



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La cultura tributaria y los servicios públicos en los  
contribuyentes del distrito de Santa Anita - 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

Br. Pablo Alberto Hinostraza Callañaupa

Br. Marcelino Nicanor Lipa Hanco

**ASESOR:**

Mg. Santiago Gallarday Morales

**SECCIÓN**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Planificación y control financiero

**PERÚ - 2015**

**Presidente**

**Secretaria**

**Vocal**

### **Dedicatoria**

A dios nuestro señor creador que nos dio vida y nos da salud.

A nuestros padres que nos dio cuidado, nos formó en valores y fueron nuestros primeros maestros en la vida.

A nuestra familia que siempre está con nosotros y a su apoyo incondicional.

A nuestros maestros que nos formaron a lo largo de nuestra educación que hicieron posible que hoy estemos formándonos en una maestría.

A nuestro distinguido asesor por tener la paciencia y sapiencia de poder guiarnos en la realización de la presente tesis.

Los Autores

## **Agradecimiento**

Agradecemos a nuestros padres por guiarnos en la senda de la educación como pilar para nuestro desarrollo y que hoy continuamos con la elaboración de la presente tesis que nos permite culminar nuestra maestría en gestión pública.

A nuestras familias por estar cerca de nosotros y saber comprender al darnos tiempo para dedicarnos a seguir los estudios de la maestría.

A la Universidad Cesar Vallejo por darnos la oportunidad de culminar una maestría, formación que nos permitirá aportar en nuestro diario quehacer profesional.

Son muchas las personas que a lo largo de nuestra vida profesional nos brindaron su amistad, nos apoyaron con sus consejos y ánimos, a ellos nuestros agradecimientos.

Los Autores

## Declaración de autenticidad

Marcelino Nicanor Lipa Hanco y Pablo Alberto Hinostroza Callañaupa, estudiantes de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo identificados con DNI 08274310 y 07047578 respectivamente, con la tesis titulada “La Cultura tributaria y los Servicios Públicos en los Contribuyentes del Distrito de Santa Anita - 2014 “

Declaramos bajo juramento que:

- La tesis es de nuestra autoría
- Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Santa Anita, 05 de marzo del 2015

-----  
Marcelino Nicanor Lipa Hanco  
DNI 08274310

-----  
Pablo Alberto Hinostroza Callañaupa  
DNI 07047578

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado:

Presenta la tesis titulada “La Cultura tributaria y los Servicios Públicos en los Contribuyentes del Distrito de Santa Anita - 2014 “, tiene por finalidad determinar la correlación que existe entre los niveles cultura tributaria y satisfacción de los servicios públicos que perciben los contribuyentes en el distrito de Santa Anita - 2014. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de 5 capítulos: marco metodológico, resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

Los Autores

## Índice

	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCION</b>	
1.1. Antecedentes	17
1.1.1. Antecedentes internacionales	17
1.1.2. Antecedentes nacionales	21
1.2. Marco teórico	25
1.2.1. Bases teóricas de la variable cultura tributaria	25
1.2.2. Bases teóricas de la variable servicios públicos	32
1.3. Justificación	40
1.4. Problema	41
1.4.1. Realidad problemática	41
1.4.2. Formulación del problema	41
1.5. Hipótesis	45
1.5.1. Hipótesis general	45
1.5.2. Hipótesis específica	45
1.6. Objetivos	46
1.6.1. Objetivo general	46
1.6.2. Objetivos específicos	46
<b>II. MARCO METODOLOGICO</b>	
2.1. Variables	48

2.1.1. Definición conceptual	48
2.2. Operacionalización de Variables	49
2.2.1. Definición operacional	49
2.3. Metodología	50
2.3.1. Tipo de estudio	50
2.3.2. Diseño	51
2.4. Población, muestra y muestreo	52
2.4.1. Población	52
2.4.2. Muestra	53
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.5.1. Técnicas de investigación	54
2.5.2. Instrumentos de investigación	55
2.6. Método de análisis de datos	58
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>60</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>79</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>89</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>91</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>94</b>
<b>Anexos</b>	
Anexo 1 Matriz de consistencia.	102
Anexo 2 Instrumentos	103
Anexo 3 Análisis de confiabilidad de los instrumentos	108
Anexo 3 Base de datos de las variables	111
Anexo 5 Validez de las variables	133



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Índice de morosidad por tipo de contribuyentes	44
Tabla 2: Operacionalización de la variable cultura tributaria	49
Tabla 3: Operacionalización de la variable servicios públicos	50
Tabla 4: Cantidad de contribuyentes por tipo	53
Tabla 5: Muestra de contribuyentes por tipo	54
Tabla 6: Validez del instrumento	57
Tabla 7. Análisis de fiabilidad de los instrumentos	58
Tabla 8: Distribución de frecuencias entre la cultura tributaria y los servicios públicos en los contribuyentes del distrito de Santa Anita 2014	62
Tabla 9: Distribución de frecuencias entre el comportamiento que adoptan los contribuyentes frente a la Administración Tributaria y los servicios públicos en los contribuyentes del distrito de Santa Anita 2014	64
Tabla 10: Distribución de frecuencias entre educación tributaria y los servicios públicos en los contribuyentes del distrito de Santa Anita 2014	66
Tabla 11: Distribución de frecuencias entre conciencia tributaria y los servicios públicos en los contribuyentes del distrito de Santa Anita 2014	68
Tabla 12: Grado de correlación y nivel de significancia entre la cultura tributaria y los servicios públicos en los contribuyentes del distrito de Santa Anita 2014	72
Tabla 13: Grado de correlación y nivel de significancia entre el comportamiento que adoptan los contribuyentes frente a la Administración Tributaria y los servicios públicos en los contribuyentes del distrito de Santa Anita 2014	74
Tabla 14: Grado de correlación y nivel de significancia entre educación tributaria y los servicios públicos en los contribuyentes del distrito de Santa Anita 2014.	76

Tabla 15: Grado de correlación y nivel de significancia entre conciencia tributaria y los servicios públicos en los contribuyentes del distrito de Santa Anita 2014

77

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Asociación de cultura tributaria y los servicios públicos de los contribuyentes del distrito de Santa Anita 2014	63
Figura 2: Asociación del comportamiento que adoptan los contribuyentes frente a la Administración Tributaria y los servicios públicos en los contribuyentes del distrito de Santa Anita 2014	65
Figura 3: Asociación de educación tributaria y los servicios públicos en los contribuyentes del distrito de Santa Anita 2014	67
Figura 4: Asociación de conciencia tributaria y los servicios públicos en los contribuyentes del distrito de Santa Anita 2014	69

## Resumen

Uno de los temas centrales de agenda de los gobiernos latinoamericanos es la pobreza y la desigualdad entre las personas, y por ello se requiere contar con los recursos fiscales para hacerle frente. Es en este contexto que se busca mejorar los ingresos tributarios y una parte importante de ello es la cultura tributaria, que permite a los ciudadanos concebir las obligaciones tributarias como un deber, sea parte de los valores y así mismo entiendan que este pago de tributos retorna como beneficios de prestación de servicios por parte del estado. No se encuentra exento de esta realidad la Municipalidad Distrital de Santa Anita como gobierno local.

Es en este contexto que el presente trabajo de investigación tiene por objetivo establecer como se relaciona la cultura tributaria con los servicios públicos municipales en los contribuyentes del distrito de Santa Anita año 2014. La investigación es de tipo básica de diseño no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, por cuanto no se manipulo ni sometió a pruebas las variables en estudio se busco establecer el grado de relación o asociación entre las variables en estudio en un solo corte en el tiempo que para el caso es el año 2014. La muestra fue probabilística aleatoria simple conformada por una muestra de 386 contribuyentes sobre una población de 23,466 contribuyentes en la condición de pequeños y medianos que registra la data de contribuyentes de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad distrital de Santa Anita.

Para demostrar el grado de relación entre las variables en estudio se utilizo el estadístico, coeficiente de correlación de Spearman obteniéndose un resultado  $Rho = .649$  de lo cual se concluyo que existe una relación directa positiva moderada entre la cultura tributaria y los servicios públicos en los contribuyentes del distrito de Santa Anita año 2014.

**Palabras claves:** cultura tributaria y servicios públicos.

## **Abstract**

One of the central themes of Latin American governments agenda is poverty and inequality between people, and therefore are required to have the fiscal resources to cope. It is in this context that seeks to improve tax revenues and an important part of this is the tax culture, which allows citizens to devise tax obligations as a duty, it is part of the values and likewise understand that this payment of taxes returns as service delivery benefits from the state. Is not exempt from this reality is the District Municipality of Santa Anita and local government.

It is in this context that the present research aims to establish how the tax culture is related to municipal utilities in district taxpayers Santa Anita 2014. The research is basic type of descriptive correlational no experimental design cutting cross, because I do not manipulate or subjected to tests the variables were seeking to establish the degree of relationship or association between the study variables in a single court at the time the case is 2014. The sample was random probability Simple comprised a sample of 386 taxpayers in a population of 23,466 taxpayers in the condition of small and medium that records the data of taxpayers Revenue Management District Municipality of Santa Anita.

To demonstrate the degree of relationship between the variables under study statistical correlation coefficient Spearman Rho = .649 obtaining a result of which it was concluded that there is a direct relationship between moderate positive tax culture and public services was used in taxpayers of the district of Santa Anita 2014.

**Keywords:** tax culture and public services.