



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al
uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

Ocas Tapia, Alicia Del Carmen (ORCID: 0000-0001-7488-4281)

ASESORA:

Mg. Alva Morales, Jenny (ORCID: 0000-0002-2598-1912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributación

TRUJILLO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis hijas, DANIELITAS quienes han sido mi motor y motivo para el logro de mis objetivos, quienes siempre están presentes en mi corazón y en cada paso que doy.

A mi esposo, por su apoyo incondicional y por su comprensión en conseguir nuevos logros en mi vida profesional.

Agradecimiento

A Dios por haberme dado la fortaleza, sabiduría y poner a disposición las personas indicadas para la culminación de este logro y de esta manera cumplir mis objetivos.

A mi asesora de tesis, Mg. Alva Morales, Jenny; quien me ha orientado en este proceso de enseñanza-aprendizaje.

Gracias por su dedicación y acompañamiento.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Nivel de cultura tributaria de los ciudadanos de Trujillo- 2021</i>	17
Tabla 2 <i>Nivel de satisfacción de los ciudadanos de Trujillo con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo – 2021</i>	18
Tabla 3 <i>Relación entre las dimensiones de cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT. Trujillo- 2021</i>	19
Tabla 4 <i>Relación entre cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT. Trujillo- 2021</i>	21
Tabla 5 <i>Relación entre cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT. Trujillo – 2021</i>	22

Resumen

La investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la cultura tributaria y la satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT en Trujillo, 2021. El tipo de investigación fue de tipo aplicada con un diseño No experimental, transversal correlacional, se utilizó la técnica de la encuesta con el cuestionario como instrumento de recolección de datos que se aplicó a una muestra de 115 ciudadanos. Los resultados señalan que existe un nivel medio de cultura tributaria y un bajo nivel de satisfacción y finalmente se llega a la conclusión que existe una relación directa entre la cultura tributaria y la satisfacción del ciudadano ya que el valor de Sig. es menor a 0.05 demostrándose así una relación altamente significativa. Por lo cual a mayor cultura tributaria se tendrá mayor satisfacción de los ciudadanos y por tanto una mejor calidad de gestión para recaudar los tributos municipales.

Palabras clave: *Cultura, tributación, satisfacción*

Abstract

The objective of the research is to determine the relationship between tax culture and citizen satisfaction with respect to the use of taxes by SEGAT in Trujillo, 2021. The type of research was applied with a non-experimental, cross-sectional correlational design, using the survey technique with the questionnaire as a data collection instrument that was applied to a sample of 115 citizens. The results show that there is a medium level of tax culture and a low level of satisfaction and finally it is concluded that there is a direct relationship between tax culture and citizen satisfaction since the Sig. value is less than 0.05, thus demonstrating a highly significant relationship. Therefore, the greater the tax culture, the greater the citizen satisfaction and therefore the better the quality of management in collecting municipal taxes.

Keywords: Culture, taxation, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

En países con mayor desarrollo se tiene mayor cultura tributaria por lo que sus ciudadanos son más responsables con respecto a sus obligaciones. En el Perú el Estado recauda los impuestos para financiar los gastos públicos en las diferentes zonas del país y lo hace a través de su ente regulador Sunat, dichos tributos se usan para construcción de colegios, pistas, hospitales entre otros. Los tributos recaudados en los servicios de administración tributaria de las diferentes regiones y departamentos, se utilizan para brindar servicios de gestión que son usados en limpieza pública mejoramiento y mantenimiento de áreas verdes entre otros. Sin embargo en el país existe una gran evasión tributaria que va desde los empresarios que son en muchos casos informales, hasta las personas que dejan de pagar sus impuestos en el Servicio de Administración Tributaria (SATT) en el caso de Trujillo. Todo esto debido a que no se encuentran informados como se debe y tampoco están educados con relación a cultura tributaria, generando así mucha insatisfacción en cuanto a los servicios recibidos como ciudadanos, generando temor a contribuir con los impuestos. Por otro lado, los usuarios del servicio de gestión ambiental de Trujillo se ven en la necesidad de requerir información de las funciones de gestión de calidad ambiental para saber si los recursos están siendo bien asignados y si les está siendo retomado sus tributos en servicios públicos aceptables.

Es difícil desprenderse de parte de los ingresos que cada ciudadano genera, en pro del bien común, denotando así la poca educación cívico-tributaria que tenemos en el país y es así que a un mayor incremento de tasas de impuestos existe más evasión u omisión cuando se deja de pagar justamente por la desconfianza que se tiene de cómo se administran los recursos. A esto se suma la falta de una conciencia tributaria.

Los ciudadanos quieren conocer más en el día a día sobre las funciones que debe cumplir la municipalidad en su gestión acerca de las obras que realiza en comercio ambulante, seguridad ciudadana, transporte, mantenimiento de áreas verdes, limpieza pública entre otros que lo realiza el Servicio de Gestión Ambiental

de Trujillo (SEGAT), en los cuales se observa debilidad así como también en actividades que impulsen el desarrollo y se traduce en insatisfacción del usuario, con el medio que lo rodea.

En base a la problemática presentada se ha formulado el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo - 2021?

Así mismo se ha enunciado las preguntas de investigación que permitirán dar paso a los objetivos. Y son las siguientes:

¿Cuál es el nivel de cultura tributaria de los ciudadanos de Trujillo? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Trujillo con respecto al uso de los tributos por el SEGAT? ¿Qué relación existe entre las dimensiones de cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT? Trujillo -2021?

El estudio se justifica de acuerdo con los criterios que señala Hernández et al. (2014) tal como se señala a continuación:

La investigación es conveniente porque al determinar la relación que existe entre cultura tributaria y satisfacción del usuario con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, se podrá conocer las particularidades de los ciudadanos, que insuficiencias padecen, los servicios que necesitan y por tanto la relación entre el ciudadano y el gobierno local. Por ende, tiene relevancia social porque beneficiará al ciudadano en el sentido que los hallazgos encontrados pueden servir para dar una mejor prestación de servicios y lograr así una mayor satisfacción del usuario y por tanto una mejor conciencia tributaria. Así mismo tiene implicaciones prácticas porque dará recomendaciones para resolver problemas reales y prácticos que se presentan en relación con el recojo de basura y limpieza de las calles, al cuidado de los parques y toda área verde. Los resultados de una mejor gestión redundarán en la satisfacción del usuario y por tanto en la mejora de la cultura tributaria. El estudio tiene utilidad Metodológica porque define la relación entre las variables cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso que se hace de los tributos a través del servicio de gestión ambiental de la Municipalidad de Trujillo. Y así mismo tiene valor teórico porque permite reforzar las teorías ya existentes y

conocer el comportamiento de las variables de estudio y su relación entre ellas, sugiriendo recomendaciones para futuros estudios.

Se ha formulado el objetivo general que es: Determinar la relación entre cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo- 2021. Y los objetivos específicos que son: Identificar el nivel de cultura tributaria de los ciudadanos de Trujillo- 2021. Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Trujillo con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo - 2021. Determinar la relación que existe entre las dimensiones de cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo- 2021.

La hipótesis de investigación planteada frente al problema de investigación es: Existe una relación directa entre cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional se presentan las siguientes investigaciones:

Condori et al. (2019) en su artículo científico "*Eficacia del programa ¿Qué importante es tributar! en el desarrollo de cultura tributaria en adolescentes*" concluyen los resultados indican que existe un bajo nivel de conocimientos en cultura tributaria antes de la intervención en el 20 % de participante y un nivel moderado y que después de la intervención ya no evidenció un nivel bajo.

Mejía et al. (2019) en su artículo científico "*Políticas tributarias y la evasión fiscal en la República del Ecuador. Aproximación a un modelo teórico*" concluyen que la relación entre los contribuyentes y las políticas tributarias y la evasión fiscal, reside en la moral tributaria que está influenciada por la apreciación del contribuyente que se fundamenta en las faenas económicas pero también sociales del Estado hacia su comunidad. Entonces si no hay políticas efectivas para suscitar un incremento en las afirmaciones y más nitidez en el desembolso de tributos, por tanto las personas evaden su pago de tributos por tanto es importante que el Estado pueda satisfacer las necesidades importantes de la sociedad.

Zapata y Usma Zuleta (2019) en su artículo científico "Los fraudes en las rentas departamentales: una mirada desde la institucionalidad a las dimensiones social, económica, legal y normativa" concluyen que la tributación como cultura, las experiencias sociales y las peculiaridades hacen posible establecer componentes y habilidades para realizar una innovación social que transgrede en luchar contra lo ilegal.

Zambrano (2019) manifiesta en su investigación "*Aspectos de cultura tributaria que afectan a la gestión del impuesto de industria y comercio en el municipio de NEIVA*", concluye que los factores son sobre el impuesto, educación y su respectivo nivel, la percepción que tienen los contribuyentes y su conocimiento es distintos en cada uno de ellos, es así que los contribuyentes a gran y mediana escala conocen más sobre los tributos y los que se encuentran en baja escala, no hacen declaraciones puesto que no conocen como se afecta su recaudo.

Leonardo y Guillén (2018) en su artículo científico *Valores: perspectiva desde la investigación-acción participativa en la cultura tributaria venezolana*, concluyen que una persona examina desde su óptica y sus propios intereses la cultura tributaria y trata de distinguir como lo observan y el valor para otras personas, y que difícilmente coinciden porque cada uno tiene diferentes objetivos.

Para la sociedad, la relación fisco-contribuyente se fundamenta en Justicia, Responsabilidad social, Transparencia y Compromiso tributario. Confianza, Gobernabilidad, Honestidad en tributación. Civildad y Capital social en tributación y Sustentabilidad.

Chía et al. (2018) en su artículo científico “Hacia el fomento de la cultura tributaria desde la primera infancia” concluyen que el problema de recaudación tributaria colombiana debe contender con diferentes pericias para hacer que las personas vayan hacia una cultura en tributación y cumplir con la política del Estado como es en otros países.

Leal (2018) en su artículo científico Aspectos generacionales educativos y genéticos, como posible influencia de la ética contributiva en Monterrey, Nuevo León, México. Concluye que en la generación posmoderna influye la experiencia en su decisión sobre el cumplimiento ético como contribuyente, sin embargo, la generación más joven y la post moderna son similares en cuanto a la desidia en talentos de principio didáctico así también se observa en los medios de comunicación. Entonces los esfuerzos para concientizar a la ciudadanía pueden ser ineficaces, por lo que el SAT en México necesitará dar a conocer los resultados a la ciudadanía. Para que el habitante de la generación de más de 20 años, herede una conducta ética contributiva, sin que su decisión sea influenciada por una sanción legal.

Estévez y Rocafuerte (2018) en su artículo científico “*La conciencia tributaria en el proceso de recaudación de impuestos en Santa Elena*”. Concluyen que la capacitación en tributación no alcanza al ciudadano común porque estas se realizan solo en los ángulos del Ecuador. La invitación de preparación de una metodología para fundar educadores en tributación vinculados con asociaciones de la

comunidad es un convite a la colaboración de la ciudadanía para lograr una efectiva toma de decisiones de las condiciones y dificultades en que se encuentra la comunidad y a beneficiar al progreso de la conciencia tributaria de la ciudadanía.

Rivera y Suárez (2017) en su artículo científico "*Percepciones y actitudes de los ciudadanos residentes en Bogotá D.C. acerca del pago del impuesto al valor agregado, IVA*", concluyen que, si los factores que motivan a algunos ciudadanos a no pagar tributos hicieran que todos adopten esa conducta entonces no se podría cubrir los costos de los bienes sociales. Otra variable es la personalidad en términos de solidaridad o si se tiene una conducta más egoísta se encontró además que concertar premios con castigos mejora la recaudación fiscal y también se comprende mejor el fenómeno con factores como la moral, la cultura y la educación. Más del cincuenta por ciento, registraron que si conocen sobre el uso de los destinos del impuesto. Más del sesenta por ciento están totalmente de acuerdo acerca de la importancia de la tributación, y más del cuarenta por ciento opina que el recaudo favorece a los ciudadanos así mismo están de acuerdo en pagar el IVA.

Bello, et al (2017) investigó "*Una revisión de los efectos de la calidad de los servicios municipales en la satisfacción de los ciudadanos en el consejo municipal de Malasia*": un análisis de contenido, en donde señala Con una muestra de 39 consejos municipales en Malasia que son comprometidos al proporcionar la accesibilidad a bienes y servicios públicos a las personas que están en sus localidades. Tuvo la técnica de análisis documental y una metodología analítica, concluye que hay relación entre prestación de servicios municipales y satisfacción del ciudadano. La conciencia municipal refleja satisfacción de los ciudadanos. (p.4)

Thi D. (2016) analizó en su tesis "*La calidad del servicio de la administración pública, la transparencia y la satisfacción ciudadana: A estudiar en la ciudad de Ho Chi Minh*". La muestra estuvo constituida por ciudadanos con mayoría de edad, que viven en HCMC y tienen práctica en el uso de servicios administrativos públicos en el Comité Popular del Distrito, utilizó la encuesta y el cuestionario. Con una metodología cualitativa y de análisis de datos, concluye que si existe relación, así como resaltar la importancia de la labor de los empleados en la satisfacción de los ciudadanos para los servicios públicos en general (p.49).

En el ámbito Nacional se presentan las siguientes investigaciones:

Charry (2018) analizó “*La gestión municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017*”. La muestra fue de 80 usuarios, aplicando la encuesta y por ende el cuestionario. Tuvo una metodología descriptiva y correlacional, concluye que existe relación positiva entre la variable gestión municipal y la satisfacción de los usuarios en Cajatambo. Y se identificó que la gestión municipal tiene un nivel medio y esta ejerce influencia en la satisfacción que hay en la ciudadanía por la atención y buen trato en el servicio y también por las instalaciones del ambiente. (p.88).

Morillo (2018) investigó “*La gestión de servicios municipales y la satisfacción de usuarios de la zona urbana del distrito de Marcabal, provincia Sánchez Carrión, año 201*”. La población fue de 132 representantes de familias y la muestra fue de 98, aplicó la encuesta y por tanto el cuestionario. Tuvo metodología descriptiva y correlacional, concluye que existe una relación que existe relación positiva entre la gestión de servicios municipales y la satisfacción de usuarios con un r pearson mayor a 0.7 entonces a una mejor gestión, más satisfacción. (p.46).

Jiménez y Canaza (2017) investigó “*La satisfacción del usuario sobre la gestión de la Municipalidad Provincial De Puno – 2016*”, utilizó la encuesta y tuvo una metodología descriptiva y diseño no experimental, concluye: El nivel de satisfacción del cliente fue medio con tendencia a bajo y denota entonces una falta de gestión. El personal tiene equipos y folletos modernos, por lo que hacer los mensajes visibles, tiene un promedio de 4.30 y 5.21 (p.85).

Vargas (2017) en su investigación “*La cultura tributaria y evasión tributaria de los comerciantes del mercado modelo de Tingo María*”, concluye: Las instituciones encargadas de formar la cultura tributaria tienen escasas estrategias para promover la conciencia tributaria.

En el ámbito Local se presentan las siguientes investigaciones

Casana (2019) en su tesis “*Cultura tributaria y cumplimiento de obligaciones tributarias de comerciantes en un centro comercial Trujillano*” se concluyó que más del cincuenta porciento tienen un nivel medio de cultura tributaria, de igual forma

más del cuarenta por ciento cumplen con sus obligaciones tributarias. Se hizo un estadístico inferencial donde se obtuvo un r pearson mayor a 0.8.

Delgado (2018) en su tesis *“Cultura tributaria y su relación con la calidad de gestión de recaudación tributaria de los servidores de La Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017”*. Concluye que el nivel de cultura tributaria es bajo y existe relación significativa entre la calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión conciencia tributaria, educación cívica tributaria y difusión y orientación tributaria.

Honores (2017) en su tesis *“Cultura tributaria y su influencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias de los microempresarios del Mercado Unión Trujillo-Perú del año 2017”* concluye que la generalidad de encuestados no tiene una cultura tributaria, denotando desconocimiento sobre lo que es un tributo, sus obligaciones como empresarios y la finalidad del estado para pedir su pago sobre sus obligaciones no obstante esto no interviene en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias ya que si lo hacen pero no de la forma culta pues realizan el pago por temor al cierre de su negocio y no son conscientes que se debe efectuar las normas tributarias.

En este trabajo se ha realizado la fundamentación teórica de las variables de Estudio y se han definido las variables tal como sigue a continuación:

Condori et.al. (2020) aduce que se entiende como Cultura Tributaria a la voluntad de tributar libremente y determinada como norma social, dándole rumbo a la utilización repartidora del estado.

Según SAT (2018) la cultura tributaria es una conducta que demuestra el respeto a la ley, responsabilidad ciudadana ante la contribución del estado, El recaudar impuestos satisface las expectativas de los ciudadanos en cuanto al uso que se hace de tributos y el contribuyente lo hace de manera voluntaria.

Según Carrasco et.al. (2018) indica que para que la Cultura Tributaria, sea importante para los contribuyentes, estos deben gozar de ella y así toman conciencia de que el Estado recauda tributos en beneficio de la ciudadanía. Una buena cultura tributaria permite evolucionar al país.

Osorio (2018) menciona que la cultura tributaria es un componente esencial en el progreso de los ingresos del Perú.

Diaz (2017) señala que la Cultura Tributaria es importante para que los ciudadanos se den cuenta que los impuestos se retribuyen en servicios públicos y los beneficiarios son los ciudadanos.

Rosas (2016) menciona que el pago correcto de los impuestos está vinculado al nivel de cultura tributaria que poseen los contribuyentes.

Tamayo (2016) señala que la cultura tributaria se constituye en los conocimientos que tienen los individuos respecto al tributo y su utilización, estos conocimientos vienen de una adecuada orientación del todo el sistema tributario en cuanto a sus reglas y normativas.

Quintanilla (2012) afirma que la cultura tributaria haría que los contribuyentes cumplan con exactitud y a tiempo sus obligaciones, y por tanto con el pago de sus tributos al estado

sin tener que hacer trampa y sin ocultar generando así la motivación para el cumplimiento de la obligación de pagar tributos.

Las afirmaciones de los autores reflejan que no solo en el Perú sino también en otros países se adolece de una escasa cultura tributaria que hace que la recaudación no sea tan efectiva, sin embargo, se hace necesario que los contribuyentes se sientan satisfechos con la información de lo que se realiza con sus tributos y al mismo tiempo que reciban una adecuada educación tributaria.

Solórzano (2011), propone las siguientes dimensiones: Conciencia Tributaria que son las motivaciones internas del ser humano tales como las conductas y principios de los individuos que generen la disposición de tributar, entendiéndose como la capacidad de análisis de cada ciudadano de querer contribuir con el desarrollo de su país y que podría estar determinado por los valores personales (p. 8).

La educación cívico-tributaria está considerada como un medio eficaz para generar valores, además de brindar conocimientos que promuevan en la población el cumplimiento de sus obligaciones tributarias (p. 23).

Importancia de la difusión y orientación tributaria referida a los procesos informativos que brindan legitimidad social a la tributación. Los órganos de gobierno municipales responsables de la recaudación tributaria, deben ser conscientes, que las personas en gran medida no contribuyen por desconocimiento de los procedimientos municipales. Es por esta razón que se debe brindar información clara, sencilla, precisa al contribuyente para lograr el pago voluntario, sabiendo que este pago se revertirá en beneficios y desarrollo para la localidad (p. 9).

Teoría de la dinámica social de Torgler (2007) se basa en que “los contribuyentes tienen influencia recíproca entre ellos haciendo que su conducta sea adaptable a los demás”.

Según Méndez (2004) está formada por “un grupo de , actitudes, valores y conocimientos, que se practican en la sociedad en referencias al cumplimiento de la tributación al acatar sostenidamente la normatividad,por el ciudadano quien asume el compromiso,” (pp. 123-127).

Teoría de la moral fiscal de Baldry (1987), Frey (1997) y Elffers (2000), se basa en “que los contribuyentes se motivan y pagan o no sus impuestos”. Esta teoría surge porque ante iguales posibilidades algunos contribuyentes evaden mucho y otros no evaden.

Teoría de la equidad de Gordon (1989), Cowell (1992) y Tyler y Smith (1998), se basa en que la probabilidad es que si observa justo el tributo entonces las personas cumplen su obligación y las reglas.

Para la satisfacción del cliente se han considerado una teoría y modelo:

La Teoría de los factores en la satisfacción del cliente que se cimienta en que algunas dimensiones de los servicios o productos están coherentes con la satisfacción del cliente, y otras muy distintas son concernientes a la insatisfacción del cliente.

Silvestro y Johnston (1990) propone un nuevo enfoque que sostiene la existencia de tres tipos de factores de calidad: que son los higiénicos, los de crecimiento, y de doble umbral, en donde cada tributo puede causar clientes satisfechos o no de acuerdo a lo esperado. Además, los disímiles mercados pueden interferir en los diferentes sectores y segmentos en lo referente a satisfacción o insatisfacción.

El modelo SERVPERF de Cronnin y Taylor (1992) Determinaron una escala más precisa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala se basa en la valoración de las percepciones. Siendo la misma, lo que varía es el enfoque de evaluación del servicio recibido, sin considerar las expectativas.

Cronnin y Taylor (1994) definen a las siguientes dimensiones, los indicadores han sido adecuados para la investigación:

La primera dimensión considerada es la Fiabilidad, que son las habilidades para desarrollar el servicio ofrecido con eficiencia y eficacia para la realización de un buen servicio. Y se ha considerado como indicador Capacidad de cumplimiento. La segunda es la Seguridad referida a la garantía o confianza ofrecida por medio de los trabajadores hacia los usuarios. Y se ha considerado como indicador Confianza en el usuario. La tercera dimensión es la Capacidad de respuesta referida a la respuesta rápida para ayudar a los clientes en las inquietudes con respecto a la prestación del

servicio. Y se ha considerado como indicador Disposición de servicio oportuno. La cuarta dimensión es la Empatía que es la capacidad de ayudar al cliente ubicándose en su lugar, es decir la capacidad de comprender al cliente por parte del trabajador. La quinta dimensión de Trabajo mutuo. La quinta dimensión es Aspectos Tangibles referidos a los materiales de información y equipos dentro de las instalaciones de la empresa. Condición de equipo de trabajo.

Los cuestionarios evalúan las respuestas de satisfacción y son herramientas que se han aceptado para calcular la satisfacción en su nivel, de los interesados por los servicios ofrecidos. (Pickering y Thompson, 2010, p.8).

El Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo (SEGAT) es una organización descentralizada en la provincia de Trujillo y gestiona sus instrumentos y el proceso ambiental de la localidad de acuerdo con este sistema.

La satisfacción del ciudadano se traduce fundamentalmente en la asistencia de servicios de calidad, que incide en el comportamiento y es una meta preciada. (Rojas, 2006, p.44)

La opinión acerca de cómo se procede en la atención miden la satisfacción del usuario y se divide la teoría en conceptos para poder realizar la encuesta. (Medina et al, 1999, p.60)

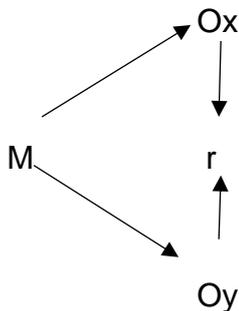
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

El tipo de investigación es Aplicada porque crea conocimiento al abordar directamente en el problema que se ha generado en la sociedad o un sector de ésta para buscar una solución.

3.1.2. Diseño de Investigación es No experimental porque no se manipulan las variables de estudio. Transversal porque los datos recolectados corresponden a un solo momento en el tiempo y correlacional porque se relacionan en este caso dos variables de estudio que son cultura tributaria y satisfacción del ciudadano (Hernández et al, 2014).



M: muestra

Ox: observación de la variable 1 Cultura Tributaria

Oy: observación de la variable 2 Satisfacción del ciudadano

3.2. Variables y operacionalización

Variable cualitativa 1: Cultura tributaria, esta variable es de cualidad

Definición conceptual: Está formada por los valores, lo que se conoce y las actitudes que pone en práctica el ciudadano al cumplir con sus obligaciones en compromiso y respetando la norma. (Méndez, 2004).

Definición operacional: Se midió a través de un cuestionario con escala Likert.

Dimensiones e indicadores:

Conciencia tributaria. Educación cívica tributaria. Difusión y orientación tributaria con sus indicadores. Escala de edición Ordinal. .

Variable cualitativa 2: Satisfacción del Ciudadano, esta variable es de cualidad

Definición conceptual: Esta referida a la percepción y/o expectativas del usuario de una serie de servicios que se prestan. (MINSa, 2012, p.14).

Definición operacional: Se midió a través del instrumento del cuestionario con escala Likert. Cuyas respuestas fueron Nunca 2. Casi nunca 3. Indiferente 4. Casi siempre 5. Siempre

Dimensiones e indicadores:

Fiabilidad con su indicador Capacidad de cumplimiento en referencia al uso de los tributos.

Capacidad de respuesta con su indicador Disposición oportuna del servicio.

Seguridad con su indicador Confianza en el Usuario con respecto al servicio

Empatía con su indicador Trabajo recíproco.

Aspectos tangibles con su indicador Condición de equipo de trabajo.

Escala de Medición: Ordinal.

La matriz de operacionalización de variables se encuentra en el anexo 1

3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Pobladores de la ciudad de Trujillo de acuerdo a Censo realizado por INEI del 2017 constituida por 314,939 ciudadanos usuarios del servicio.

Muestreo: se aplicó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia por la situación de la pandemia. Por tanto, se tiene una muestra de 115 ciudadanos de la ciudad de Trujillo, usuarios del servicio.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión: Ciudadanos de Trujillo con disponibilidad para acceder a encuestas vía internet por la situación de la pandemia

Criterios de exclusión: Ciudadanos de Trujillo que no tienen disponibilidad para acceder a encuestas vía internet por la situación de la pandemia

Unidad de análisis: cada uno de los ciudadanos que conforman la muestra de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: La encuesta tanto para la variable cultura tributaria como para la variable Satisfacción del ciudadano.

Instrumento: El cuestionario de Cultura Tributaria estuvo conformado por 18 preguntas y el cuestionario de Satisfacción del ciudadano estuvo compuesto por 12 ítems.

Validez y confiabilidad

La validación de los instrumentos por cada variable se realizó a través del juicio de tres expertos, para ambas variables de estudio. Para la variable Cultura tributaria se ha extraído de la tesis de Delgado (2018), se validó el cuestionario por el Mg. Enrique López Rengifo. La Mg. Edyth Perez Jimenez. Mg. Ylder Vargas Alva. Asimismo en la misma tesis se señala que el coeficiente Alfa de Cronbach fue 0.818 dentro del rango de bueno $p > 0.17$. Y para la variable Satisfacción del ciudadano se validó por el Dr. José Guevara Ramirez, el Mg. Luigi Villena Zapata y el Mg. Víctor Bazán Silva.

3.5. Procedimientos

Se realizó la revisión de la literatura científica para realizar las preguntas de investigación y los objetivos planteados, así como la hipótesis. Se buscaron los antecedentes para conocer que tanto se ha investigado como trabajos previos, se realizó el fundamento teórico de las variables de estudio. Luego se tomaron las encuestas, se procesaron los datos a través del sistema

SPSS versión 25 para después ser interpretados, Se hizo la discusión de los resultados y finalmente se llegó a las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el estadístico descriptivo en el cual se usaron medidas de tendencia central, y se presentaron de tablas y figuras.

Se utilizó también el estadístico inferencial: en donde primero se aplicó la Prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar el estadístico inferencial más apropiado para el contraste de la hipótesis de investigación. Y se obtuvo finalmente que la prueba de Rho de Spearman es la más apropiada al tipo de variables presentadas tal como afirma la teoría, y así determinar si existe relación entre la variable la cultura tributaria y la variable satisfacción del usuario.

3.7. Aspectos éticos

La investigación ha sido realizada respetando la confidencialidad de los participantes, se aplicaron las encuestas sin coaccionarlos. Se respetaron los reglamentos y normas impartidas por la Universidad César Vallejo. Es así como se siguieron las Normas APA, evitando de esta manera el plagio.

IV. RESULTADOS

OE1: Identificar el nivel de cultura tributaria de los ciudadanos de Trujillo- 2021.

Tabla 1

Nivel de cultura tributaria de los ciudadanos de Trujillo- 2021

Nivel	N° de encuestados	%
Bajo	3	3
Medio	112	97
Alto	0	0
Total	115	100

En la Tabla 1 se observa que el nivel de cultura tributaria que poseen los ciudadanos de Trujillo es medio, así lo demuestra un 97% de los encuestados, mientras que un escaso 3% demuestra que el nivel de cultura tributaria es alto, en Trujillo 2021.

OE2: Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Trujillo con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo- 2021.

Tabla 2

Nivel de satisfacción de los ciudadanos de Trujillo con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo – 2021

Nivel	N° de encuestados	%
Bajo	65	57
Medio	50	43
Alto	0	0
Total	115	100

La Tabla 2 indica que el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Trujillo respecto al uso de los tributos por el SEGAT, es bajo, así está representado por el 57% de los encuestados, mientras que un 43% presenta un nivel medio.

OE3: Determinar la relación que existe entre las dimensiones de cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo- 2021.

Tabla 3

Relación entre las dimensiones de cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo- 2021

		Correlaciones				
		Conciencia Tributaria	Educación Cívica Tributaria	Difusión y Orientación Tributaria	Satisfacción	
Rho de Spearman	Conciencia Tributaria	Coeficiente de correlación	1.000	.098	-.030	,211*
		Sig. (bilateral)		.299	.752	.024
		N	115	115	115	115
	Educación Cívica Tributaria	Coeficiente de correlación	.098	1.000	,295**	,345**
	Sig. (bilateral)	.299		.001	.000	
	N	115	115	115	115	

Difusión y Orientación Tributaria	Coefficiente de correlación	-0.030	,295**	1.000	,196*
	Sig. (bilateral)	.752	.001		.035
	N	115	115	115	115
Satisfacción	Coefficiente de correlación	,211*	,345**	,196*	1.000
	Sig. (bilateral)	.024	.000	.035	
	N	115	115	115	115

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La Tabla 3 muestra los coeficientes de correlación de las dimensiones de la cultura tributaria y satisfacción del ciudadano, con respecto a la dimensión Conciencia Tributaria está relacionada de manera positiva baja con la satisfacción del ciudadano respecto al uso de los tributos por el SEGAT, por otro lado la dimensión Educación Cívica Tributaria se encuentra relacionada de manera positiva baja con la satisfacción del ciudadano respecto al uso de los tributos por el SEGAT; y finalmente la dimensión Difusión y Orientación Tributaria está relacionada con la satisfacción del ciudadano de forma positiva muy baja, es decir las dimensiones de la variable cultura tributaria se distribuyen con un nivel bajo siempre, esto implica que la satisfacción del ciudadano con respecto a con respecto al uso de los tributos por el SEGAT. será positivo, pero de baja intensidad, en la ciudad de Trujillo- 2021.

OG: Determinar la relación entre cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo- 2021.

Tabla 4

Relación entre cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo- 2021

Correlaciones				
			Conciencia Tributaria	Satisfacción
Rho de Spearman	Conciencia Tributaria	Coefficiente de correlación	1.000	,425**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	115	115
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,425**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	115	115

La Tabla 4 demuestra que entre las variables Cultura Tributaria y Satisfacción del ciudadano existe relación positiva moderada, es decir que la cultura tributaria al desarrollarse con un nivel moderado entonces esto repercute en la satisfacción del ciudadano con la misma intensidad, medurado.

Es importante recalcar que antes de realizar la correlación estadística se hizo una prueba de Normalidad en la que se indica trabajar con el coeficiente de Rho Spearman (anexo 5).

Contrastación de Hipótesis

Hi: Existe una relación directa entre cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo - 2021.

Tabla 5

Relación entre cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo - 2021.

Correlaciones				
			Conciencia Tributaria	Satisfacción
Rho de Spearman	Conciencia Tributaria	Coeficiente de correlación	1.000	,425**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	115	115
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,425**	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
N		115	115	

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La Tabla 5 muestra que existe relación directa entre la cultura tributaria y la satisfacción del ciudadano ya que el valor de Sig. es menor a 0.05 demostrándose así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, ya que se comprueba una relación altamente significativa.

V. DISCUSIÓN

Los ciudadanos de las diversas regiones del país con frecuencia suelen estar insatisfechos con el cuidado ambiental que realizan las municipalidades, el cuidado de los parques y jardines, la limpieza de las calles, el orden entre otros que normalmente lo confrontan con el uso que se hace del pago de sus impuestos sin embargo se adolece de buena cultura tributaria, y Trujillo no es ajeno a esta realidad, motivo por el cual se realizó esta investigación con el propósito de determinar si existe relación entre cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con el fin de conocer los servicios que necesitan y la relación entre el ciudadano y el gobierno local para poder resolver a futuro los problemas que se presentan en la gestión.

Se presentaron limitaciones al momento de realizar las encuestas por encontrarse en una situación de pandemia, es así que se tuvo que enviar las encuestas vía internet y solamente recabar información de las personas que tenían la disponibilidad para resolverlas sin embargo se pudo recolectar información confiable y veraz, explicando a las personas con disponibilidad, la importancia del estudio.

En referencia al primer objetivo específico se identificó que el nivel de cultura tributaria que poseen los ciudadanos de Trujillo es medio, así lo demuestra un 97% de los encuestados. Siendo necesario trabajar en educación cívica y en difusión para conocer como son usados los tributos. Lo cual se corrobora con lo mencionado por Condori et al. (2019) quienes concluyen que los resultados indican que existe un nivel bajo de conocimientos en cultura tributaria antes de la intervención en el 20 % de participante y un nivel moderado en el sesenta y tres por ciento del participante que después de la intervención ya hubo un nivel bajo. Así mismo se revalida con lo señalado por Casana (2019) quien concluyó que: El 54.8% de los comerciantes presentan un nivel medio en su cultura tributaria. Por tanto, cuando se trabaja en la educación de los putos que se encuentran más débiles se puede mejorar el nivel de cultura tributaria.

En el segundo objetivo específico se llegó a identificar que el nivel de satisfacción de los ciudadanos es bajo, representado por el 57% de los encuestados, debido a que aún el ciudadano necesita tener más confianza con respecto al servicio, así como de la disposición oportuna del mismo con respecto a todas las obligaciones del SEGAT. Además, se considera que las condiciones de los equipos de trabajo necesitan mejorar. Debería haber contenedores en los parques para cada tipo de basura.

Lo mencionado en el párrafo anterior se refuta con lo expresado por Morillo (2018) quien aduce que la satisfacción de usuarios es positiva con relación a la gestión realizada, lo que indica que, a mejor o gestión, mayor satisfacción. Por otro lado, se corrobora con lo señalado por Jiménez y Canaza (2017) quien concluye que el nivel de satisfacción del cliente fue medio con tendencia a bajo y denota entonces una falta de gestión. El personal tiene equipos y folletos modernos, por lo que hacer los mensajes visibles. Por tanto, la satisfacción del ciudadano se mide de acuerdo con la gestión realizada y la manera como se ofrece el servicio, sin embargo, si el ciudadano tuviera mayor cultura en tributación nadie evadiría impuestos y los i mejorarían.

De acuerdo al objetivo específico 3 se determinó la relación entre las dimensiones de la cultura tributaria y satisfacción del ciudadano, con respecto a la dimensión Conciencia Tributaria está relacionada de manera positiva baja con la satisfacción del ciudadano respecto al uso de los tributos por el SEGAT, por otro lado la dimensión Educación Cívica Tributaria se encuentra relacionada de manera positiva baja con la satisfacción del ciudadano respecto al uso de los tributos por el SEGAT; y finalmente la dimensión Difusión y Orientación Tributaria está relacionada con la satisfacción del ciudadano de forma positiva muy baja, es decir las dimensiones de la variable cultura tributaria se distribuyen con un nivel bajo siempre, esto implica que la satisfacción del ciudadano con respecto a con respecto al uso de los tributos por el SEGAT. será positivo, pero de baja intensidad, en la ciudad de Trujillo- 2021. Por tanto, si bien existe una relación y su coeficiente es bajo no implica que la Satisfacción del ciudadano

solo se deba a su cultura sino también a diversos factores que otros hacen referencia a la transparencia de los gobiernos locales o nacionales.

Lo expresado en el párrafo anterior se reafirma con lo señalado por Mejía et al. (2019) quien concluyen que la relación entre los contribuyentes y las políticas tributarias y la evasión fiscal, reside en la moral tributaria que está influenciada por la apreciación del contribuyente y se fundamenta en las acciones sociales y económicas del Estado, por tanto, es importante que el este pueda satisfacer las necesidades importantes de la sociedad. Así mismo Delgado (2018) revalida los resultados concluyendo que, existe relación significativa entre la calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión conciencia tributaria, educación cívica tributaria y difusión y orientación tributaria. Por ende, Zambrano (2019) manifiesta la percepción que tienen los contribuyentes y su conocimiento es distintos en cada uno de ellos, es así que los contribuyentes a gran y mediana escala conocen más sobre los tributos y los que se encuentran en baja escala, no hacen declaraciones puesto que no conocen como se afecta su recaudo. Entonces cada una de las dimensiones de las variables de estudio se entrelazan entre sí a medida que cuándo tenga más conocimiento y conciencia de la tributación, no obstante, ese conocimiento debe estar plasmado en los servicios ofertados para poder depositar confianza en la gestión realizada por la entidad pública.

Finalmente al contrastar la hipótesis se pudo comprobar que existe relación directa entre la cultura tributaria y la satisfacción laboral así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, lo cual se revalida con lo expresado por Leal (2018) quien concluye que, los esfuerzos que realiza el Servicio de Administración Tributaria para concientizar a la ciudadanía puede ser ineficaces, por lo que el SAT en México y necesitará informar los resultados a la ciudadanía, consistentes en el avance cristalizado de su contribución. Para que el ciudadano de la generación de 20 años a más herede una conducta ética contributiva, sin que su decisión sea influenciada por una sanción legal. Por tanto, una cultura tributaria

que educa y practica la transparencia desde la entidad responsable de cobrar los tributos sería más efectiva y consecuentemente la recaudación sería más eficaz.

La investigación realizada conlleva a realizar recomendaciones que pueden ser tomadas en cuenta para otros servicios de administración tributa o SEGAT en las diferentes regiones del país, enunciadas en el siguiente capítulo.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con el objetivo específico 1, se identificó que el nivel de cultura tributaria que poseen los ciudadanos de Trujillo es medio, así lo demuestra un 97% de los encuestados. Debido a que falta trabajar más en educación cívica y en orientación y difusión para conocer como son distribuidos los tributos.

Con respecto al objetivo específico 2, se llegó a identificar que el nivel de satisfacción de los ciudadanos es bajo, representado por el 57% de los encuestados, debido a que aún el ciudadano necesita tener más confianza con respecto al servicio, debe palpar más la disposición oportuna del servicio con respecto a todas las obligaciones del SEGAT y sentir que se usa adecuadamente los tributos. Además, se considera que las condiciones de los equipos de trabajo necesitan mejorar.

De acuerdo al objetivo específico 3, se determinó la relación entre las dimensiones de la cultura tributaria y satisfacción del ciudadano, con respecto a la dimensión Conciencia Tributaria está relacionada de manera positiva baja con la satisfacción del ciudadano respecto al uso de los tributos por el SEGAT, por otro lado la dimensión Educación Cívica Tributaria se encuentra relacionada de manera positiva baja con la satisfacción del ciudadano respecto al uso de los tributos por el SEGAT; y finalmente la dimensión Difusión y Orientación Tributaria está relacionada con la satisfacción del ciudadano de forma positiva muy baja, es decir las dimensiones de la variable cultura tributaria se distribuyen con un nivel bajo siempre, esto implica que la satisfacción del ciudadano con respecto a con respecto al uso de los tributos por el SEGAT. será positivo, pero de baja intensidad, en la ciudad de Trujillo- 2021. Por tanto, si bien existe una relación su coeficiente es bajo porque el hecho que se tenga una mediana cultura Tributaria no implica que la Satisfacción del ciudadano solo se deba

a esta si no a otros factores que están relacionados a la gestión y transparencia de los gobiernos locales o nacionales.

En la investigación se llegó a determinar que entre las variables Cultura Tributaria y Satisfacción del ciudadano existe relación positiva moderada, porque a mayor Cultura el ciudadano conoce más en que se utilizan los tributos y por tanto hay mayor satisfacción.

Finalmente, al contrastar la hipótesis se pudo comprobar que existe relación directa entre la cultura tributaria y la satisfacción laboral ya que el valor de Sig. es menor a 0.05 demostrándose así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, ya que se comprueba una relación altamente significativa.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente del SATT elaborar un plan de educación tributaria desde el nivel inicial como se ha propuesto en otros países, y sea aplicado en Educación Básica Regular para que en los colegios se pueda impartir dicha educación con personas capacitadas para tal fin desde el SATT y SEGAT , en convenio con la Gerencia Regional de Educación para coordinar el contenido de acuerdo a los niveles educativos, la didáctica, las visitas a las Instituciones educativas y la periodicidad en el año escolar.

Se recomienda a la ciudadanía, solicitar la información del uso de los tributos en el SEGAT y SATT, a través de la página web del SATT Y SEGAT. Así mismo realizar un trabajo recíproco con los servidores del SEGAT en cumplimiento de las normas impuestas. Y solicitar a través de la página mencionada que los equipos de trabajo sean mejorados, así como la compra de contenedores de basura clasificada que puede ser situada en parques o lugares determinados con el fin de no ver basura acumulada en las calles en ciertos momentos del día.

Se sugiere que se promueva una alianza estratégica entre la institución pública y la universidad de tal manera que esta coadyuve en la generación programas contables informáticos, dentro del marco legal tributario vigente que pueda ser efectivo y posible de conducir en una parte de este, a la transparencia del uso de los tributos hacia la ciudadanía de tal manera que sea posible formalizar publicaciones periódicas del uso de los impuestos y a la vez presentar instructivos sobre tributación fáciles de entender para la población. Y finalmente aplicar encuestas para fomentar la cultura tributaria en la sociedad y de esta manera se pueda obtener la información pertinente para ejecutar los correctivos que se necesiten y por tanto una adecuada toma de decisiones.

Se recomienda a las autoridades pertinentes del SATT y SEGAT realizar campañas de educación tributaria a través de la web para dar a conocer a la población el uso que se hace de los tributos y así se incremente su satisfacción. Así mismo utilizar los medios digitales con Facebook e Instagram para mensajes que se dirijan a incrementar y mejorar la conciencia tributaria.

A futuros investigadores se recomienda realizar investigaciones explicativas con diseño cuasi experimentales en donde se aplique un programa de cultura tributaria para incrementar la satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos.

REFERENCIAS

- Amasifuén, M. (2015). Importancia de la cultura tributaria en el Perú. *Revista de Investigación de Contabilidad Accounting power for business*, 73-90.
- Armas, M., y Colmenares, M. (2010). Educación para el desarrollo de la Cultura tributaria. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 46-56.
- Bonilla, E. (2014). La cultura tributaria como herramienta de política fiscal: la experiencia de Bogotá. *Revista Ciudades, estados y política*, 21-35. <http://www.bdigital.unal.edu.co/42587/1/44456-210040-1-SM.pdf>.
- Bello, M., Martin D. y Kasim R. (2017). A review of effects of quality municipal services on citizen satisfaction in Malaysian municipal council: A Content Analysis. [Una revisión de los efectos de la calidad de los servicios municipales en la satisfacción de los ciudadanos en el consejo municipal de Malasia: un análisis de contenido]. *Global Journal of Research and Review*, 4(3), 2393-8854. <https://www.imedpub.com/articles/a-review-of-effects-of-quality-municipalservices-on-citizen-satisfaction-in-malaysianmunicipal-council-a-content-analysis.php?aid=20944>
- Carrasco, Y., Chero, L., y Orrego, N. (2018). *La cultura tributaria y la evasión de impuestos en los comerciantes de abarrotes del sector I del Mercado Moshoque del Distrito de José Leonardo Ortiz 2014 - 2015*. <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/7717/BC-1634%20CARRASCO%20PACHECO-CHERO%20PANTA-ORREGO%20PUELLES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casana, Y. (2019). *Cultura tributaria y cumplimiento de obligaciones tributarias de comerciantes en un centro comercial trujillano* (Tesis para obtener El Grado Académico De: Bachiller En Contabilidad). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53830/B_Casana_AYK-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Condori Loayza, Mamani-Benito y Bernedo Moreira (2019). Effectiveness of the program "How important it is to pay taxes!" in the development of tax

- education in teenagers. *Apuntes Universitarios*, 2020: 10(1).
<https://doi.org/10.17162/au.v10i1.418>
- Cronin, J. J., JR. y Taylor (1992): Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, Vol. 58, January, pp. 125-131.
- Charry, J. (2018). Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017. (Tesis magistral). Universidad César Vallejo-
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12910/Pardo_HCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1
- Chía, M. Gómez, J. y López, C. y Porras, S. (2018). Hacia el fomento de la cultura tributaria desde la primera infancia *Revista Activos*. 16 (30). 19-54.
<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/activos/article/view/5059>
- Delgado, J. (2018). *Cultura tributaria y su relación con la calidad de gestión de recaudación tributaria de los servidores de La Municipalidad Distrital de La Esperanza*, 2017. (Tesis para optar título).
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1129>
- Díaz, N. (2017). Análisis de la cultura tributaria y su influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los arrendadores de rentas de primera categoría – arrendamiento de predios de personas naturales en la provincia de Abancay 2016. *Revista Investigaciones*. 6(4).
<http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/167>
- Estévez-Torres, Z y Rocafuerte, G. (2018). La conciencia tributaria en el proceso de recaudación de impuestos en Santa Elena. *Revista Clío América*. 12 (23) 8 - 24 DOI: 10.21676/23897848.2606
- Fundación Friedrich (Ed) (2015). *Manual de Políticas Ambientales Municipales Exitosas*. Editorial Óptima Impresión, S.A. de C.V.
https://www.academia.edu/33781508/Manual_de_Pol%C3%ADticas_Ambientales_Municipales_Exitosas

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (5ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.

Honores (2017). *Cultura tributaria y su influencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias de los microempresarios del Mercado Unión Trujillo-Perú del año 2017* (Tesis Para Obtener El Título Profesional De Abogado). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11222/honores_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jiménez, F. y Canaza, M. (2017). Satisfacción del usuario sobre la gestión de la Municipalidad Provincial De Puno – 2016. (Tesis de pregrado). 37. Universidad Nacional del Altiplano. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5231/Jimenez_Cutipa_Francisco_Canaza_Apaza_Magaly_Rosmery.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Leal Iga, J. (2018). Educational and genetic generational aspects, as possible influence of the ethical contribution in Monterrey, Nuevo León, México *Revista De La Facultad De Derecho Y Ciencias Políticas* .48 (128).169 – 192. <http://dx.doi.org/10.18566/rfdcp.v48n128.a07>

Medina, M. (Ed) (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio en el ayuntamiento de Murcia*. Editorial Universidad de Murcia, servicio de publicaciones. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/32897>

Mejía, O. Pino, R. Parrales, C. (2019) Políticas tributarias y la evasión fiscal en la República del Ecuador. Aproximación a un modelo teórico *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 24, núm. 88, 2019. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051010>

Méndez, M. (2004). Cultura Tributaria, Deberes y Derechos vs Constitución de 1999. *Revista Espacio Abierto*. 13(1), 123-137. <https://www.redalyc.org/pdf/122/12201306.pdf>

Morillo, E. (2018). La gestión de servicios municipales y la satisfacción de usuarios de la zona urbana del distrito de Marcabal, provincia Sánchez Carrión, año 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo.

- http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13428/morillofernandez_estefani.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Osorio, I. (2018). *La cultura tributaria y su incidencia en el pago de los tributos de los contribuyentes de las empresas comerciales Licoreras de la ciudad de Huaraz, 2018*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14240>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A y Berry, L. L. (1994): Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Quintanilla, J. (2012.) La universidad en la cultura tributaria *Retos. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 2, (3). 105-114. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504550953007>
- Rivera Aya, E. Suárez Báez, L. (2017). Percepciones y actitudes de los ciudadanos residentes en Bogotá D.C. acerca del pago del impuesto al valor agregado, IVA*. *Revista CIFE* 19(31). <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/cife/article/view/4666>
- Rosas, C. (2016). Programa para incrementar la conciencia tributaria. *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura*, 5(2). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5217/521754663014/521754663014.pdf>
- Rojas, L. (Ed) (2006). *Manual para la gestión municipal del desarrollo económico local*. Editorial Organización Internacional del Trabajo. https://www.del.org.bo/info/archivos/manual_para_la_gestion.pdf
- Silvestro, R. y Johnston, R (1990): The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors. *Papel' presented at Quality in Services II Conference, Sto John's University, New York, July*.
- Solórzano, D. (2011). *La cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú*. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/\\$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf)
- Tamayo, K. y Aliaga, W.. (2016). *Cultura tributaria y su influencia en la evasión del impuesto a la renta de trabajadores independientes del ilustre colegio de abogados de la ciudad de puno, periodo 2012*. *Revista Científica*

<https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RClA/article/view/20/11>

- Thi, D. (2016). *The public administration's service quality, transparency and citizen satisfaction: A study in Ho Chi Minh City [La calidad del servicio de la administración pública, la transparencia y la satisfacción ciudadana: A estudiar en la ciudad de Ho Chi Minh]*. (Tesis magistral). Universidad de Tampere. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/99595/GRADU-1471260975.pdf?sequence=1&isAllowed>.
- Vargas, B. (2017). *La cultura tributaria y evasión tributaria de los comerciantes del mercado modelo de Tingo María*. (Tesis para optar título de Contador público). <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6262>
- Villalba, L., y Guillén G. (2018). Valores: Perspectiva Desde La Investigación-Acción Participativa En La Cultura Tributaria Venezolana. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*.39 (13) 77-89 77 / 89. <http://www.revistaorbis.org/pdf/39/art6.pdf>
- Zambrano, G. (2019). *Aspectos de cultura tributaria que afectan a la gestión del impuesto de industria y comercio en el municipio de Neiva*. (Tesis para optar grado de magister). <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/47266>
- Zapata, L. y Usma, L. (2019). Los fraudes en las rentas departamentales: una mirada desde la institucionalidad a las dimensiones social, económica, legal y normativa. *Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 7(11). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551861265010>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Cultura tributaria	Está formada por un conjunto de valores, conocimientos y actitudes los cuales son practicados por la sociedad, respecto a los tributos y normas, que permite cumplir en forma sostenida nuestras obligaciones en observancia a la normatividad y compromiso de cada ciudadano (Méndez, 2004).	Se midió a través de un cuestionario con escala Likert, cuyas respuestas fueron: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Indiferente 4. Casi siempre 5. Siempre	Conciencia tributaria	Conocimiento tributario	Ordinal
				Cumplimiento con el pago de tributos	
				Motivación para el pago de tributos	
				Funcionamiento de los servicios públicos	
			Educación cívica tributaria	Cursos de tributación en escuelas	
				Valores tributarios	
				Promoción de eventos relacionados a la cultura tributaria.	
				Relación entre el pago de tributos y la conciencia tributaria	
			Difusión y orientación tributaria	Rendición de cuentas	
				Información y orientación acerca de los procedimientos tributarios	
				Transparencia en el uso de recursos	
				Ejecución de obras públicas	
Satisfacción del usuario	La satisfacción del ciudadano se traduce fundamentalmente en la asistencia de servicios de calidad, que incide en el comportamiento y es una meta preciada. (Rojas, 2006, p.44)	Se midió a través del instrumento del cuestionario con escala Likert. Cuyas respuestas fueron: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Indiferente 4. Casi siempre 5. Siempre	Fiabilidad	Capacidad de cumplimiento en referencia al uso de los tributos	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Disposición oportuna del servicio	
			Seguridad	Confianza en el Usuario con respecto al servicio	
			Empatía	Trabajo recíproco	
			Aspectos tangibles	Condición de equipo de trabajo	
				Uso de equipo de protección personal	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA CULTURA TRIBUTARIA

Cuestionario dirigido a los ciudadanos de Trujillo.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) en el número de la alternativa que considere que se acerca más a la realidad.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Indiferente
4. Casi siempre
5. Siempre

Ítems

1 2 3 4 5

Conciencia tributaria

- 1 ¿Usted cumple voluntariamente con las normas tributarias?
- 2 ¿Usted tiene conocimiento de que con el pago de tributos se realizaran obras y/o servicios?
- 3 ¿Usted considera que los servicios públicos o arbitrios se prestan a su satisfacción?
- 4 ¿Usted paga puntualmente sus tributos en los plazos de ley?
- 5 ¿Usted sigue pagando sus impuestos a pesar de que otros no pagan?
- 6 ¿Usted va motivado a pagar sus impuestos?

Educación cívica tributaria

- 7 ¿Considera usted que se debe brindar formación cívica tributaria en las escuelas
- 8 ¿Relaciona usted el cumplimiento de pago de tributos con los "valores"?

9 ¿Considera usted que la educación cívica tributaria genera conciencia tributaria?

10 ¿Considera usted que la difusión a través de ferias y concursos genera conciencia tributaria?

11 ¿Percibe usted positivamente a la administración municipal cuando realiza este tipo de eventos recreativos para el pago de tributos?

12 ¿Considera usted que es posible enseñar el pago voluntario y consciente de tributos?

Difusión y orientación tributaria

13 ¿Considera usted que la municipalidad informa el destino y el uso de la recaudación?

14 ¿Para usted, las autoridades realizan las rendiciones de cuentas?

15 ¿Considera usted que existe personal capacitado y exclusivo para información al contribuyente?

16 ¿Para usted, existen comunicaciones escritas a disposición de los contribuyentes para el pago de tributos y/o procedimientos del área?

17 ¿Cree usted que la corrupción generalizada es una causa para que el contribuyente no pague sus tributos?

18 ¿Considera usted que la administración emplea correctamente el recaudo en obras y/o servicios?

INSTRUMENTO

Cuestionario de satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT

Instrucciones: Marque con un aspa (X) en el número de la alternativa que considere que se acerca más a la realidad.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Indiferente
4. Casi siempre
5. Siempre

Ítems

1 2 3 4 5

Fiabilidad

1 ¿Usted se siente satisfecho con la capacidad de cumplimiento de la gestión municipal ambiental en cuanto al uso de sus tributos?

2 ¿La labor realizada por el personal del SEGAT cumple sus expectativas?

Capacidad de Respuesta

3 ¿Usted considera que la gestión municipal ambiental se encuentra a disposición de los ciudadanos?

4 ¿Al realizar una solicitud o reclamo, el personal del SEGAT le brindó un servicio de manera eficiente?

Seguridad

5 ¿Considera usted que los procesos de solución brindados por el SEGAT son los adecuados?

6 ¿Usted siente confianza con el trabajo que realiza el SEGAT?

Empatía

7 ¿Usted considera que existe un trabajo mutuo entre los ciudadanos y el SEGAT?

8 Usted como usuario, ¿colabora de manera mutua con la gestión del SEGAT?

Aspectos tangibles

9 ¿Usted considera que los equipos del SEGAT se encuentran en óptimas condiciones para realizar sus actividades?

10 ¿Usted considera que las condiciones de trabajo de los colaboradores del SEGAT son buenas?

11 ¿Usted considera que el personal del SEGAT realiza un buen uso de los equipos de protección personal?

12 ¿Usted considera que los equipos de protección de los colaboradores del SEGAT deben ser cambiados?

	colaboradores del SEGAT son buenas?					X	X	X	X	X
Uso de equipo de protección personal	¿Usted considera que el personal del SEGAT realiza un buen uso de los equipos de protección personal?	X	X	X	X	X				
	¿Usted considera que los equipos de protección de los colaboradores del SEGAT deben ser cambiados?	X	X	X	X					
						X	X	X	X	X

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- X** Procede su aplicación.
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
- No procede su aplicación.

Trujillo 10 / 02 / 2021

43799760

944679666

Lugar y fecha

DNI. Nº

Firma y sello del experto

Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Bazán Silva Víctor Hugo	Universidad Cesar Vallejo	Cuestionario sobre Satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT	Alicia Del Carmen Ocas Tapia

Título del estudio: Cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT. Trujillo - 2021

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGIA					
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B			
Satisfacción del ciudadano	Fiabilidad	Capacidad de cumplimiento en referencia al uso de los tributos	¿Usted se siente satisfecho con la capacidad de cumplimiento de la gestión municipal ambiental en referencia al uso de sus tributos?		X			X			X			X						X			X			X			X			X	
		Disposición oportuna del servicio de respuesta	¿Usted considera que la gestión municipal ambiental se encuentra a disposición de los ciudadanos?		X			X			X			X						X			X			X			X			X	
		¿La Labor realizada por el personal del SEGAT cumple sus expectativas?	Siempre (5) Casi siempre (4) Indiferente (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		¿Al realizar una solicitud o reclamo, el personal del			X			X			X			X						X			X			X			X			X	

		SEGAT le brindó un servicio de manera eficiente?						X	X	X	X	X
Seguridad	Confianza en el Usuario con respecto al servicio	¿Al realizar una solicitud o reclamo, el personal del SEGAT le brindó un servicio de manera eficiente?	X	X	X	X						
		¿Usted siente confianza con el trabajo que realiza el SEGAT?	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Empatía	Trabajo recíproco	¿Usted considera que existe un trabajo recíproco entre los ciudadanos y el SEGAT?	X	X	X	X		X	X	X	X	X
		Usted como usuario colabora de manera recíproca con la gestión del SEGAT	X	X	X	X		X	X	X	X	X
	Condición de equipo de trabajo	¿Usted considera que los equipos del SEGAT se encuentran en óptimas condiciones para realizar sus actividades?	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Aspectos tangibles		¿Usted considera que las condiciones de trabajo de los colaboradores del SEGAT son buenas?	X	X	X	X						
								X	X	X	X	X

Uso de equipo de protección personal

¿Usted considera que el personal del SEGAT realiza un buen uso de los equipos de protección personal?

X X X X X X X X X X

¿Usted considera que los equipos de protección de los colaboradores del SEGAT deben ser cambiados?

X X X X X X X X X X

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

- Procede su aplicación.
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
- No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 10 / 02 / 2021

18132936



949186302

Lugar y fecha

DNI. Nº

Firma y sello del experto

Teléfono

		SEGAT le brindó un servicio de manera eficiente?						X	X	X	X	X
Seguridad	Confianza en el Usuario con respecto al servicio	¿Al realizar una solicitud o reclamo, el personal del SEGAT le brindó un servicio de manera eficiente?	X	X	X	X						
		¿Usted siente confianza con el trabajo que realiza el SEGAT?	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Empatía	Trabajo recíproco	¿Usted considera que existe un trabajo recíproco entre los ciudadanos y el SEGAT?	X	X	X	X		X	X	X	X	X
		Usted como usuario colabora de manera recíproca con la gestión del SEGAT	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Aspectos tangibles	Condición de equipo de trabajo	¿Usted considera que los equipos del SEGAT se encuentran en óptimas condiciones para realizar sus actividades?	X	X	X	X		X	X	X	X	X
		¿Usted considera que las condiciones de trabajo de los colaboradores del SEGAT son buenas?	X	X	X	X		X	X	X	X	X

Uso de equipo de protección personal	¿Usted considera que el personal del SEGAT realiza un buen uso de los equipos de protección personal?	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	¿Usted considera que los equipos de protección de los colaboradores del SEGAT deben ser cambiados?	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

- X** Procede su aplicación.
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
- No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 10 / 02 / 2021	80396738		949685050
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

Anexo 4: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Conciencia Tributaria	.125	115	.000	.970	115	.010
Educación Cívica Tributaria	.099	115	.008	.979	115	.067
Difusión y Orientación Tributaria	.126	115	.000	.973	115	.021
Cultura Tributaria	.067	115	.200*	.990	115	.598
Satisfacción	.074	115	.172	.985	115	.212

Nota: * Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad muestra que las dimensiones Conciencia Tributaria, Educación Cívica Tributaria, Difusión y orientación tributaria presentan No normalidad de datos, mientras que los totales de ambas variables presentan normalidad, pero como las dimensiones de la primera variable son no normales, entonces la prueba de hipótesis de la correlación será la de Correlación de Spearman.

ANEXO 5: RESUMEN DE MEDIDAS DESCRIPTIVAS

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar	
ConcienTribut	Media	18.03	.254	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	17.52	
		Límite superior	18.53	
	Media recortada al 5%	18.00		
	Mediana	18.00		
	Varianza	7.412		
	Desviación estándar	2.722		
	Mínimo	12		
	Máximo	24		
	Rango	12		
	Rango intercuartil	4		
	Asimetría	.288	.226	
	Curtosis	-.379	.447	
	EdcuCiviTribut	Media	20.67	.255
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	20.17	
		Límite superior	21.17	
Media recortada al 5%		20.72		
Mediana		21.00		
Varianza		7.451		
Desviación estándar		2.730		
Mínimo		14		
Máximo		28		
Rango		14		
Rango intercuartil		3		
Asimetría		-.185	.226	
Curtosis		.181	.447	
DifOrietTribut		Media	12.58	.225
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	12.14	
		Límite superior	13.03	
	Media recortada al 5%	12.51		
	Mediana	12.00		
	Varianza	5.824		
	Desviación estándar	2.413		
	Mínimo	7		
	Máximo	20		

	Rango		13	
	Rango intercuartil		3	
	Asimetría		.362	.226
	Curtosis		-.028	.447
CultTribut	Media		51.38	.460
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	50.47	
		Límite superior	52.29	
	Media recortada al 5%		51.37	
	Mediana		51.00	
	Varianza		24.361	
	Desviación estándar		4.936	
	Mínimo		40	
	Máximo		63	
	Rango		23	
	Rango intercuartil		7	
	Asimetría		.042	.226
	Curtosis		-.356	.447
SatisLaboral	Media		26.80	.320
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	26.17	
		Límite superior	27.43	
	Media recortada al 5%		26.76	
	Mediana		27.00	
	Varianza		11.793	
	Desviación estándar		3.434	
	Mínimo		18	
	Máximo		35	
	Rango		17	
	Rango intercuartil		5	
	Asimetría		.072	.226
	Curtosis		-.073	.447

ANEXO 6: Base de datos

CULTURA TRIBUTARIA																						
Nº	Conciencia Tributaria							Educación Cívica Tributaria							Difusión y orietnación tributaria							TV1
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	T1	P7	P8	P9	P10	P11	P12	T2	P13	P14	P15	P16	P17	P18	T2	
1	5	4	1	3	5	1	19	3	5	5	4	4	5	26	2	2	1	2	2	2	11	56
2	3	3	2	3	4	2	17	3	4	3	4	3	5	22	1	1	2	4	2	1	11	50
3	3	5	1	1	3	3	16	3	5	5	2	3	4	22	1	2	1	1	2	2	9	47
4	3	1	3	3	3	2	15	2	3	1	3	4	2	15	1	3	2	2	1	1	10	40
5	5	3	3	3	5	1	20	1	3	1	4	3	3	15	2	2	1	1	1	2	9	44
6	1	3	5	3	1	3	16	1	4	2	3	3	5	18	1	1	1	2	2	1	8	42
7	1	3	3	3	2	3	15	3	4	2	2	3	4	18	3	2	2	1	1	2	11	44
8	1	3	3	5	1	5	18	2	4	1	1	4	4	16	3	2	1	1	2	3	12	46
9	3	3	3	1	3	4	17	3	3	2	2	3	5	18	1	1	1	2	3	3	11	46
10	3	5	5	3	3	4	23	1	4	3	2	3	5	18	2	2	2	2	1	1	10	51
11	3	3	1	3	5	5	20	2	2	2	3	4	4	17	2	1	2	1	1	2	9	46
12	3	5	1	3	4	5	21	3	2	3	4	2	3	17	3	1	1	1	2	3	11	49
13	1	2	1	3	4	1	12	4	2	1	2	2	3	14	3	3	2	2	1	3	14	40
14	3	3	3	3	5	1	18	2	4	2	3	4	4	19	1	2	1	1	2	3	10	47
15	5	2	3	5	5	3	23	3	2	1	3	2	4	15	3	2	1	2	3	3	14	52
16	5	2	3	1	3	2	16	3	4	2	2	3	5	19	2	3	3	3	3	2	16	51
17	5	4	5	3	3	3	23	3	2	1	1	3	4	14	2	2	2	3	2	1	12	49
18	5	2	1	3	5	3	19	3	3	3	1	4	4	18	2	1	1	2	2	2	10	47
19	3	2	1	3	4	4	17	4	2	4	1	3	5	19	1	2	3	3	1	3	13	49
20	5	2	3	1	3	3	17	4	3	5	2	1	5	20	3	1	2	2	1	1	10	47
21	3	4	5	3	3	3	21	4	2	3	4	3	4	20	2	2	2	1	1	2	10	51

22	3	2	1	3	5	4	18	3	3	5	2	3	5	21	2	3	1	1	2	3	12	51
23	3	2	1	3	4	2	15	4	3	3	2	2	4	18	1	2	2	2	1	3	11	44
24	4	3	5	4	4	2	22	5	2	5	2	2	4	20	2	1	1	1	2	3	10	52
25	5	2	1	3	5	4	20	5	3	2	3	1	5	19	1	2	1	2	3	3	12	51
26	3	2	3	1	3	2	14	5	4	1	3	1	4	18	2	1	3	3	3	2	14	46
27	5	4	5	3	3	4	24	5	3	1	4	1	5	19	3	2	2	3	2	1	13	56
28	5	2	1	3	5	3	19	3	2	3	2	2	5	17	1	3	2	2	1	2	11	47
29	3	2	1	3	4	3	16	5	5	5	3	1	4	23	2	2	1	1	3	1	10	49
30	3	3	5	4	4	3	22	5	5	5	2	3	5	25	1	1	1	2	3	3	11	58
31	3	2	1	3	5	2	16	3	4	5	2	1	4	19	3	2	3	3	2	1	14	49
32	5	2	3	1	3	3	17	3	5	5	4	3	5	25	3	1	2	3	1	2	12	54
33	5	4	5	3	3	3	23	4	4	3	5	2	4	22	1	1	1	2	2	2	9	54
34	3	2	1	3	5	1	15	4	3	4	5	2	4	22	3	1	2	1	4	2	13	50
35	3	2	1	3	4	1	14	2	3	2	5	4	4	20	2	2	1	1	4	2	12	46
36	4	3	5	4	4	3	23	3	4	1	3	4	5	20	1	3	2	2	2	1	11	54
37	5	2	3	1	3	2	16	2	3	1	3	4	5	18	1	2	1	1	1	1	7	41
38	4	4	5	3	3	2	21	3	5	3	5	2	4	22	2	1	1	2	3	2	11	54
39	5	2	1	3	5	2	18	4	4	2	3	2	4	19	2	2	3	3	2	2	14	51
40	3	2	1	3	4	3	16	4	2	3	5	2	5	21	1	1	2	3	1	1	9	46
41	3	3	5	4	4	5	24	5	2	3	3	3	5	21	2	2	1	1	3	1	10	55
42	5	2	1	3	5	4	20	5	3	3	5	2	5	23	3	3	2	2	3	1	14	57
43	5	2	1	3	5	4	20	5	4	3	5	1	4	22	2	2	1	1	2	3	11	53
44	3	2	3	1	3	5	17	5	3	2	2	3	4	19	3	1	1	2	1	1	9	45
45	3	4	5	3	3	5	23	3	2	1	1	3	4	14	1	2	3	3	2	1	12	49
46	3	2	1	3	5	4	18	5	4	3	1	4	5	22	2	2	1	1	4	3	13	53
47	5	2	1	3	4	3	18	3	5	3	3	2	5	21	1	3	2	2	4	3	15	54
48	5	3	5	4	4	3	24	4	3	4	5	3	5	24	3	2	1	1	5	2	14	62
49	4	2	1	3	5	4	19	2	3	3	5	2	4	19	3	1	1	2	2	3	12	50

50	5	2	1	3	5	4	20	3	4	4	5	2	5	23	1	2	3	3	1	3	13	56
51	3	3	3	2	1	5	17	2	3	2	5	4	4	20	3	1	2	3	3	4	16	53
52	3	2	3	1	3	4	16	3	5	1	3	4	5	21	2	1	1	2	3	4	13	50
53	5	4	5	3	3	1	21	4	4	1	3	4	5	21	1	1	2	1	4	4	13	55
54	3	2	1	3	5	3	17	4	2	3	5	2	4	20	1	2	1	1	2	3	10	47
55	3	2	1	3	4	2	15	5	2	2	3	2	5	19	2	3	2	2	1	4	14	48
56	3	3	5	4	4	1	20	5	3	3	5	2	5	23	2	2	1	1	3	3	12	55
57	4	2	1	3	5	2	17	5	4	3	3	3	4	22	1	1	1	2	3	3	11	50
58	2	2	1	3	5	1	14	5	3	5	5	3	4	25	3	2	3	3	2	4	17	56
59	2	3	3	2	1	2	13	3	2	5	5	2	5	22	1	1	2	3	1	2	10	45
60	4	5	2	2	1	3	17	4	5	5	5	2	4	25	3	1	1	2	2	3	12	54
61	3	5	1	3	3	3	18	5	5	4	5	4	5	28	2	2	1	1	1	2	9	55
62	5	4	3	5	2	2	21	4	5	5	3	4	5	26	2	3	2	2	3	2	14	61
63	3	4	3	5	2	2	19	4	3	5	3	4	4	23	1	2	1	1	3	4	12	54
64	5	3	5	1	5	1	20	2	3	4	5	2	4	20	2	1	1	2	2	4	12	52
65	5	4	4	3	4	2	22	3	4	5	3	2	4	21	3	2	3	3	1	4	16	59
66	4	2	3	2	3	1	15	2	3	5	2	2	4	18	2	1	2	3	2	2	12	45
67	3	2	3	1	3	1	13	3	5	5	2	3	4	22	2	2	1	1	4	2	12	47
68	4	4	5	3	3	3	22	4	4	5	4	2	5	24	3	3	2	2	4	2	16	62
69	3	2	1	3	5	1	15	4	2	3	4	3	5	21	1	2	1	1	2	3	10	46
70	5	2	1	3	4	1	16	5	2	3	4	3	5	22	3	1	1	2	1	3	11	49
71	1	3	5	4	4	3	20	5	3	3	3	4	5	23	3	2	3	3	3	2	16	59
72	3	2	1	3	5	2	16	5	3	5	1	2	5	21	1	1	2	3	3	3	13	50
73	5	2	1	3	5	1	17	5	3	2	2	3	5	20	1	2	1	1	2	2	9	46
74	3	3	3	2	1	3	15	3	4	1	1	3	4	16	2	3	2	2	1	2	12	43
75	3	5	2	2	1	2	15	3	3	3	1	4	4	18	2	2	1	1	2	4	12	45
76	3	5	1	3	3	1	16	5	3	3	3	2	5	21	2	1	1	2	4	4	14	51
77	4	4	3	5	2	2	20	4	4	4	5	3	5	25	2	2	3	3	4	4	18	63

78	5	2	3	5	1	1	17	3	2	3	5	2	5	20	1	1	2	3	2	2	11	48
79	3	3	4	4	3	2	19	3	2	4	5	2	4	20	1	1	1	2	3	2	10	49
80	3	5	2	3	2	1	16	3	4	2	5	4	4	22	2	1	2	1	5	2	13	51
81	3	5	2	3	1	3	17	5	2	1	3	4	5	20	1	2	2	4	3	3	15	52
82	4	4	3	2	5	1	19	3	4	1	3	4	5	20	2	1	1	4	2	2	12	51
83	2	3	2	3	4	2	16	5	4	3	5	2	4	23	3	1	2	5	1	3	15	54
84	2	3	1	2	5	1	14	4	5	2	3	2	4	20	3	2	1	1	2	3	12	46
85	5	1	3	5	5	1	20	3	5	3	5	2	5	23	2	3	2	2	4	1	14	57
86	4	3	2	1	4	2	16	4	3	3	3	3	5	21	2	2	1	1	4	3	13	50
87	4	5	2	1	3	3	18	4	3	5	1	2	5	20	1	1	1	2	5	3	13	51
88	5	3	3	3	3	2	19	4	3	4	1	3	5	20	2	2	3	3	3	2	15	54
89	5	3	5	2	3	3	21	5	4	4	3	2	4	22	1	1	2	3	5	2	14	57
90	5	3	5	1	1	3	18	4	3	5	2	3	5	22	3	1	1	2	2	3	12	52
91	4	4	4	3	1	2	18	5	3	5	1	2	5	21	2	1	2	1	1	3	10	49
92	3	3	5	1	3	2	17	3	4	4	3	3	5	22	1	2	2	4	2	1	12	51
93	3	4	4	3	2	1	17	5	2	3	2	3	4	19	1	1	1	4	4	3	14	50
94	5	1	3	5	1	1	16	3	2	3	1	4	4	17	2	1	2	5	2	3	15	48
95	5	3	2	1	3	3	17	4	4	4	2	3	4	21	3	3	3	1	4	3	17	55
96	3	5	2	1	2	3	16	5	2	4	1	3	5	20	1	2	3	2	2	3	13	49
97	4	3	3	3	1	1	15	3	4	5	2	3	5	22	2	1	3	3	1	5	15	52
98	5	3	5	2	2	1	18	5	5	5	2	4	4	25	2	2	3	4	1	4	16	59
99	4	3	5	1	1	2	16	4	5	3	3	3	4	22	3	2	1	2	3	4	15	53
100	4	4	4	3	2	2	19	5	5	4	2	5	4	25	3	3	3	2	2	2	15	59
101	4	2	2	3	4	3	18	4	3	3	3	4	4	21	3	3	1	4	3	3	17	56
102	3	1	1	3	3	1	12	4	3	5	1	3	5	21	1	3	2	2	3	4	15	48
103	3	3	1	4	3	2	16	4	3	4	1	4	5	21	2	4	2	4	5	2	19	56
104	5	3	3	2	4	2	19	5	4	4	3	3	4	23	1	3	1	4	3	3	15	57
105	5	1	3	5	4	1	19	5	3	5	2	3	5	23	3	3	2	2	3	2	15	57

106	4	3	2	1	5	1	16	4	3	5	1	4	4	21	3	3	3	1	5	2	17	54
107	4	5	2	1	5	1	18	5	4	4	3	3	4	23	1	3	4	1	4	1	14	55
108	4	3	3	3	5	1	19	5	2	3	2	3	5	20	3	1	2	3	4	1	14	53
109	4	3	5	2	5	2	21	4	2	3	1	3	5	18	1	3	2	2	2	3	13	52
110	3	3	5	1	3	3	18	3	4	4	2	4	4	21	2	1	4	3	3	2	15	54
111	4	4	4	3	5	3	23	5	2	4	1	3	4	19	2	2	2	3	4	1	14	56
112	4	2	3	2	4	2	17	3	4	5	2	5	4	23	3	2	4	5	2	2	18	58
113	4	3	5	2	3	1	18	5	5	3	3	4	5	25	2	3	3	4	3	2	17	60
114	5	3	3	3	4	3	21	4	5	4	3	3	5	24	1	2	2	4	3	3	15	60
115	3	2	1	4	5	2	17	3	5	3	4	4	5	24	2	2	4	3	2	1	14	55

N°	SATISFACCIÓN												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TV2
1	3	2	1	3	3	1	3	4	2	1	1	3	27
2	3	1	2	1	2	1	4	4	3	2	3	4	30
3	3	2	2	2	1	1	4	3	4	3	1	5	31
4	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	4	4	25
5	1	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	5	28
6	3	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	5	25
7	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	5	22
8	1	1	3	2	3	1	3	3	3	1	1	3	25
9	3	3	2	1	3	1	2	2	2	3	2	5	29
10	2	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	5	26
11	1	3	3	1	2	1	2	1	3	3	1	3	24
12	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	3	25

13	3	1	3	2	2	3	1	3	3	1	3	4	29
14	3	1	3	3	1	3	1	2	2	1	2	4	26
15	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	5	23
16	3	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	5	23
17	2	2	1	3	1	1	1	1	3	2	1	3	21
18	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	4	5	30
19	3	2	3	3	2	2	3	1	3	3	4	3	32
20	2	2	1	3	3	1	3	1	2	2	5	3	28
21	3	1	1	1	2	1	2	2	1	3	5	3	25
22	3	1	2	3	1	3	1	2	3	1	3	5	28
23	3	1	3	2	1	2	2	1	2	1	2	4	24
24	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	5	23
25	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	18
26	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	5	28
27	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	2	4	29
28	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	26
29	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	3	18
30	3	2	2	3	1	3	1	2	3	1	3	5	29
31	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	23
32	3	1	3	1	1	2	1	2	1	1	2	3	21
33	2	1	2	2	1	3	3	5	3	1	1	5	29
34	1	1	3	1	2	1	2	2	1	3	1	4	22
35	3	3	1	3	1	1	2	1	2	1	2	4	24
36	2	2	1	2	3	1	3	3	4	5	3	3	32
37	2	1	1	2	3	1	2	2	2	5	1	3	25
38	1	3	1	1	2	2	1	3	3	5	2	4	28
39	2	2	3	2	2	1	2	1	2	4	1	3	25
40	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	1	4	30

41	3	3	3	1	2	3	1	3	3	4	1	5	32
42	1	1	2	1	1	3	1	2	2	2	3	5	24
43	1	3	1	3	1	2	2	1	3	3	1	4	25
44	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4	22
45	2	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	5	22
46	1	3	1	1	3	2	2	2	3	2	2	4	26
47	1	1	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	28
48	1	1	1	3	3	1	3	1	2	2	3	4	25
49	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	2	5	23
50	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	5	5	30
51	1	2	3	2	1	2	2	1	3	3	5	4	29
52	2	1	3	1	1	2	1	2	1	2	4	5	25
53	1	1	2	2	1	3	3	5	3	2	4	3	30
54	1	1	3	1	2	1	2	2	1	3	4	3	24
55	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	4	22
56	1	2	3	2	3	1	3	3	4	5	3	4	34
57	3	2	2	1	3	1	2	2	2	5	2	3	28
58	2	1	1	1	2	2	1	3	3	5	2	5	28
59	2	2	3	1	2	1	2	1	2	4	2	3	25
60	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	1	5	29
61	2	1	3	2	2	3	1	3	3	4	3	5	32
62	3	2	3	3	1	3	1	2	2	2	3	3	28
63	1	2	1	2	3	3	2	4	2	5	3	4	32
64	2	2	3	3	1	1	2	4	3	2	2	3	28
65	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	22
66	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	3	4	22
67	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	4	25
68	3	1	1	3	1	2	3	1	3	3	2	4	27

69	1	1	2	2	3	1	3	1	2	2	2	5	25
70	2	1	3	3	2	1	2	2	1	3	3	3	26
71	2	2	1	3	3	3	1	2	2	2	3	5	29
72	3	2	1	1	2	2	2	1	3	3	2	5	27
73	3	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	4	23
74	2	1	3	2	1	3	3	5	3	2	1	4	30
75	3	1	3	1	1	1	2	2	1	3	1	4	23
76	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	4	22
77	2	2	3	1	2	1	3	3	4	5	2	4	32
78	1	2	2	2	1	1	3	3	1	5	1	5	27
79	1	1	1	1	2	2	2	2	1	5	1	5	24
80	1	2	3	1	2	1	2	2	1	4	2	3	24
81	2	1	2	3	2	2	2	1	1	4	1	5	26
82	3	1	3	2	2	3	1	3	1	4	1	4	28
83	2	2	3	3	1	3	2	2	3	2	1	3	27
84	1	2	2	2	1	3	3	3	2	2	5	5	31
85	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	5	3	29
86	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	4	4	25
87	3	1	1	3	1	1	2	3	1	2	4	5	27
88	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	4	3	28
89	1	1	3	3	2	2	3	1	1	3	2	5	27
90	2	1	1	3	3	1	2	2	1	2	3	5	26
91	1	1	1	1	2	1	3	1	2	3	2	4	22
92	2	2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	5	27
93	3	2	3	2	1	2	2	1	3	3	2	3	27
94	3	1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	4	23
95	2	1	2	2	1	3	3	5	3	2	1	5	30
96	2	1	3	1	2	1	2	2	1	3	3	5	26

97	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	5	24
98	1	2	3	2	3	1	3	3	4	5	3	4	34
99	3	2	2	1	3	1	2	2	2	5	1	3	27
100	3	1	1	1	2	2	1	3	3	5	1	5	28
101	3	2	3	1	2	1	2	1	2	4	3	4	28
102	1	1	2	3	2	2	2	3	2	4	1	3	26
103	1	1	3	2	2	3	1	3	3	4	1	5	29
104	3	2	3	3	1	3	1	2	2	2	2	4	28
105	1	2	2	2	1	3	1	2	4	3	1	4	26
106	3	1	2	2	1	2	1	2	5	2	1	5	27
107	3	1	1	2	1	1	3	4	4	3	1	5	29
108	2	1	2	2	2	2	1	2	5	1	2	5	27
109	3	2	1	3	1	2	2	4	3	4	1	3	29
110	3	1	2	1	2	2	3	2	5	2	3	5	31
111	3	1	2	3	1	3	3	4	5	3	2	4	34
112	3	1	1	2	2	2	2	4	4	4	2	4	31
113	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	5	30
114	3	1	3	3	1	3	4	3	4	5	2	3	35
115	3	2	3	1	2	3	4	4	2	5	1	5	35