datos y su respectivo procesamiento estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de los datos se realizó a través de la aplicación de la estadística descriptiva, mediante la presentación de tablas de frecuencias y porcentajes. La base de datos se trabajó en el programa MS Excel (ver anexo 8), mientras que la elaboración de las tablas de resultados se llevó a cabo en el programa SPSS versión 25.

3.7. Aspectos éticos

En cuanto a las normas éticas destinadas a garantizar la calidad y objetividad de la investigación, se consideraron los siguientes criterios:

Rigor ético: En cuanto a la ética, se puede decir que los principios éticos están garantizados en la validación del trabajo de investigación.

Autonomía: La participación es voluntaria y esto es para asegurar que cualquier participante pueda negarse a hacerlo o retirarse si cree que alguno de sus derechos puede verse amenazado. En este trabajo de investigación, el usuario del servicio decide si participar en la investigación, es decir, la persona que firma el consentimiento informado.

No maleficencia: El principio ético dual afirma la obligación de no hacer a las demás cosas que no quieren; nuevamente, es simplemente la evitación intencional de acciones que podrían causar daño. En la investigación se tendrán en cuenta los beneficios, ya que no existe riesgo de daño a las personas en este estudio, ya que solo se busca obtener información y no realizar experimentos en dicha población objeto de estudio.

Justicia: Los universos poblacionales serán seleccionados en base a criterios de inclusión y exclusión, y todos los usuarios tienen potencial para ser seleccionados.

IV. RESULTADOS

Objetivo Específico 1: Identificar el nivel de la dimensión calidad funcional percibida.

Tabla 1

Nivel de la dimensión calidad funcional percibida

Nivel de satisfacción	n	%
Bajo	88	22.98%
Medio	93	24.28%
Alto	202	52.74%
Total	383	100.00%

Nota. Datos extraídos de los 383 contribuyentes de una institución pública.

Interpretación:

En la tabla 1 se observa que 202 contribuyentes (53,74%) de la institución pública de administración tributaria de Trujillo en estudio calificó la dimensión calidad funcional percibida en el “Nivel Alto”, mientras que 93 contribuyentes (24.28%) la calificó en el “Nivel Medio” y 88 contribuyentes (22.98%), en el “Nivel Bajo”.

Tabla 2*Distribución de ítems de la dimensión calidad funcional percibida*

Nº	Dimensión 1 Descripción de Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
01	El personal de la institución pública soluciona satisfactoriamente sus quejas.	54	14.10	27	7.05	76	19.84	60	15.67	166	43.34	383	100.00
02	En esta Institución Pública se da el servicio que usted espera.	54	14.10	73	19.06	48	12.53	81	21.15	127	33.16	383	100.00
03	El personal de esta Institución conoce los intereses y necesidades del usuario.	60	15.67	45	11.75	58	15.14	57	14.88	163	42.56	383	100.00
04	Esta institución pública presta servicios satisfactorios a comparación con otras unidades de la Municipalidad de servicios al usuario.	61	15.93	46	12.01	29	7.57	72	18.80	175	45.69	383	100.00

Interpretación:

La tabla 2 muestra que el 15,67% de contribuyentes considera que casi siempre el personal de la institución pública soluciona satisfactoriamente sus quejas mientras que el 43,34% considera que siempre lo hace. Asimismo, el 21,15% considera que casi siempre la institución pública da el servicio que se espera mientras que el 33,16% considera que siempre lo hace. Por otro lado, el 14,88% considera que casi siempre el personal de la institución conoce los intereses y necesidades del usuario mientras que el 42,56% considera que siempre lo hace. Finalmente, el 18,80% considera que casi siempre la institución presta servicios satisfactorios a comparación con otras unidades de la municipalidad, mientras que el 45,69% considera que siempre lo hace.

Objetivo Específico 2: Analizar el nivel de la dimensión calidad técnica percibida.

Tabla 3

Nivel de la dimensión calidad técnica percibida

Nivel de satisfacción	n	%
Bajo	90	23.50%
Medio	80	20.89%
Alto	213	55,61%
Total	383	100.00

Nota. Datos extraídos de los 383 contribuyentes de una institución pública.

Interpretación:

En la tabla 3 se observa que 213 contribuyentes (55,61%) de la institución pública de administración tributaria de Trujillo en estudio calificó la dimensión calidad técnica percibida en el “Nivel Alto”, mientras que 80 contribuyentes (20.89%) la calificó en el “Nivel Medio” y 90 contribuyentes (23.50%), en el “Nivel Bajo”.

Tabla 4

Distribución de ítems de la dimensión calidad técnica percibida

Nº	Dimensión 2 Descripción de Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
05	Observa mejoras en el servicio ofrecido por esta Institución Pública.	59	15.40	42	10.97	57	14.88	88	22.98	137	35.77	383	100.00
06	La calidad de los servicios prestados es conforme.	55	14.36	38	9.92	55	14.36	81	21.15	157	40.99	383	100.00

Interpretación:

La tabla 4 muestra que el 22,98% de contribuyentes considera que casi siempre se observa mejoras en el servicio ofrecido por esta Institución Pública, mientras que el 35,77% considera que siempre. Asimismo, el 21,15% considera que la calidad de los servicios prestados es conforme, mientras que el 40,99% considera que siempre.

Objetivo Específico 3: Analizar el nivel de la dimensión valor percibido.

Tabla 5

Nivel de la dimensión valor percibido.

Nivel de satisfacción	n	%
Bajo	80	20,89%
Medio	113	29,50%
Alto	190	49,61%
Total	383	100,00%

Nota. Datos extraídos de los 383 contribuyente de una institución pública.

Interpretación:

En la tabla 5 se observa que 190 contribuyentes (49,61%) de la institución pública de administración tributaria de Trujillo en estudio calificó la dimensión valor percibido en el “Nivel Alto”, mientras que 113 contribuyentes (29,50%) la calificó en el “Nivel Medio” y 80 contribuyentes (20,89%), en el “Nivel Bajo”.

Tabla 6*Distribución de ítems de la dimensión valor percibido*

Nº	Dimensión 3 Descripción de Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
07	Usted tiene confianza en esta Institución Pública de servicio al usuario.	44	11.49	66	17.23	68	17.75	61	15.93	144	37.60	383	100.00
08	La calidad de los servicios prestados en esta Institución Pública es buena, dada sus tasas y tarifas.	52	13.58	54	14.10	53	13.84	87	22.72	137	35.77	383	100.00
09	Cuando se le presentó un problema o inconveniente con los servicios prestados esta Institución Pública, mostró un interés por resolverlo.	47	12.27	41	10.70	48	12.53	75	19.58	172	44.91	383	100.00

Interpretación:

La tabla 6 muestra que el 15.93% de contribuyentes considera que casi siempre tiene confianza en esta Institución Pública de servicio al usuario, mientras que el 37,60% considera que siempre la tiene. Asimismo, el 22,72% considera que casi siempre la calidad de los servicios prestados en esta institución pública es buena, dada sus tasas y tarifas, mientras que el 36,77% considera que siempre lo es. Por otro lado, el 19,58% considera que casi siempre la institución pública muestra interés por resolver un problema o inconveniente presentado con los servicios, mientras que el 44,91% considera que siempre lo hace.

Objetivo específico 4: Identificar el nivel de la dimensión confianza

Tabla 7

Nivel de la dimensión confianza

Nivel de satisfacción	n	%
Bajo	101	26,37%
Medio	77	20,10%
Alto	205	53,52%
Total	383	100,00%

Nota. Datos extraídos de los 383 contribuyentes de una institución pública.

Interpretación:

En la tabla 7 se observa que 205 contribuyentes (53,52%) de la institución pública de administración tributaria de Trujillo en estudio calificó la dimensión confianza en el “Nivel Alto”, mientras que 77 contribuyentes (20,10%) la calificó en el “Nivel Medio” y 101 contribuyentes (26,37%), en el “Nivel Bajo”.

Tabla 8*Distribución de ítems de la dimensión confianza*

Nº	Dimensión 4 Descripción de Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
10	Al acudir a esta Institución Pública sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios prestados.	50	13.05	56	14.62	64	16.71	70	18.28	143	37.34	383	100.00
11	Esta Institución Pública se preocupa por las necesidades de los usuarios.	53	13.84	44	11.49	44	11.49	83	21.67	150	39.16	383	100.00

Interpretación:

La tabla 8 muestra que el 18,28% de contribuyentes considera que casi siempre el servicio prestado por la institución pública no tendrá problemas o inconvenientes, mientras que el 37,60% considera que siempre no se presentan problemas. Asimismo, el 21,67% considera que casi siempre la institución pública se preocupa por las necesidades de los usuarios, mientras que el 39,16% considera que siempre lo hace.

Objetivo Específico 5: Analizar el nivel de la dimensión expectativas

Tabla 9

Nivel de la dimensión expectativas

Nivel de satisfacción	n	%
Bajo	73	19,06%
Medio	96	25,07%
Alto	214	55,87%
Total	383	100,00%

Nota. Datos extraídos de los 383 contribuyentes de una institución pública.

Interpretación:

En la tabla 9 se observa que 214 contribuyentes (55,87%) de la institución pública de administración tributaria de Trujillo en estudio calificó la dimensión expectativa en el “Nivel Alto”, mientras que 96 contribuyentes (25,07%) la calificó en el “Nivel Medio” y 73 contribuyentes (19,06%), en el “Nivel Bajo”.

Tabla 10

Distribución de ítems de la dimensión expectativas

Nº	Dimensión 5 Descripción de Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
12	El servicio que ofrece esta Institución Pública se adapta a sus necesidades como usuario.	43	11.23	58	15.14	48	12.53	70	18.28	164	42.82	383	100.00
13	El personal de esta Institución Pública es claro en las explicaciones o informaciones dadas.	44	11.49	37	9.66	61	15.93	89	23.24	152	39.69	383	100.00
14	El personal de esta Institución Pública posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	44	11.49	39	10.18	46	12.06	70	18.28	184	48.04	383	100.00

Interpretación:

La tabla 10 muestra que el 18,28% de contribuyentes considera que casi siempre el servicio que ofrece la institución pública se adapta a las necesidades como usuario, mientras que el 42,82% considera que siempre se adapta. Asimismo, el 23,24% considera que casi siempre el personal de la institución pública es claro en las explicaciones o informaciones dadas, mientras que el 39,69% considera que siempre lo es. Por otro lado, el 18,28% considera que casi siempre el personal de la institución pública posee los conocimientos acerca de los servicios prestados, mientras que el 48,04% considera que siempre posee.

Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción

Tabla 11

Nivel de satisfacción del contribuyente

Nivel de satisfacción	n	%
Bajo	52	13.58%
Medio	99	25.85%
Alto	232	60.57%
Total	383	100.00%

Nota. Datos extraídos de los 383 contribuyentes de una institución pública.

Interpretación:

En la tabla 11 se observa que 232 contribuyentes (60.57%) de la institución pública de administración tributaria de Trujillo en estudio posee una satisfacción con el servicio en el “Nivel Alto”, mientras que 99 contribuyentes (25.85%) posee una satisfacción en el “Nivel Medio” y 52 contribuyentes (13.58%), en el “Nivel Bajo”.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación se planteó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del contribuyente de una institución pública de administración tributaria Trujillo, 2022; para lo cual fue necesario la medición de la percepción de los contribuyente respecto a su satisfacción y las dimensiones que la componen (Calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas); en ese sentido, los resultados fueron aplicables solo para la realidad de la institución en estudio, y de ninguna forma se puede generalizar a otras instituciones con realidades diferentes a la encontrada; no obstante, lo que puede generalizarse es la metodología aplicada que puede servir para otros estudio.

Respecto al primer objetivo específico, se encontró que el 53,74% de contribuyentes de la institución calificó la dimensión calidad funcional percibida en el nivel alto, mientras que el 24.28% la calificó en el nivel medio (tabla 1), puesto que más de la mitad de los usuarios consideró que el personal de la institución soluciona satisfactoriamente sus quejas, conoce sus intereses y necesidades, la institución da el servicio que se espera y presta servicios satisfactorios a comparación con otras unidades de la municipalidad (tabla 2). Este resultado no coincide con Althona y Tobio (2022), quienes encontraron en una institución pública en Colombia que la calidad percibida del servicio no es adecuada puesto que, cuando acceden a una solicitud de reclamo, no se les brindan solución ni seguimiento satisfactorio; no obstante, si coincide con López et al. (2018), quienes encontraron en la Administración General Tributaria (SAT) que la calidad del servicio percibido por los ciudadanos usuarios es buena, puesto que ellos reciben el servicio que esperan de la institución.

La calidad funcional percibida del servicio está sustentada en el aporte de Angamarca et al. (2020), quien la definió como la forma en que se prestan los servicios con una calidad que satisfaga las necesidades del cliente según la idoneidad para su uso. Al respecto, García (2016) mencionó que la calidad surge de la evaluación del servicio por parte del usuario y se ve reflejada en su satisfacción, la cual depende cómo se da el servicio y si este responde a sus demandas y necesidades. Esto permite deducir que los contribuyentes perciben la

calidad funcional del servicio de manera positiva al satisfacer sus necesidades y requerimientos, no obstante, existe un porcentaje que considera que la calidad debe mejorar aún.

Respecto al segundo objetivo específico, se encontró que el 55,61% de contribuyentes de la institución calificó la dimensión calidad técnica percibida en el nivel alto, mientras que el 20,89% la calificó en el nivel medio (tabla 3), puesto que más de la mitad de usuarios indicó que observa mejoras en el servicio ofrecido por esta institución y que la calidad de los servicios recibido es conforme (tabla 4). Este resultado no coincide con Robalino (2018), quien encontró en el servicio de una institución pública en Quito que existe un vacío en la atención al contribuyente, en cuanto a calidad percibida y tiempo del servicio, que se ve reflejado en insatisfacción y disconformidad de los contribuyentes.

La calidad técnica percibida del servicio se sustenta en el aporte de Angamarca et al. (2020), quien la definió como aquellas características inherentes a los servicios, donde la satisfacción es la respuesta positiva de los usuarios al contacto con el servicio, estado emocional que resulta de la evaluación del servicio. Pavón et al. (2018), coinciden al decir que la satisfacción del usuario con el servicio depende mucho de la atención recibida de parte de la organización. Esto permite deducir que la mayoría de contribuyente considera que el servicio cuenta con características inherentes adecuadas que satisface sus expectativas, no obstante, una parte de contribuyentes aún no está conforme con el servicio y que debe mejorar.

Respecto al tercer objetivo específico, se encontró que el 49,61% de contribuyentes de la institución calificó la dimensión valor percibido en el nivel alto, mientras que el 29,50% la calificó en el nivel medio (tabla 5), puesto que más de la mitad de contribuyentes tiene confianza en la institución, las tasas y tarifas brindadas por la institución son buenas, y la institución muestra interés por resolver un problema o inconveniente (tabla 6). Este resultado no coincide con Ruiz (2022), quien encontró en una institución pública en Pucallpa que los ciudadanos percibieron el servicio como de bajo valor, lo que significa que los usuarios recibieron una atención que no cumplía con sus expectativas. Tampoco coincidió con Rivera (2022), quien encontró en una organización pública que el 60% de usuarios está insatisfecho por

las altas tasas de cobro y la falta de soluciones a los problemas planteados a la mesa de servicio al usuario.

El valor percibido del servicio se sustenta en Angamarca et al. (2020), quien lo definió como el valor que un usuario le da a un servicio depende del beneficio que recibe de este y lo que costó. Por su lado, Carvache et al. (2018) sostiene que la satisfacción del usuario tiene que ver con la valoración que le da al servicio recibido. Esto permite deducir que el valor percibido por casi la mitad de contribuyentes es adecuada debido al beneficio recibido por parte de la institución, no obstante, más de la mitad sigue aun considerando que el servicio es regular o malo, por lo que debe plantearse alternativas de mejora que incremente el valor percibido.

Respecto al cuarto objetivo específico, se encontró que el 53,52% de contribuyentes de la institución calificó la dimensión confianza en el nivel alto, mientras que el 20,10% la calificó en el nivel medio (tabla 7), puesto que más de la mitad de contribuyentes consideró que el servicio de la institución pública no presenta problemas o inconvenientes, y que la institución se preocupa por las necesidades de los usuarios (tabla 8). Este resultado coincide con Saavedra (2022), quien encontró en una oficina municipal en Chachapoyas que los usuarios estuvieron satisfechos con la atención recibida, por la confianza generada en el servicio personalizado y por la preocupación por sus necesidades. No obstante, no coincidió con Ruiz (2022), quien encontró en una institución pública en Pucallpa que los usuarios no tuvieron confianza en la atención recibida, puesto la atención recibida no cumplió con sus expectativas.

La confianza en el servicio se sustenta en el aporte de Angamarca et al. (2020), quien señaló que la confianza es un índice de satisfacción y una dimensión de desempeño basado en el nivel alcanzado, las percepciones de los clientes sobre la capacidad de la empresa para brindar un servicio de calidad en el futuro y hacer que los usuarios hablen favorablemente sobre la calidad del servicio. Esto permite deducir que la mayoría de contribuyentes confía en el servicio recibido por la institución y que en el futuro seguirá siendo así, no obstante, un segmento de contribuyente no tiene confianza en el servicio tal vez por malas experiencias.

Respecto al objetivo general, se encontró que el 60.57% de los contribuyentes de

una institución pública autoridad fiscal en Trujillo posee un nivel alto de satisfacción, mientras que el 25.85% presentó un nivel medio (tabla 11). Este resultado coincide con Saavedra (2022), quien encontró en la oficina municipal en Chachapoyas que los usuarios, en su mayoría, estuvieron satisfechos con el servicio que reciben. No obstante, no coincide con los resultados de Canahuari (2019), quien encontró en una institución pública en Tacna que la satisfacción de los contribuyentes fue de nivel regular en un 79,9%. Tampoco coincide con Ruiz (2022), quien encontró en una institución pública en Pucallpa que la satisfacción de los usuarios fue calificada por el 63% de los encuestadas como moderada, ni con Cruz (2022), quien encontró que el nivel de satisfacción de los usuarios de una institución pública en Ecuador fue regular en más del 50% de usuarios.

Por otro lado, tampoco coincide con Rivera (2022), quien encontró en una institución pública que el 60% se mostró insatisfecho con el servicio prestado. Tampoco coincide con Robalino (2018), quien encontró en el servicio de rentas internas en un municipio en Quito que el 51% de los contribuyentes se mostró insatisfecho con los servicios que brinda, ni con Valdera (2020), quien encontró en el área de ingresos municipal que el 49,43% de los usuarios de la organización se mostró insatisfecho con la atención recibida por parte del área. Finalmente, no coincide con Estrella (2018), quien encontró en un centro de servicios SUNAT de Ate que existe insatisfacción en el servicio que se brinda en la institución.

La importancia de la satisfacción del usuario se sustenta en el aporte de Dalorango (2017), quien señaló que la satisfacción es algo psicológico que puede verse como el agrado del usuario al obtener lo que espera de un servicio, por lo tanto, la satisfacción es una medida directa de si el servicio cumple con sus expectativas. También se sustenta en los aportes de Kotler y Armstrong (2013), quienes consideran que la satisfacción del usuario se refleja en la emoción resultante de comparar la percepción del servicio con sus expectativas. En ese sentido, se puede deducir que más de la mitad de los contribuyentes encuestados han experimentado un estado de agrado al comparar el servicio recibido con sus expectativas, lo que es bueno, sin embargo, un porcentaje menor considera que el servicio no es lo suficientemente bueno para satisfacer sus expectativas.

Respecto al quinto objetivo específico, se encontró que el 55,87% de contribuyentes de la institución calificó la dimensión expectativa en el nivel alto, mientras que el 25,07% la calificó en el nivel medio (tabla 9), puesto que más de la mitad de contribuyentes señaló que el servicio que ofrece la institución pública se adapta a las necesidades como usuario, el personal es claro en las explicaciones o informaciones dadas, y el personal posee los conocimientos acerca de los servicios prestados (tabla 10). Este resultado no coincide con Cruz (2022), quien encontró en su estudio que el servicio recibido cumplió de manera regular con sus expectativas, debido a la falta de capacitación del personal y la falta de conocimiento para resolver dudas o realizar los trámites requeridos por los usuarios, lo que genera problemas para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Tampoco coincide con Saavedra (2022), quien encontró en la oficina municipal en Chachapoyas el servicio no cumplió con sus expectativas, es por ello que, debido a la constante rotación de personal, los usuarios no están satisfechos porque los trabajadores de atención al público no tienen los conocimientos suficientes para aclarar sus inquietudes. Las expectativas en el servicio se sustentan en el aporte de Angamarca et al. (2020), quien la definió como aquella variable que está estrechamente relacionada con las experiencias previas que el usuario ha vivido con el servicio. Asimismo, se sustenta en Morillo y Morillo (2016), quienes señalaron que la satisfacción del usuario se basa en sus expectativas y como son atendidas por el servicio. Esto permite deducir que la mayoría de los contribuyentes encuestados tiene altas expectativas del servicio que son cubiertas por la institución, pero aún hay un porcentaje que posee expectativas medias y bajas.

Los resultados encontrados mostraron que la satisfacción de los contribuyentes de una institución pública autoridad fiscal en Trujillo fue favorable en un mayor porcentaje, al igual que en todas sus dimensiones (Calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas), no obstante, existe un porcentaje de contribuyentes que considera que la variables y sus dimensiones son de nivel medio y bajo, siendo las dimensiones menor calificadas la calidad funcional percibida, el valor percibido y la confianza, siendo dentro de

ellas los elementos menor calificados que en la institución pública se da el servicio que usted espera, que el usuario tiene confianza en el servicio de la institución y que al acudir a la institución, el usuario sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios prestados.

En ese sentido, es importante tener en cuenta estos puntos para que sea posible el planteamiento de alternativas de mejora para el servicio de la institución, considerando que la satisfacción del contribuyente es muy importante, tal y como lo mencionó Angamarca et al. (2020), que la satisfacción del usuario es un concepto relacionado a la lealtad hacia una organización. Asimismo, este estudio da pie a que se realicen en el futuro más investigaciones correlacionales y experimentales en donde se implemente estrategias de mejora para solucionar el problema, no solo en esta institución, sino en diversas.

VI. CONCLUSIONES

En este trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El nivel de satisfacción del contribuyente de una institución pública de administración tributaria fue alto, obteniendo un porcentaje de 60,57% que, debido a ese resultado, los contribuyentes se van tranquilos de haberlos resueltos sus quejas y dudas, no obstante, el porcentaje restante de contribuyentes califica la dimensión en el nivel regular o bajo, por lo que deben plantearse mejoras.
2. El nivel de satisfacción en la dimensión calidad funcional percibida fue calificado favorablemente puesto que el 53,74% de contribuyentes la calificó en el nivel alto, no obstante, el porcentaje restante de contribuyentes califica la dimensión en el nivel regular o bajo, debido a que a algunos de ellos no se les solucionaron satisfactoriamente sus trámites y sus reclamos.
3. El nivel de satisfacción en la dimensión calidad técnica percibida fue calificado favorablemente puesto que el 55,61% de contribuyentes la calificó en el nivel alto, no obstante, el porcentaje restante de contribuyentes califica la dimensión en el nivel regular o bajo, debido a que algunos consideran que se debe mejorar la calidad de servicio y atención al contribuyente.
4. El nivel de satisfacción en su dimensión valor percibida fue calificado poco favorable puesto que el 49,61% de contribuyentes la calificó en el nivel alto, no obstante, el porcentaje restante de contribuyentes califica la dimensión en el nivel regular o bajo, debido a que algunos consideran que se debe de mejorar en dar solución a los trámites documentarios de los contribuyentes y mostrar el interés al dar solución en resolverlo.
5. El nivel de satisfacción en su dimensión de confianza fue calificado favorablemente puesto que el 53,52% de contribuyentes la calificó en el nivel alto, no obstante, el porcentaje restante de contribuyentes califica la dimensión en el nivel regular o bajo, debido a que algunos consideran que la institución debe preocuparse en dar solución al contribuyente y generarle confianza.

6. El nivel satisfacción en su dimensión de expectativas fue calificado favorablemente puesto que el 55,87% de contribuyentes la calificó en el nivel alto, no obstante, el porcentaje restante de contribuyentes califica la dimensión en el nivel regular o bajo, debido a que algunos consideran que se debe capacitar al personal en conocimientos para dar una atención de calidad.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Gerente General, capacitar a los trabajadores en todas las áreas, para estar preparados para una adecuada orientación, buen trato de atención, así mismo reducir los tiempos de espera en lo que respecta a los trámites de expedientes.

Se recomienda dar charlas de orientación a los contribuyentes o asesorías con respecto a los trámites y requisitos que se tienen que presentar en la Institución Pública.

Agilizar los plazos para los trámites de espera de respuesta, mejorar la capacitación de los que atienden en consultas, que se mejore la atención en la consulta telefónica, en lo que respecta a la orientación de sus trámites o información.

Que se mejore la plataforma por los errores que presenta la página web, que el servidor sea más ágil, más eficiencia, ya que se observa que hay mucho personal sin hacer nada y muchas personas esperando, mejorar la velocidad de las plataformas y de los módulos de consultas de deudas y de pagos.

Se recomienda que las quejas del libro de reclamación, pedidos, reclamos y sugerencias, que los funcionarios de la empresa mediante la oficina de defensoría del ciudadano puedan solucionar y fortalecer el servicio al contribuyente para así mejorar constantemente el beneficio de la población.

Se recomienda a los futuros investigadores realizar estudios experimentales en donde se mejore la organización de la empresa, donde se presenta algunos problemas, que se implemente el plan de mejora con la finalidad de incrementar el nivel de satisfacción del contribuyente.

REFERENCIAS

- Adriazola, A. (2021). Proposals to increase tax collection. *Advocate*, 40(1), 57-69. <https://doi.org/10.26439/advocatus2021.n040.5284>
- Altahona, M. y Tobio, L. (2022). *Satisfacción del usuario en los procedimientos de la secretaría de tránsito y transporte del municipio de Puerto Colombia* [Tesis de posgrado, Universidad Simón Bolívar]. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/9890>
- Angamarca, G., Diaz, Y. y Martinez, C. (2020). Calidad percibida por clientes de hoteles en la provincia de Los Ríos, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(4), 380-393. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i4.34669>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica: para las ciencias administrativas, aplicadas, artísticas y humanas*. Enfoques Consulting E.I.R.L. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de Investigación: Gestión, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (4.º Ed.). Pearson Education.
- Carvache, M., Carvache, W., Macas, C., & Orden, M. (2018). Motivations, Evaluation, and Tourist Satisfaction in a Sun and Beach Destination in Ecuador. *Espacios Magazine*, 39(13), 7-19. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/a18v39n13p04.pdf>
- Chen, J.; Jubilado, J.; Capistrano, P. & Yen, D. (2015). Factors Affecting Online Tax Filing - An Application of the IS Success Model and Trust Theory. *Computers in Human Behavior*, 43(1), 251–262. <http://doi.org/10.1016/j.chb.2014.11.017>
- Chiriboga, E., Guamán, Y., Pérez, M., Hidalgo, J. & Mora, F. (2018). Service quality and its impact on cultural tourism: a case study of the Municipal Museum. *Espacios Magazine*, 39(19), 9-22. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p09.pdf>

- Cruz, J. (2022). *Satisfacción del usuario en el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Vinces* [Tesis, Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11174>
- Dalorango, R. (2017). Customer satisfaction with supermarkets in border areas. *Digital magazine of administrative sciences*, 4(1), 35-39. <https://www.redalyc.org/pdf/5116/511651380005.pdf>
- Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., Reátegui, J., & Pizzán, S. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1). 728–744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Estrella, C. (2018). *Calidad de servicio en el Centro de Atención al Contribuyente SUNAT - Ate - 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30888>
- Gangl, K.; Hofmann, E. & Kirchler, E. (2015). Tax authorities' interaction with taxpayers: A conception of compliance in social dilemmas by power and trust. *New Ideas in Psychology*, 37, 13-23. <https://doi.org/10.1016/j.newideapsych.2014.12.001>
- García, A. (2016). Culture of service in the optimization of customer service. *Telos Magazine*, 18(3), 381-398. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>
- Haning, M.; Hamzah, H. & Tahili, M. (2020). Determinants of public trust and its effect on taxpayer compliance behavior in South Sulawesi Province, Indonesia. *Viesoji Politika ir Administravimas*, 19(2), 205-218. <https://doi.org/10.13165/VPA-20-19-2-04>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de investigación: Rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.º Ed). McGraw Hill.

- Hofmann, E.; Gangl, K.; Kirchler, E. & Stark, J. (2014). Enhancing tax compliance through coercive and legitimate power of tax authorities by concurrently diminishing or facilitating trust in tax authorities. *Law & Policy*, 36(3), 290-313. <http://doi.org/10.1111/lapo.12021>
- Isaac, O.; Abdullah, Z.; Ramayah, T.; Mutahar, A. & Alrajawy, I. (2018). Integrating user satisfaction and performance impact with technology acceptance model (TAM) to examine the internet usage within organizations in Yemen. *Asian Journal of Information Technology*, 17(1), 60-78. <https://doi.org/10.3923/ajit.2018.60.78>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentals of Marketing*. Pearson Education.
- López, L., Olivera, S. y Tinoco, D. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación Estado-ciudadano: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria* [Tesis de posgrado, Universidad ESAN]. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1377>
- Lozza, E., & Castiglioni, C. (2018). Tax climate in the national press: A new tool in tax behaviour research. *Journal of Social and Political Psychology*, 6(2), 401-419. <https://doi.org/10.5964/jspp.v6i2.937>
- Mejías, A., & Manrique, S. (2011). Dimensions of customer satisfaction at universities banks: an approach using factors analysis. *Industrial Engineering*, 32(1), 43–47. <https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/344>
- Ministerio de Hacienda y Función Tributaria (2018). *Valoración de la Agencia Tributaria por los ciudadanos*. Portal Agencia tributaria. https://sede.agencia tributaria.gob.es/Sede/informacion-institucional/memorias/memoria-2017/2-informacion-institucional/2_5-valoracion-agencia-tributaria-ciudadanos.html
- Morillo, M. & Morillo, M. (2016). User satisfaction and quality of service in tourist accommodation in the state of Mérida, Venezuela. *Journal of Social Sciences*, 22(2), 111-131. <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/>

- Muehlbacher, S.; Kirchler, E. & Schwarzenberger, H. (2011). Voluntary versus enforced tax compliance: Empirical evidence for the "slippery slope" framework. *European Journal of Law and Economics*, 32(1), 89-97. <https://doi.org/10.1007/s10657-011-9236-9>
- Munizaga, C. (2020). Digital satisfaction of taxpayers: perception and comparative experience. *Tax Studies Magazine*, 24(1), 223-251. <https://revistas.uchile.cl/index.php/RET/article/view/60707>
- Rivera, K. (2022). *Nivel de satisfacción en los clientes de la Empresa Pública Emsaba* [Tesis, Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11229>
- Robalino, P. (2018). *Application of the SERVQUAL model to measure satisfaction in taxpayer service in the southern agency of the Internal Revenue Service of the city of Quito during the period 2016* [Master's Degree in Business Management, Catholic University of Ecuador]. <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/20.500.11962/22256>
- Ruiz, J., Martínez, O. & Verján, R. (2018). Quality of service perceived in hotels in the city of Tijuana, Mexico. *Espacios Magazine*, 39(50), 7-16. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p07.pdf>
- Ruiz, L. (2022). Satisfacción del usuario en la oficina de registro de Pucallpa. *Maestro y Sociedad*, 19(1), 228-237. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5494>
- Saavedra, R. (2022). *Satisfacción del usuario de la OMAPED de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas 2020* [Tesis de grado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://hdl.handle.net/20.500.14077/2797>
- Saha, P.; Nath, A. & Salehi-Sangari, E. (2010). Success of government e-service delivery: Does satisfaction matter? *Electronic Government. EGOV 2010*, 6228(1), 204-215. https://doi.org/10.1007/978-3-642-14799-9_18

- Sanchez, H.; Reyes, C. y Mejía, K. (2009). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Steffanell, I., Arteta, Y. & Noda, M. (2017). Internal customer satisfaction in small and medium hotel companies. *Holguín Science Magazine*, 23(3), 1-13. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181552082003.pdf>
- Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios (2021). *Resultados de la encuesta general de percepción de calidad del servicio proporcionado por la DIAN 2021*. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN. <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/Informe-Encuesta-Percepcion-Calidad-del-Servicio-2021.pdf>
- Tjondro, E.; Effie, P. & Yoke, A. (2019). The Influence of E-Tax User Satisfaction on Perception of Service Tax Climate and Overall Satisfaction. *Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies*, 5(4), 15-34. <https://doi.org/10.32602/jafas.2019.35>
- Uba, I.; Mohd, M.; Hapini, A. & Latifah, M. (2021). A Conceptual model of E-Taxation satisfaction: How can taxpayers be tickled pink with the smart Web-Based taxation application? *Journal of Physics: Conference Series*, 1(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1997/1/012041>
- Valdera (2020). Satisfacción del usuario en un municipio en la provincia de Ferreñafe en 2019 [Tesis de grado, Universidad Señores de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6737>
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Macro E.I.R.L.
- Zaidi, S.; Henderson, C. & Gupta, G. (2016). The moderating effect of culture on e-filing taxes: evidence from India. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 7(1), 134-152. <https://scholarworks.calstate.edu/downloads/6108vh276>

ANEXO

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción	La satisfacción del usuario se observa cuando se cumplen las expectativas del cliente, la satisfacción es algo que puede verse como felicidad al obtener lo que quiere y espera de un servicio o producto proporcionado por una empresa y cosas básicas felices, por lo tanto, la satisfacción del cliente se considera una medida directa (Dalorango, 2017).	La satisfacción se medirá a través de la aplicación de un cuestionario a una muestra de 383 contribuyentes, considerándose las cinco dimensiones de Mejías y Manrique (2011), con 14 ítems y una escala de Likert.	Calidad funcional percibida	<ul style="list-style-type: none"> - Solución de quejas - Servicio esperado - Personal dispuesto a colaborar - Servicio mejorado 	Ordinal 1=Bajo 2=Medio 3=Alto
			Calidad técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoras en el servicio - Servicios conformes 	
			Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> - Unidad que transmite confianza - Precios y tasas adecuadas - Solución de problemas 	
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> - No cometer errores - Preocupación por las necesidades de los usuarios 	
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios adaptados - Atención personalizada - Personal preparado 	

Nota. De Acuerdo a las dimensiones por análisis de factores que plantean Mejías y Manrique (2011).

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Nivel de satisfacción del contribuyente de una institución pública de administración tributaria en Trujillo, 2022.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Pregunta general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del contribuyente de una institución pública de administración tributaria Trujillo, 2022?</p> <p>Preguntas específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el nivel de la calidad funcional percibida del contribuyente de una institución pública de administración tributaria, 2022? 2. ¿Cuál es el nivel de la calidad técnica percibida del contribuyente de una institución pública de administración tributaria, 2022? 3. ¿Cuál es el nivel del valor percibido del contribuyente de una institución pública de administración tributaria Trujillo, 2022? 4. ¿Cuál es el nivel de confianza del contribuyente de una institución pública de administración tributaria, 2022? 5. ¿Cuál es el nivel de expectativas del contribuyente de una institución pública de administración tributaria, 2022? 	<p>Objetivo general: determinar el nivel de satisfacción del contribuyente de una institución pública de administración tributaria Trujillo, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el nivel de calidad funcional percibida del contribuyente de una institución pública de administración tributaria, Trujillo 2022. 2. Analizar el nivel de calidad percibida del contribuyente de una institución pública de administración tributaria, 2022. 3. Analizar el nivel de valor percibida del contribuyente de una institución pública de administración tributaria, 2022. 4. Identificar el nivel de confianza de una institución pública de administración tributaria, 2022. 5. Analizar el nivel de expectativas de una institución pública de administración tributaria, 2022. 	<p>No se plantearon hipótesis, puesto que, de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), solo se plantean hipótesis en aquellas investigaciones descriptivas que pretendan predecir una cifra o dato, o en investigaciones correlacionales y causales.</p>	<p>Tipo: Aplicada. Enfoque: Cuantitativo. Alcance: Descriptivo. Diseño: No experimental, transversal.</p> <p>Población: 102,837 contribuyentes de la institución de administración tributaria de Trujillo.</p> <p>Muestra: 383 contribuyentes.</p> <p>Muestreo: Aleatorio simple.</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta (Cuestionario).</p> <p>Análisis de datos: Estadística descriptiva simple (tablas de frecuencias y porcentajes).</p>

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir el nivel de satisfacción del usuario

Estimado(a) contribuyente, se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con un aspa “X”, a la alternativa según sea su respuesta.

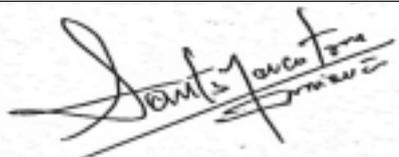
INSTRUCCIONES: Usando algunas de las cinco opciones en la parte superior derecha de la tabla, marque con una X el recuadro que se ajuste mejor a su respuesta.		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Calidad funcional Percibida						
1	El personal de esta Entidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas.					
2	En esta Entidad se da el servicio que usted espera.					
3	El personal de esta Entidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.					
4	Esta Entidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras Unidades de la Municipalidad de servicio al usuario.					
Dimensión 2: Calidad Técnica percibida						
5	Observo mejoras en el servicio ofrecido por esta Entidad.					
6	La calidad de los servicios prestados es conforme					
Dimensión 3: Valor percibida						
7	Usted tiene confianza en esta Unidad de Servicio al Usuario.					
8	La calidad de los servicios prestados en esta Unidad es buena, dadas sus tasas y tarifas.					
9	Cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados esta Entidad, mostro un interés por resolverlo.					
Dimensión 4: Confianza						
10	Al acudir a esta Entidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.					

11	Esta Entidad se preocupa por las necesidades de sus Usuarios.					
Dimensión 5: Expectativas						
12	El servicio que ofrece esta Entidad se adapta a sus necesidades como usuario.					
13	El personal de esta Entidad es claro en las explicaciones o informaciones dadas.					
14	El personal de esta Entidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					

¡Gracias por su Participación!

Anexo 4. Validación del instrumento por Juicio de Expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Satisfacción
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de satisfacción
Nombres y apellidos del experto	Enrique Santos Nauca Torres
Documento de identidad	41657065
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	944603868
Firma	
Fecha	10 /10 / 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Satisfacción
Objetivo del instrumento	Medir el Nivel de Satisfacción
Nombres y apellidos del experto	JUAN CARLOS ARMAS CHANG
Documento de identidad	18137231
Años de experiencia en el área	6
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	988892284
Firma	 Lic. Armas Chang Juan CLAD 18238
Fecha	11 / 05 / 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Satisfacción
Objetivo del instrumento	Medir el Nivel de Satisfacción
Nombres y apellidos del experto	Tania Vanessa Colchado Cerdán
Documento de identidad	18143923
Años de experiencia en el área	21 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	964 430 296
Firma	
Fecha	10 /05 /2022

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Constancia de Evaluación del Instrumento

Lic. Alfredo Edgar Alcalde Guerra, identificado con DNI N° 18144146 de profesión Estadístico egresado de la Universidad Nacional de Trujillo, doy fe que el Instrumento tienen una confiabilidad de 0.974 mediante el cálculo del Alfa de Cronbach en el SPSS versión 25, es decir que el instrumento es Confiable y se puede aplicar en el siguiente proyecto de Investigación titulado: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE TRUJILLO - 2022”**

Resumen del Alfa de Cronbach no deja de ser una media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas (Alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (Alfa de Cronbach estandarizado). Hay que advertir que ambas fórmulas son versiones de la misma y que pueden deducirse la una de la otra. El Alfa de Cronbach y el Alfa de Cronbach estandarizados, coinciden cuando se estandarizan las variables originales (ítems).

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

- S_i^2 es la [varianza](#) del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,9740	14

Anexo 6. Autorización de aplicación del instrumento

Trujillo, 6 de Julio del 2022

Dra.
Yameli Romina Vicente Velasquez
Responsable de Asuntos Legales
Servicio de Administración Tributaria de Trujillo-SATT
Presente.-



Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que tema de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del X ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos de obtener mi título profesional al finalizar mi carrera de administración

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada:

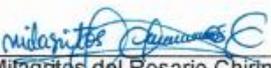
Nivel de Satisfacción del Contribuyente de una institución pública de administración tributaria en Trujillo, 2022

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación, en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


Milagros del Rosario Chirinos Guevara
DNI.40962953

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Yameli Romina Vicente Velásquez
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
Identificado con DNI 46475270, en mi calidad de Asesoría Legal
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
del Asuntos área Legales de
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa Servicio de Administración Tributaria de Trujillo
(Nombre de la empresa)
con R.U.C N° 20397808522, ubicada en la ciudad de Jr. Bolívar Nro. 538

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a, ita,) Milagritos del Rosario Cbirines Guevara
(Nombre completo del o los estudiantes)

Identificado(s) con DNI N° 40962953, de la () Carrera profesional Contabilidad / (X) Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Datos de los Contribuyentes para elaborar la muestra.
Aplicación de la encuesta a los colaboradores.
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, () Trabajo de Investigación, () Tesis, para optar al grado de (X) Bachiller, o () Título Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

(X) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.


Abog. Yameli R. Vicente Velásquez
RESP. ASUNTOS LEGALES

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 46475270

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante

DNI: 40962953

Firma del Estudiante

DNI:

Anexo 7. Determinación del tamaño de muestra

Para el cálculo del tamaño mínimo de muestra de contribuyentes, fue necesario la aplicación de la fórmula estadística para muestras probabilísticas con población conocida, mediante el cual se obtuvo un resultado de 383 contribuyentes. La muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{N P Q Z^2}{(N - 1)E^2 + P Q Z^2}$$

Dónde:

n	=	Tamaño mínimo que debe tener la muestra de estudio
N	=	Población de estudio = 102,837 contribuyentes
Z	=	Valor de la distribución Z a un nivel de confianza de 95% = 1,96
P	=	Proporción de eventos favorables = 0,50
Q	=	Proporción de eventos desfavorables Q= (1-Q) = 0,50
E	=	Error de predicción = 0,05

Se realizaron los cálculos pertinentes:

$$n = \frac{102,837 (0,50)(0,50)(1,96)^2}{(102,837 - 1)(0,05)^2 + (0,50)(0,50)(1,96)^2}$$

n= 382,73 contribuyentes.

n= 383 contribuyentes.

Anexo 8. Base de datos

Marca temporal	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14
9/20/2022 1:23:11	Casi siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre
9/20/2020 1:26:15	Casi siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre
9/20/2020 2:01:15	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
9/20/2020 2:02:21	Casi nunca	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre
9/20/2020 2:17:03	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
9/20/2020 2:19:24	Casi nunca	Nunca	Siempre	A veces	Siempre	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre
9/20/2020 2:35:06	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre
9/20/2020 3:08:30	Casi nunca	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre
9/20/2020 3:14:12	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Nunca	Siempre
9/20/2020 3:20:31	Casi nunca	Siempre	Casi nunca	A veces	Siempre	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Nunca	Siempre
9/20/2020 3:24:04	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca
9/20/2020 3:28:32	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre
9/20/2020 3:59:54	Siempre	Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca
9/20/2020 4:40:08	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre
9/20/2020 5:17:15	Casi nunca	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	Nunca	Siempre
9/20/2020 5:32:19	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca
9/20/2020 5:50:48	Casi nunca	Siempre	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Siempre
9/20/2020 6:35:14	Casi nunca	Nunca	Siempre	Casi nunca	Siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca

9/20/2020 6:40:03	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
9/20/2020 7:07:23	Casi nunca	Siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre
9/20/2020 7:44:20	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre
9/20/2020 8:06:52	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre
9/20/2020 11:04:55	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre
9/20/2020 11:08:03	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre
9/20/2020 11:14:47	Casi nunca	Siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre
9/20/2020 12:50:55	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
9/20/2020 12:55:18	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca
9/20/2020 15:48:06	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca					
9/20/2020 17:44:01	Casi nunca	Siempre	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre
9/20/2020 17:45:20	Casi nunca	Siempre	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
9/20/2020 18:46:24	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
9/20/2020 19:03:51	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre
9/20/2020 19:10:59	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
9/20/2020 19:19:52	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca
9/20/2020 19:37:48	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca
9/20/2020 20:06:20	Casi nunca	Siempre	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Siempre
9/20/2020 20:06:39	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
9/20/2020 20:16:12	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre

9/20/2020 20:56:55	Casi nunca	Siempre	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Siempre
9/20/2020 21:04:41	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
9/20/2020 21:10:05	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre
9/20/2020 21:18:53	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre
9/21/2020 0:07:50	Casi nunca	Siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi nunca	Siempre
9/21/2020 0:24:54	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre
9/21/2020 0:26:57	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi nunca	Siempre
9/21/2020 0:46:01	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi nunca	Siempre
9/21/2020 0:46:28	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
9/21/2020 1:06:46	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi nunca	Siempre
9/21/2020 1:34:10	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre
9/21/2020 1:52:49	Siempre	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre
9/21/2020 2:34:32	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre
9/21/2020 4:29:27	Siempre	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre
9/21/2020 5:38:19	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre
9/21/2020 5:52:39	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Siempre
9/21/2020 5:57:00	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca
9/21/2020 6:08:07	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre
9/21/2020 7:18:03	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre
9/21/2020 7:25:33	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre

9/21/2020 7:38:52	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	
9/21/2020 7:58:10	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	
9/21/2020 8:28:39	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre
9/21/2020 8:40:00	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	
9/21/2020 10:12:52	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	
9/21/2020 11:15:52	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	
9/21/2020 12:36:41	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	
9/21/2020 14:03:54	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	
9/21/2020 14:25:30	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	
9/21/2020 14:30:42	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	
9/21/2020 15:35:07	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	
9/21/2020 18:39:35	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	
9/21/2020 19:21:53	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	
9/21/2020 19:37:16	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	
9/21/2020 19:46:58	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	
9/21/2020 20:26:02	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	
9/21/2020 20:26:41	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces					
9/21/2020 21:53:00	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	
9/22/2020 1:16:22	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	
9/22/2020 2:15:57	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Nunca	

9/22/2020 2:17:10	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca
9/22/2020 3:01:06	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca
9/22/2020 3:58:03	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca					
9/22/2020 4:24:48	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Nunca
9/22/2020 4:35:24	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Nunca
9/22/2020 6:01:30	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Nunca
9/22/2020 7:00:39	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre
9/22/2020 7:05:11	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi siempre
9/22/2020 7:21:15	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
9/22/2020 7:23:22	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/22/2020 7:27:59	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/22/2020 8:19:12	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre
9/22/2020 9:30:10	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/22/2020 9:36:39	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/22/2020 10:58:05	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
9/22/2020 12:10:23	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
9/22/2020 12:26:06	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/22/2020 12:44:31	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/22/2020 14:47:39	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
9/22/2020 14:48:57	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre

9/22/2020 16:08:12	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre						
9/22/2020 17:09:03	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/22/2020 17:32:57	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/22/2020 17:53:25	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
9/22/2020 18:32:05	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
9/22/2020 19:11:25	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
9/22/2020 19:32:36	Casi siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre
9/22/2020 20:02:57	Siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/22/2020 20:41:44	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/22/2020 20:58:29	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
9/23/2020 0:18:52	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/23/2020 0:24:18	Casi siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre
9/23/2020 0:59:04	Casi siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre
9/23/2020 1:21:00	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/23/2020 3:40:45	Siempre	Nunca	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre
9/23/2020 4:06:29	Siempre	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/23/2020 4:10:16	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre				
9/23/2020 5:36:50	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre
9/23/2020 6:23:00	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre
9/23/2020 6:23:38	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre

9/23/2020 6:30:25	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
9/23/2020 7:48:23	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/23/2020 8:23:51	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
9/23/2020 8:25:08	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
9/23/2020 8:46:07	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/23/2020 9:25:22	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/23/2020 11:03:05	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
9/23/2020 11:33:09	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre
9/23/2020 11:50:58	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre
9/23/2020 12:28:04	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
9/23/2020 12:39:14	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre
9/23/2020 13:59:49	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/23/2020 14:17:54	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre
9/23/2020 14:45:14	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/23/2020 16:44:42	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/23/2020 17:20:20	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/23/2020 17:29:58	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi siempre	A veces	A veces
9/23/2020 18:28:26	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/23/2020 18:31:13	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
9/23/2020 19:02:47	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre

9/23/2020 19:02:52	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
9/23/2020 19:51:45	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre					
9/23/2020 19:56:16	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre				
9/23/2020 20:20:01	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre				
9/23/2020 20:26:39	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi nunca				
9/23/2020 20:29:13	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi nunca									
9/23/2020 20:44:30	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca				
9/23/2020 21:32:05	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
9/23/2020 21:56:51	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi nunca				
9/24/2020 1:10:42	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca				
9/24/2020 1:50:05	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
9/24/2020 2:40:32	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca
9/24/2020 5:43:39	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
9/24/2020 5:48:52	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi nunca				
9/24/2020 6:16:05	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca
9/24/2020 7:23:23	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces										
9/24/2020 8:44:41	Casi siempre	Siempre	Casi nunca											
9/24/2020 9:21:50	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
9/24/2020 10:21:06	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi nunca				
9/24/2020 11:00:41	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces										

9/24/2020 11:07:51	Casi siempre	Siempre	Casi nunca											
9/24/2020 11:24:45	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca
9/24/2020 12:23:07	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
9/24/2020 13:09:25	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca
9/24/2020 14:32:06	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca					
9/24/2020 16:58:32	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
9/24/2020 17:20:19	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca					
9/24/2020 17:26:26	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca
9/24/2020 18:38:44	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca				
9/24/2020 19:19:59	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca					
9/24/2020 20:50:15	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
9/24/2020 21:30:19	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
9/24/2020 21:39:35	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi siempre	A veces	A veces
9/25/2020 0:03:22	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
9/25/2020 0:28:13	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/25/2020 0:44:36	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
9/25/2020 0:47:34	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/25/2020 1:01:53	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9/25/2020 1:30:26	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
9/25/2020 3:01:17	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre

9/30/2020 6:07:30	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Casi siempre
9/30/2020 6:35:04	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces
9/30/2020 6:52:16	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/30/2020 7:18:02	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre
9/30/2020 7:52:59	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/30/2020 9:39:42	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre
9/30/2020 9:53:26	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/30/2020 10:01:05	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre
9/30/2020 11:05:28	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/30/2020 11:57:09	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/30/2020 12:38:33	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/30/2020 12:52:23	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/30/2020 13:07:24	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/30/2020 15:10:19	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/30/2020 16:53:59	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/30/2020 17:39:49	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/30/2020 17:55:51	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/30/2020 18:02:53	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/30/2020 18:13:37	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/30/2020 18:17:01	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre

9/30/2020 19:41:48	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/30/2020 20:02:57	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/30/2020 21:01:53	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
9/30/2020 21:49:39	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Nivel de satisfacción del contribuyente de una institución pública de administración tributaria, Trujillo 2022

", cuyo autor es CHIRINOS GUEVARA MILAGRITOS DEL ROSARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 14 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA DNI: 32924318 ORCID: 0000-0001-7624-9695	Firmado electrónicamente por: JMQUISPEL el 17- 12-2022 22:23:41

Código documento Trilce: TRI - 0487109