

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**Gestión tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente de una
municipalidad distrital de Trujillo, 2023**

Línea de Investigación:

Gerencia e Innovación

Autora:

Flores Herrera, Alexandra Antuane

Jurado evaluador:

Presidente: Corvera Urtecho, Ángel

Secretario: Barinotto Roncal, Patricia

Vocal: Fiestas Dejo, Paola

Asesor:

Rossi Valverde, Ricardo Manuel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1424-8261>

TRUJILLO – PERÚ

2024

Fecha de sustentación: 2024/07/02

Gestión tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

Autora: Flores Herrera, Alexandra Antuane.

REP_Administración_FloresHerrera,Alexandra_Tesis_Gestió...

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Exclude assignment template Activo
Excluir coincidencias < 3%



Declaración de Originalidad

Yo, Ricardo Manuel Rossi Valverde, docente del Programa de Estudio de Administración de Pregrado de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis titulada: “Gestión tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023”, cuya autoría pertenece a Flores Herrera, Alexandra Antuane, dejo constancia lo siguiente:

- El documento tiene un índice de similitud de 0%, así lo consigna el reporte emitido por el software Turnitin el día 10/06/2024.
- He revisado con detalle la tesis y dicho reporte, donde no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad Privada Antenor Orrego.

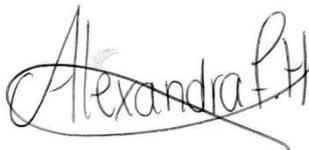
Trujillo, 10 de junio del 2024.



Rossi Valverde, Ricardo Manuel

DNI: 18123559

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1424-8261>



Flores Herrera, Alexandra Antuane

DNI: 70746198

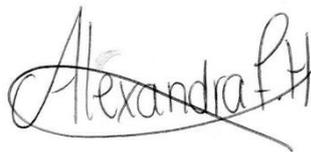
PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, expongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Gestión tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023”.

Desarrollando con el fin de obtener el título de Licenciado en administración. El objetivo principal es determinar si existe relación entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, en el periodo 2023.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



Flores Herrera, Alexandra Antuane
DNI: 70746198

DEDICATORIA

En primer lugar, este trabajo está dedicado a mi familia, quienes me brindan su apoyo constantemente para cumplir con mis objetivos. También, agradezco a la Universidad Privada Antenor Orrego por haberme acogido durante estos años. A mis docentes, quienes me brindaron sus conocimientos para formarme profesionalmente. A mi asesor Ricardo Rossi Valverde, quien me orientó en todo lo necesario para hacer posible este trabajo de investigación y logre mi meta de culminar mi carrera exitosamente.

Flores Herrera, Alexandra Antuane.

AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradezco a mis padres, quienes me apoyaron en todo el transcurso de mi carrera universitaria e hicieron posible que logre la meta de ser una profesional de bachiller y ahora aspiro en obtener mi título profesional de manera satisfactoria. A la Universidad Privada Antenor Orrego, que me dio la gran oportunidad de ser una buena estudiante y me brindó los mejores docentes que me enseñaron muchas cosas significativas para mi vida profesional y personal, sobre todo, agradezco a mi asesor Dr. Ricardo Manuel Rossi Valverde, ya que gracias a él fue posible culminar mi carrera profesional.

Agradezco también a la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera por darme la oportunidad de obtener información relevante para el desarrollo de esta tesis, mediante la recopilación de las encuestas a los contribuyentes del distrito en relación a la gestión tributaria de la entidad y su nivel de satisfacción.

RESUMEN

El estudio se enfocó en analizar la relación entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente en una entidad municipal de La Libertad, Perú, durante el año 2023. Se empleó un enfoque cuantitativo no experimental, transeccional y correlacional, encuestando a 384 contribuyentes con dos cuestionarios altamente confiables ($\alpha > 0.90$) validados por cinco expertos. Se encontró una correlación significativa y positiva entre las variables ($p < 0.001$; $\rho = 0.736$). El 91.4% de los encuestados consideró que la gestión tributaria era entre buena y muy buena, y el 90.4% expresó estar con un nivel de satisfacción entre bueno y muy bueno. La investigación confirma de manera contundente la estrecha conexión entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente en una municipalidad distrital de Trujillo durante el período 2023. Por consiguiente, se resalta la vital importancia de que la gestión tributaria municipal opere con máxima eficiencia y eficacia, garantizando así la satisfacción del contribuyente y mitigando los riesgos asociados a una elevada morosidad fiscal. Dada la demostrada relación entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente, se sugiere que la municipalidad distrital de Trujillo priorice la implementación de prácticas que mejoren la eficiencia y eficacia en la gestión tributaria. Esto incluye procesos ágiles de recaudación y atención al contribuyente, así como las mejoras en el uso de tecnologías que faciliten los trámites fiscales.

PALABRAS CLAVE: Gestión tributaria, impuestos, recaudación fiscal, obligaciones tributarias, satisfacción del contribuyente

ABSTRACT

The study focused on analyzing the relationship between tax management and taxpayer satisfaction in a municipal entity in La Libertad, Peru, during the year 2023. A non-experimental, transactional, and correlational quantitative approach was employed, surveying 384 taxpayers with two highly reliable questionnaires ($\alpha > 0.90$) validated by five experts. A significant and positive correlation between the variables was found ($p < 0.001$; $\rho = 0.736$). 91.4% of respondents considered tax management to be between good and very good, and 90.4% expressed satisfaction levels between good and very good. The research strongly confirms the close connection between tax management and taxpayer satisfaction in a district municipality of Trujillo during the 2023 period. Therefore, the vital importance of municipal tax management operating with maximum efficiency and effectiveness is emphasized, thus ensuring taxpayer satisfaction and mitigating risks associated with high tax delinquency. Given the demonstrated relationship between tax management and taxpayer satisfaction, it is suggested that the district municipality of Trujillo prioritize the implementation of practices that improve efficiency and effectiveness in tax management. This includes agile tax collection and taxpayer service processes, as well as improvements in the use of technologies that facilitate tax procedures.

KEYWORDS: Tax management, taxes, tax collection, tax obligations, taxpayer satisfaction.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Formulación del problema	1
1.1.1. Realidad problemática	1
1.1.2. Enunciado del problema	5
1.2. Justificación	5
1.3. Objetivos	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
II. MARCO DE REFERENCIA	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. A nivel internacional	7
2.1.2. A nivel nacional	9
2.1.3. A nivel local	13
2.2. Marco teórico	15
2.2.1. Variable independiente: Gestión tributaria	15
2.2.2. Variable dependiente: Satisfacción del contribuyente	22
2.3. Marco conceptual	25
2.4. Hipótesis	25
2.4.1. Hipótesis Generales	25
2.4.2. Hipótesis Específicas	25
2.5. Variables	27
2.5.1. Operacionalización de variables	27
III. MATERIALES Y MÉTODOS	29
3.1. Material	29
3.1.1. Población	29
3.1.2. Marco Muestral	29
3.1.3. Unidad de análisis	29
3.1.4. Muestra	30
3.2. Métodos	31
3.2.1. Diseño de contrastación	31
3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos	32
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos	33

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	36
4.1. Análisis e interpretación de resultados	36
4.2. Prueba de normalidad	45
4.3. Discusión de resultados	47
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	60
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	60
Anexo 2: Permiso de una municipalidad distrital de Trujillo.....	62
.....	62
Anexo 3: Cuestionario para evaluar la variable Gestión tributaria	63
Anexo 4: Cuestionario para evaluar la variable Satisfacción del contribuyente	65
Anexo 5: Validaciones de expertos	67
Anexo 6: Base de datos de la prueba piloto	84
Anexo 7: Análisis Factorial Exploratorio de las variables Gestión tributaria y Satisfacción del contribuyente	85
Anexo 8. Indicador Alfa de Cronbach para medir las variables Gestión tributaria y Satisfacción del contribuyente	89
Anexo 9: Cronograma de recolección de datos.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable Gestión tributaria.....	27
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción del contribuyente	28
Tabla 3. Prueba de fiabilidad	33
Tabla 4. Clasificación de los rangos baremos.....	34
Tabla 5. Clasificación del grado de correlación.....	35
Tabla 6. Correlación entre las variables gestión tributaria y satisfacción del contribuyente	36
Tabla 7. Correlación entre la dimensión orientación y satisfacción del contribuyente	37
Tabla 8. Correlación entre la dimensión recaudación y satisfacción del contribuyente	38
Tabla 9. Correlación entre la dimensión fiscalización y satisfacción del contribuyente	39
Tabla 10. Niveles de medición de la variable Gestión tributaria	40
Tabla 11. Niveles de medición de la dimensión Orientación	41
Tabla 12. Niveles de medición de la dimensión Recaudación	42
Tabla 13. Niveles de medición de la dimensión Fiscalización	43
Tabla 14. Niveles de medición de la variable Satisfacción del contribuyente	45
Tabla 15. Prueba de normalidad.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de medición de la variable Gestión tributaria	41
Figura 2. Niveles de medición de la dimensión Orientación	42
Figura 3. Niveles de medición de la dimensión Recaudación	43
Figura 4. Niveles de medición de la dimensión Fiscalización	44
Figura 5. Niveles de medición de la variable Satisfacción del contribuyente	45

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del problema

1.1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, los ciudadanos están obligados a cumplir con sus obligaciones tributarias municipales, las cuales varían según las leyes específicas de cada país. Estas contribuciones tienen como propósito principal asegurar que los contribuyentes puedan disfrutar de un entorno adecuado, que incluya seguridad, limpieza en las calles, parques bien mantenidos, entre otros servicios esenciales. Para lograr esto, las autoridades responsables de la gestión tributaria deben garantizar que estos servicios se presten de manera efectiva, fomentando así el cumplimiento puntual de las obligaciones fiscales y reduciendo la morosidad, lo cual es crucial para la sostenibilidad financiera de las municipalidades. No obstante, esta situación ideal no se observa en todos los países debido a problemas como la mala gestión y la desconfianza de los contribuyentes. Por ello, es fundamental que la gestión tributaria se lleve a cabo con eficiencia, responsabilidad y transparencia, dado que representa la principal fuente de ingresos para las municipalidades, y los contribuyentes deben sentirse satisfechos con los servicios que reciben a cambio de sus pagos. Febres et al. (2021) destacan que los problemas en los sistemas de recaudación tributaria municipal son frecuentes a nivel global. Los contribuyentes a menudo perciben que las tasas no se corresponden con la calidad de los servicios municipales, lo que genera insatisfacción generalizada.

En el ámbito internacional, Gómez et al. (2020) señalan que la gestión tributaria enfrenta una significativa amenaza por la evasión fiscal, una problemática que afecta gravemente a las finanzas públicas de las municipalidades en América Latina. Esta región, además de encontrarse entre las más desfavorecidas del mundo, se caracteriza por tener una de las mayores tasas de desigualdad de ingresos, donde una pequeña fracción de la

población acumula la mayor parte de la riqueza, mientras que una gran cantidad de contribuyentes vive por debajo de los niveles de subsistencia. Esta disparidad contribuye a una alta tasa de morosidad, ya que muchos ciudadanos carecen de los recursos económicos necesarios para cumplir con sus obligaciones tributarias.

En el caso del Perú, Rojas y Barbarán (2021) observan un deterioro notable en la gestión de la recaudación tributaria en las municipalidades durante los últimos años, manifestado en una serie de deficiencias en el sistema administrativo. Entre los problemas identificados, destacan la carencia de mecanismos efectivos para abordar la economía informal, la evasión fiscal y la corrupción. Las estrategias represivas vigentes resultan ineficaces en contextos donde la evasión y la morosidad predial son generalizadas. Las investigaciones revisadas revelan que los gobiernos locales peruanos no gestionan adecuadamente debido a diversos factores, especialmente administrativos, como la falta de personal competente con las habilidades necesarias para cumplir sus funciones de manera eficiente.

En el ámbito legal, las municipalidades carecen de planes de gestión y políticas claramente definidas para asegurar el cobro efectivo de los tributos. Además, la percepción confusa y negativa de los contribuyentes respecto al uso de los fondos recaudados, exacerbada por algunas prácticas deficientes de gestión municipal, incrementa la desconfianza hacia las autoridades. Esta percepción negativa, junto con el desconocimiento sobre la importancia de la tributación para el desarrollo, impide una mayor conciencia y compromiso tributario entre los ciudadanos.

Según Gómez y Morán (2020), en Perú, existe una desconexión significativa entre la recaudación tributaria municipal y la satisfacción de los contribuyentes. Esto ha llevado a que el pago de impuestos municipales se vea más como una obligación impuesta por necesidad que como una práctica basada en una cultura tributaria consciente. Esta desconexión genera una amplia brecha entre el acto de pagar impuestos y la satisfacción personal derivada de cumplir con esta obligación fiscal.

Además, el Perú enfrenta altos niveles de corrupción en las entidades estatales, lo que refuerza la percepción de los contribuyentes de que las entidades locales participan en estas prácticas. Como resultado, los ciudadanos se sienten obligados a pagar sus impuestos sin percibir una relación directa con los beneficios de los servicios municipales, debilitando su compromiso con la entidad tributaria y oscureciendo la visión de los servicios proporcionados en beneficio de la sociedad y de los mismos contribuyentes.

En el ámbito local, Benites et al. (2020) argumentan que los habitantes de Trujillo carecen de una cultura tributaria adecuada, ya que no comprenden que la tributación no es solo una obligación legal, sino un deber fundamental hacia la sociedad. Este deber es esencial para que el Estado pueda cumplir con su mandato constitucional de promover el bien común y proporcionar a la población los servicios básicos necesarios, financiados en gran medida por los impuestos que pagan los contribuyentes. La falta de conciencia sobre la importancia de los impuestos ha llevado a que las municipalidades enfrenten elevados índices de morosidad. Esta situación es especialmente preocupante, ya que la baja recaudación fiscal limita severamente la capacidad de las municipalidades para financiar servicios esenciales como la recolección de basura, el mantenimiento de la infraestructura pública, la seguridad ciudadana y otros servicios vitales para la comunidad.

Además, esta problemática se agrava por la percepción negativa que tienen los ciudadanos sobre la administración y el uso de los fondos recaudados, lo que desincentiva el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. La falta de transparencia y la corrupción en la gestión de los recursos públicos desempeñan un papel crucial en el debilitamiento de la cultura tributaria. Los contribuyentes sienten que sus pagos no se traducen en mejoras visibles en su entorno, lo que contribuye a la alta tasa de morosidad y disminuye la confianza en las autoridades municipales.

La Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera enfrenta una problemática seria en la recaudación tributaria, evidenciada por una tasa de morosidad del 50% en el año 2022. Esta situación ha tenido un impacto negativo en la gestión

municipal, obstaculizando la generación de ingresos necesarios para cubrir los arbitrios municipales y beneficiando así a los contribuyentes. Una de las principales causas de esta alta morosidad es la difícil situación económica que afrontan muchos contribuyentes, caracterizada por ingresos insuficientes y altos niveles de desempleo, lo que los lleva a priorizar otros gastos sobre el pago de impuestos municipales. Además, la falta de cultura tributaria y el desconocimiento de las obligaciones fiscales contribuyen significativamente a esta problemática, ya que muchos contribuyentes no están bien informados sobre la importancia de cumplir con sus responsabilidades tributarias.

Sin embargo, a pesar de estos desafíos, la Municipalidad de Víctor Larco Herrera ha adoptado una serie de medidas positivas para combatir la alta tasa de morosidad y fomentar el cumplimiento tributario. Entre las estrategias clave se encuentra la implementación de opciones de pago virtuales para agilizar el proceso de pago de impuestos municipales. Al ofrecer la posibilidad de pagos en línea, se eliminan barreras asociadas con trámites tradicionales, como largas filas y procedimientos burocráticos. Además, la municipalidad está llevando a cabo una campaña publicitaria constante para concientizar a los contribuyentes sobre la importancia de pagar sus impuestos a tiempo. Esta campaña no solo busca informar a los ciudadanos sobre sus obligaciones tributarias, sino también destacar los beneficios del cumplimiento puntual, tanto para los contribuyentes como para la comunidad en general del distrito.

La investigación se propuso determinar la relación entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

1.1.2. Enunciado del problema

Pregunta general

¿Existe relación significativa entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023?

Pregunta secundaria

¿Existe relación significativa entre las dimensiones de la variable gestión tributaria y satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023?

1.2. Justificación

Justificación teórica

Este trabajo se justifica teóricamente debido a que se ha desarrollado en base del análisis de los investigadores Ramírez et al. (2022), quienes indican que la gestión tributaria tiene como dimensiones al registro de los contribuyentes, gestión de recaudación municipal, orientación al contribuyente y fiscalización tributaria. Asimismo, para medir los niveles de la variable satisfacción del contribuyente se tomó como base el análisis de Valdera (2020), quien señala que se requiere de percepción, expectativas y nivel de satisfacción del contribuyente.

Justificación metodológica

La justificación metodológica se sustenta en base a un proceso meticuloso y acorde a la metodología científica recomendada por la Facultad de Ciencias económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, lo que permitió comprobar las teorías existentes y brindar nuevos aportes al conocimiento científico. Es decir, esta investigación servirá para ser tomada en cuenta como antecedente de futuras indagaciones debido a los hallazgos, con el propósito de profundizar más en el estudio de ambas variables.

Justificación práctica

La justificación práctica implica que, al conocer los niveles de la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, permite comprender con mayor amplitud ambas variables, como componentes trascendentales para los logros del aprendizaje y con la finalidad de que la entidad pública brinde una buena gestión tributaria para que los contribuyentes se sientan satisfechos y comprometidos a cumplir con sus obligaciones tributarias.

Justificación social

La justificación social se sustenta en el hecho de que, al tener conocimiento de la relación que existe entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, además, se proporcionará información beneficiosa a la Universidad Privada Antenor Orrego, así como brindar un alcance de expectativas acerca de la buena gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente en el sector público local.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar si existe relación significativa entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar si existe relación significativa entre la dimensión orientación y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.
2. Determinar si existe relación significativa entre la dimensión recaudación y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

3. Determinar si existe relación significativa entre la dimensión fiscalización y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Alaña et al. (2018) en su artículo titulado: *Gestión tributaria a microempresarios mediante la creación del centro de asesoría caso: UMET sede Machala*. Machala, Ecuador, tuvo como objetivo general “contribuir al desarrollo de una cultura fiscal mediante la concientización de la responsabilidad de los deberes formales de las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y los microempresarios de baja renta del Cantón Machala, prestándoles servicios y orientaciones en materia básica tales como: ciudadanía fiscal, deberes formales, Régimen Impositivo Simplificado (RISE), etc.”. La metodología utilizada incluyó la revisión conceptual de los lineamientos técnicos de operación, planificación, ejecución y monitoreo de los (NAF), revisión de los deberes formales de los contribuyentes, clasificación de los microempresarios según sus obligaciones tributarias, recopilación de datos de los usuarios y el diseño de formatos estandarizados para el asesoramiento tributario que serán implementadas en el centro de asesoría tributaria. Los autores concluyeron que es fundamental tener en cuenta que la gestión tributaria busca crear en la sociedad una cultura tributaria y un cumplimiento voluntario conforme a la normativa vigente, exigiendo a los contribuyentes una constante revisión de los temas tributarios, lo cual hace primordial la construcción de un centro gratuito de asesoría contable. Esta investigación es importante porque indica que la gestión tributaria de Machala debe estar directamente

relacionada con la cultura tributaria para que los contribuyentes se sientan satisfechos con los servicios de asesoría.

López (2018) en su investigación titulada: *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador, tuvo como objetivo general “determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente”. El tipo de investigación fue cuantitativa y cualitativa. Las técnicas que se utilizaron fueron la observación, encuesta, entrevista y revisión documental; la encuesta fue aplicada a 365 clientes del restaurante. Las dimensiones de la variable calidad de servicio fueron la accesibilidad, cortesía, profesionalidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles; y de la variable satisfacción de los clientes fue el valor percibido. La autora concluyó que se pudo evidenciar que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Esta investigación es importante porque señala que la satisfacción de los clientes depende de las estrategias de mejora del servicio al cliente.

Villamar (2018) en su investigación titulada: *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la gobernación de la provincia de Los Ríos*. Babahoyo, Ecuador, tuvo como objetivo general “analizar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Los Ríos”. Se utilizó la encuesta, para ello fue diseñado un cuestionario de preguntas a 103 usuarios y 5 servidores públicos. La calidad de servicio es intangible, se percibe al momento de recibirlos, está se relaciona con la atención, cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, eficacia, corrección y rapidez. El autor concluyó que la Gobernación de Los Ríos no está brindando a la ciudadanía una calidad de servicio oportuna para la comunidad Babahoyense, ya que no son atendidos a tiempo porque los servidores públicos no tienen la suficiente

capacitación para proporcionar información eficaz al usuario. El autor recomendó que se deben implementar estrategias de gestión al personal sobre las formas de brindar atención de calidad para incrementar el nivel de satisfacción del usuario. Este estudio es importante para la investigación porque analizó el principal problema de la calidad de servicio a los contribuyentes, la insuficiente capacitación del personal, un problema común en los gobiernos.

2.1.2. A nivel nacional

Torres y Cartolin (2018) en su investigación titulada: *La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016*. Huancayo, Junín, tuvo como objetivo general “determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016. El tipo de investigación fue no experimental y transversal causal”. Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta y el cuestionario aplicado a 381 contribuyentes y el uso de los programas de Excel y SPSS para el cálculo de datos estadísticos. Las dimensiones de la variable calidad de servicio fueron: atención personalizada, capacidad de respuesta e infraestructura; y de la variable satisfacción de los contribuyentes fueron: el rendimiento percibido y las expectativas. Los autores concluyeron que la calidad de servicio se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016, demostrado mediante la $r = 0,718 > 0,5$; $R^2 = 0,516 \geq 0,05$ y el nivel de Sig. = $0,000 < 0,05$. Esta investigación es de suma importancia para la presente investigación porque se relaciona directamente con ambas variables y señala que la atención personalizada y la capacidad de respuesta rápida permite la satisfacción de los contribuyentes.

Valdera (2020) en su investigación titulada: *Satisfacción del usuario en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe, 2019*. Pimentel, Chiclayo, tuvo como objetivo general “determinar el nivel de satisfacción del usuario en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe para el año 2019”. El tipo de investigación fue no experimental y transversal. Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta y el cuestionario aplicado a 87 usuarios inscritos en la data del sistema SRTM, del área de rentas de la municipalidad distrital y para la aprobación se perpetró en un criterio de tres versados en la especialidad, posteriori se comparó las muestras en un régimen llamado de alfa de Cronbach. Las dimensiones de la variable satisfacción del usuario fue la percepción, expectativas y nivel de satisfacción. Se concluyó que en el análisis satisfacción del usuario realizado en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe es importante aumentar el nivel de presupuesto institucional en el sector de servicio, con la finalidad de aumentar la cuota de ingreso a diferencia del año pasado que concuerda con el análisis, que al implantar un sistema tributario municipal se llega a optimizar los resultados. Este estudio también aporta a la investigación porque se centró en la segunda variable de satisfacción del contribuyente, el cual, debe recibir mucha más atención.

Chávez (2021) en su investigación titulada: *Gestión tributaria y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de San José – Provincia de Pacasmayo, periodo 2017 – 2019*, tuvo como objetivo “determinar la incidencia de la gestión tributaria en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de San José – provincia de Pacasmayo, periodo 2017 – 2019”. El tipo de investigación fue no experimental e inductivo y deductivo. Las técnicas que utilizaron fueron la encuesta y cuestionario aplicado a 6 colaboradores pertenecientes a las áreas de orientación al contribuyente, recaudación y control, fiscalización tributaria, contabilidad y tesorería, también se utilizó el programa estadístico SPSS v. 25. Las dimensiones de la variable gestión tributaria fueron: planificación, organización, dirección y control; y de la variable

recaudación del impuesto predial fueron: la atención al contribuyente, fiscalización y cobranza. La autora concluyó que la gestión tributaria sí influye significativamente en la eficiente recaudación del impuesto predial, esto debido a los procesos y actividades que se llevan a cabo con el fin de mejorar la capacidad de recaudación tributaria municipal. Este estudio permite determinar la importancia de la gestión tributaria en la recaudación del impuesto predial y los trabajadores indican que existe influencia significativa.

Ramírez et al. (2022) en su investigación titulada: *Relación entre la gestión y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2019*. Pucallpa, Ucayali, tuvo como objetivo general “determinar la relación que existe entre la gestión tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2019”. El tipo de investigación fue no experimental y transversal. Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta y el cuestionario aplicado a 45 trabajadores y el software SPSS 26 para el tratamiento de los datos. Las dimensiones de la variable gestión tributaria fueron: registro de contribuyentes, gestión de recaudación municipal, orientación y atención al contribuyente y fiscalización tributaria; y de la variable cumplimiento de obligaciones tributarias fueron: educación tributaria, cumplimiento de objetivos y metas y calidad del servicio público. Los autores concluyeron que no existe una relación directa y significativa entre la gestión tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2019, ya que se tuvo un Rho es 0.382 estableciéndose una correlación positiva baja y un Sig. (Bilateral) de 0.232 mayor de 0.05. Esto fue debido a que desde mucho tiempo se observa que las entidades públicas del estado descuidan sus funciones y no cumplen con los objetivos propuestos durante el año, por lo que los contribuyentes no cumplen con sus obligaciones tributarias a tiempo. Los autores recomendaron que se deben mejorar o cambiar algunos indicadores en la gestión tributaria para tener resultados mejores en los próximos

periodos de gestión. Esta investigación es relevante para la presente porque identificó que la ineficiencia de gestión tributaria en la municipalidad genera incumplimiento o atraso del pago de las obligaciones tributarias.

Salazar (2022) en su investigación titulada: *Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2016*. Huacho, Lima, tuvo como objetivo general “determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura en el año 2016”. El tipo de investigación fue descriptivo no experimental. Las técnicas que se utilizaron fueron la observación directa y la encuesta mediante el cuestionario aplicado a 138 contribuyentes y el uso de SPSS. Las dimensiones de la variable gestión tributaria fueron: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y de la variable satisfacción del contribuyente fueron: rendimiento percibido y expectativas. El autor concluyó que existe una relación altamente significativamente entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente, teniendo en cuenta que $p < 0.01$. Esta investigación aportó de manera positiva a la presente, debido a que se relacionan directamente, la gestión tributaria de la municipalidad tiene varias dimensiones que se desarrollan adecuadamente para satisfacer a los contribuyentes, por lo que existe una relación altamente significativa.

López (2023) en su investigación titulada: *La Fiscalización Tributaria y su incidencia en la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial De Chachapoyas, en los años 2021-2022*. Lima, Perú, tuvo como objetivo general “determinar la incidencia tiene la fiscalización tributaria en la recaudación de impuestos prediales en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas en el periodo 2021-2022”. El tipo de investigación fue de nivel explicativo causal. Se entrevistó a los contribuyentes activos de la municipalidad y se utilizó un cuestionario

de respuestas cerradas de 14 preguntas usando la escala de Likert. Los resultados mostraron que la fiscalización tributaria tiene una incidencia significativa en la recaudación de impuestos prediales en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. Este estudio permite analizar la dimensión de fiscalización tributaria de la presente investigación y afirma que tiene una incidencia en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad para gestionar los ingresos.

2.1.3. A nivel local

Ocas (2021) en su investigación titulada: *Cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo – 2021*. Trujillo, La Libertad, tuvo como objetivo general “determinar la relación entre cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo- 2021. El tipo de investigación fue aplicada, no experimental, transversal. La técnica que utilizó fue la encuesta mediante el cuestionario de cultura tributaria conformado por 18 preguntas y el cuestionario de satisfacción del ciudadano, por 12 preguntas que fueron aplicados a 115 ciudadanos de la ciudad de Trujillo. Las dimensiones de la variable cultura tributaria fueron la conciencia tributaria, educación cívica tributaria y difusión y orientación tributaria, mientras que, de la segunda variable, satisfacción del usuario, fueron la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. El resultado fue la Rho de Spearman fue de 0.425, lo que 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 repercute en la satisfacción del ciudadano con la misma intensidad. Este estudio es de suma importancia para la investigación porque indica que la cultura tributaria repercute significativamente en la satisfacción del contribuyente.

Morales y Febres (2021) en su investigación titulada: *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los contribuyentes del área de OFAC del SATT, año 2020*. Trujillo, La Libertad, tuvo como objetivo general “determinar en qué medida la calidad de servicio ha influido en la satisfacción de los contribuyentes del área de Oficina de Atención al Contribuyente del SATT, Trujillo – 2020”. El tipo de investigación fue deductivo. Las técnicas que utilizaron fueron la observación y la encuesta mediante el cuestionario aplicado a 400 contribuyentes y el uso del programa Excel. Las dimensiones de la variable calidad de servicio fueron: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y de la variable satisfacción de los contribuyentes fue el servicio percibido. Los autores concluyeron que el nivel de la satisfacción de los contribuyentes del área de oficina de atención al contribuyente del SATT es del 70.08%, es decir se ubica en el nivel de satisfacción alta. Este estudio indica un aporte significativo en la presente investigación porque señala que la calidad del servicio tributario debe desarrollarse de manera eficiente para el servicio percibido de los contribuyentes.

Julca (2022) en su investigación titulada: *Calidad de servicio y satisfacción de los contribuyentes, en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021*. Trujillo, La Libertad, tuvo como objetivo general “determinar la relación de calidad de servicio y satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo 2022”. El tipo de investigación fue aplicada, cuantitativo, no experimental y transversal. La técnica que se utilizó fue la encuesta, 1 para la variable calidad de servicio, conformada por 12 ítems y 1 para la variable satisfacción, también conformada por 12 ítems, las cuales fueron aplicadas a 355 contribuyentes de la municipalidad. Las dimensiones de la primera variable fueron accesibilidad al servicio, comunicación, competencia y aspectos tangibles y las dimensiones de la segunda variable fueron expectativas, uso de tecnología, eficiencia y fidelización. En los resultados, se observó una significancia menor a 0,05 en la prueba de Rho de Spearman, lo que indica que existe una

correlación positiva alta entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción, con un coeficiente de 0,833. Esto hace referencia a que la acción direccionada a la calidad de servicio permitirá incrementar la satisfacción en los contribuyentes en la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera. Esta investigación fue de suma importancia por los resultados que se obtuvieron, ya que tienen similitud con los de la presente investigación y porque evalúa y relaciona la calidad de servicio brindada por la municipalidad con la satisfacción de los contribuyentes.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Variable independiente: Gestión tributaria

Antes de definir a la variable gestión tributaria, se tomaron en cuenta las siguientes teorías.

- **Teoría de Equidad Fiscal**

Segura (2021) indica que la Teoría de Equidad Fiscal, entendida como una precisión tributaria de la igualdad, considera la capacidad económica de los individuos y la progresividad con el fin de alcanzar una igualdad real, lo que finalmente se traduce en justicia tributaria. En este contexto, el ordenamiento jurídico tributario debe contar con leyes que brinden el mismo trato a personas en condiciones similares, implicando que la norma general sea la uniformidad en el trato.

Esto incluye factores como la transparencia, eficiencia y percepción de los ciudadanos, los cuales debe producirse tanto al interior de la entidad y a toda la sociedad, con la finalidad de evaluar su nivel de satisfacción (Mego, 2022).

- **Teoría de Expectativas – Desconfirmación**

Según Chuquilin (2021), esta teoría se enfoca en la satisfacción del cliente, donde las expectativas y el nivel de experiencia establecen un marco que determina los factores que explican dicha satisfacción. Si el desempeño es inferior a las expectativas, se produce una insatisfacción o desconfirmación con el servicio recibido.

- **Teoría de Cumplimiento Tributario**

Olano (2021) indica que la regulación legal de una entidad debe incluir una categorización de los contribuyentes y un tratamiento diferenciado que fomente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. Esto implica establecer reglas y consecuencias claras para quienes tienen un buen o mal comportamiento tributario, con mayores restricciones para aquellos que no cumplen sus obligaciones y más beneficios para quienes las cumplen de manera oportuna.

2.2.1.1. Definiciones de la gestión tributaria

Lenes y Tagle (2021), define a la gestión tributaria como una actividad de carácter administrativa, la cual comprende la determinación de deuda tributaria, recaudación tributaria, fiscalización tributaria, dicha actividad apoya en alcanzar las metas propuestas en una organización.

- Determinación de la deuda tributaria: el acreedor tributario efectúa el cálculo de los impuestos por pagar, interés por pagar y multas por pagar de parte del contribuyente.
- Recaudación tributaria: La entidad efectúa el cobro de diferentes tributos, como predial, alcabala para el desarrollo de actividades y acciones.

- Fiscalización tributaria: es la actividad de verificación de determinación de los tributos, así como el pago.

Robles (2018) indica que:

La gestión tributaria en los gobiernos locales o municipales, sean distritales o provinciales, se trata de la administración tributaria encargada de la gestión y administración de los tributos municipales. Los gobiernos locales gozan de la potestad restringida a dos tipos de tributos: contribuciones y tasas; es decir, no pueden crear impuestos. Pueden establecer en especie el pago de tasas y contribuciones de su competencia y para el pago de los adeudos de impuestos municipales, se ha previsto la posibilidad del pago a través de bienes inmuebles desocupados inscritos en Registros Públicos. La deuda tributaria está conformada por 1) el tributo, 2) las multas, 3) el tributo más los intereses devengados por tributo impago, 4) la multa más los intereses devengados por multa impaga, etc.

Esto permite ver si el contribuyente cumple con sus obligaciones y no cometa infracciones, sea por acción y omisión, que traen multas como consecuencia económica.

Por otro lado, según el INEI (2020):

La gestión tributaria es el área encargada de administrar, recaudar y fiscalizar los ingresos de los tributos municipales, el registro y orientación al contribuyente y la fiscalización administrativa del cumplimiento de las normativas municipales establecidos en los artículos 52, 53 y 54 del Código Tributario, la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Según la SUNAT (2020), la gestión tributaria en los Gobiernos Locales administra las contribuciones y tasas municipales, ya sean derechos, licencias o arbitrios, y de manera excepcional, los impuestos que la ley les asigna (p.3).

Según el ROF de una municipalidad de Trujillo (2023):

La gestión tributaria está a cargo de la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas, el cual es el órgano de línea responsable de organizar y administrar el proceso de determinación de tributos de recaudación en vía ordinaria, coactiva y fiscalizadora de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

Establece las políticas de gestión y estrategias adecuadas a fin de simplificar la administración de tributos y garantizar la consecución de objetivos, con sujeción a la normativa vigente. Así como administración el proceso de registro de declaraciones juradas y su procesamiento de acuerdo con la normatividad vigente y brindar una adecuada atención a los contribuyentes respecto a sus derechos y obligaciones tributarias.

Para la investigadora, la gestión tributaria de una municipalidad, en este caso, de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, es el conjunto de la orientación, recaudación y fiscalización de los tributos de cada uno de los contribuyentes del distrito. Es primordial en la entidad porque es la principal fuente de ingresos y le permite financiar los servicios públicos que ofrece, como la seguridad ciudadana, limpieza de calles, mantenimiento de parques, entre otros. Para que no exista un nivel de morosidad de parte de los contribuyentes, la municipalidad debe ofrecer una adecuada gestión tributaria e incentivarlos a pagar a tiempo para que puedan seguir gozando de los arbitrios.

2.2.1.2. Modelos de medida de la gestión tributaria

Calderón (2018) indica que las municipalidades aplican diversas medidas para optimizar su gestión tributaria, siendo una de las más usuales la aplicación de encuestas y entrevistas a los contribuyentes, de tal manera que les permite evaluar su percepción sobre la calidad de los servicios tributarios y la atención al cliente proporcionado por la municipalidad.

Por otro lado, Delgado (2019), indica que la gestión tributaria se puede medir mediante el índice de morosidad. La morosidad es la demora o incumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, lo cual perjudica a la municipalidad, ya que genera menor ingresos fiscales y mayores deudas tributarias. El índice de morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total.

Ramírez et al. (2022) indican que se debe analizar cada área de la gestión tributaria de la municipalidad, teniendo en cuenta la orientación y atención al contribuyente, la gestión de recaudación municipal y la fiscalización tributaria. Los autores indican que el modelo de medida debe ser la encuesta para una mejor recopilación de información.

Para la investigadora, el modelo de medida de los últimos autores es el que se escogió para el desarrollo de la tesis y lograr medir el nivel de satisfacción de los contribuyentes en relación con la gestión tributaria.

2.2.1.3. Dimensiones de la gestión tributaria

Chávez (2021), indican que las dimensiones de la gestión tributaria se basan en el proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control).

- Planificación:

La planificación es un conjunto de métodos que miden la obediencia de las imposiciones tributarias y proporcionan a la institución los medios preventivos de la falta de pagos de las obligaciones tributarias por una sanción o evasión, mediante la opción de corregir la gestión de sus recursos financieros.

- Organización:

La organización a nivel municipal está estrechamente relacionada con la definición jurídica de municipio, definida en el marco normativo que traza las normas de la organización.

- Dirección:

La dirección tributaria es un elemento importante que ayuda a llevar de forma correcta todo el proceso de la recaudación, y con ello, la aplicación de herramientas necesarias en el cumplimiento de la obligación tributaria.

- Control:

El control es una herramienta en la ejecución de actividades, ya que permite la evaluación de si dichas actividades que se comenzaron en materia tributaria y generaron los efectos esperados, con el fin de identificar áreas de riesgo por las que se debe actuar para poder evitar el denominado fraude tributario.

Para Lenes y Tagle (2021), las dimensiones de la gestión tributaria son:

- Determinación de la deuda tributaria: impuesto por pagar, intereses por pagar, multas por pagar, resolución de determinación y resolución de multa.
- Recaudación tributaria: recaudación del impuesto predial, recaudación del impuesto alcabala y acciones de cobranza.
- Fiscalización tributaria: verificación de determinación del pago de tributos y fiscalización.

Ramírez et al. (2022), señala que las dimensiones de la gestión tributaria son:

- Orientación y atención contribuyente: señala la satisfacción adecuada de los contribuyentes, orientación adecuada a los contribuyentes, colaboración para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y el registro correcto de los datos.
- Gestión de recaudación municipal: abarca la transparencia en la gestión de recaudación, equidad en la gestión de la recaudación y la implementación de sanciones y cobro de multas.
- Fiscalización tributaria: se refiere a la inspección del cumplimiento de obligaciones tributarias, investigación del cumplimiento de obligaciones tributarias y el control del cumplimiento de las obligaciones.

Se tomó como referencia las 3 dimensiones de los autores Ramírez et. al (2022), ya que se relacionan directamente con la gestión tributaria de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera y se logró analizar la variable con mayor precisión para aplicar el instrumento a los contribuyentes.

2.2.2. Variable dependiente: Satisfacción del contribuyente

2.2.2.1. Definiciones de la satisfacción del contribuyente

Torres y Cartolin (2018) indican que:

El contribuyente o usuario deben tener una satisfacción que implica la experiencia cognoscitiva o racional, que es consecuencia de comparar la percepción y experiencia. Además, el usuario y satisfacción expresan un juicio de valor individual y subjetivo en el punto importante en la conceptualización y estimación de la calidad, y el indicador con mayor uso para la evaluación de la calidad de atención en el servicio (p.48).

López et al. (2018), explican que:

El término satisfacción es el resultado de la evaluación hecha por el cliente sobre el servicio recibido, es decir, la experiencia de los usuarios contrasta sus expectativas con el servicio que se les ha brindado. En ese sentido, si el cliente resulta insatisfecho es porque el servicio que se le ha brindado no ha colmado sus expectativas (p.10).

Canahuri (2019), indicó que la satisfacción es la respuesta de la sociedad de las necesidades del cliente, la cual es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad.

Rivera (2020), define a la satisfacción del usuario o cliente como el grado de evaluación de un individuo que adopta un servicio o producto y a la vez compara las expectativas con lo percibido.

Javier (2023), explican que la satisfacción del cliente necesita del desempeño del producto frente a las expectativas del cliente. Los clientes están insatisfechos cuando los productos funcionan por

debajo de las expectativas. Si el desempeño cumple con las expectativas, el cliente está contento. Los clientes están muy contentos e incluso entusiasmados cuando el rendimiento supera las expectativas.

Para la investigadora, la satisfacción del contribuyente es la evaluación y juicio de conformidad en cuanto a los servicios que ofrece la municipalidad y las compara con sus expectativas, esto está directamente relacionado con la gestión tributaria eficiente.

2.2.2.2. Modelos de medida de la satisfacción del contribuyente

Valdera (2020) indica que para medir adecuadamente la satisfacción del contribuyente en una municipalidad es el nivel de satisfacción, mediante encuestas. Los contribuyentes califican su nivel de satisfacción en función a que si sus expectativas fueron superadas o no por la calidad del servicio tributario.

Para la investigadora, el aporte de Valdera (2020) es el modelo de medida que se adapta a la investigación de tesis, la encuesta es el instrumento adecuado para lograr los resultados de satisfacción de cada uno de los contribuyentes.

2.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción del contribuyente

Según Torres y Cartolin (2018), las dimensiones de la satisfacción de los contribuyentes son:

- Rendimiento percibido: disposición para ayudar, interés en solucionar el problema del cliente, rapidez, dudas resueltas y cobertura de necesidades específicas.
- Expectativas: necesidades del cliente, satisfacción con el personal y satisfacción con el tiempo de demora.

Por otro lado, Morales y Febres (2021) señalan que la satisfacción del cliente es inclusiva, ya que incide en las percepciones de la calidad del producto y debe considerar los requerimientos propuestos por los clientes, quienes además evalúan el rendimiento del trabajador, el tecnicismo y las habilidades para satisfacerlos en su totalidad. La dimensión de esta variable es el servicio recibido, mediante los indicadores de la información recibida y las alternativas de solución.

Según Valdera (2020), la dimensión de la satisfacción del usuario o contribuyente es el nivel de satisfacción. Según Canahuirí (2019), indica que el nivel de satisfacción del cliente se ve determinado con el intercambio de dinero y tiempo por el servicio brindado por la entidad. La satisfacción entonces se vuelve una respuesta emocional del consumidor derivada de la comparación de las recompensas (percepción de la calidad del servicio) y costos con relación a las expectativas.

Salazar (2022) indica que las dimensiones de la satisfacción del usuario son:

- El rendimiento percibido mediante la solución de problemas inherentes a la tributación.
- Las expectativas del cliente con respecto a los recursos humanos y la información sobre los tributos.

Se tomó como referencia la dimensión de Valdera (2020), ya que consideró al nivel de satisfacción del contribuyente como la única dimensión para lograr los resultados esperados. Para la investigadora, la dimensión de satisfacción del contribuyente debe considerar niveles de escala ordinal desde muy insatisfecho a totalmente satisfecho.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Gestión Tributaria

Ramírez et al. (2022) define que la gestión tributaria es la agrupación de acciones relacionadas con la tributación, desde la perspectiva del contribuyente, que le permiten velar por su capacidad contributiva.

2.3.2. Satisfacción del contribuyente

Según Solorzano (2024), la satisfacción del contribuyente se centra en el cumplimiento de sus expectativas al ver la realización de las obras públicas y prestaciones de calidad, creando un compromiso personal con la institución, los trabajadores y los ciudadanos.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis Generales

- HG_1 : Si existe relación significativa entre la gestión tributaria y la satisfacción de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.
- HG_0 : No existe relación entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- HE_{1i} : Si existe relación significativa entre la dimensión orientación y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.
- HE_{10} : No existe relación significativa entre la dimensión orientación y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.
- HE_{2i} : Si existe relación significativa entre la dimensión recaudación y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

- HE₂₀: No existe relación significativa entre la dimensión recaudación y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.
- HE_{3i}: Si existe relación significativa entre la dimensión fiscalización y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.
- HE₃₀: No existe relación significativa entre la dimensión fiscalización y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable *Gestión tributaria*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
Gestión tributaria	Según la SUNAT (2020), la gestión tributaria en los Gobiernos Locales administra las contribuciones y tasas municipales, ya sean derechos, licencias o arbitrios, y de manera excepcional, los impuestos que la ley les asigna. (p.3).	Se aplicará un cuestionario de preguntas a los contribuyentes de una municipalidad distrital de Trujillo, contando como criterio la calificación por parte de cada uno de ellos.	Orientación	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de contribuyentes que están de acuerdo con el tiempo de espera para ser atendidos. • Tiempo promedio de espera del contribuyente. • Nivel de satisfacción del contribuyente al ser orientado. 	Cuestionario	Ordinal, con escala de 5 niveles de Likert.
			Recaudación	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de la información tributaria. • Índice de satisfacción con los documentos de pago. • Porcentaje de contribuyentes que consideran transparente en la comunicación de los montos tributarios a pagar. 		
			Fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de acuerdo con la información brindada acerca de la deuda generada. • Índice de acuerdo con la determinación de los impuestos. • Nivel de satisfacción con las soluciones propuestas a los reclamos brindados por la municipalidad. 		

Nota: Adaptado de Ramírez et. al (2022). Relación entre la gestión y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2019. Pucallpa, Ucayali. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Ucayali.

Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción del contribuyente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
Satisfacción del contribuyente	Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2015), la satisfacción del contribuyente con los servicios de atención que recibe no depende exclusivamente de su buen diseño y de su calidad. Dependerá de otros factores como la expectativa y la percepción.	Se aplicará un cuestionario de preguntas a los contribuyentes de una municipalidad distrital de Trujillo, contando como criterio la calificación por parte de cada uno de ellos.	Contribuyente	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de la atención al contribuyente. • Nivel de satisfacción de la información y comunicación brindada. • Nivel de satisfacción del proceso de pagos y trámites. • Nivel de satisfacción de la resolución de problemas y reclamos. 	Cuestionario	Ordinal, con escala de 5 niveles de Likert.

Nota: Adaptado de Valdera (2020). Satisfacción del usuario en una Municipalidad de la provincia de Ferreñafe 2019. Pimentel, Chiclayo. [Tesis de pregrado]. Universidad Señor de Sipán.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

La población fue infinita, ya que estuvo conformada por todos los contribuyentes de una municipalidad distrital de Trujillo durante el año 2023, en este caso, de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, los cuales fueron un aproximado de 33 mil contribuyentes.

3.1.2. Marco Muestral

El marco muestral de la investigación pasó los siguientes filtros de investigación para poder hacer la reducción de la muestra:

a. Criterios de inclusión:

- Contribuyentes de 18 a 60 años.
- Contribuyentes del distrito de Víctor Larco Herrera.

b. Criterios de exclusión:

- Contribuyentes mayores a 60 años, ya que la mayoría de ellos presenta su documentación para acceder al beneficio de la deducción por adulto mayor para la exoneración del pago del impuesto predial. Si en caso luego de haber realizado el análisis respectivo sale a su favor no pagarían el impuesto predial, pero si los arbitrios. Entonces, estos contribuyentes no gozarían de todos los servicios brindados por la municipalidad, por lo que se les excluyó de la investigación.

3.1.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis es cada uno de los contribuyentes de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

3.1.4. Muestra

Según la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera (2023), el número de contribuyentes es de 25,416, quienes son las personas que poseen predios inscritos en la entidad. La clasificación de los contribuyentes es por el tipo de predio que posee: industria (24 contribuyentes), instituciones públicas (62 contribuyentes), comercio (6,333 contribuyentes) y vivienda (27,143 contribuyentes), siendo un total de 33,562 contribuyentes en el distrito de Víctor Larco Herrera.

Dada la clasificación, la encuesta fue aplicada a los contribuyentes de 18 a 60 años que tienen una vivienda, ya que representan aproximadamente el 81% del total de contribuyentes, lo que los convierte en una muestra representativa de la población general. Además, este tipo de contribuyente están directamente involucrados en el pago de impuestos prediales y arbitrios, lo que implica una interacción continua con la gestión tributaria de la municipalidad.

Para la realización del cálculo de tamaño de muestra, se usó la fórmula de población infinita, con un nivel de confianza del 95%, con un coeficiente de confianza estimado de 1,96. La varianza de la población (pq) fue de 0,5 y el margen de error fue de 5%. El resultado fue de 384 contribuyentes como las unidades de análisis de la investigación.

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Donde:

Z: Valor tabular de distribución normal estandarizada para el nivel de confianza del 5%

p: Proporción de las unidades de análisis con una de las características de interés.

q: 1-p

e: Error permisible.

Para el estudio:

Z: 1.96

p: 0.5

q: 0.5

e: 0.05 (5%)

$$n = \frac{1.96^2(0.50)(0.50)}{0.05^2}$$

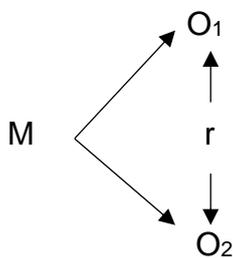
$n = 384$ contribuyentes

Se obtuvo como muestra a 384 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

Según Sánchez et al. (2018), la investigación correlacional es un tipo de investigación descriptiva que se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra. El diseño fue no experimental de tipo transaccional correlacional.



Donde:

M: Muestra

O₁: Observación de la variable

1: Gestión tributaria.

O₂: Observación de la variable.

2: Satisfacción del contribuyente.

R: Correlación entre las variables.

En este esquema, M es la muestra obtenida. Los subíndices 1 y 2 en cada O indican las observaciones obtenidas de las variables gestión tributaria y satisfacción del contribuyente. La r la correlación entre las mismas.

3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

La técnica de investigación que se aplicó fue la encuesta. Según Ayala (2021), indica que, la encuesta es una herramienta para recolectar datos cualitativos o cuantitativos de cierta población mediante un proceso estadístico. El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario.

El trabajo de investigación contó con 2 variables, por lo que se elaboraron 2 cuestionarios (ver Anexo 3 y 4).

Para la variable Gestión tributaria se formularon 15 preguntas correspondientes a sus 3 dimensiones: orientación, recaudación y fiscalización. El cuestionario tuvo como escala de medición: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Regular, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

Para la variable Satisfacción del contribuyente se formularon 15 preguntas correspondientes a su dimensión: contribuyente. El cuestionario tuvo como escala de medición: (1) Totalmente insatisfecho (2) Insatisfecho, (3) Algo satisfecho, (4) Satisfecho, (5) Totalmente satisfecho.

Los dos instrumentos fueron validados por 5 expertos: Ágreda Gamboa, Everson; Llerena Fernández, Mónica; García Escalante, Michael; Rossi Ortiz, Ricardo y Ugarriza Cross, Gustavo (ver Anexo 5).

Para la validación de los datos, se utilizó el programa Excel y SPSS. Con respecto al Análisis Factorial Exploratorio de la primera variable, conformada por las 15 primeras preguntas del cuestionario, se obtuvo el valor de 0.789 de la Prueba de KMO y Barlett, el cual es positivo ya que es mayor al valor recomendado de 0.5. En el caso de la segunda variable, conformada por las 15 preguntas restantes, se obtuvo un valor de 0.893, siendo también positivo. Asimismo, todos los ítems de ambos instrumentos mostraron una consistencia interna adecuada de una carga factorial mayor a 0.5 (ver Anexo 7).

Con respecto a la fiabilidad de datos, se utilizó el indicador de Alfa de Cronbach. En la primera variable, conformada por las 15 primeras preguntas, se obtuvo un valor positivo de 0.965, mayor al valor recomendado de 0.7. Para la segunda variable, se obtuvo un valor de 0.978, también positivo. Se dedujo que los instrumentos son confiables (ver Anexo 8).

Tabla 3. Prueba de fiabilidad

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión tributaria	0.965	15
Satisfacción del contribuyente	0.978	15

Nota: En base al programa estadístico IBM SPSS Statistics

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Se utilizó una metodología aplicada – correlacional en función a la variable independiente gestión tributaria y la variable dependiente satisfacción del contribuyente, que se basaron en el objetivo general: Determinar si existe relación significativa entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

Para la obtención de datos se aplicaron 2 cuestionarios a 384 contribuyentes de una municipalidad distrital de Trujillo, el cual tuvo 15 ítems para cada variable. Luego de ello, se pasó toda la información al programa Excel 2019 para realizar la tabulación y elaboración de gráficos estadísticos.

El presente estudio se realizó con una prueba de normalidad para determinar la relación entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente mediante la aplicación del coeficiente Rho de Spearman.

Para clasificar las variables gestión tributaria y satisfacción del contribuyente se utilizó la baremación.

Tabla 4. *Clasificación de los rangos baremos*

Variable / Dimensión	Rangos baremos				
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Variable Gestión Tributaria	16 - 26	27 - 38	39 - 50	51 - 62	63 - 75
Dimensión Orientación	5 - 8	9 - 12	13 - 16	17 - 20	21 - 25
Dimensión Recaudación	5 - 8	9 - 12	13 - 16	17 - 20	21 - 25
Dimensión Fiscalización	5 - 8	9 - 12	13 - 16	17 - 20	21 - 25
Variable Satisfacción del contribuyente	16 - 26	27 - 38	39 - 50	51 - 62	63 - 75

Según Hernández et al. (2014), es importante tener en cuenta la clasificación de los grados de correlación entre ambas variables para determinar si son positivos o negativos.

Tabla 5. Clasificación del grado de correlación

Intervalos de valoración	Grado de relación
De -0.91 a -1.00	Negativa perfecta
De -0.76 a -0.90	Negativa muy fuerte
De -0.51 a -0.75	Negativa considerable
De -0.26 a -0.50	Negativa media
De -0.11 a -0.25	Negativa débil
De -0.01 a -0.10	Negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
De 0.01 a 0.10	Positiva muy débil
De 0.11 a 0.25	Positiva débil
De 0.26 a 0.50	Positiva media
De 0.51 a 0.75	Positiva considerable
De 0.76 a 0.90	Positiva muy fuerte
De 0.91 a 1.00	Positiva perfecta

Nota: Adaptado de Hernández et al. (2014).

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

En el presente capítulo se mostrará el análisis de las variables de Gestión tributaria y Satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023; con la finalidad de comprobar las hipótesis, determinar el grado de relación de ambas variables y elaborar las conclusiones.

Objetivo general

Determinar si existe relación significativa entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

- HGi: Si existe relación significativa entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.
- HG0: No existe relación significativa entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

Tabla 6. *Correlación entre las variables gestión tributaria y satisfacción del contribuyente*

		Gestión tributaria	Satisfacción del contribuyente
Rho de Spearman	Gestión tributaria	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.726
		N	384
	Satisfacción del contribuyente	Coeficiente de correlación	0.726
		Sig. (bilateral)	< 0.001
		N	384

Nota: Elaboración propia a base de los datos recopilados del SPSS.

Los resultados de la Tabla 6 indican que la correlación entre la variable gestión tributaria y satisfacción del contribuyente es significativa, ya que la significancia bilateral (Sig. (bilateral) = < 0.001) es menor a 0.05. Además, según Hernández et al. (2014), el grado de relación es positiva considerable ($\rho = 0.726$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis general de investigación (HGi) y se rechaza la hipótesis nula (HG₀).

Objetivos específicos

- **Objetivo específico 1**

Determinar si existe relación significativa entre la dimensión orientación y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

- HE_{1i}: Si existe relación significativa entre la dimensión orientación y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.
- HE₁₀: No existe relación significativa entre la dimensión orientación y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

Tabla 7. *Correlación entre la dimensión orientación y satisfacción del contribuyente*

			Dimensión Orientación	Satisfacción del contribuyente
Rho de Spearman	Orientación	Coefficiente de correlación	1.000	0.034
		Sig. (bilateral)		0.504
		N	384	384
	Satisfacción del contribuyente	Coefficiente de correlación	0.034	1.000

Sig. (bilateral)	0.504	
N	384	384

Nota: Elaboración propia a base de los datos recopilados del SPSS.

Como resultado del análisis, se indica que no existe relación significativa entre la correlación entre la dimensión orientación y la variable satisfacción del contribuyente, ya que la significancia bilateral (Sig. (bilateral) = 0.504) es mayor a 0.05. Además, según Hernández et al. (2014), esta relación es positiva muy débil ($\rho = 0.034$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula de la investigación (HE_{10}) y se rechaza la hipótesis de investigación (HE_{1i}).

- **Objetivo específico 2**

Determinar si existe relación significativa entre la dimensión recaudación y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

- HE_{2i} : Si existe relación significativa entre la dimensión recaudación y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.
- HE_{20} : No existe relación significativa entre la dimensión recaudación y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

Tabla 8. *Correlación entre la dimensión recaudación y satisfacción del contribuyente*

			Dimensión Recaudación	Satisfacción del contribuyente
Rho de Spearman	Recaudación	Coefficiente de correlación	1.000	0.356
		Sig. (bilateral)		< 0.001
		N	384	384

Satisfacción del contribuyente	Coeficiente de correlación	0.356	1.000
	Sig. (bilateral)	< 0.001	
	N	384	384

Nota: Elaboración propia a base de los datos recopilados del SPSS.

La Tabla 8 indica que sí existe relación significativa entre la dimensión recaudación y la variable satisfacción del contribuyente (Sig. (bilateral) < 0.001). Además, según Hernández et al. (2014), esta relación es positiva media ($\rho = 0.356$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de la investigación (HE_{2i}) y se rechaza la hipótesis nula (HE_{20}).

- **Objetivo específico 3**

Determinar si existe relación significativa entre la dimensión fiscalización y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

- HE_{3i} : Si existe relación significativa entre la dimensión fiscalización y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.
- HE_{30} : No existe relación significativa entre la dimensión fiscalización y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

Tabla 9. *Correlación entre la dimensión fiscalización y satisfacción del contribuyente*

		Dimensión Fiscalización	Satisfacción del contribuyente
Rho de Spearman	Fiscalización	1.000	0.990
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		< 0.001
	N	384	384

Satisfacción del contribuyente	Coeficiente de correlación	0.990	1.000
	Sig. (bilateral)	< 0.001	
	N	384	384

Nota: Elaboración propia a base de los datos recopilados del SPSS.

Los resultados de la Tabla 9 indican que la correlación entre la dimensión fiscalización y la variable satisfacción del contribuyente es muy fuerte y altamente significativa, ya que la significancia bilateral (Sig. (bilateral) = < 0.001). Además, según Hernández et al. (2014), la correlación es positiva perfecta ($\rho = 0.990$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de la investigación (HE_{3i}) y se rechaza la hipótesis nula (HE_0).

Niveles de medición

- **Variable Gestión Tributaria**

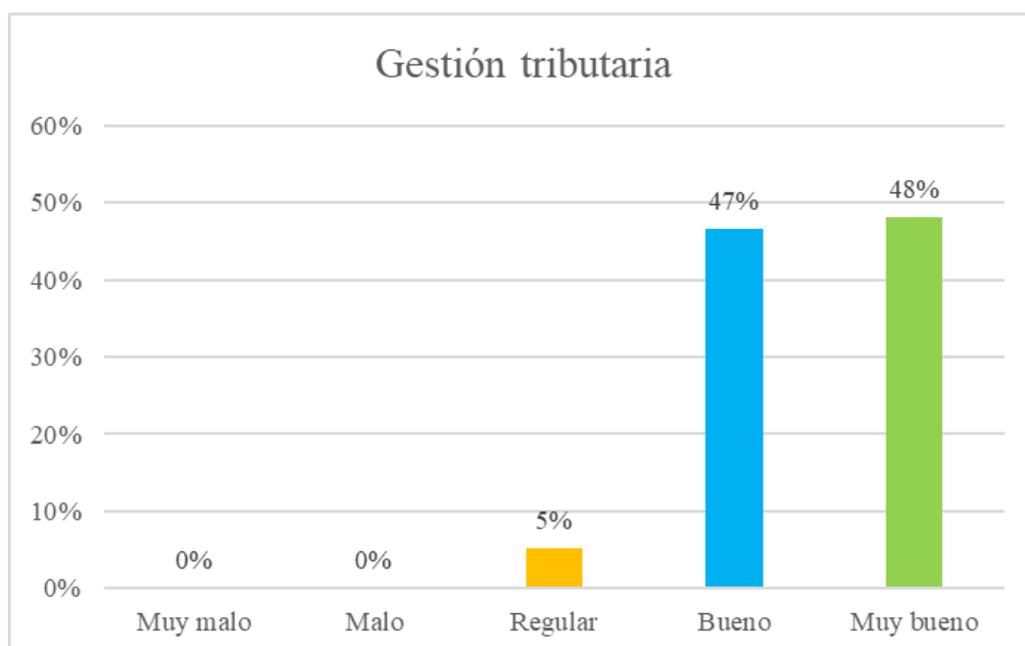
Los niveles de medición de la variable gestión tributaria de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023, se observan en la Tabla 10 y Figura 1.

Tabla 10. Niveles de medición de la variable Gestión tributaria

Rangos baremos	Nivel	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
16 - 26	Muy malo	0	0%
27 - 38	Malo	0	0%
39 - 50	Regular	20	5%
51 - 62	Bueno	179	47%
63 - 75	Muy bueno	185	48%
Total		384	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 1. Niveles de medición de la variable Gestión tributaria



Nota: Elaboración propia.

Los resultados de la Tabla 10 y la Figura 1 indican que la variable gestión tributaria tiene una valoración de muy bueno en un 48%, bueno en un 47% y regular en un 5%.

Dimensión Orientación

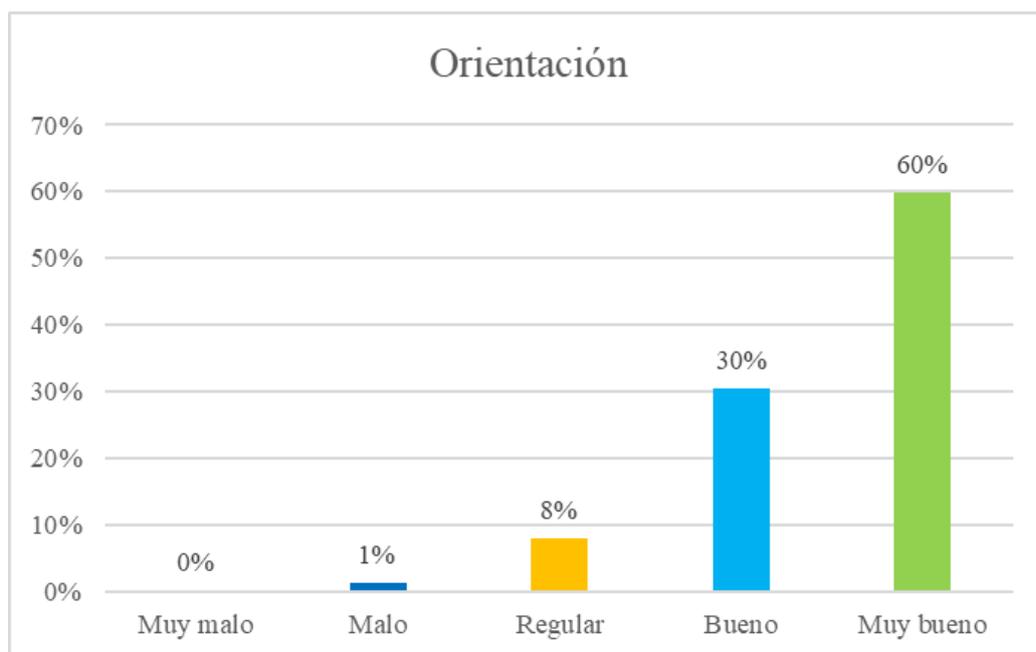
Los niveles de medición de la dimensión orientación de variable gestión tributaria de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023, se observan en la Tabla 11 y Figura 2.

Tabla 11. Niveles de medición de la dimensión Orientación

Rangos baremos	Nivel	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
5 - 8	Muy malo	1	0%
9 - 12	Malo	5	1%
13 - 16	Regular	31	8%
17 - 20	Bueno	117	30%
21 - 25	Muy bueno	230	60%
Total		384	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 2. Niveles de medición de la dimensión Orientación



Los resultados de la Tabla 11 y la Figura 2 indican que la dimensión orientación tiene una valoración de muy bueno en un 60%, bueno en un 30%, regular en un 8% y malo en un 1%.

Dimensión Recaudación

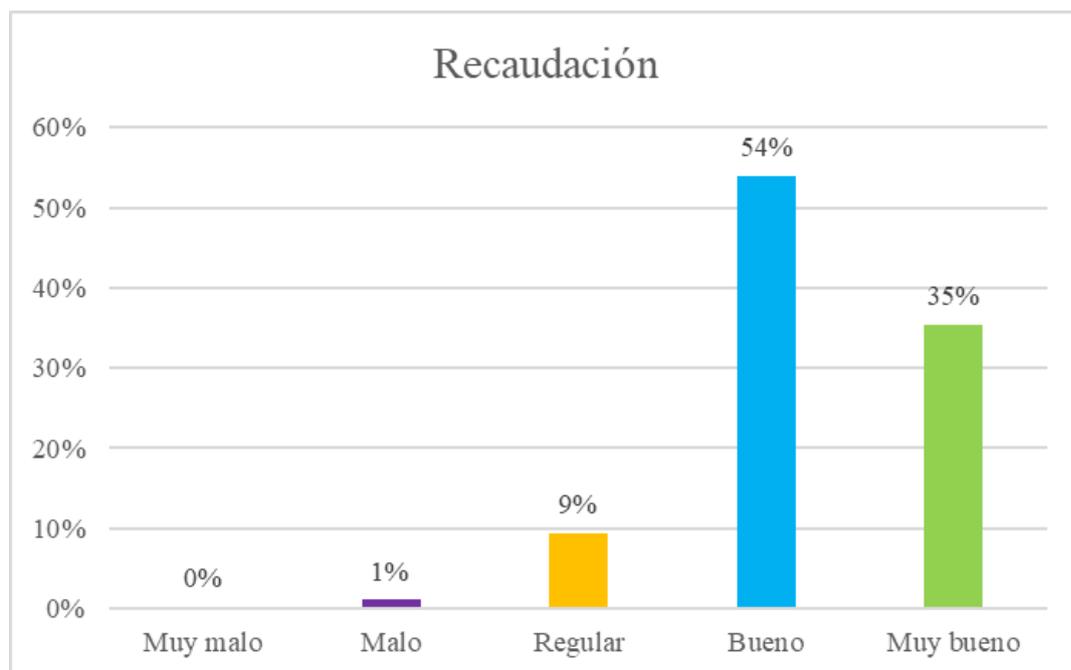
Los niveles de medición de la dimensión recaudación de variable gestión tributaria de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023, se observan en la Tabla 12 y Figura 3.

Tabla 12. Niveles de medición de la dimensión Recaudación

Rangos baremos	Nivel	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
5 - 8	Muy malo	1	0%
9 - 12	Malo	4	1%
13 - 16	Regular	36	9%
17 - 20	Bueno	207	54%
21 - 25	Muy bueno	136	35%
Total		384	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 3. Niveles de medición de la dimensión Recaudación



Nota: Elaboración propia.

Los resultados de la Tabla 12 y la Figura 3 indican que la dimensión recaudación tiene una valoración de muy bueno en un 54%, bueno en un 54%, regular en un 9% y malo en un 1%.

Dimensión Fiscalización

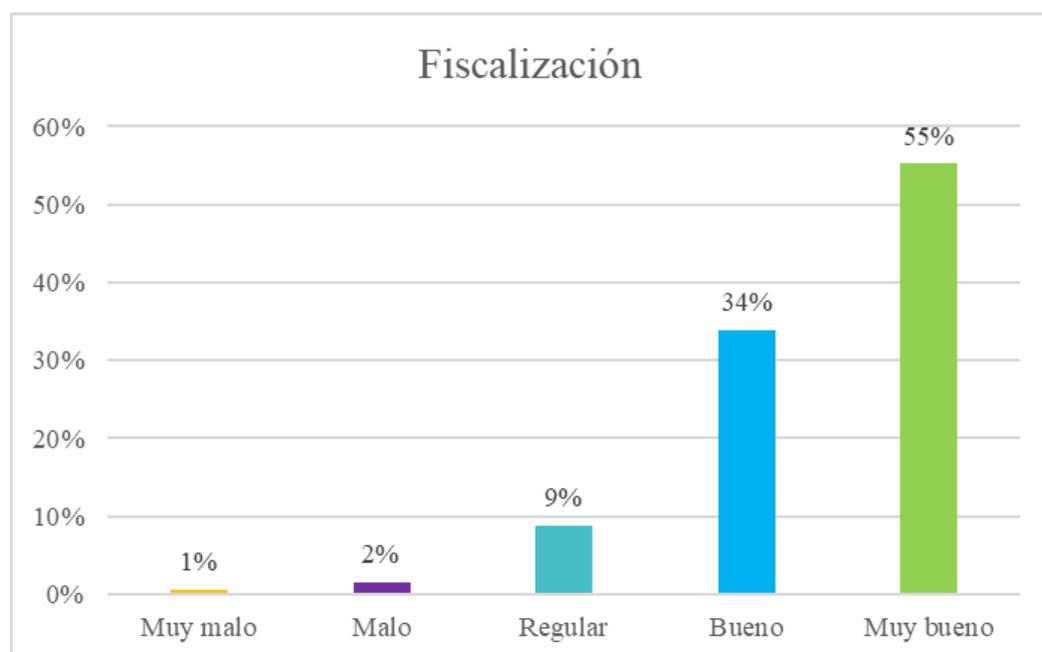
Los niveles de medición de la dimensión fiscalización de variable gestión tributaria de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023, se observan en la Tabla 13 y Figura 4.

Tabla 13. Niveles de medición de la dimensión Fiscalización

Rangos baremos	Nivel	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
5 - 8	Muy malo	2	1%
9 - 12	Malo	6	2%
13 - 16	Regular	34	9%
17 - 20	Bueno	130	34%
21 - 25	Muy bueno	212	55%
Total		384	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 4. Niveles de medición de la dimensión Fiscalización



Los resultados de la Tabla 13 y la Figura 4 indican que la dimensión fiscalización tiene una valoración de muy bueno en un 55%, bueno en un 34%, regular en un 9%, malo en un 2% y muy malo en un 1%.

- **Variable Satisfacción del contribuyente**

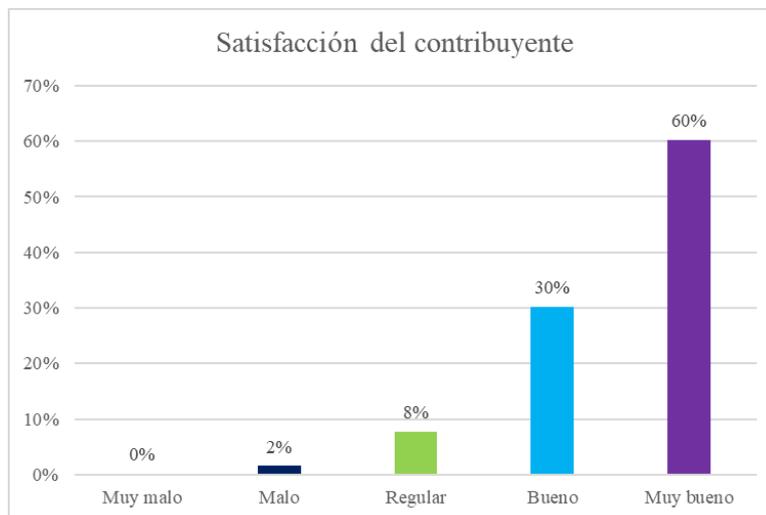
Los niveles de medición de la variable satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023, se observan en la Tabla 15 y Figura 5.

Tabla 14. Niveles de medición de la variable Satisfacción del contribuyente

Rango baremos	Nivel	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
16 - 26	Muy malo	1	0%
27 - 38	Malo	6	2%
39 - 50	Regular	30	8%
51 - 62	Bueno	116	30%
63 - 75	Muy bueno	231	60%
Total		384	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 5. Niveles de medición de la variable Satisfacción del contribuyente



Nota: Elaboración propia.

Los resultados de la Tabla 14 y la Figura 5 indican que la variable satisfacción del contribuyente tiene una valoración de muy bueno en un 60%, bueno en un 30%, regular en un 8% y malo en un 2%.

4.2. Prueba de normalidad

Se desarrolló esta prueba para verificar si las variables tienen o no una distribución normal, se escogió al estadístico Kolmogorov – Smirnov, con la finalidad de comprobar la hipótesis de la investigación.

- HPN_i: Los datos se distribuyen normalmente
- HPN_a: Los datos no se distribuyen normalmente

Tabla 15. Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión tributaria	0.096	384	< 0.001
Satisfacción del contribuyente	0.151	384	< 0.001

Nota: Elaboración propia a base de los datos recopilados del SPSS.

Se aplicaron 384 encuestas, por lo tanto, corresponde a la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

La variable Gestión tributaria obtuvo un valor en la significancia <0.01, por lo tanto, se asume que no tiene una distribución normal.

La variable Satisfacción del contribuyente obtuvo un valor en la significancia <0.01, por lo tanto, se asume que no tiene una distribución normal.

En consecuencia, se usó la Rho de Spearman.

Comprobación de la hipótesis general

HG_i: Si existe relación significativa entre la gestión tributaria y la satisfacción de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

HG₀: No existe relación entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

Para comprobar la hipótesis HG_i se utilizó el programa SPSS a fin de hallar la relación significativa entre la gestión tributaria y la satisfacción de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

4.3. Discusión de resultados

El objetivo de la presente investigación fue determinar si existe relación significativa entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

En este estudio, se ha demostrado de manera concluyente una relación positiva fuerte entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente en una municipalidad distrital de Trujillo, evidenciada por una significancia bilateral inferior a 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.726 según el Rho de Spearman. Estos hallazgos sugieren que mejoras en la gestión tributaria están significativamente asociadas con un aumento en la satisfacción de los contribuyentes. La fuerza de esta relación es notablemente mayor que la observada en la investigación de Ramírez et al. (2022), quienes reportaron una correlación positiva baja con un coeficiente de 0.382 y una significancia bilateral de 0.232, superior a 0.05. Estos resultados se alinean con la Teoría de la Equidad Fiscal, que plantea que la percepción de justicia en el sistema tributario afecta significativamente el cumplimiento tributario y la satisfacción de los contribuyentes. Según esta teoría, cuando los contribuyentes perciben que el sistema es justo y que la recaudación se gestiona de manera eficaz, es más probable que se sientan satisfechos y cumplan con sus obligaciones tributarias. La equidad en la gestión tributaria, que incluye factores como la transparencia, la eficiencia en la administración de los impuestos y la percepción de un uso adecuado de los fondos se refleja en una mayor correlación entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente, como se observa en los resultados de este estudio. La correlación alta en nuestro estudio sugiere que los contribuyentes perciben un manejo justo y eficiente de los impuestos, lo que incrementa su satisfacción y disposición a cumplir con sus obligaciones fiscales.

En relación con la dimensión de orientación, los resultados indican que no existe una relación significativa con la satisfacción del contribuyente, dado que la Rho de Spearman fue de 0.034 y la significancia bilateral de 0.504. Este

hallazgo es consistente con el estudio de Valdera (2020), en el que el 42.5% de los encuestados de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe expresaron satisfacción cuando se les proporcionó información pertinente y transparente, atribuible a la capacitación del personal encargado de la atención al usuario. Sin embargo, una porción significativa de los encuestados manifestó su insatisfacción debido a la falta de capacidad tributaria del personal de apoyo, que cambia frecuentemente. En consecuencia, menos del 50% de los encuestados se sienten satisfechos con la orientación ofrecida por la municipalidad. Estos resultados pueden explicarse a través de la Teoría de la Expectativa - Desconfirmación, la cual sugiere que la satisfacción del usuario depende de la discrepancia entre sus expectativas previas y el desempeño real percibido. En el contexto de la orientación tributaria, si la información proporcionada por el personal no cumple con las expectativas de los contribuyentes en términos de claridad, pertinencia y accesibilidad, es probable que se genere insatisfacción, incluso si el personal está bien capacitado en otros aspectos. La falta de consistencia en la calidad de la orientación, debido a la rotación del personal y la variabilidad en su capacidad tributaria, puede llevar a una desconfirmación negativa de las expectativas de los contribuyentes, resultando en una baja satisfacción con la orientación recibida. Esto se refleja en la ausencia de una relación significativa entre la dimensión de orientación y la satisfacción del contribuyente en los resultados obtenidos.

La relación entre la recaudación y la satisfacción del contribuyente es notable (Sig. Bilateral < 0.001); sin embargo, la correlación de Spearman (ρ) muestra un valor de 0.356, considerablemente más bajo que el esperado 0.7. Esto sugiere una insatisfacción generalizada de los contribuyentes con respecto al pago de impuestos, lo que desencadena una alta morosidad que impacta negativamente en las arcas municipales. Esta tendencia se alinea con la observación de Valdera (2020), quien señala que la satisfacción respecto a la recaudación es baja, con solo un 51,7 % de aprobación, atribuido al incremento excesivo en los montos de trámites y pagos. Además, el estudio de Ramírez et. al (2022) refuerza este hallazgo al indicar que en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, durante el periodo 2019, no se encontró una correlación directa y significativa entre la gestión tributaria y el cumplimiento de las

obligaciones fiscales, respaldado por una rho de Spearman de 0.382. Esta discrepancia entre la expectativa y la realidad resalta la complejidad de los factores que influyen en la percepción y el cumplimiento de los contribuyentes.

La dimensión de fiscalización emerge como un factor crucial en la satisfacción del contribuyente, respaldado por una alta correlación de Spearman de 0.990 y un nivel de significancia < 0.001 . Los datos de la Tabla 7 revelan que el 55% de los participantes considera la fiscalización como altamente eficiente. Este hallazgo coincide con el trabajo de López (2023), cuya investigación encontró que el 62,1% de los encuestados está completamente de acuerdo en que la fiscalización garantiza el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Esto sugiere una estrecha conexión entre las actividades de supervisión y control para verificar el cumplimiento de los impuestos. La Teoría del Cumplimiento Tributario respalda esta relación, destacando que un sistema efectivo de fiscalización puede influir positivamente en el comportamiento de los contribuyentes, fomentando el pago puntual de impuestos y mejorando la percepción general sobre la administración tributaria.

Limitaciones

Durante el desarrollo de esta investigación, se detectaron diversas limitaciones en las respuestas de los contribuyentes de una municipalidad distrital de Trujillo en el año 2023. Entre las principales se encuentran:

- La disponibilidad de tiempo necesario para completar las encuestas resultó ser un factor limitante, ya que muchos contribuyentes tenían compromisos previos que dificultaron su participación en el proceso.
- Un considerable número de contribuyentes contactados expresaron su reticencia a participar en las encuestas, lo que añadió una capa de complejidad al proceso y lo hizo más laborioso.
- La realización de actividades relacionadas con prácticas preprofesionales impuso restricciones temporales al proceso de encuestado, limitando el tiempo disponible para llevar a cabo las entrevistas y recopilar datos de manera exhaustiva.

CONCLUSIONES

- La investigación confirma de manera contundente la estrecha conexión entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente en una municipalidad distrital de Trujillo durante el período 2023. Por consiguiente, se resalta la vital importancia de que la gestión tributaria municipal opere con máxima eficiencia y eficacia, garantizando así la satisfacción del contribuyente y mitigando los riesgos asociados a una elevada morosidad fiscal.
- Tras el análisis realizado, se determinó que no se presenta una relación significativa entre la dimensión orientación y la satisfacción del contribuyente, dado que el valor de significancia bilateral (Sig. (bilateral) = 0.504) supera el umbral de 0.05. A pesar de ello, de acuerdo con Hernández et al. (2014), se evidencia una conexión de naturaleza débil ($\rho = 0.034$). Este fenómeno se atribuye a la naturaleza directa de la interacción entre orientadores y contribuyentes dentro de esta dimensión.
- El análisis demuestra una relación estadísticamente significativa entre la dimensión recaudación y la satisfacción del contribuyente (Sig. (bilateral) < 0.001). Según Hernández et al. (2014), esta asociación se caracteriza por ser moderadamente positiva ($\rho = 0.356$). Es crucial señalar que, aunque esta dimensión está asociada al área de cobranzas, implica un nivel de interacción menor con el contribuyente en comparación con el área de orientación.
- La relación entre la dimensión fiscalización y la satisfacción del contribuyente se revela como robusta y altamente significativa, dado que la significancia bilateral (Sig. (bilateral) = < 0.001 < 0.05). De acuerdo con Hernández et al. (2014), esta correlación es descrita como positiva perfecta ($\rho = 0.990$). Es importante resaltar que el área de fiscalización no solo se encarga de la gestión de cobranzas, sino también de aspectos legales relacionados con problemas de morosidad.

RECOMENDACIONES

- Dada la demostrada relación entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente, se sugiere que la municipalidad distrital de Trujillo priorice la implementación de prácticas que mejoren la eficiencia y eficacia en la gestión tributaria. Esto incluye procesos ágiles de recaudación y atención al contribuyente, así como las mejoras en el uso de tecnologías que faciliten los trámites fiscales.
- En cuanto a la dimensión orientación en relación con la satisfacción del contribuyente, se recomienda fortalecer los servicios de orientación ofrecidos a los contribuyentes. Esto podría implicar programas de capacitación para el personal encargado de la atención al cliente, así como la implementación de canales de comunicación efectivos para resolver dudas y consultas tributarias.
- En cuanto a la dimensión recaudación en relación con la satisfacción del contribuyente, se recomienda optimizar los procesos relacionados con la gestión de cobranzas. Esto incluye la implementación de estrategias para facilitar el pago de impuestos oportunos, la reducción de trámites burocráticos y la atención personalizada a los contribuyentes con dificultades para cumplir con sus obligaciones fiscales.
- Por último, en cuanto a la dimensión fiscalización y su relación con la satisfacción del contribuyente, se recomienda que la municipalidad mantenga un enfoque riguroso pero equitativo en sus actividades de fiscalización. Es importante garantizar que estas acciones se realicen de manera transparente y justa, evitando abusos o excesos que puedan afectar la confianza de los contribuyentes.

REFERENCIAS

- Hernández et al. (2014). *Metodología de la investigación científica*. McGraw Hill.
- Alaña, T. et al. (2018). *Gestión Tributaria a microempresarios mediante la creación del centro de asesoría caso: UMET Sede Machala*. Universidad Metropolitana de Ecuador. 10 (2). (p. 84-88). URI: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n2/2218-3620-rus-10-02-84.pdf>
- Calderón, M. (2018). *Estrategias de cobranza de arbitrios y su efecto de liquidez en la Municipalidad Distrital de Incahuasi – 2017*. Pimentel, Perú. Universidad Señor de Sipán URI: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5526/Manayay%20Calder%c3%b3n%20Carmela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. [Tesis de posgrado]. URI: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- López, L. et al. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estadocidadanos: Políticas y Estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de Administración Tributaria*. ESAN. URI: https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robles, C. (2018). *La SUNAT y los procedimientos administrativos tributarios*. Fondo Editorial. Pontificia Universidad Católica del Perú. (p. 18,40,41). URI: <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170694/37%20La%20SUNAT%20con%20sello.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, H. et al. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. URI: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>

Torres, K. y Cartolin, C. (2018). *La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016*. Huancayo, Junín. Universidad Nacional de Centro del Perú. [Tesis de pregrado]. URI: https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5416/T010_20051891_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villamar, J. (2018). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Los Ríos*. Babahoyo, Ecuador. Universidad Técnica de Babahoyo. URI: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5413/P-UTB-FCJSE-ADEJE-SECED-000016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Canahuirí, J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, región Tacna, año 2017*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna. [Tesis de pregrado]. URI: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3689/1614_2019_canahuiri_quispe_je_fcje_administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado, M. (2019). *Análisis de la morosidad tributaria en la Municipalidad Distrital de Socota, año 2018*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. [Tesis de pregrado]. URI: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7019/Delgado%20Olano%20Marleny.pdf?sequence=1>

Benites, A. et al. (2020). *Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT*. URI: <https://www.redalyc.org/journal/5736/573666758004/573666758004.pdf>

Gómez, J. y Morán, D. (2020). *Estrategias para abordar la evasión tributaria en América Latina y el Caribe*. URI: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46301-estrategias-abordar-la-evasion-tributaria-america-latina-caribe-avances-su>

Rivera, R. (2020). *Promoción de los servicios hoteleros y la rentabilidad del Hotel Royalty de la ciudad de Riobamba*, URI: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/13854/1/PIURETH007-2020.pdf>

SUNAT (2020). *Glosario de Términos sobre Cultura Tributaria y Aduanera*. SUNAT. Trujillo, La Libertad. (p.3). URI: <https://cultura.sunat.gob.pe/sites/default/files/2020-10/Glosario-de-Terminos-sobre-Cultura-Tributaria-y-Aduanera.pdf>

INEI (2020). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2020*. Trujillo, La Libertad. INEI. (p.70). URI: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1791/06.pdf

Valdera (2020). *Satisfacción del usuario en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe, 2019*. Pimentel, Chiclayo. Universidad Señor de Sipán. [Tesis de pregrado]. URI: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6737/Fanny%20Luz%20Valdera%20Chunga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ayala, A. (2021). *Las redes sociales como parte del proceso educomunicativo en la Unidad Educativa Guillermo Ordoñez Gómez*. Santa Elena, Ecuador. Universidad Estatal Península de Santa Elena. [Tesis de pregrado]. URI: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8551/4/UPSE-COM-2022-0003.pdf>

Lenes, M. y Tagle, K. (2021). *La gestión tributaria y la prescripción tributaria en la Municipalidad Distrital de Santiago, Cusco – Periodo 2020*. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. URI:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76042/Lenes_CM-Tagle_GK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez, B. (2021). *Gestión tributaria y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de San José – Provincia de Pacasmayo, periodo 2017 – 2019*. Cajamarca, Perú. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. URI: <http://65.111.187.205/bitstream/handle/UPAGU/1775/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Condor, D. y Chuquilin, M. (2021). *El marketing digital y la decisión de compra de los clientes de la empresa Línea de Calzados Joselito, Cajamarca, 2021*. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, La Libertad. URI: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17153/ch%c3%a1vezmendoza_blanca.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Febres, C. et al. (2021). *Sistema de recaudación tributaria municipal y nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019*. Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa, Ucayali. URI: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4918/B69_UNU_CONTABILIDAD_2021_T_CAROLINA-FEBRES_JESUS-GUERRA_MELISSA_LIZANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morales, S. y Febres, A. (2021). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los contribuyentes del área de OFAC del SATT, año 2020*. Trujillo, La Libertad. Universidad Privada Antenor Orrego. [Tesis de pregrado]. URI: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7844/1/REP_SANTIAGO.MORALES_ALONDRA.FEBRES_LA.CALIDAD.DEL.SERVICIO.pdf

Ocas, A. (2021). *Cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo – 2021*. Trujillo, La Libertad. Universidad César Vallejo. URI: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63286/Ocas_TADC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Olano, S. (2021). *La regulación de un perfil de cumplimiento tributario a nivel legal como una herramienta para optimizar el principio de legalidad tributaria*. Lima, Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. URI: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19535/OLANO_SANDOVAL_SILVIA_AURORA%20%281%29.pdf
- Segura, J. (2021). *El principio de equidad tributaria en el tratamiento diferencial en el impuesto de renta entre sindicatos y sociedades*. Revista de Derecho Fiscal. Universidad Externado de Colombia. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3864541
- Mego, D. (2022). *Equidad y transparencia y las obligaciones tributarias de los contribuyentes del Régimen General de Impuesto a la Renta en el distrito de Cajamarca, año 2019*. Universidad Nacional de Cajamarca. URI: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5060/TESIS%20ODIANA%20ROSA%20MEGO%20VARGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, K. et al. (2022). *Relación entre la gestión y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2019*. Pucallpa, Ucayali. Universidad Nacional de Ucayali. [Tesis de pregrado]. URI: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6103/B3_2023_UNU_ADMINISTRACION_2023_T_KEVIN-RAMIREZ_JOAO-NORIEGA_AMANDA-MISSLY_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rossi, R. y Rossi, R. (2022). *Grado de relación entre autoeficacia y rendimiento académico en una universidad privada*. Quito, Ecuador. Universidad Andina Simón Bolívar. [Revista Andina de Educación]. DOI: <https://doi.org/10.32719/26312816.2022.5.2.7>
- Rojas, F. y Barbarán, H. (2022). *Gestión de la recaudación tributaria en las municipalidades del Perú*. México. Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina. URI: <https://content.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2023/01/ROJASB1.pdf>

Salazar, S. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2016*. Huacho, Lima. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. [Tesis de pregrado]. URI: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6635/TESIS%20SALAZAR%20GARRO%20SANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Javier, F. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de Plaza Autoservicios, Huaura, 2022*. URI: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7499/TESIS%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20CLIENTE-JAVIER%20FERNANDEZ%20FIORELA%20IRIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Julca, L. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los contribuyentes, en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021*. Trujillo, La Libertad. Universidad César Vallejo. URI: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96882/Julca_LL-R-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Espinoza, N. (2023). *Gestión de la Recaudación Tributaria y la evasión del pago de los tributos de la empresa de transportes de pasajeros de Lima – Chosica 2021*. URI: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3744/1%20TESIS%20ESPINOZA%20WESTREICHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, C. (2023). *La Fiscalización Tributaria y su incidencia en la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial De Chachapoyas, en los años 2021-2022*. URI: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12635/lopez_pcj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera (2023). *Reglamento de Organización y Funciones (ROF) – 2023*. (p. 39-43). URI: https://munivictorlarco.gob.pe/portal/archivos2023/ROF_2023.pdf

Solorzano, D. (2024). *Gestión de calidad y satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022*. Huacho, Perú. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. URI: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/8933/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MATERIAL Y MÉTODOS
Gestión tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.	Pregunta general ¿Existe relación significativa entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023?	Objetivo general Determinar si existe relación significativa entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.	Hipótesis General <ul style="list-style-type: none"> • HG_i: Si existe relación significativa entre la gestión tributaria y la satisfacción de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. • HG₀: No existe relación significativa entre la gestión tributaria y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. 	Tipo de investigación Cuantitativo, básico
	Pregunta específica ¿Existe relación significativa entre las dimensiones de la variable gestión tributaria y la satisfacción del	Objetivos específicos 1. Determinar si existe relación significativa entre la dimensión orientación y la satisfacción del	Hipótesis específicas <ul style="list-style-type: none"> • HE_{1i}: Si existe relación significativa entre la dimensión orientación y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. • HE₁₀: No existe relación significativa entre la dimensión orientación y la satisfacción del 	Diseño de investigación No experimental Transversal Correlacional
				Técnica Encuesta
				Instrumento Cuestionario

<p>contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023?</p>	<p>contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023</p>	<p>contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.</p>	<p>Población Los contribuyentes de una municipalidad distrital de Trujillo.</p>
	<p>2. Determinar si existe relación significativa entre la dimensión recaudación y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • HE_{2i}: Si existe relación significativa entre la dimensión recaudación y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. • HE₂₀: No existe relación significativa entre la dimensión recaudación y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. 	<p>Muestra 384 contribuyentes de una municipalidad distrital de Trujillo.</p>
	<p>3. Determinar si existe relación significativa entre la dimensión fiscalización y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • HE_{3i}: Si existe relación significativa entre la dimensión fiscalización y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. • HE₃₀: No existe relación significativa entre la dimensión fiscalización y la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. 	

Anexo 2: Permiso de una municipalidad distrital de Trujillo.



Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera

Sub Gerencia de Recursos Humanos
"AÑO DE LA PAZ, LA UNIDAD Y EL DESARROLLO"

Víctor Larco H., 7 de setiembre de 2023

CARTA N° 210-2023-MDVLH/GAF-SGRRHH

Dr. Luis Alberto Flores Rodríguez
Director del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO

Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACION PARA TRABAJO DE INVESTIGACION

Me dirijo a usted para saludarle cordialmente, en atención a la Carta N° 0011-2023-PEA-FCCEE-UPAO, emitida por su despacho, y promovida con Exp. 15016 – 2023, en nuestra entidad, a través de la cual nos presenta a Alexandra Antuane Flores Herrera, estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas, Programa de Estudio de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO.

La Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, ha tenido a bien Autorizar a Alexandra Antuane Flores Herrera para solicitar información y desarrollar la Tesis titulada "Gestión Tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera", en la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas, la misma que se encuentra a cargo del Econ. Oscar Nicolás Fuentes Mas.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

VICTOR LARCO HERRERA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
"VICTOR LARCO HERRERA"
Ab. Segundo M. Rodríguez Salvatierra
Sub Gerente de Recursos Humanos

Jr. Independencia N° 210 - Víctor Larco Herrera - Telf. (044) - 481522 Sitio Web www.munivictorlarco.gob.pe
Email: informes@munivictorlarco.gob.pe / Sub Gerencia de Recursos Humanos Telf. (044) - 481528

Anexo 3: Cuestionario para evaluar la variable Gestión tributaria

INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA GESTIÓN TRIBUTARIA

Consentimiento informado

Estimado/a participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de esta investigación conducida por Alexandra Antuane Flores Herrera, estudiante de la carrera de Administración de la Facultad Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego. La investigación, denominada “Gestión tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023”, tiene como propósito evaluar 3 dimensiones claves para medir la gestión tributaria.

Para ello, se le solicita participar en la presente encuesta que le tomará de 15 a 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y será usada con fines académicos.

Instrucciones

Título: “Gestión tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023”.

Lo invitamos a tomarse unos minutos de su tiempo para completar la siguiente información, cabe resaltar que esta encuesta es confidencial y solicitamos que

A continuación, para esta encuesta hemos empleado una escala tipo Likert para la calificación de cada ítem y así conocer su opinión, según su percepción, de la realidad de la organización eligiendo una de las opciones entre Totalmente malo hasta totalmente bueno. Solo puede elegir o marcar una de las opciones responda con sinceridad. para cada ítem.

Agradecemos anticipadamente su participación.

Dimensión: Orientación		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.	¿Está de acuerdo con el tiempo de espera para ser atendido?					
2.	¿La información tributaria proporcionada por la municipalidad ha sido útil para cumplir con sus obligaciones tributarias?					
3.	¿Está de acuerdo con la atención del personal de Orientación al Contribuyente?					
4.	¿Está de acuerdo con la claridad de la información brindada por el personal de Orientación al Contribuyente?					
5	¿La municipalidad ha logrado satisfacer sus necesidades y requerimientos como contribuyente?					
Dimensión: Recaudación		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6.	¿La municipalidad ha sido transparente en la comunicación de los montos y conceptos tributarios a pagar?					
7.	¿Está de acuerdo con la disponibilidad y accesibilidad de la información tributaria brindada por la municipalidad?					
8.	¿Los documentos de pago (recibos de cobranza) facilitan el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?					
9.	¿Ha experimentado alguna dificultad o demora al realizar el pago de impuestos y tributos en la municipalidad?					
10.	¿Está de acuerdo con los diferentes métodos de pago ofrecidos por la municipalidad para facilitar el pago de sus obligaciones tributarias?					
Dimensión: Fiscalización		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11.	¿Está de acuerdo con la información brindada acerca de la deuda generada?					
12.	¿Está de acuerdo con el monto de su deuda generada?					
13.	¿Está de acuerdo con la determinación de sus impuestos?					
14.	¿La municipalidad ha brindado información adecuada sobre los derechos y responsabilidades del contribuyente?					
15.	¿Está de acuerdo con las soluciones propuestas a sus reclamos brindados por la municipalidad?					

Anexo 4: Cuestionario para evaluar la variable Satisfacción del contribuyente

INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE

Consentimiento informado

Estimado/a participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de esta investigación conducida por Alexandra Antuane Flores Herrera, estudiante de la carrera de Administración de la Facultad Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego. La investigación, denominada “Gestión tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023”, tiene como propósito evaluar 1 dimensión clave para medir la satisfacción del contribuyente.

Para ello, se le solicita participar en la presente encuesta que le tomará de 15 a 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y será usada con fines académicos.

Instrucciones

Título: “Gestión tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023”.

Lo invitamos a tomarse unos minutos de su tiempo para completar la siguiente información, cabe resaltar que esta encuesta es confidencial y solicitamos que responda con sinceridad

A continuación, para esta encuesta hemos empleado una escala tipo Likert para la calificación de cada ítem y así conocer su opinión, según su percepción, de la realidad de la organización eligiendo una de las opciones entre Totalmente malo hasta totalmente bueno. Solo puede elegir o marcar una de las opciones para cada ítem.

Agradecemos anticipadamente su participación.

Dimensión: Contribuyente		Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1.	¿Está satisfecho con la claridad y accesibilidad de la información proporcionada por la municipalidad sobre las obligaciones tributarias?					
2.	¿Se siente satisfecho con la facilidad y rapidez del proceso de pagos de impuestos y trámites en la municipalidad?					
3.	¿Se siente satisfecho con las soluciones propuestas por la municipalidad para resolver problemas o reclamos tributarios?					
4.	¿Está satisfecho con el personal que lo atiende?					
5.	¿Está satisfecho con los conocimientos tributarios del personal?					
6.	¿Está satisfecho con la información que necesita en el sitio web y otros canales de comunicación de la municipalidad?					
7.	¿Está satisfecho con los documentos de pago y trámites proporcionados por la municipalidad?					
8.	¿Está satisfecho con la municipalidad en la resolución de sus reclamos?					
9.	¿Está satisfecho con la municipalidad sobre los procedimientos y requisitos tributarios?					
10.	¿Está satisfecho con las soluciones a los problemas o reclamos planteados a la municipalidad?					
11.	¿Está satisfecho con la claridad de los documentos de pago (facturas, recibos, etc.) proporcionados por la municipalidad?					
12.	¿Está satisfecho con las comunicaciones claras y comprensibles sobre los beneficios y obligaciones tributarias?					
13.	¿Está satisfecho con el personal de atención al contribuyente que ha mostrado empatía hacia sus necesidades?					
14.	¿Está satisfecho con los sistemas de pago y trámites utilizados por la municipalidad?					
15.	¿Está satisfecho con las mejoras de la municipalidad en situaciones problemáticas?					

Anexo 5: Validaciones de expertos

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	Everson David Agreda Gamboa
Cargo:	Docente de Administración
Institución /Empresa:	OPAO

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador).
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador).
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	—
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	—
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	—
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	—
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	—
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	—
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	—
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	—

Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	_____
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	_____
CONTEO TOTAL					
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL

Coefficiente de validez:

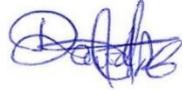
$$\frac{A+B+C}{30} = \frac{30}{30} = 1$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

1,00 Validez muy buena



Firma del validador

Trujillo, 28 de junio del 2023

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	Mónica Uerena Fernández
Cargo:	Docente
Institución /Empresa:	UPDO

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador).
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador).
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.		X		
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.		X		
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.		X		
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.		X		
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.		X		
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.		X		

Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)	X		
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.	X		
CONTEO TOTAL				22
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A
				TOTAL

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 0.73$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez Aceptable



Firma del validador

Trujillo, 04 de Julio del 2023

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	Michael García Escalante
Cargo:	Docente
Institución /Empresa:	UPAO

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador).
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador).
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	

Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	/
CONTEO TOTAL				30 en total	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = \frac{30}{30} = 1$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

1 = Validez muy buena

[Firma manuscrita]
 Jan. Flores
 Alvaro

Firma del validador

Trujillo, 04 de Julio del 2023

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	RICARDO GABRIEL ROSSI ORTIZ
Cargo:	DOCENTE
Institución /Empresa:	UPAO

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador).
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador).
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	
CONTEO TOTAL					30

Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador

C	B	A	TOTAL
----------	----------	----------	--------------

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = \frac{30}{30} = 1$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

1 = Validez muy buena



Firma del validador

Trujillo, 05 de Julio del 2023

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	Gustavo Ugarriza Gross
Cargo:	Docente
Institución /Empresa:	UPAO

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador).
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador).
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			x	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			x	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.		x		
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			x	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.		x		
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			x	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			x	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			x	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			x	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			x	
CONTEO TOTAL			4	24	28
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL

Coeficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 0.93$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena



Firma del validador

Trujillo, 06 de julio del 2023

Anexo 6: Base de datos de la prueba piloto

Se aplicó el cuestionario mediante Google Forms a 36 contribuyentes de una municipalidad distrital de Trujillo. Luego, se elaboró una base de datos en Excel y se hizo el respectivo análisis estadístico en el programa SPSS.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Marca temporal	1. ¿Está de acuerdo con	2. ¿La información tributaria	3. ¿Está de acuerdo con	4. ¿La municipalidad ha	5. ¿Está de acuerdo con	6. ¿La municipalidad ha	7. ¿Está de acuerdo con	8. ¿Los documentos
2	4/9/2023 23:09:13	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Regular	De acuerdo	De acuerdo
3	4/9/2023 23:12:08	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Regular	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
4	4/9/2023 23:15:14	En desacuerdo	Regular	De acuerdo	De acuerdo	Regular	Regular	De acuerdo	De acuerdo
5	4/9/2023 23:15:53	De acuerdo	De acuerdo	Regular	Regular	Regular	De acuerdo	De acuerdo	Regular
6	4/9/2023 23:42:54	En desacuerdo	En desacuerdo	Regular	Regular	Regular	Regular	En desacuerdo	Regular
7	5/9/2023 0:44:02	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
8	5/9/2023 7:23:49	Regular	Regular	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Regular	En desacuerdo	En desacuerdo
9	5/9/2023 10:41:12	Regular	De acuerdo	Regular	Regular	En desacuerdo	Regular	Regular	Regular
10	5/9/2023 11:07:05	En desacuerdo	En desacuerdo	Regular	Regular	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Regular
11	5/9/2023 11:09:21	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
12	5/9/2023 11:11:04	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo
13	5/9/2023 11:12:18	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
14	5/9/2023 11:13:48	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
15	5/9/2023 11:14:48	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
16	5/9/2023 11:16:17	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
17	5/9/2023 11:20:36	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
18	5/9/2023 11:21:36	Regular	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Regular	De acuerdo
19	5/9/2023 11:29:08	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo
20	5/9/2023 11:32:47	Regular	De acuerdo	De acuerdo	Regular	Regular	En desacuerdo	En desacuerdo	Regular
21	5/9/2023 11:35:58	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	var	var	var	var
1	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4				
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4				
3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4				
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4				
5	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3				
6	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4				
7	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3				
8	3	4	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	4	3				
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
10	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5				
11	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4				
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
17	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	2	3	1	2				
18	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4				
19	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3				
20	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	5	5				
21	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5				
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
23	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4			
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
26	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5				
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5				
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5				

Anexo 7: Análisis Factorial Exploratorio de las variables Gestión tributaria y Satisfacción del contribuyente

Análisis Factorial Exploratorio de la primera variable: Gestión tributaria

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desv. estándar	N de análisis
ITEM1	4.03	.910	36
ITEM2	4.03	.845	36
ITEM3	4.14	.762	36
ITEM4	3.94	.791	36
ITEM5	3.86	.961	36
ITEM6	3.94	.955	36
ITEM7	4.00	.894	36
ITEM8	4.03	.810	36
ITEM9	3.97	1.028	36
ITEM10	4.14	.683	36
ITEM11	4.14	.762	36
ITEM12	4.00	.793	36
ITEM13	3.94	.826	36
ITEM14	4.03	.696	36
ITEM15	4.08	.692	36

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
ITEM1	1.000	.822
ITEM2	1.000	.791
ITEM3	1.000	.866
ITEM4	1.000	.712
ITEM5	1.000	.856
ITEM6	1.000	.808
ITEM7	1.000	.758
ITEM8	1.000	.810
ITEM9	1.000	.610
ITEM10	1.000	.642
ITEM11	1.000	.697
ITEM12	1.000	.779
ITEM13	1.000	.786
ITEM14	1.000	.684
ITEM15	1.000	.694

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Matriz de componente^a		
	Componente	
	1	2
ITEM1	.897	-.133
ITEM2	.860	-.225
ITEM3	.862	.351
ITEM4	.844	.021
ITEM5	.879	.287
ITEM6	.817	-.376
ITEM7	.870	.036
ITEM8	.788	.434
ITEM9	.711	.322
ITEM10	.712	-.368
ITEM11	.797	-.249
ITEM12	.864	-.179
ITEM13	.850	-.253
ITEM14	.823	.081
ITEM15	.790	.263

Método de extracción: análisis de componentes principales.
a. 2 componentes extraídos.

Matriz de componente rotado^a		
	Componente	
	1	2
ITEM1	.739	.525
ITEM2	.776	.433
ITEM3	.379	.850
ITEM4	.594	.599
ITEM5	.435	.816
ITEM6	.850	.294
ITEM7	.603	.629
ITEM8	.268	.859
ITEM9	.290	.725
ITEM10	.769	.227
ITEM11	.747	.372
ITEM12	.748	.469
ITEM13	.788	.406
ITEM14	.538	.628
ITEM15	.388	.737

Método de extracción: análisis de componentes principales.
Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a
a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

Matriz de transformación de componente		
Componente	1	2
1	.722	.692
2	-.692	.722

Método de extracción: análisis de componentes principales.
Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

Componente	Varianza total explicada								
	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	10.236	68.237	68.237	10.236	68.237	68.237	5.846	38.975	38.975
2	1.080	7.199	75.436	1.080	7.199	75.436	5.469	36.461	75.436
3	.935	6.235	81.671						
4	.551	3.670	85.341						
5	.500	3.332	88.673						
6	.401	2.675	91.348						
7	.321	2.142	93.491						
8	.292	1.945	95.436						
9	.217	1.448	96.884						
10	.145	.970	97.853						
11	.137	.914	98.767						
12	.081	.541	99.308						
13	.059	.392	99.700						
14	.029	.196	99.896						
15	.016	.104	100.000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Prueba de KMO y Bartlett	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	.789
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado
	603.991
	gl
	105
	Sig.
	<.001

El resultado de este análisis fue positivo, ya que la Prueba de KMO y Bartlett fue de 0.789, mayor al valor recomendado de 0.50. Asimismo, la carga factorial de cada ítem fue adecuada mayor a 0.50.

Análisis Factorial Exploratorio de la segunda variable: Satisfacción del contribuyente

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desv. estándar	N de análisis
ITEM1	4.11	.785	36
ITEM2	4.03	.845	36
ITEM3	4.06	.860	36
ITEM4	4.00	.862	36
ITEM5	4.14	.833	36
ITEM6	4.06	.893	36
ITEM7	4.06	.754	36
ITEM8	4.03	.845	36
ITEM9	4.17	.811	36
ITEM10	4.06	.893	36
ITEM11	4.08	.770	36
ITEM12	4.00	.894	36
ITEM13	4.11	.820	36
ITEM14	3.97	.910	36
ITEM15	4.03	.910	36

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
ITEM1	1.000	.751
ITEM2	1.000	.784
ITEM3	1.000	.836
ITEM4	1.000	.788
ITEM5	1.000	.771
ITEM6	1.000	.759
ITEM7	1.000	.851
ITEM8	1.000	.672
ITEM9	1.000	.792
ITEM10	1.000	.801
ITEM11	1.000	.727
ITEM12	1.000	.790
ITEM13	1.000	.705
ITEM14	1.000	.689
ITEM15	1.000	.834

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Varianza total explicada						
Componente	Total	Autovalores iniciales		Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
		% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	11.552	77.012	77.012	11.552	77.012	77.012
2	.793	5.286	82.297			
3	.569	3.792	86.090			
4	.472	3.150	89.239			
5	.390	2.603	91.842			
6	.321	2.142	93.984			
7	.254	1.690	95.674			
8	.187	1.245	96.919			
9	.125	.836	97.755			
10	.105	.701	98.456			
11	.076	.510	98.966			
12	.056	.373	99.339			
13	.049	.323	99.662			
14	.030	.201	99.863			
15	.021	.137	100.000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Matriz de componente^a	
	Componente 1
ITEM1	.867
ITEM2	.886
ITEM3	.914
ITEM4	.888
ITEM5	.878
ITEM6	.871
ITEM7	.923
ITEM8	.820
ITEM9	.890
ITEM10	.895
ITEM11	.853
ITEM12	.889
ITEM13	.840
ITEM14	.830
ITEM15	.913

Método de extracción:
análisis de componentes principales.
a. 1 componentes extraídos.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.893
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	712.298
	gl	105
	Sig.	<.001

El resultado de este análisis fue positivo, ya que la Prueba de KMO y Bartlett fue de 0.893, mayor al valor recomendado de 0.50. Asimismo, la carga factorial de cada ítem fue adecuada mayor a 0.50.

Anexo 8. Indicador Alfa de Cronbach para medir las variables Gestión tributaria y Satisfacción del contribuyente

Indicador Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de la primera variable: Gestión tributaria

		N	%
Casos	Válido	36	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	36	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.965	15

El valor del Alfa de Cronbach tuvo un valor de 0.965, el cual fue superior al valor recomendado de 0.70, por lo tanto, el primer instrumento tiene alta confiabilidad.

Indicador Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de la segunda variable: Satisfacción del contribuyente

		N	%
Casos	Válido	36	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	36	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.978	15

El valor del Alfa de Cronbach tuvo un valor de 0.978, el cual fue superior al valor recomendado de 0.70, por lo tanto, el segundo instrumento tiene alta confiabilidad.

Anexo 9: Cronograma de recolección de datos

ETAPAS	Fecha Inicio	Fecha Término
1. Validez de contenido por jueces expertos.	28/06/2023	06/07/2023
2. Elaborar la encuesta en Google Forms.	07/07/2023	08/07/2023
3. Aplicar la prueba piloto a 36 contribuyentes.	09/07/2023	05/09/2023
4. Recolección de datos.	06/07/2023	08/09/2023
5. Análisis de datos.	09/09/2023	11/09/2023

