



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Cultura tributaria y calidad de los servicios públicos en
contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad,
región San Martín - 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Vega Martinez, Delmer (orcid.org/0000-0003-2019-9398)

ASESORES:

Dr. Jaramillo Ostos, Dennis Fernando (orcid.org/0000-0003-0432-7855)

Dr. Alcalde Alvites, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-8311-9917)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JARAMILLO OSTOS DENNIS FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Cultura tributaria y calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024.", cuyo autor es VEGA MARTINEZ DELMER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 03 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JARAMILLO OSTOS DENNIS FERNANDO DNI: 10754317 ORCID: 0000-0003-0432-7855	Firmado electrónicamente por: DJARAMILLOO el 10- 08-2024 20:39:40

Código documento Trilce: TRI - 0846561



ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VEGA MARTINEZ DELMER estudiante de la de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Cultura tributaria y calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
VEGA MARTINEZ DELMER DNI: 17441159 ORCID: 0000-0003-2019-9398	Firmado electrónicamente por: DVEGAMARTINE el 22- 08-2024 16:28:39

Código documento Trilce: INV - 1736054

Dedicatoria

Dedico los resultados de este trabajo a mi padre Reynaldo Vega allá en el infinito, quien me inculcó siempre la idea de superación y triunfo.

A mi madre Amélica Martínez por su constancia e incansable afán protector y empuje para salir adelante.

A mis hermanos Elber Ivan Vega, Nilda Yovana Vega y Elva Vega; por estar siempre motivándome y ayudarme con su aliento para este logro.

A mi hijo Reynaldo Eiver Vega Moreno, por su permanente apoyo emocional, por su cariño y creer en mí.

Agradecimiento

A mi esposa Silvia Alicia Salazar por su comprensión y apoyo incondicional en los momentos más estresantes, para vencer los obstáculos y llegar a la meta, este logro también es de ella.

A mi docente asesor por su tiempo y apoyo que permitió la culminación con éxito esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	16
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis de la variable cultura tributaria y dimensiones	21
Tabla 2 Análisis de la calidad de los servicios públicos y dimensiones.....	22
Tabla 3 Tabla cruzada entre cultura tributaria y calidad de los servicios públicos	23
Tabla 4 Correlación entre las variables	56
Tabla 5 Correlación en base a la hipótesis 1.....	24
Tabla 6 Correlación en base a la hipótesis 2.....	25
Tabla 7 Correlación en base a la hipótesis 3.....	26
Tabla 8 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	27

Índice de figuras

Figura 1 Esquema de correlación.....	16
--------------------------------------	----

Resumen

La investigación se relaciona estrechamente con el Objetivo de Desarrollo sostenible 11: Ciudades y comunidades sostenibles. El objetivo apunta a garantizar que las ciudades sean sostenibles, lo que implica mejorar el bienestar de los residentes mejorando los servicios públicos y promoviendo una cultura fiscal que contribuya al desarrollo local y al bienestar comunitario. El estudio tiene como objetivo central determinar la relación entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024. El criterio metodológico que se utilizó fue el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, y un nivel correlacional. Se aplicó la encuesta como técnica, y como instrumento el cuestionario. La población y muestra estuvo conformada por 366 contribuyentes. Se obtuvo como resultados que, la Rho de Spearman es 0.952, lo que indica una correlación positiva muy alta entre la cultura tributaria y la percepción de la calidad de los servicios públicos. La significación bilateral de 0.000 que demuestra que la relación observada es altamente significativa. Se concluyó que los contribuyentes con una mayor cultura tributaria tienden a tener una mejor calidad de los servicios públicos.

Palabras clave: cultura fiscal, servicio público, bienestar

Abstract

The research is closely linked to Sustainable Development Goal 11: Sustainable cities and communities. The objective aims to ensure that cities are sustainable, which involves improving the well-being of residents by improving public services and promoting a fiscal culture that contributes to local development and community well-being. The central objective of this study is to determine the relationship between tax culture and the quality of public services in taxpayers in rural areas of a municipality, San Martín region - 2024. The methodological criterion used was the quantitative approach, with a non-inclusive design. experimental, and a correlational level. The survey was applied as a technique, and the questionnaire as an instrument. The population and sample consisted of 366 taxpayers. The results were obtained that Spearman's Rho is 0.952, which indicates a very high positive correlation between tax culture and the perception of the quality of public services. The bilateral significance of 0.000 demonstrates that the observed relationship is highly significant. It was concluded that taxpayers with a greater tax culture tend to have a better quality of public services.

Keywords: *fiscal culture, public service, well-being*

I. INTRODUCCIÓN

Estudiar la cultura tributaria puede contribuir a promover una mayor conciencia sobre lo esencial de cumplir con las responsabilidades fiscales. Esto puede traducirse en una mayor recaudación de impuestos, lo que a su vez permitiría a los municipios mejorar la calidad de los servicios que brinda. La cuestión de la cultura tributaria en las municipalidades ha sido un desafío importante en muchos países. Este problema no es exclusivo de ningún país en particular, sino más bien un problema global que afecta la optimización de los servicios por parte de las entidades gubernamentales.

El estudio se vincula principalmente con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 11: "Ciudades y comunidades sostenibles". El objetivo apunta a garantizar que las ciudades sean sostenibles, lo que implica mejorar el bienestar de los residentes mejorando los servicios públicos y promoviendo una cultura fiscal que contribuya al desarrollo local y al bienestar comunitario. Además, podría explorar iniciativas innovadoras y buenas prácticas que contribuyan a alcanzar los objetivos del ODS 11, como la implementación de tecnologías inteligentes en la planificación urbana, la promoción de energías renovables y el involucramiento ciudadano en los asuntos públicos. Asimismo, se examina la colaboración entre gobiernos, y los actores sociales e instituciones para lograr una transformación efectiva hacia ciudades y comunidades más sostenibles.

A nivel global la cultura tributaria juega un rol fundamental en el progreso de la sociedad, ya que los impuestos constituyen la base para brindar servicios públicos de impacto al ciudadano y la realización de proyectos locales. La educación tributaria desempeña un rol crucial al fomentar la cultura tributaria, al generar una "conciencia tributaria" en los ciudadanos, lo que resulta en una motivación intrínseca para cumplir con los deberes fiscales. Además, la cultura tributaria está estrechamente vinculada con la percepción ciudadana sobre las instituciones y los líderes que las gestionan (Aoki, 2020).

A nivel internacional, en Estados Unidos, la ausencia de una efectiva cultura tributaria ha sido identificada como un obstáculo importante para ofrecer servicios públicos de calidad. Según un informe de la Liga Nacional de Ciudades, muchos

gobiernos locales luchan por financiar servicios esenciales debido a la falta de apoyo público para los aumentos de impuestos. Esto ha llevado a una disminución en la entrega de servicios públicos de alta calidad, particularmente en áreas como infraestructura, educación y seguridad pública, algunos gobiernos locales en Estados Unidos han implementado soluciones innovadoras, como asociaciones público-privadas, que permiten al sector privado invertir en proyectos de infraestructura pública (Gazley et al., 2020).

En Canadá, la ausencia de una buena cultura tributaria también ha sido identificada como un desafío en la prestación de servicios óptimos. Según un informe de la Federación Canadiense de Municipios, muchos gobiernos locales luchan por financiar servicios esenciales debido a la falta de apoyo público para los aumentos de impuestos. Esto ha llevado a una merma en la degradación de los servicios, particularmente en áreas como infraestructura, educación y seguridad pública. Para abordar este desafío, algunos gobiernos locales de Canadá han implementado soluciones innovadoras, como tarifas de usuario, que permiten que el costo de los servicios esté directamente vinculado al usuario (Střiteská y Sein, 2021).

En Colombia, la falta de una adecuada cultura tributaria ha sido identificada como un desafío importante para ofrecer servicios públicos de calidad. Muchos gobiernos locales luchan por financiar servicios esenciales debido a la falta de apoyo público para los aumentos de impuestos. Esto ha llevado a una disminución en la calidad de servicios, particularmente en áreas como infraestructura, educación y seguridad pública. Para abordar este desafío, algunos gobiernos locales en España han implementado el presupuesto participativo, que permite a los ciudadanos participar directamente en el proceso presupuestario. Además, algunos municipios han implementado presupuestos basados en el desempeño, que vinculan el financiamiento a métricas de desempeño específicas (Zapata y Mosquera, 2020).

A nivel nacional, en Lima, la ausencia de una efectiva cultura tributaria ha sido identificada como un obstáculo importante para ofrecer servicios públicos de calidad. Según un informe del Gobierno Municipal de Lima, muchos ciudadanos se muestran reacios a pagar impuestos, lo que ha provocado una disminución en la

calidad de los servicios de ámbito público, particularmente en áreas como infraestructura, educación y seguridad pública. Para afrontar este desafío, el gobierno municipal ha implementado soluciones innovadoras, como sistemas de pago en línea, que facilitan el proceso de pago a los contribuyentes (Benites y Mozo, 2021).

En Arequipa, la cultura tributaria también ha sido identificada como un desafío importante para ofrecer servicios públicos de calidad. Según un informe del Gobierno Municipal de Arequipa, muchos ciudadanos se muestran reacios a pagar impuestos, lo que ha provocado una caída en los servicios de calidad particularmente en áreas como infraestructura, educación y seguridad pública. Para abordar este desafío, el gobierno municipal ha implementado soluciones innovadoras, como la elaboración de presupuestos comunitarios, que permite a los ciudadanos participar directamente en el proceso presupuestario (Charles et al., 2022).

En Cusco, un departamento conocido por su rico patrimonio cultural, la cultura tributaria ha sido identificada como un desafío importante para ofrecer servicios públicos de calidad. Según un informe del Gobierno Municipal del Cusco, muchos ciudadanos se muestran reacios a pagar impuestos, lo que ha afectado en la calidad de los servicios gubernamentales, particularmente en áreas como infraestructura, educación y seguridad pública. Para abordar este desafío, el gobierno municipal ha implementado soluciones innovadoras, como campañas de educación tributaria, que tienen como objetivo educar a los ciudadanos sobre la importancia de la tributación y los beneficios de los servicios públicos (Vicente, 2023).

A nivel local; en las zonas rurales de una municipalidad distrital de la región San Martín la mala cultura tributaria ha sido identificada como un obstáculo importante para la prestación de servicios públicos óptimos, muchos ciudadanos se muestran reacios a pagar impuestos, lo que ha provocado una caída en brindar servicios públicos de calidad superior. Se observa que no hay una adecuada educación y la sensibilización sobre la importancia de los impuestos, como herramientas clave para cambiar esta dinámica. Además, las políticas de transparencia pueden contribuir a aumentar los niveles de confianza de los

contribuyentes en el sistema tributario. Es esencial destacar que la colaboración entre el gobierno y los actores sociales e institucionales puede ser un motor poderoso para mejorar la cultura tributaria y en el bienestar de la población.

La problemática de la mala cultura tributaria en las zonas rurales de la región mencionada, se manifiesta de diversas formas. En primer lugar, existe una falta de conciencia sobre lo imprescindible de la contribución al desarrollo mediante el pago de impuestos. Esto se ve reflejado en altos índices de evasión fiscal y la baja recaudación tributaria que limita la inversión pública en servicios. Además, la informalidad en el sector económico rural dificulta el seguimiento y control de las obligaciones fiscales, generando un ciclo de precariedad en la infraestructura de las comunidades. Se evidencia la ausencia de programas de educación tributaria adaptados a la realidad rural, lo que perpetúa la falta de cumplimiento voluntario y la desconfianza hacia las autoridades tributarias.

En tal sentido se formuló como problema global de estudio: ¿Cuál es la relación entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024?; de donde derivan los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la cultura tributaria y las dimensiones de calidad de los servicios básicos, la calidad de los servicios urbanos y la calidad de los servicios institucionales en contribuyentes de zonas rurales en el contexto referido?

El estudio se justificó teóricamente, dado que busca explorar cómo la cultura tributaria de una sociedad influye en la percepción y demanda de servicios públicos municipales. Se espera que una cultura tributaria sólida, donde los ciudadanos perciben los impuestos como una contribución justa y necesaria para el bien común, pueda estar asociada con una mayor valoración de los servicios públicos y una mayor disposición a participar en su mejora y mantenimiento.

Se justificó en criterio práctico, esta investigación tiene el potencial de proporcionar información valiosa para los gobiernos locales y los responsables de políticas públicas. Los resultados pueden ayudar a diseñar estrategias efectivas para mejorar la recaudación de impuestos, mejorar los servicios ofertados y fortalecer la relación con los ciudadanos. Metodológicamente se justifica, ya que

permite ofrecer a la comunidad de investigadores un conjunto de estrategias y métodos que sirven de referencia y que fueron empleados en el estudio, así como instrumentos validados que demostraron su fiabilidad.

El objetivo general del trabajo de estudio fue: Establecer la relación de la cultura tributaria con la calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad de la selva del país; siendo sus específicos: Determinar la relación entre la cultura tributaria y las dimensiones de calidad de los servicios básicos, la calidad de los servicios urbanos y la calidad de los servicios institucionales en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024.

A nivel nacional se ha considerado el informe de Ramírez y Cama (2020) quienes evalúan el esfuerzo fiscal y el cumplimiento de los impuestos en el Perú. El estudio fue cuantitativo, correlacional de nivel; la investigación muestra como resultado que existe una relación significativa entre las variables referidas. Concluyeron que, la ausencia de cumplimiento tributario se relaciona directamente con el esfuerzo fiscal de una entidad gubernamental.

Asimismo, el estudio realizado por Ramírez et al., (2023) donde se propusieron averiguar si la cultura tributaria influye y cómo influye en la probabilidad de que los microempresarios rurales peruanos presenten sus impuestos según lo requerido. Se seleccionó una muestra de 214 microempresarios rurales mediante métodos estadísticos, incluyendo un diseño transversal no experimental y un nivel de análisis relacional. Según los datos, parece que el 37,6% de los microempresarios rurales no cumplen con los impuestos y tienen una cultura fiscal deficiente. Finalmente, se demuestra que la cultura tributaria se correlaciona con el propósito de los microempresarios rurales peruanos de presentar todas las declaraciones de impuestos necesarias.

Maguiña et al., (2021), tuvieron como propósito establecer la correlación entre la cultura tributaria y la recaudación de impuestos en el ámbito gubernamental local. Para esto, se ha diseñado una encuesta; se encuestó a 103 contribuyentes, los hallazgos revelaron que en el Municipio de Comas no hay una correlación entre las variables analizadas. Se concluye que los contribuyentes no consideran

prioritaria su responsabilidad fiscal en comparación con los impuestos cobrados por la administración municipal.

El estudio de Rios et al., (2020), se propuso evaluar la gestión tributaria municipal con el objetivo de desarrollar un modelo efectivo que mejore los ingresos tributarios. Siendo el enfoque cuantitativo, relacional; donde los hallazgos revelaron que tanto la recaudación como la cultura tributaria se sitúan por debajo del 50%, posiblemente esto se deba a la carencia de estrategias efectivas en la administración de los tributos municipales. La conclusión clave es la ausencia de un enfoque integral de cultura tributaria dirigido a los contribuyentes, así como la falta de canales adecuados para el pago de impuestos. Esto se ve agravado por una falta de transparencia en la comunicación sobre cómo se utilizan los impuestos abonados.

Por último, se consideró, el estudio realizado por Huamán (2020) tuvo como propósito de investigación analizar la correlación entre la cultura tributaria y la recaudación del impuesto en un gobierno local de Chimbote. El criterio metodológico tuvo en consideración un enfoque cuantitativo, de alcance relacional, abordando dos variables y aplicó una encuesta trabajando con una muestra de 93 contribuyentes. Donde los resultados muestran que la cultura tributaria respecto a su nivel es muy baja, con un 77%, mientras que el nivel de recaudación también es muy bajo, con un 76%. Lo que le permitió llegar a la conclusión que existe una relación significativa entre las variables evaluadas.

A nivel internacional, se tiene ubicado el trabajo de Anto et al. (2021) cuyo propósito fue establecer la incidencia del compromiso del contribuyente de la mano con sanciones responsabilidades y acciones que se llevan a cabo en el servicio público. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño explicativo, los encuestados fueron contribuyentes de la ciudad de Canario. Con relación a los hallazgos se pudo ubicar que el desarrollo de altos niveles de compromiso cultural, y conciencia en los contribuyentes, inciden de manera directa con sus niveles de responsabilidad en cuanto a las obligaciones tributarias. El estudio concluye demostrando que a mayor nivel de conciencia conocimiento y de sanciones tributarias mayor será los niveles de cumplimiento y responsabilidad de los ciudadanos contribuyentes.

También se cuenta con el informe de Espina (2021), quien tuvo como propósito evaluar el impacto de la formación de fundamentos y principios tributarios en profesionales. La investigación fue cuantitativa de enfoque y relacional en su diseño, a través de los hallazgos, se pudo comprobar que existe una correlación directa entre la formación de la cultura tributaria y la colaboración efectiva profesional con su municipio. Como conclusión se demostró la relación positiva de los profesionales con formación de cultura tributaria, quienes asumen con mayor responsabilidad sus obligaciones evitando la evasión fiscal.

El estudio realizado por Zambrano y Mora (2023) tuvo como propósito analizar la cultura tributaria y la renta personal en Portoviejo durante el año 2021. Siendo su enfoque cuantitativo, con un alcance relacional. Se utilizó la encuesta a una muestra que consistió en 20 gerentes de locales comerciales. Los resultados revelaron que el 65% tiene poco conocimiento o desconoce los impuestos municipales. Asimismo, el 95% considera que es frecuente que la gente evite pagar impuestos, y el 100% está de acuerdo en que la educación fiscal puede fomentar una cultura tributaria. Se evidencia la relación entre las variables. Se concluye que un mal conocimiento de las responsabilidades tributarias ante la administración fiscal contribuye al decrecimiento local.

Además, el estudio realizado por Chóez y Pamela (2023), se propusieron examinar la influencia de la cultura tributaria en la recaudación del impuesto urbano en un gobierno autónomo. El enfoque de estudio fue cuantitativo, relacional; ubicando a 300 contribuyentes como muestra. Donde los resultados mostraron que el 44% tiene un conocimiento limitado sobre la cultura tributaria, influyendo en reducción en los ingresos municipales. Se concluyó con la evidencia de una influencia de la cultura tributaria en la recaudación del impuesto urbano y un gobierno autónomo.

Asimismo, Khaltar (2023), se propuso examinar la calidad de la gobernanza y la evasión fiscal relacionada con el comercio en los países en desarrollo. El enfoque de estudio fue cuantitativo, con alcance relacional. Obtuvo como resultados, una relación entre la eficacia gubernamental, el control de la corrupción y la adopción de un gobierno abierto; con la evasión fiscal relacionada con el comercio. Además, la adopción de un gobierno abierto modera la relación entre la

gobernanza (calidad regulatoria) y la evasión fiscal relacionada con el comercio. Concluyen que, la calidad de la gobernanza tiene impacto en la reducción de la evasión fiscal en países donde las iniciativas de gobierno abierto son más prevalentes.

Por otro lado, en el marco de las corrientes filosóficas, se consideró al Utilitarismo, representado por filósofos como Jeremy Bentham y John Stuart Mill; sostiene que las políticas deben evaluarse según su utilidad para maximizar el bienestar general (Häyry, 2020). En el contexto de la cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos en zonas rurales, el utilitarismo consideraría que los tributos son fundamentales para presupuestar servicios esenciales como salud, infraestructura, entre otros, que contribuyen al bienestar de la sociedad. Desde esta perspectiva, los contribuyentes rurales deberían ver los impuestos como una inversión en su propia calidad de vida y crecimiento de su comunidad.

La corriente filosófica del comunitarismo, pensadores como Alasdair MacIntyre y Michael Sandel, esta corriente enfatiza la importancia de la comunidad y sus valores compartidos en la toma de decisiones (Ugwu et al., 2022). Por ende, en relación al tema de estudio en zonas rurales, el comunitarismo resaltaría la necesidad del involucramiento ciudadano en la gestión de los recursos públicos. Los contribuyentes rurales, según esta perspectiva, deberían sentirse parte de una comunidad más amplia que busca el bien común mediante el compromiso cívico; para impulsar la mejora integral de la comunidad rural.

La “cultura tributaria”, tiene como sustento a la Teoría del contrato social; donde según esta teoría, la cultura tributaria se fundamenta en un contrato implícito entre el Estado y los ciudadanos. Se argumenta que los individuos aceptan pagar impuestos a cambio de recibir protección, servicios públicos y el mantenimiento del orden social por parte del estado (Francés-Gómez, 2020). Esta perspectiva resalta la importancia de la legitimidad y el consenso en el sistema tributario, donde los contribuyentes perciben que sus aportes están en línea con los beneficios y responsabilidades que el Estado les ofrece. En este sentido, la cultura tributaria se construye sobre la reciprocidad de gobierno y ciudadano (Olssen, 2021).

La Teoría de la justicia fiscal; esta teoría se centra en la equidad y la distribución justa de la carga tributaria. Sostiene que la cultura tributaria debe reflejar principios de justicia y solidaridad (Farrar et al., 2018). La justicia fiscal busca evitar la desigualdad extrema; permitiendo que los ciudadanos independientemente de su posición socioeconómica, cumplan con su parte equitativa en el sistema tributario. En esta perspectiva, la cultura tributaria se construye sobre valores de equidad y responsabilidad compartida en la contribución al bienestar colectivo (Driscoll, 2021).

La Teoría de la educación fiscal, esta teoría enfatiza la importancia de la conciencia fiscal en la construcción de una cultura tributaria sólida. Argumenta que los ciudadanos deben comprender el propósito y la importancia de los impuestos para la sociedad, así como los beneficios que reciben a cambio de sus contribuciones (Craig y Slemrod, 2024). La educación fiscal busca promover una ciudadanía informada y comprometida con sus responsabilidades tributarias, fomentando la transparencia, la responsabilidad en el manejo de los recursos públicos (Mansur et al., 2021). En este sentido, la cultura tributaria se nutre de una ciudadanía consciente y empoderada que entiende el valor de los impuestos en el funcionamiento de la comunidad.

En base al concepto de “cultura tributaria” analiza las creencias, valores, actitudes que los ciudadanos y las instituciones tienen respecto al pago de impuestos y al sistema tributario en general. Esta cultura se construye a partir de factores socioeconómicos que influyen en la percepción y el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Incluye la aceptación de la necesidad de financiar los gastos públicos, la confianza en la gestión de los recursos por parte del Estado (Joel et al., 2023).

La cultura tributaria también abarca la forma en que se relacionan los contribuyentes con las autoridades fiscales, la percepción de los beneficios que se obtienen a cambio de pagar impuestos, y la voluntad de cumplir de responsablemente con sus deberes tributarios. Una cultura tributaria sólida es esencial en la recaudación de ingresos para financiar servicios públicos, en la percepción de legitimidad del sistema tributario y alcanzar una sociedad equitativa en términos económicos (Zhang et al., 2022).

Las dimensiones relacionadas a la variable, para iniciar se consideró a la dimensión “Conocimiento tributario”. Esta dimensión de la cultura tributaria se refiere al nivel de comprensión y familiaridad que tienen los contribuyentes con respecto a las leyes fiscales, los procedimientos de declaración y pago de impuestos, así como los derechos y deberes que implica ser un contribuyente. Un alto grado de conocimiento tributario se traduce en una mayor capacidad para cumplir con las obligaciones fiscales, evitar errores o evasiones involuntarias y participar de manera informada en debates sobre políticas tributarias (Joel et al., 2023).

Asimismo, la información proporcionada por las autoridades es crucial para mejorar el conocimiento tributario. Programas educativos y campañas de sensibilización pueden ayudar a incrementar la comprensión de las obligaciones fiscales. Además, la disponibilidad de asesoramiento y apoyo técnico para los contribuyentes contribuye a un mejor cumplimiento y confianza en el sistema. La colaboración con instituciones educativas y organizaciones civiles puede ampliar el alcance y la efectividad de las iniciativas de educación tributaria. Finalmente, la actualización continua de los conocimientos tributarios en respuesta a cambios en la legislación fiscal es esencial para mantener un alto nivel de cumplimiento (Joel et al., 2023).

La dimensión “Valores tributarios” aborda las creencias y principios éticos que guían la actitud de los contribuyentes hacia el sistema tributario. Incluye valores como la honestidad, la equidad, la solidaridad y la responsabilidad cívica en el pago de impuestos. Los valores tributarios influyen en la percepción de la justicia fiscal, la disposición a colaborar con el estado y el sentido de contribución al bienestar colectivo, aspectos que son fundamentales para una cultura tributaria sólida y colaborativa (Joel et al., 2023).

La educación fiscal desempeña un papel crucial en la formación de estos valores, promoviendo una mayor conciencia sobre la importancia del cumplimiento tributario. La implementación de políticas fiscales justas y equitativas puede mejorar la percepción de los ciudadanos sobre la equidad del sistema tributario. Finalmente, fomentar el involucramiento ciudadano en el diseño y la revisión de políticas

tributarias puede aumentar el compromiso y la responsabilidad cívica en el cumplimiento de las obligaciones fiscales (Joel et al., 2023).

La dimensión “compromiso tributario” se refiere al grado de compromiso y responsabilidad que asumen los contribuyentes para sus obligaciones fiscales. Incluye aspectos como la puntualidad en el pago de impuestos, la transparencia en la declaración de ingresos y activos, así como la disposición a colaborar con las autoridades fiscales en la detección y prevención de prácticas fraudulentas. Un alto nivel de compromiso tributario es indicativo de una cultura tributaria saludable, donde los ciudadanos asumen su papel como contribuyentes de manera consciente y proactiva (Joel et al., 2023).

La implementación de incentivos y facilidades para el cumplimiento tributario puede fomentar un mayor compromiso por parte de los contribuyentes. La comunicación efectiva y la educación continua sobre la importancia del cumplimiento fiscal son esenciales para mantener un alto nivel de compromiso. La confianza en las instituciones fiscales también influye en el grado de compromiso de los ciudadanos. Por último, el compromiso tributario se fortalece mediante la percepción de que los recursos recaudados se utilizan de manera eficiente y en beneficio del bienestar colectivo (Joel et al., 2023).

La importancia de la cultura tributaria, es que juega un rol esencial en el adecuado funcionamiento de una sociedad. Esta cultura implica que los ciudadanos y las empresas estén conscientes y cumplan voluntariamente con sus obligaciones fiscales. La recaudación de impuestos resulta esencial para financiar servicios públicos básicos (Craig y Slemrod, 2024). Asimismo, una cultura tributaria sólida fomenta la transparencia, la equidad de los recursos públicos, generando confianza en las instituciones gubernamentales y contribuyendo al desarrollo económico y social. Además, fortalece el Estado de derecho al asegurar el respeto de las leyes fiscales entre todos los contribuyentes (Zhang et al., 2022).

Con relación a las teorías generales que vinculadas a la calidad de los servicios públicos, se toma como punto de partida la teoría de la Satisfacción de los Usuarios, que tiene como principio la medición de los niveles de satisfacción de los clientes, cuando hacen uso de los servicios ofertados (Gupta et al., 2020). Bajo esta

línea, se entiende que la calidad puede ser evaluada no solamente utilizando parámetros basados en la eficiencia operativa, o a través del uso de métricas, basados en estándares técnicos, sino también, la calidad puede ser comprendida desde la percepción subjetiva que tienen los clientes, cuando acceden a los servicios y hacen uso de ellos, tomando como base aspectos relacionados con la atención que recibieron, los niveles de accesibilidad y la facilidad de adaptación de los servicios a los requerimientos o necesidades de los usuarios (Ashfaq et al., 2020). El involucrar a los usuarios en el proceso de mejora continua de los servicios públicos, se convierte en un imperativo ya que permite estar a la altura de las expectativas de los ciudadanos (Abosag et al., 2020).

Otra teoría que analiza los fundamentos de calidad, está relacionada con la gestión de la calidad total, a través del cual, se busca optimizar los servicios públicos garantizando niveles de calidad, bajo este principio, se considera la calidad como un atributo dinámico, dejando de lado preceptos que la consideraban como elementos estáticos o rígidos, por el contrario, se asume el principio de mejora continua, basado en la optimización de los procesos de trabajo permanente (Abbas, 2020). Diversos autores consideran que la calidad y su logro, se sustenta en el uso permanente de buenas prácticas de gestión, esto implica la evaluación y reevaluación constante de los procesos, hasta hacerlos eficientes, mantener altos estándares de capacitación de personal, trabajar con tecnologías disruptivas innovadoras y monitorear los resultados, así como los hallazgos obtenidos en el proceso (Ahmed y Idris, 2020). Bajo esta perspectiva, podemos entender que la calidad no está limitada solo a factores internos de la institución, sino que, involucra tener una mirada constante hacia el exterior para adaptarse y responder ágilmente a los requerimientos, cambios y exigencias del mercado (Akdere et al., 2018).

Como tercera teoría que sustenta el marco teórico de la investigación, se tiene a la de la gobernanza participativa, los lineamientos de esta teoría, recalcan la importancia de involucrar a los pobladores y ciudadanos bajo lineamientos de comunicación efectiva y transparencia, en cuanto a la información y trabajo que se despliega a nivel de servicios públicos (Bussu et al., 2022). Estos elementos en su conjunto pueden garantizar procesos de trabajo de calidad, de esta forma, se busca a través de los servicios de calidad, que se fomente ambientes de trabajo

cooperativos, donde los diversos agentes involucrados dentro de la organización y fuera de ella, se habitúen a promover la rendición de cuentas, así como desarrollar elementos de inclusión garantizando la participación de las minorías (Bua y Bussu, 2020). De esta manera, se pueden tomar decisiones mejor informadas, garantizando un previo consenso. La gobernanza busca desarrollar elementos de participación transversal, que permitan afianzar el empoderamiento de los ciudadanos, asignándoles el papel de veedores de los servicios públicos, mejorando de esta manera, los procesos de calidad y garantizando mayor legitimidad, en cuanto a los servicios ofertados y la imagen que proyectan las instituciones ante su comunidad (Kübler et al., 2019).

En base al concepto de “calidad de los servicios públicos” es un concepto esencial en la gestión gubernamental y el bienestar de la sociedad. Hace referencias a la medida en que los servicios que brindan los organismos públicos cumplen con los ciudadanos y sus expectativas, asegurando eficiencia, efectividad, accesibilidad, y equidad en su entrega. Esto implica que los servicios públicos deben ser oportunos, seguros, confiables y satisfactorios para los usuarios, ya sea en áreas como salud, educación, transporte, justicia. La calidad de estos servicios se evalúa mediante indicadores como tiempos de espera, satisfacción, cumplimiento de normativas (Lapiente y Van de Walle, 2020).

Además de la perspectiva operativa, se relaciona con aspectos más amplios de gobernanza y participación ciudadana. Una gestión transparente, inclusiva y participativa contribuye a mejorar la calidad de los servicios, asegurando una mayor legitimidad y adecuación a las necesidades reales de la población. En resumen, la calidad de los servicios públicos no solo se mide exclusivamente en términos de efectividad, sino también en su capacidad para promover la equidad, la participación ciudadana y el bienestar general de la sociedad (Akhtari et al., 2022).

Se consideró como dimensión, siguiendo la ruta teórica a los “Servicios básicos”; esta dimensión se centra en garantizar el acceso a servicios esenciales para la vida de los ciudadanos, como agua potable, electricidad, educación y salud básica. La calidad en los servicios básicos se evalúa en términos de cobertura, disponibilidad, fiabilidad y seguridad, asegurando que todos los ciudadanos tengan acceso equitativo a estos servicios fundamentales (Lapiente y Van de Walle,

2020). Además, se contempla la sostenibilidad de los mismos, promoviendo prácticas que minimicen el impacto ambiental. La participación comunitaria es clave para identificar necesidades. La infraestructura debe ser adecuada y mantenerse regularmente para asegurar su funcionamiento óptimo. Finalmente, se busca que la provisión de estos servicios esté alineada con los estándares internacionales, promoviendo un desarrollo inclusivo y sostenible (Lapuente y Van de Walle, 2020).

Los Servicios urbanos, abarca los servicios públicos de entornos urbanos, como transporte público, infraestructura vial, gestión de residuos, espacios públicos y seguridad. Se relaciona con la eficiencia, la planificación urbana sostenible, la accesibilidad para todos los ciudadanos, la reducción de impactos ambientales negativos y la promoción de entornos seguros y saludables. Se evalúa también la participación ciudadana, así como su contribución al desarrollo urbano integral y equitativo (Lapuente y Van de Walle, 2020).

La gestión de los servicios urbanos incluye la implementación de tecnologías inteligentes que optimicen los recursos y mejoren la respuesta a las necesidades de la población. Es crucial fomentar la cooperación entre entidades gubernamentales, privadas y comunitarias para asegurar una gestión eficiente y transparente. La resiliencia urbana se considera esencial, preparándose para enfrentar y adaptarse a desafíos como desastres naturales y cambios climáticos. Finalmente, se promueve la creación de políticas que incentiven la innovación y la sostenibilidad en la prestación de servicios urbanos (Lapuente y Van de Walle, 2020).

La dimensión "Servicios institucionales" la calidad de estos servicios se evalúa en términos de acceso igualitario, eficacia en la prestación de servicios, transparencia en la gestión, rendición de cuentas ante la ciudadanía. Se busca que los servicios institucionales sean eficientes, efectivos y orientados a satisfacer las necesidades, promoviendo la confianza gubernamental y fortaleciendo la democracia. Las tecnologías innovadoras son cruciales para mejorar estos servicios. Se enfatiza la importancia de mecanismos de feedback y participación ciudadana para adaptar y mejorar continuamente los servicios. La colaboración interinstitucional es esencial para abordar integralmente los problemas públicos. Se

promueve la evaluación periódica de los servicios institucionales para asegurar su alineación con las necesidades de la población (Lapuente y Van de Walle, 2020).

Los servicios públicos y la calidad de los mismos, son cruciales para el bienestar y el progreso de una sociedad. Garantizar servicios eficientes y efectivos, como salud, educación, transporte y seguridad y fortalecer la cohesión social. Una buena calidad en estos servicios impulsa el desarrollo económico, además, contribuye a la equidad al brindar acceso igualitario a oportunidades y beneficios para todos los ciudadanos.

Por lo tanto, se formuló como hipótesis general lo siguiente: Existe una relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024; de donde derivan los siguientes hipótesis específicas: Existe una relación entre la cultura tributaria y las dimensiones de calidad de los servicios básicos, la calidad de los servicios urbanos y la calidad de los servicios institucionales en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024.

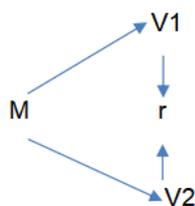
II. METODOLOGÍA

El tipo de investigación aplicada esta se alineada por sus características con el tipo básico, siendo su propósito principal la adquisición y ampliación del conocimiento, destacando la solidez del fundamento teórico, no existiendo el interés de hallar aplicaciones prácticas. El informe presenta un enfoque de estudio cuantitativo, considerando que busca recabar información numérica asignada al comportamiento de los fenómenos, de esta manera puede hacer un análisis procesando los resultados a través de valores numéricos. La generalización se ha convertido en un objetivo de este tipo de investigaciones, a través del cual, se obtiene conexiones y asociaciones. El informe se sustentó en un diseño no experimental, a través del cual se busca observar y describir el comportamiento de los fenómenos, dejando de lado, cualquier forma de intervención o alteración, su propósito es comprender la interacción de los elementos que intervienen, con el propósito de describirlo y encontrar asociaciones, así como explicar sus posibles causas. Con relación al nivel la investigación, se buscó establecer la relación entre las temáticas de estudio, teniendo como punto de referencia el hallar los elementos concordantes o correlaciones entre variables, para ello se sustentan en pruebas inferenciales estadísticas (OECD, 2018); (Montes et al., 2022).

El planteamiento se ilustra en el siguiente esquema:

Figura 1

Esquema de correlación



V1: Cultura tributaria

V2: Calidad de los servicios públicos

M: Muestra

R: Relación

Conceptualmente se entiende a la cultura tributaria como la agrupación de valores, actitudes y creencias, así como el conjunto de comportamientos que presentan los ciudadanos y que están asociados con los impuestos, tributos y

pagos que tienen que realizar para el funcionamiento del estado (Joel et al., 2023). Operacionalmente esta variable es analizada en función de una clasificación propuesta por el autor ya referido, quien estratifica la misma, en dimensiones como: valores tributarios, compromiso y conocimiento tributario.

La segunda variable de investigación es calidad de los servicios públicos, está enfocado a entender el cumplimiento de las expectativas de los servicios, que son ofertados por los órganos del aparato estatal, los mismos que son medidos bajo principios de equidad, efectividad, accesibilidad y eficiencia en cuanto a su cumplimiento (Lapuente y Van de Walle, 2020). Estructuralmente la variable calidad de los servicios públicos, se dimensiona en aspectos vinculados a los servicios urbanos, servicios institucionales y la calidad de los servicios básicos.

Para el desarrollo del informe, se tomó en consideración como población de estudio, siguiendo la definición de diversos metodólogos, al conjunto de personas que comparten similares rasgos. Considerando las características del estudio la población involucrada estuvo integrada por 7,623 contribuyentes de zonas rurales pertenecientes a un municipio de la región San Martín. Así mismo, se aplicaron criterios para determinar a los participantes y aquellos que fueron excluidos, considerando como elementos de inclusión, a todos aquellos contribuyentes registrados en el municipio materia de investigación, los mismos que fluctúan entre los 20 y 65 años de edad. Respecto a los excluidos del informe, se consideró aquellos que mostraron poco interés en participar del estudio o viciaron las respuestas, de la misma forma, fueron descartados aquellos que no estuvieron registrados dentro de la base de datos del municipio (Montes et al., 2022).

Con el fin de realizar el levantamiento de información, se tuvo que determinar el segmento o porción del universo que formaría parte de la muestra, considerando que la teoría afirma que deben ser considerados como tal, todos aquellos elementos que comparten rasgos comunitarios con el universo analizado (Hernández y Mendoza, 2018), de la misma forma, para obtener el número de participantes de la muestra, se utilizó un muestreo probabilístico y a través de la fórmula para determinar la muestra, se obtuvo un total de 366 contribuyentes como participantes del estudio considerando que el número es representativo y equitativo de la misma forma el muestreo fue probabilístico aleatorio simple (ver anexo).

Se obtuvo como muestra 366 contribuyentes, quienes participaron en el cuestionario; donde:

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.50$$

$$Q = 0.50$$

$$E = 0.05$$

$$N = \text{Total de la población} = 7623$$

$$M = \text{Tamaño muestral} = 366$$

Se utilizó como técnica a la encuesta; que se emplea para obtener información de una población mediante preguntas estructuradas administradas de manera estandarizada; que pueden ser analizados estadísticamente, las mismas que pueden ser administrada de forma presencial, telefónica, por correo, etc., (Montes et al., 2022). El instrumento elegido fue el cuestionario, siendo diseñado para recolectar información de forma ordenada a través de una serie de interrogantes diseñadas previamente.

Para el caso de la cultura tributaria se utilizó un cuestionario con 20 interrogantes, los mismos que están conformados por dimensiones relacionadas al compromiso tributario, valores tributarios y conocimiento tributario. El instrumento contó con una escala tipo Likert, con relación a las respuestas a cada interrogante, van desde demostrar la total disconformidad (1), hasta referir que el encuestado está totalmente de acuerdo (5) en ese aspecto evaluado. Para el caso de la segunda variable de estudio denominada calidad de los servicios públicos, de igual manera, se presenta con 20 reactivos, estructurados en dimensiones relacionadas a los servicios institucionales, servicios básicos y servicios urbanos, la escala de respuestas es politómica y los niveles y su puntuación es similar al del instrumento anterior, para ambos casos la aplicación de los instrumentos es individual y se llevó a cabo de manera presencial tomando un tiempo de 15 minutos como máximo.

Con relación a la demostración de la validez de los instrumentos, esta se llevó a cabo, siguiendo el procedimiento denominado juicio de los expertos, a través del cual, se convoca a especialistas en la materia con el propósito de que puedan evaluar la concordancia entre dimensiones, indicadores y reactivos, ello se encuentra plasmado en las matrices de operacionalización respectivas, siendo los

convocados el Mg. Wilmer Reaño Sanchez, el Mg. Dennis Fernando Jaramillo Ostos y la Dra. Anabel Aranibar Molina. Los expertos analizaron los reactivos, bajo criterios de claridad, relevancia y pertinencia siendo el tipo de validez optada por el de contenidos. De la misma manera, se llevó a cabo una prueba piloto con el propósito de obtener los resultados de la fiabilidad de los instrumentos, para ello se trabajó con una muestra de 20 contribuyentes, que presentaba similares características a la muestra de estudio, obteniéndose para la cultura tributaria 0,947 (alta confiabilidad), un resultado de 0,856 (fuerte confiabilidad), según el Alfa de Crombach para la calidad de los servicios públicos de esta manera se pudo demostrar la estabilidad y consistencia interna de los instrumentos.

Respecto al proceso seguido para la aplicación de los instrumentos, primero se buscó la autorización de parte de los directivos de la municipalidad, de la misma forma, se determinó la muestra a través de un proceso aleatorio simple, se informó a los encuestados acerca del propósito de la investigación, solicitando su apoyo y garantizando la confidencialidad de la información recabada, en las fechas programadas se procedió con la aplicación de los instrumentos.

El método empleado para el procesamiento de la información recolectada, permitió elaborar cuadros estadísticos respecto a la información descriptiva, ello se tradujo en indicadores porcentuales y de frecuencia, tanto a nivel de variables como de dimensiones, de la misma forma, se construyó una tabla cruzada a nivel general con el propósito de ver los elementos y puntos de concordancia entre variables, en función de los datos recolectados. Previo a la comprobación de las hipótesis, se llevó a cabo una prueba de normalidad, para establecer la estadística más apropiada a utilizar, hallándose que los datos recolectados no presentan normalidad, por lo tanto, se debe de utilizar pruebas no paramétricas, destacando la del rho de Spearman para este caso, el fin de los resultados inferenciales es poder generalizar los hallazgos, replicándolos al total de la población analizada, para este último trabajo se utilizó el software SPSS versión 26.

Para el desarrollo del informe, se ha respetado de manera minuciosa, cada uno de los lineamientos éticos, establecidos en el Manual de Elaboración de Tesis y Trabajos de Investigación de la UCV en base a la resolución del Vice Rectorado de Investigación 081 – 2024 UCV, los criterios del informe, consideraron el principio

de beneficencia garantizando la confidencialidad de los datos y buscando minimizar los riesgos posibles, también maximizar los beneficios producto de este estudio, respecto a la justicia, el investigador buscó asegurar similares accesos a los recursos, garantizando una toma de decisiones informada, con relación al tema de equidad y justicia, el estudio garantiza que ninguno fue excluido de forma injusta, con relación a la equidad se brindó oportunidades iguales a los potenciales sujetos de estudio. De la misma manera con relación al respeto el derecho de autoridad intelectual, se cumplió con los lineamientos exige el Manual de Referencias APA cuarta edición en español.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

De la tabla 1, los resultados revelaron que el 70.5% de los encuestados posee un nivel bajo de cultura tributaria. Esto sugiere una deficiencia significativa en el conocimiento, los valores y el compromiso tributario entre los contribuyentes. Solo una minoría muy pequeña (2.2%) se encuentra en un nivel alto de cultura tributaria, lo que evidencia la necesidad de reforzar las estrategias educativas y de concientización fiscal en esta comunidad. El conocimiento tributario siguió una tendencia similar a la de la cultura tributaria general, con el 70.5% de los encuestados demostrando un bajo nivel de conocimiento.

Los valores tributarios, presentan un predominio del nivel bajo (70.5%). Un 27.3% de los encuestados manifiesta un nivel medio, y apenas un 2.2% alcanza un nivel alto de valores tributarios. El compromiso tributario, muestra una situación preocupante similar. Un 70.5% de los encuestados exhibe un bajo nivel de compromiso, mientras que un 27.9% se sitúa en el nivel medio, y solo un 1.6% demuestra un alto compromiso.

Tabla 1

Análisis descriptivo de la variable cultura tributaria y dimensiones

Niveles	Cultura tributaria		Conocimiento tributario		Valores tributarios		Compromiso tributario	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja (20 - 46)	258	70,5	258	70,5	258	70,5	258	70,5
Media (47 - 73)	100	27,3	102	27,9	100	27,3	102	27,9
Alta (74 - 100)	8	2,2	6	1,6	8	2,2	6	1,6
Total	366	100,0	366	100,0	366	100,0	366	100,0

Nota. Información obtenida de la base de datos en SPSS V27

De la tabla 2, se logró visualizar que la calidad general de los servicios públicos en la zona rural de la región San Martín es predominantemente deficiente, con un 63.9% de los encuestados calificándola como tal. Un 34.4% considera que la calidad de los servicios es regular, mientras que solo un 1.6% la califica como eficiente. Este panorama sugiere una necesidad significativa de mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos en esta área. En cuanto a los servicios básicos, una mayoría abrumadora del 70.5% de los encuestados los califica como deficientes. Un 27.9% considera que son regulares, y solo un 1.6% los ve como eficientes.

La calidad de los servicios urbanos también se percibe mayoritariamente como deficiente por el 62.3% de los encuestados. Un 36.1% opina que estos servicios son regulares, y solo un 1.6% los califica como eficientes. En contraste con las otras dimensiones, los servicios institucionales presentan una distribución diferente. Ningún encuestado calificó estos servicios como deficientes. Un 62.8% los considera regulares, y un 37.2% los percibe como eficientes.

Tabla 2

Análisis descriptivo de la calidad de los servicios públicos y dimensiones

Niveles	Calidad de los servicios públicos		Servicios básicos		Servicios urbanos		Servicios Institucionales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente (20 - 46)	234	63,9	258	70,5	228	62,3	0	0
Regular (47 - 73)	126	34,4	102	27,9	132	36,1	230	62,8
Eficiente (74 - 100)	6	1,6	6	1,6	6	1,6	136	37,2
Total	366	100,0	366	100,0	366	100,0	366	100,0

Nota. Información obtenida de la base de datos en SPSS V27

De la tabla 3, se evidenció que los encuestados con una baja cultura tributaria predominan en la percepción de una calidad deficiente de los servicios públicos (90.7%). Sólo un 9.3% de este grupo califica los servicios como regulares, y ninguno los considera eficientes. Esto sugiere una fuerte correlación entre una baja cultura tributaria y una percepción negativa de la calidad de los servicios públicos.

En el grupo con una cultura tributaria media, todos los encuestados (100%) perciben la calidad de los servicios públicos como regular. Este resultado indica una percepción homogénea dentro de este grupo, lo que podría implicar una relación entre un conocimiento moderado de las obligaciones tributarias y una visión neutral sobre la calidad de los servicios.

Los encuestados con una alta cultura tributaria tienden a percibir la calidad de los servicios públicos de manera más favorable, con un 75.0% calificándolos como eficientes y un 25.0% considerándolos regulares. Ningún encuestado en este grupo percibe los servicios como deficientes. Estos resultados establecen que al fomentar una cultura tributaria alta entre los contribuyentes podría mejorar la percepción y potencialmente la calidad real de los servicios públicos en la zona rural de la región San Martín.

Tabla 3

Tabla cruzada entre cultura tributaria y calidad de los servicios públicos

		Calidad de los servicios públicos			Total	
		Deficiente (20 - 46)	Regular (47 - 73)	Eficiente (74 - 100)		
Cultura Tributaria	Baja (20 - 46)	f	234	24	0	258
		%	90,7%	9,3%	0,0%	100,0%
	Media (47 - 73)	f	0	100	0	100
		%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Alta (74 - 100)	f	0	2	6	8
		%	0,0%	25,0%	75,0%	100,0%
Total		f	234	126	6	366
		%	63,9%	34,4%	1,6%	100,0%

Nota. Información obtenida de la base de datos en SPSS V27

3.2. Análisis Inferencial

3.2.1.1 Hipótesis general

Ha. Existe una relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024

Ho. No existe una relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024

Tabla 4

Correlación entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos

		Calidad de los servicios públicos
	Correlación de Rho de Spearman	,952**
Cultura tributaria	Sig. (bilateral)	,000
	N	366

Nota. *Elaboración propia de acuerdo a la base de datos registrados en el SPSS 27.*

En la tabla 8 se reveló una correlación positiva muy alta de 0.952. Este descubrimiento resalta que los contribuyentes con una mayor cultura tributaria tienden a percibir la calidad de los servicios públicos de manera más favorable.

Además, el valor de sig. 0.000 es significativamente menor que el umbral aceptado de 0.05, lo que indica que la relación entre las variables es altamente significativa y no es aleatoria. Estos resultados sugieren que fortalecer la cultura tributaria entre los contribuyentes podría mejorar la calidad de los servicios.

3.2.1.2 Hipótesis específica 1

H1. Existe una relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios básicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024

H0. No existe una relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios básicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024

Tabla 5

Correlación entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios básicos

		Servicios básicos
	Correlación de Rho de Spearman	,981**
Cultura tributaria	Sig. (bilateral)	,000
	N	366

Nota. *Elaboración propia de acuerdo a la base de datos registrados en el SPSS 27.*

El coeficiente Rho es 0.981, lo que indicó una correlación positiva muy alta. Este hallazgo estableció que, al aumentar cultura tributaria de los contribuyentes, también mejora significativamente la calidad de los servicios básicos.

La significación bilateral de 0.000 indicó que la relación observada es estadísticamente significativa, lo que confirma que no es producto del azar. Este resultado robustece la H1 de una relación entre la variable y los servicios básicos.

Estos resultados subrayaron lo esencial de promover una cultura tributaria sólida. Iniciativas para mejorar el conocimiento y los valores tributarios pueden tener un impacto positivo en la percepción de los servicios básicos por parte de los contribuyentes. La relación extremadamente fuerte sugiere que una mejor cultura tributaria está asociada con una percepción más favorable de los servicios básicos.

3.2.1.3 Hipótesis específica 2

H1. Existe una relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios urbanos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024

H0. No existe una relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios urbanos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024

Tabla 6

Correlación entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios urbanos

		Servicios urbanos
	Correlación de Rho de Spearman	,891**
Cultura tributaria	Sig. (bilateral)	,000
	N	366

Nota. *Elaboración propia de acuerdo a la base de datos registrados en el SPSS 27.*

El valor de Rho de 0.891, establecieron una correlación positiva alta. Esto sugirió que a medida que aumenta la cultura tributaria de los contribuyentes, su percepción de la calidad de los servicios urbanos mejora considerablemente. La significación bilateral de 0.000 confirmó que la relación observada es estadísticamente significativa, descartando la posibilidad de que sea producto del azar. Este resultado apoya la hipótesis de una relación significativa.

Los resultados enfatizaron la importancia de fomentar una cultura tributaria robusta. Campañas educativas y programas de concienciación tributaria podrían mejorar significativamente la percepción de los servicios urbanos entre los contribuyentes. La fuerte correlación sugiere que una mejor cultura tributaria está asociada con una percepción más positiva de los servicios urbanos.

3.2.1.4 Hipótesis específica 3

H1. Existe una relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios institucionales en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024

H0. No existe una relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios institucionales en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024

Tabla 7

Correlación entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios institucionales

		Servicios institucionales
	Correlación de Rho de Spearman	,757**
Cultura tributaria	Sig. (bilateral)	,000
	N	366

Nota. *Elaboración propia de acuerdo a la base de datos registrados en el SPSS 27.*

La tabla 11 establece una correlación de 0.757, por lo tanto, establecieron una correlación positiva alta. Esto sugirió que a medida que aumenta la cultura tributaria entre los contribuyentes, mejora la calidad de los servicios institucionales.

La significación bilateral de 0.000 confirmó que la relación observada es significativa, descartando la posibilidad de que sea producto del azar. Este resultado reforzó la hipótesis de una relación positiva.

IV. DISCUSIÓN

La cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad distrital en la región San Martín revelaron una interacción compleja. Los habitantes mostraron niveles variados de conciencia y cumplimiento tributario, influenciados por factores socioeconómicos y educativos. La calidad de los servicios públicos es fundamentalmente crítica, reflejando expectativas no siempre satisfechas debido a limitaciones infraestructurales y de recursos. La investigación subrayó la necesidad de políticas que fortalezcan la educación tributaria y mejoren la eficiencia en la prestación de servicios para promover una participación ciudadana más activa y satisfactoria.

Según la hipótesis principal del estudio, se evidenció una correlación positiva muy alta de 0.952 entre la cultura tributaria y la excelencia en la prestación de servicios públicos. Este hallazgo sugirió que los individuos con un mayor entendimiento y compromiso hacia sus obligaciones tributarias también experimentan una mejoría significativa en la calidad de los servicios públicos que reciben. La significancia de 0.000 confirmó de manera contundente que la relación observada no es casualidad, sino estadísticamente significativa.

Este estudio subrayó la relevancia estratégica de promover y fortalecer la cultura tributaria entre los contribuyentes. Un mayor énfasis en la educación y concienciación sobre los deberes fiscales podría no solo mejorar la percepción individual sobre los servicios públicos, sino también fortalecer la confianza en las instituciones gubernamentales. Al invertir en programas educativos que expliquen la importancia de los impuestos en el desarrollo socioeconómico, se puede fomentar un sentido de responsabilidad cívica y compromiso con el cumplimiento tributario. Este enfoque educativo ayuda a desmitificar el proceso fiscal y a reducir la resistencia y evasión, contribuyendo a una recaudación más eficiente y equitativa.

Estos hallazgos sugirieron que mejorar la cultura tributaria entre los contribuyentes podría conducir a una mejor calidad de los servicios públicos. Es crucial diseñar programas de educación fiscal y concienciación tributaria que promuevan el conocimiento, los valores y el compromiso tributario. Tales iniciativas

comunitarias no solo pueden aumentar el cumplimiento fiscal, sino también mejorar la percepción general de los servicios públicos entre los ciudadanos.

Los resultados coincidieron con el estudio de Anto et al., (2021) donde los resultados plasman que la conciencia de los contribuyentes, el conocimiento tributario, las sanciones tributarias y la responsabilidad del servicio público tienen una relación de 0.865; ello permitió determinar que el desarrollo de altos niveles de compromiso cultural, y conciencia en los contribuyentes, inciden de manera directa con sus niveles de responsabilidad en cuanto a las obligaciones tributarias. El estudio concluye demostrando que a mayor nivel de conciencia conocimiento y de sanciones tributarias mayor será los niveles de cumplimiento y responsabilidad de los ciudadanos contribuyentes.

Asimismo, los hallazgos guardaron relación con el estudio de Espina (2021) donde obtuvo como resultado, que existe una relación significativa positiva entre la formación de la cultura tributaria con la colaboración efectiva profesional en la calidad de los servicios. se pudo comprobar que existe una correlación directa entre la formación de la cultura tributaria y la colaboración efectiva profesional con su municipio. Como conclusión se demostró la relación positiva de los profesionales con formación de cultura tributaria, quienes asumen con mayor responsabilidad sus obligaciones evitando la evasión fiscal.

Estos hallazgos concordaron y contribuyeron a la teoría como la del contrato social; donde según esta teoría, la cultura tributaria se fundamenta en un contrato implícito entre el Estado y los ciudadanos. Se argumenta que los individuos aceptan pagar impuestos a cambio de recibir protección, servicios públicos y el mantenimiento del orden social por parte del estado (Francés-Gómez, 2020). Esta perspectiva resalta la importancia de la legitimidad y el consenso en el sistema tributario, donde los contribuyentes perciben que sus aportes están en línea con los beneficios y responsabilidades que el Estado les ofrece. En este sentido, la cultura tributaria se construye sobre la reciprocidad de gobierno y la ciudadanía (Olssen, 2021).

La cultura tributaria abarca la relación entre los contribuyentes y las autoridades fiscales, la percepción de los beneficios asociados al pago de

impuestos y el cumplimiento responsable de las obligaciones fiscales. Una cultura tributaria robusta impacta positivamente en la recaudación de ingresos para financiar servicios públicos, refuerza la legitimidad del sistema tributario y fomenta la equidad económica en la sociedad (Zhang et al., 2022).

El análisis reveló que la calidad de los servicios públicos en la zona rural de la región San Martín es mayormente insatisfactoria, especialmente en las dimensiones de servicios básicos y servicios urbanos, con una mayoría de encuestados calificándolos como deficientes. Sin embargo, los servicios institucionales presentan una percepción más favorable, aunque aún existe espacio para mejoras. Estos hallazgos subrayaron la necesidad de implementar políticas de calidad con especial énfasis en los servicios básicos y urbanos.

Este hallazgo es crucial para diseñar programas efectivos de educación fiscal y concienciación tributaria. La implementación de iniciativas comunitarias que promuevan el conocimiento, los valores y el compromiso tributario no solo podría aumentar el cumplimiento fiscal, sino también mejorar los servicios públicos.

En el marco de la primera hipótesis específica, se observó un coeficiente de correlación notablemente alto de 0.981. Este resultado indicó una asociación extremadamente fuerte y positiva, sugiriendo que a medida que los contribuyentes desarrollan una cultura tributaria más robusta, también experimentan una mejora significativa en cómo valoran la calidad de los servicios básicos disponibles. La significancia bilateral de 0.000; lo cual respaldó la premisa de una conexión sustancial. Además, los hallazgos destacaron que fortalecer el conocimiento y los valores relacionados con los impuestos podría tener un impacto positivo considerable en la percepción general de los contribuyentes hacia los servicios esenciales que reciben.

Los resultados se respaldaron en base a la similitud con la investigación de Ramírez et al., (2023) donde según los datos, parece que el 37,6% de los microempresarios rurales no cumplen con los impuestos y tienen una cultura fiscal deficiente. Concluyen que la cultura tributaria se correlaciona con un 0.725 con la percepción de los servicios básicos. Asimismo, el estudio realizado por Zambrano y Mora (2023) donde los resultados revelaron que el 65% tiene poco conocimiento

o desconoce los impuestos municipales. Asimismo, el 80% opina que pagar impuestos contribuye a mejorar la calidad de vida. Se concluye que un mal conocimiento de las responsabilidades tributarias ante la administración fiscal contribuye al decrecimiento local.

Estos hallazgos contribuyeron a la teoría de la dimensión servicios básicos; esta dimensión se centra en garantizar el acceso a servicios esenciales para la vida de los ciudadanos, como agua potable, electricidad, educación y salud básica. La calidad en los servicios básicos se evalúa en términos de cobertura, disponibilidad, fiabilidad y seguridad, asegurando que todos los ciudadanos tengan acceso equitativo a estos servicios fundamentales (Lapuente y Van de Walle, 2020).

En el marco de la segunda hipótesis específica el coeficiente de correlación entre cultura tributaria y percepción de servicios urbanos es de 0.891, indicaron una correlación alta y positiva. Esto sugirieron que a medida que la cultura tributaria de los contribuyentes aumenta, mejora considerablemente su percepción sobre la calidad de los servicios urbanos. La significancia de 0.000 confirmó que es significativa; reforzaron la hipótesis de una conexión entre cultura tributaria y percepción de servicios urbanos. Estos resultados subrayaron la importancia de promover una cultura tributaria sólida. Campañas educativas y programas de concienciación tributaria podrían tener un impacto significativo en cómo los contribuyentes perciben los servicios urbanos.

La fuerte correlación sugirió que una mejor cultura tributaria está asociada con una percepción más positiva de los servicios urbanos. Esto podría incentivar inversiones dirigidas a mejorar estos servicios como parte de estrategias para fortalecer la cultura tributaria y, por ende, promover un mayor cumplimiento fiscal.

Los hallazgos son similares al estudio de Maguiña et al., (2021) donde se concluye que los contribuyentes no consideran prioritaria su responsabilidad fiscal en comparación con los impuestos cobrados por la administración municipal; ante ello se muestra una relación moderada de 0.435; donde se evidenció que, debido a la mala cultura tributaria, la calidad de los servicios es deficiente. Además, el estudio realizado por Chóez y Pamela (2023) donde los resultados mostraron que el 44% tiene un conocimiento limitado sobre la cultura tributaria, influyendo en la

evasión fiscal, y una reducción en los ingresos municipales. Se concluyó que existe una relación alta de 0,776 de la cultura tributaria y el servicio urbano de un gobierno autónomo.

Estos hallazgos contribuyen a la teoría de la dimensión de servicios urbanos abarca los servicios públicos de entornos urbanos, como transporte público, infraestructura vial, gestión de residuos, espacios públicos y seguridad. Se relaciona con la eficiencia, la planificación urbana sostenible, la accesibilidad para todos los ciudadanos, la reducción de impactos ambientales negativos y la promoción de entornos seguros y saludables. Se evalúa también la participación ciudadana, así como su contribución al desarrollo urbano integral y equitativo (Lapuente y Van de Walle, 2020).

En el marco de la tercera hipótesis específica, la correlación de 0.757, estableció una relación positiva alta entre la cultura tributaria y los servicios institucionales. Esto sugirió que a medida que los contribuyentes desarrollan una mayor cultura tributaria, mejoran su percepción sobre la calidad de estos servicios. La significancia bilateral de 0.000 confirmó que es significativa; y reforzó la hipótesis de una conexión entre cultura tributaria y los servicios institucionales.

Los hallazgos resaltaron la importancia de promover una cultura tributaria sólida entre los contribuyentes. Esto no solo puede mejorar la percepción de los servicios institucionales, sino también fortalecer el cumplimiento tributario en la región. La correlación subrayó la necesidad de políticas públicas efectivas que fomenten una mayor conciencia tributaria y mejoren la calidad de los servicios proporcionados.

Los hallazgos fueron similares al estudio de Rios et al., (2020) donde los resultados revelaron que tanto la recaudación como la cultura tributaria se sitúan por debajo del 50%, posiblemente esto se deba a la carencia de estrategias efectivas en la administración de los tributos municipales. La conclusión clave es que la ausencia de un enfoque integral de cultura tributaria dirigido a los contribuyentes, así como la falta de canales adecuados para el pago de impuestos, se relaciona en un 0,945 con los servicios institucionales de la entidad gubernamental.

Estos hallazgos contribuyeron a la teoría de la dimensión servicios institucionales la calidad de estos servicios se evalúa en términos de acceso igualitario, eficacia en la prestación de servicios, transparencia en la gestión, respeto a los derechos y rendición de cuentas ante la ciudadanía. Se busca que los servicios institucionales sean eficientes, efectivos y orientados a satisfacer las necesidades, promoviendo la confianza gubernamental y fortaleciendo la democracia. Las tecnologías innovadoras son cruciales para mejorar la prestación de servicios. La colaboración interinstitucional es esencial para abordar integralmente los problemas públicos. Se promueve la evaluación periódica de los servicios institucionales para asegurar su alineación con las necesidades de la población (Lapiente y Van de Walle, 2020).

Los hallazgos resaltaron que promover una cultura tributaria sólida entre los contribuyentes, esto no solo puede mejorar la percepción de los servicios institucionales, sino también fortalecer el cumplimiento tributario en la región. La correlación subraya la necesidad de políticas públicas efectivas que promuevan una mayor conciencia tributaria y mejoren la calidad de los servicios. Se destaca la urgencia de implementar medidas educativas y de sensibilización para mejorar el conocimiento, los valores y el compromiso tributario de los contribuyentes. Iniciativas como campañas informativas, programas de educación fiscal y actividades de concientización comunitaria podrían ser efectivas para elevar el nivel de cultura tributaria en esta región.

Fomentar una mayor conciencia y comprensión sobre la importancia de los tributos contribuye a una mayor transparencia y confianza en las instituciones fiscales. Además, la educación tributaria puede motivar a los ciudadanos a cumplir voluntariamente con sus obligaciones fiscales, reduciendo la necesidad de medidas coercitivas. Este enfoque también puede incentivar la participación cívica y el sentido de responsabilidad colectiva, mejorando así la cohesión social. Finalmente, una cultura tributaria robusta puede generar un incremento en los recursos públicos disponibles para el desarrollo regional, beneficiando a la comunidad en su conjunto.

V. CONCLUSIONES

Existe una correlación significativa entre la cultura tributaria en zonas rurales y la percepción de la calidad de los servicios públicos. Los contribuyentes con una cultura tributaria más desarrollada tienden a valorar positivamente la efectividad y accesibilidad de los servicios públicos municipales.

Los resultados indican que la cultura tributaria se relaciona directamente en la percepción de los contribuyentes sobre la calidad de los servicios básicos. Aquellos con una cultura tributaria más positiva tienden a valorar mejor la provisión y mantenimiento de servicios esenciales como agua, saneamiento y electricidad.

Se ha encontrado una relación positiva entre la cultura tributaria y la percepción de la calidad de los servicios urbanos entre los contribuyentes rurales. La disposición a pagar impuestos se refleja en una mejor valoración de servicios como transporte, seguridad y pavimentación.

Los hallazgos muestran que existe una correlación entre la cultura tributaria y la evaluación de los servicios institucionales municipales por parte de los contribuyentes rurales. La confianza en la administración fiscal se traduce en una mejor percepción de la eficacia y accesibilidad de los servicios administrativos.

VI. RECOMENDACIONES

Al alcalde, fomentar programas de educación tributaria a nivel distrital que incluyan a las zonas rurales, promoviendo la responsabilidad fiscal desde edades tempranas. La calidad se alcanza a través de prácticas como la identificación y análisis de necesidades, el diseño de procesos eficientes, el fomento de la cultura tributaria (Ahmed y Idris, 2020).

Se recomienda a los gerentes y subgerentes municipales, priorizar la mejora continua de la infraestructura básica a través de un uso eficiente de los recursos tributarios, asegurando la sostenibilidad y accesibilidad de los servicios para todos los contribuyentes. Dado que la calidad en los servicios básicos se evalúa en términos de cobertura, disponibilidad, fiabilidad y seguridad, asegurando que todos los ciudadanos tengan acceso equitativo a estos servicios fundamentales (Lapuente y Van de Walle, 2020).

Se recomienda a los directivos, implementar políticas regulativas que incentiven la descentralización de recursos para mejorar la calidad de los servicios urbanos en municipios rurales. Es esencial evaluar el involucramiento ciudadano, así como su contribución al desarrollo urbano integral y equitativo (Lapuente y Van de Walle, 2020).

Se recomienda al alcalde, mejorar la capacitación del personal administrativo en atención al cliente y gestión de quejas para optimizar la calidad de los servicios institucionales y aumentar la satisfacción de los contribuyentes. Promover la evaluación periódica de los servicios institucionales para asegurar su alineación con las necesidades de la población (Lapuente y Van de Walle, 2020).

REFERENCIAS

- Abbas, J. (2020). Impact of total quality management on corporate green performance through the mediating role of corporate social responsibility. *Journal Of Cleaner Production*, 242, 118458. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118458>
- Abosag, I., Ramadan, Z., Baker, T. L., & Jin, Z. (2020). Customers' need for uniqueness theory versus brand congruence theory: The impact on satisfaction with social network sites. *Journal Of Business Research*, 117, 862-872. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.03.016>
- Acosta, Salomon, Laines, B., & Piña, G. (23 de abril de 2014). *Estadística Inferencial (CE 29)*. Repositorio Académico UPC: <http://hdl.handle.net/10757/316022>
- Ahmed, A. O., & Idris, A. A. (2020). Examining the relationship between soft total quality management (TQM) aspects and employees' job satisfaction in "ISO 9001" Sudanese oil companies. *The æTQM Journal*, 33(1), 95-124. <https://doi.org/10.1108/tqm-05-2019-0147>
- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2018). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total Quality Management And Business Excellence/Total Quality Management & Business Excellence*, 31(3-4), 342-352. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Akhtari, M., Moreira, D., & Trucco, L. (2022). Political Turnover, Bureaucratic Turnover, and the Quality of Public Services. *The æAmerican Economic Review*, 112(2), 442-493. <https://doi.org/10.1257/aer.20171867>
- Ashfaq, M., Jiang, Y., Yu, S., & Loureiro, S. M. C. (2020). I, Chatbot: Modeling the determinants of users' satisfaction and continuance intention of AI-powered service agents. *Telematics And Informatics*, 54, 101473. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101473>

- Aoki, N. (2020). An experimental study of public trust in AI chatbots in the public sector. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101490. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101490>
- Benites, F. M. R., & Mozo, H. P. B. (2021). Gestión de la recaudación tributaria en las municipalidades del Perú. *Ciencia Latina*, 5(5), 10222-10234. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1067
- Bua, A., & Bussu, S. (2020). Between governance-driven democratisation and democracy-driven governance: Explaining changes in participatory governance in the case of Barcelona. *European Journal Of Political Research*, 60(3), 716-737. <https://doi.org/10.1111/1475-6765.12421>
- Bussu, S., Bua, A., Dean, R., & Smith, G. (2022). Introduction: Embedding participatory governance. *Critical Policy Studies*, 16(2), 133-145. <https://doi.org/10.1080/19460171.2022.2053179>
- Charles, V., Díaz, J. P. F., & Aparicio, J. (2022). The performance of regional governments under the results-based budgeting framework: A two-stage sectoral analysis. *RAIRO. Recherche Opérationnelle/RAIRO. Recherche Opérationnelle*, 56(2), 501-528. <https://doi.org/10.1051/ro/2022012>
- Chóez, Á. D. B., & Pamela, V. (2023). CULTURA TRIBUTARIA y RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL URBANO, GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO CARBO. *Ciencia y Desarrollo*, 26(4), 7. <https://doi.org/10.21503/cyd.v26i4.2498>
- Craig, A. C., & Slemrod, J. (2024). Tax Knowledge and Tax Manipulation: A Unifying Model. *Journal Of Political Economy Microeconomics*, 6(48), 29-39. <https://doi.org/10.1086/727557>
- Driscoll, D. (2021). Populism and Carbon Tax Justice: The Yellow Vest Movement in France. *Social Problems*, 70(1), 143-163. <https://doi.org/10.1093/socpro/spab036>

- Espina, W. A. P. (2021). Influencia de la educación universitaria en la formación de la cultura tributaria del contador público. *Visión de Futuro/Visión de Futuro*, 26, No 1-2021, 1-21. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.26.01.001.es>
- Farrar, J., Massey, D. W., Osecki, E., & Thorne, L. (2018). Tax Fairness: Conceptual Foundations and Empirical Measurement. *Journal Of Business Ethics*, 162(3), 487-503. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-4001-4>
- Francés-Gómez, P. (2020). Social Contract Theory and Business Legitimacy. En *Springer eBooks* (pp. 277-295). https://doi.org/10.1007/978-3-030-14622-1_29
- Fuster Guillén, D. E. F. (2019). Qualitative Research: Hermeneutical Phenomenological Method. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Gazley, B., Lafontant, C., & Cheng, Y. (2020). Does Coproduction of Public Services Support Government's Social Equity Goals? The Case of U.S. State Parks. *PAR. Public Administration Review*, 80(3), 349-359. <https://doi.org/10.1111/puar.13161>
- Gupta, A., Dhiman, N., Yousaf, A., & Arora, N. (2020). Social comparison and continuance intention of smart fitness wearables: an extended expectation confirmation theory perspective. *Behaviour & Information Technology*, 40(13), 1341-1354. <https://doi.org/10.1080/0144929x.2020.1748715>
- Häyry, M. (2020). Just better utilitarianism. *Cambridge Quarterly Of Healthcare Ethics/CQ. Cambridge Quarterly Of Healthcare Ethics*, 30(2), 343-367. <https://doi.org/10.1017/s0963180120000882>
- Hernandez-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawhill. <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvsc/1385>

- Huamán Chinchá, H. V. (2020). *La cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Casma, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41306>
- Joel, I. C., Wisdom, E., & Bolouimbelemoere, K. P. (2023). INFLUENCE OF TAX MORALITY AND TAX CULTURE ON TAX COMPLIANCE. *International Journal Of Accounting, Management, Economics And Social Sciences*, 1(5), 500-509. <https://doi.org/10.61990/ijamesc.v1i5.92>
- Khaltar, O. (2023). Tax evasion and governance quality: The moderating role of adopting open government. *International Review Of Administrative Sciences*, 90(1), 276-294. <https://doi.org/10.1177/00208523231197317>
- Korostelkina, I., Dedkova, E., Varaksa, N., & Korostelkin, M. (2020). Models of tax relations: improving the tax culture and discipline of taxpayers in the interests of sustainable development. *E3S Web Of Conferences*, 159(3), 1-13. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015906014>
- Kübler, D., Rochat, P., Woo, S. Y., & Van Der Heiden, N. (2019). Strengthen governability rather than deepen democracy: why local governments introduce participatory governance. *International Review Of Administrative Sciences*, 86(3), 409-426. <https://doi.org/10.1177/0020852318801508>
- Lapuenta, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461-475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Mamani, R. M., Chavarría, S. M. C., & Martínez, A. T. A. (2022). Incidencia de la cultura tributaria en la recuperación del impuesto general a las ventas en organizaciones no gubernamentales de Perú. *Quipukamayoc*, 30(63), 39-47. <https://doi.org/10.15381/quipu.v30i63.23328>
- Mansur, F., Prasetyo, E., Brilliant, A. B., & Hernando, R. (2021). The effect of tax training and tax understanding on tax compliance. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 16(4), 647-658. <https://doi.org/10.22437/jpe.v16i4.14301>

- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038
- Montes de Oca Rojas, Y., Barros Bastidas, C. I., & Castillo Cabeza, S. N. C. (2022). Metodología de investigación en emprendimiento: Una estrategia para la producción científica de docentes universitarios. *Redalyc.org*, 28(2), 381-390. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28070565025>
- Nurkholis, N., Dularif, M., Rustiarini, N. W., & Ntim, C. G. (2020). Tax evasion and service-trust paradigm: A meta-analysis. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1827699. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1827699>
- OECD/Eurostat (2018), *Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition*, The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities, OECD Publishing, Paris/Eurostat, Luxembourg, <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>.
- Olssen, M. (2021). Hobbes, God, and modern social contract theory. En *Manchester University Press eBooks* (1ra Edición, Vol. 3, p. 33). crossref. <https://doi.org/10.7765/9781526156617.00012>
- Ramírez-Zamudio, A., & Cama, J. L. N. (2020). Assessment of fiscal effort and voluntary tax compliance in Peru. *Revista Finanzas y Política Económica/Revista Finanzas y Política Económica*, 12(1). <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v12.n1.2020.3121>
- Rivera Lozada, O., & Yangali Vicente, J. S. (2022). *Guía para la elaboración de la tesis. Enfoque cualitativo* (1a ed.). Fondo Editorial de la Universidad Privada Norbert Wiener. <https://doi.org/10.37768/unw.vri.0005>
- Romero-Carazas, R., Diaz, M. E. S., Del Castillo Gómez, W., & De Zavala, Y. C. (2021). El Estudio del impuesto predial en gobiernos locales del Perú. *Eca Sinergia (En Línea)/Eca Sinergia*, 12(3), 124. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i3.3583

- Stříteská, M., & Sein, Y. Y. (2021). Performance Driven Culture in the Public Sector: The Case of Nordic Countries. *Administrative Sciences*, 11(1), 4. <https://doi.org/10.3390/admsci11010004>
- Ugwu, A. K., Ozoemena, L. C., & Ngwoke, H. C. (2022). A Critical Review of African Communitarianism. *Madonna University Thought And Action Journal Of Philosophy*, 1(1). <https://mu-tajop.com/index.php/journal/article/view/9>
- Vicente, S. y. . M. (2023, 7 agosto). *Tax policy for the conservation of the environment in the province of cusco-2022*. <https://remittancesreview.com/menu-script/index.php/remittances/article/view/686>
- Zapata, A. G., & Mosquera, L. (2020). Del control previo y perceptivo al posterior y preventivo: estudio de la trayectoria en el control fiscal en Colombia (1991-2019). *Vía Inveniendi Et Iudicandi*, 15(1). <https://doi.org/10.15332/19090528/5742>
- Zhang, X., Husnain, M., Yang, H., Ullah, S., Abbas, J., & Zhang, R. (2022). Corporate Business Strategy and Tax Avoidance Culture: Moderating Role of Gender Diversity in an Emerging Economy. *Frontiers In Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.827553>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cultura Tributaria	Se refiere al conjunto de creencias, valores, actitudes y comportamientos que los ciudadanos y las instituciones tienen respecto al pago de impuestos y al sistema tributario en general. (Joel et al., 2023)	Esta variable será medida a través del cuestionario de cultura tributaria, el cual consta de 20 ítems, con escala de Likert y distribuidos en 3 dimensiones: Conocimiento tributario, Valores tributarios, y Compromiso tributario	Conocimiento tributario	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del tributo • Conocimiento de beneficios tributarios 	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Valores tributarios	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad tributaria • Cumplimiento de pago • Evasión de tributos 	
			Compromiso tributario	<ul style="list-style-type: none"> • Prioridad de gasto • Vigilancia de inversión de tributos 	
Calidad de los servicios públicos	se refiere a la medida en que los servicios ofrecidos por entidades públicas cumplen con las expectativas y necesidades de los ciudadanos, asegurando eficiencia, efectividad, accesibilidad, y equidad en su entrega (Lapuente y Van de Walle, 2020).	Esta variable será medida a través del cuestionario de gestión administrativa, el cual consta de 20 ítems, con escala de likert y distribuidos en 3 dimensiones: Servicios básicos, Servicios urbanos, y Servicios Institucionales	Servicios básicos	<ul style="list-style-type: none"> • Agua y saneamiento • Educación • Salud 	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Servicios urbanos	<ul style="list-style-type: none"> • Salubridad - limpieza • Transporte • Seguridad 	
			Servicios Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Servicio en el área de tributación 	

ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA TRIBUTARIA

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Vega Martínez, Delmer, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Cultura tributaria y calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Cultura Tributaria.

Escala autovalorativa

Totalmente de acuerdo	(TdA) = 5
De acuerdo	(DA) = 4
Indiferente	(I) = 3
En desacuerdo	(ED) = 2
Totalmente en desacuerdo	(TeD) = 1

Nota: El presente cuestionario está formulado en base a la satisfacción estudiantil.

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Cultura Tributaria	TeD	ED	I	DA	TdA
Dimensión 1: Conocimiento Tributario					
Entiendo claramente qué impuestos debo pagar y cómo se calculan.					
Estoy al tanto de los diferentes tipos de impuestos que debo pagar como contribuyente					
Me siento bien informado sobre mis obligaciones tributarias como ciudadano.					
Estoy familiarizado con los beneficios fiscales y deducciones a los que tengo derecho como contribuyente.					
Conozco las posibles reducciones o exenciones de impuestos disponibles para mí en función de mi situación					
Entiendo cómo aprovechar al máximo los beneficios fiscales ofrecidos por el gobierno local					
Dimensión 2: Valores Tributarios					
Considero importante cumplir con mis obligaciones tributarias para contribuir al desarrollo de mi comunidad.					
Creo que es mi deber como ciudadano contribuir financieramente al funcionamiento de los servicios públicos.					
Me siento moralmente obligado a pagar mis impuestos a tiempo y de manera adecuada.					
Pago mis impuestos puntualmente y de acuerdo con lo establecido por la ley.					

Considero que es importante cumplir con mis obligaciones fiscales para evitar problemas legales.					
Me esfuerzo por cumplir con mis obligaciones tributarias de manera oportuna y precisa					
Creo que la evasión de impuestos es perjudicial para el desarrollo de la comunidad y la provisión de servicios públicos.					
Considero inaceptable evadir impuestos, ya que afecta negativamente la equidad y la justicia social.					
Me preocupa la evasión fiscal y su impacto en la calidad de vida de la población y el desarrollo del país.					
Valorizo la honestidad y la transparencia en el cumplimiento de mis obligaciones tributarias y me opongo a cualquier forma de evasión de impuestos.					
Dimensión 3: Compromiso Tributario					
Me preocupa que los impuestos que pago se utilicen de manera efectiva en el desarrollo de mi comunidad.					
Estoy atento a cómo se gastan los impuestos que pago y me interesa que se inviertan en proyectos beneficiosos					
Considero importante supervisar la inversión de los impuestos para asegurarme de que se utilicen de manera responsable					
Me siento comprometido a monitorear cómo se utilizan los impuestos que pago para garantizar que se beneficien a la comunidad de manera adecuada.					

Muchas gracias

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Vega Martínez, Delmer, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “Cultura tributaria y calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 2: Calidad de los servicios públicos.

Escala autovalorativa

Totalmente de acuerdo	(TdA) = 5
De acuerdo	(DA) = 4
Indiferente	(I) = 3
En desacuerdo	(ED) = 2
Totalmente en desacuerdo	(TeD) = 1

Nota: El presente cuestionario está formulado en base a la satisfacción estudiantil.

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V2. Calidad de los servicios públicos	TeD	ED	I	DA	TdA
Dimensión 1: Servicios básicos					
La calidad del servicio de agua potable en mi comunidad es satisfactoria.					
Estoy satisfecho con la disponibilidad y accesibilidad de servicios de saneamiento básico en mi área.					
Considero que la calidad de la educación cívica-ciudadana es buena.					
Estoy satisfecho con la infraestructura y los recursos disponibles para promover la cultura en los jóvenes de la zona.					
Estoy satisfecho con la disponibilidad y accesibilidad de servicios de atención médica en mi área.					
Creo que se proporcionan servicios de salud de calidad que satisfacen las necesidades de la comunidad					
Dimensión 2: Servicios urbanos					
Estoy satisfecho con el nivel de limpieza y mantenimiento de las calles y espacios públicos en mi comunidad.					
Creo que se toman medidas adecuadas para garantizar la salubridad y la higiene en espacios públicos.					
Considero que se realizan esfuerzos suficientes para mantener limpios y seguros los espacios comunitarios.					
Estoy satisfecho con la disponibilidad y la calidad del transporte público en mi área.					
Considero que el transporte público es confiable y accesible para todos los residentes de la zona					

Me siento seguro/a en mi comunidad y confío en las medidas de seguridad implementadas.					
Estoy satisfecho/a con los niveles de seguridad pública y la vigilancia en mi área.					
Creo que se toman medidas adecuadas para prevenir el delito y proteger a los residentes de la zona..					
Dimensión 3: Servicios Institucionales					
Creo que se cuenta con personal calificado y comprometido para brindar servicios públicos en mi comunidad.					
Estoy satisfecho/a con la actitud y el profesionalismo del personal que trabaja en los servicios públicos.					
Considero que se proporciona suficiente capacitación y apoyo al personal encargado de los servicios públicos.					
Estoy satisfecho/a con la claridad y la transparencia en los procedimientos tributarios de la municipalidad.					
Creo que se brinda un buen servicio de asesoramiento y orientación en materia tributaria a los contribuyentes.					
Considero que se ofrecen suficientes canales de comunicación para resolver dudas y consultas relacionadas con los impuestos.					

Muchas gracias

Anexo 3. Validación de los instrumentos de recolección de datos

Validación del instrumento de la variable Cultura tributaria

Experto 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CULTURA TRIBUTARIA

Definición de la variable: refiere al conjunto de creencias, valores, actitudes y comportamientos que los ciudadanos y las instituciones tienen respecto al pago de impuestos y al sistema tributario en general. Esta cultura se construye a partir de factores sociales y económicos que influyen en la percepción y el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Incluye la aceptación de la necesidad de financiar los gastos públicos, la confianza en la gestión de los recursos por parte del Estado (Joel et al., 2023)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Conocimiento Tributario	Conocimiento del tributo	Entiendo claramente qué impuestos debo pagar y cómo se calculan.	1	1	1	1	
		Estoy al tanto de los diferentes tipos de impuestos que debo pagar como contribuyente	1	1	1	1	
		Me siento bien informado sobre mis obligaciones tributarias como ciudadano.	1	1	1	1	
	Conocimiento de beneficios tributarios	Estoy familiarizado con los beneficios fiscales y deducciones a los que tengo derecho como contribuyente.	1	1	1	1	
		Conozco las posibles reducciones o exenciones de impuestos disponibles para mí en función de mi situación	1	1	1	1	
		Entiendo cómo aprovechar al máximo los beneficios fiscales ofrecidos por el gobierno local	1	1	1	1	
Valores tributarios	Responsabilidad tributaria	Considero importante cumplir con mis obligaciones tributarias para contribuir al desarrollo de mi comunidad.	1	1	1	1	
		Creo que es mi deber como ciudadano contribuir financieramente al funcionamiento de los servicios públicos.	1	1	1	1	
		Me siento moralmente obligado a pagar mis impuestos a tiempo y de manera adecuada.	1	1	1	1	
	Cumplimiento de pago	Pago mis impuestos puntualmente y de acuerdo con lo establecido por la ley.	1	1	1	1	
		Considero que es importante cumplir con mis obligaciones fiscales para evitar problemas legales.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Compromiso tributario	Evasión de tributos	Me esfuerzo por cumplir con mis obligaciones tributarias de manera oportuna y precisa	1	1	1	1	
		Creo que la evasión de impuestos es perjudicial para el desarrollo de la comunidad y la provisión de servicios públicos.	1	1	1	1	
		Considero inaceptable evadir impuestos, ya que afecta negativamente la equidad y la justicia social.	1	1	1	1	
		Me preocupa la evasión fiscal y su impacto en la calidad de vida de la población y el desarrollo del país.	1	1	1	1	
		Valorizo la honestidad y la transparencia en el cumplimiento de mis obligaciones tributarias y me opongo a cualquier forma de evasión de impuestos.	1	1	1	1	
	Me preocupa que los impuestos que pago se utilicen de manera efectiva en el desarrollo de mi comunidad.	1	1	1	1		
Compromiso tributario	Prioridad de gasto	Estoy atento a cómo se gastan los impuestos que pago y me interesa que se inviertan en proyectos beneficiosos	1	1	1	1	
		Considero importante supervisar la inversión de los impuestos para asegurarme de que se utilicen de manera responsable	1	1	1	1	
	Vigilancia de inversión de tributos	Me siento comprometido a monitorear cómo se utilizan los impuestos que pago para garantizar que se beneficien a la comunidad de manera adecuada.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cultura Tributaria
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre Cultura tributaria en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad distrital, región San Martín.
Nombres y apellidos del experto	Anabel Aranibar Molina
Documento de identidad	40762796
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Doctora en gestión pública y gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Cargo	Docente
Número telefónico	973693771
Firma	
Fecha	1 de Junio del 2024

Experto 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CULTURA TRIBUTARIA

Definición de la variable: refiere al conjunto de creencias, valores, actitudes y comportamientos que los ciudadanos y las instituciones tienen respecto al pago de impuestos y al sistema tributario en general. Esta cultura se construye a partir de factores sociales y económicos que influyen en la percepción y el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Incluye la aceptación de la necesidad de financiar los gastos públicos, la confianza en la gestión de los recursos por parte del Estado (Joel et al., 2023)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Conocimiento Tributario	Conocimiento del tributo	Entiendo claramente qué impuestos debo pagar y cómo se calculan.	1	1	1	1	
		Estoy al tanto de los diferentes tipos de impuestos que debo pagar como contribuyente	1	1	1	1	
		Me siento bien informado sobre mis obligaciones tributarias como ciudadano.	1	1	1	1	
	Conocimiento de beneficios tributarios	Estoy familiarizado con los beneficios fiscales y deducciones a los que tengo derecho como contribuyente.	1	1	1	1	
		Conozco las posibles reducciones o exenciones de impuestos disponibles para mí en función de mi situación	1	1	1	1	
		Entiendo cómo aprovechar al máximo los beneficios fiscales ofrecidos por el gobierno local	1	1	1	1	
Valores tributarios	Responsabilidad tributaria	Considero importante cumplir con mis obligaciones tributarias para contribuir al desarrollo de mi comunidad.	1	1	1	1	
		Creo que es mi deber como ciudadano contribuir financieramente al funcionamiento de los servicios públicos.	1	1	1	1	
		Me siento moralmente obligado a pagar mis impuestos a tiempo y de manera adecuada.	1	1	1	1	
	Cumplimiento de pago	Pago mis impuestos puntualmente y de acuerdo con lo establecido por la ley.	1	1	1	1	
		Considero que es importante cumplir con mis obligaciones fiscales para evitar problemas legales.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Evasión de tributos	Me esfuerzo por cumplir con mis obligaciones tributarias de manera oportuna y precisa	1	1	1	1	
		Creo que la evasión de impuestos es perjudicial para el desarrollo de la comunidad y la provisión de servicios públicos.	1	1	1	1	
		Considero inaceptable evadir impuestos, ya que afecta negativamente la equidad y la justicia social.	1	1	1	1	
		Me preocupa la evasión fiscal y su impacto en la calidad de vida de la población y el desarrollo del país.	1	1	1	1	
		Valorizo la honestidad y la transparencia en el cumplimiento de mis obligaciones tributarias y me opongo a cualquier forma de evasión de impuestos.	1	1	1	1	
Compromiso tributario	Prioridad de gasto	Me preocupa que los impuestos que pago se utilicen de manera efectiva en el desarrollo de mi comunidad.	1	1	1	1	
		Estoy atento a cómo se gastan los impuestos que pago y me interesa que se inviertan en proyectos beneficiosos	1	1	1	1	
	Vigilancia de inversión de tributos	Considero importante supervisar la inversión de los impuestos para asegurarme de que se utilicen de manera responsable	1	1	1	1	
		Me siento comprometido a monitorear cómo se utilizan los impuestos que pago para garantizar que se beneficien a la comunidad de manera adecuada.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cultura Tributaria
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre Cultura tributaria en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad distrital, región San Martín.
Nombres y apellidos del experto	Wilmer Reaño Sanchez
Documento de identidad	72766448
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestro en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Centro de investigación de ciencia política - Neo politeia
Cargo	Asesor de investigación
Número telefónico	946164938
Firma	
Fecha	1 de Junio del 2024

Validación del instrumento de la variable calidad de los servicios públicos

Experto 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Definición de la variable: se refiere a la medida en que los servicios ofrecidos por entidades públicas cumplen con las expectativas y necesidades de los ciudadanos, asegurando eficiencia, efectividad, accesibilidad, y equidad en su entrega (Lapuenta y Van de Walle, 2020).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Servicios básicos	Agua y saneamiento	La calidad del servicio de agua potable en mi comunidad es satisfactoria.	1	1	1	1	
		Estoy satisfecho con la disponibilidad y accesibilidad de servicios de saneamiento básico en mi área.	1	1	1	1	
	Educación	Considero que la calidad de la educación cívica-ciudadana es buena.	1	1	1	1	
		Estoy satisfecho con la infraestructura y los recursos disponibles para promover la cultura en los jóvenes de la zona.	1	1	1	1	
	Salud	Estoy satisfecho con la disponibilidad y accesibilidad de servicios de atención de salud que brinda la municipalidad en mi área.	1	1	1	1	
		Creo que se proporcionan campañas de salud de calidad que satisfacen las necesidades de la comunidad, en articulación con instituciones públicas y privadas	1	1	1	1	
Servicios Urbanos	Salubridad-limpieza	Estoy satisfecho con el nivel de limpieza y mantenimiento de las calles y espacios públicos en mi comunidad.	1	1	1	1	
		Creo que se toman medidas adecuadas para garantizar la salubridad y la higiene en espacios públicos.	1	1	1	1	
		Considero que se realizan esfuerzos suficientes para mantener limpios y seguros los espacios comunitarios.	1	1	1	1	
	Trasporte	Estoy satisfecho con la disponibilidad y la calidad del transporte público en mi área.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Seguridad	Considero que el transporte público es confiable y accesible para todos los residentes de la zona	1	1	1	1	
		Me siento seguro/a en mi comunidad y confío en las medidas de seguridad implementadas.	1	1	1	1	
		Estoy satisfecho/a con los niveles de seguridad pública y la vigilancia en mi área.	1	1	1	1	
		Creo que se toman medidas adecuadas para prevenir el delito y proteger a los residentes de la zona..	1	1	1	1	
Servicios institucionales	Recursos humanos	Creo que se cuenta con personal calificado y comprometido para brindar servicios públicos en mi comunidad.	1	1	1	1	
		Estoy satisfecho/a con la actitud y el profesionalismo del personal que trabaja en los servicios públicos.	1	1	1	1	
		Considero que se proporciona suficiente capacitación y apoyo al personal encargado de los servicios públicos.	1	1	1	1	
	Servicios en el área de tributación	Estoy satisfecho/a con la claridad y la transparencia en los procedimientos tributarios de la municipalidad.	1	1	1	1	
		Creo que se brinda un buen servicio de asesoramiento y orientación en materia tributaria a los contribuyentes.	1	1	1	1	
		Considero que se ofrecen suficientes canales de comunicación para resolver dudas y consultas relacionadas con los impuestos.	1	1	1	1	

Experto 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Calidad de los servicios públicos
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre la calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad distrital, región San Martín.
Nombres y apellidos del experto	Anabel Aranibar Molina
Documento de identidad	40762796
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Doctora en gestión pública y gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Cargo	Docente
Número telefónico	973693771
Firma	
Fecha	1 de Junio del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Definición de la variable: se refiere a la medida en que los servicios ofrecidos por entidades públicas cumplen con las expectativas y necesidades de los ciudadanos, asegurando eficiencia, efectividad, accesibilidad, y equidad en su entrega (Lapunte y Van de Walle, 2020).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Servicios básicos	Agua y saneamiento	La calidad del servicio de agua potable en mi comunidad es satisfactoria.	1	1	1	1	
		Estoy satisfecho con la disponibilidad y accesibilidad de servicios de saneamiento básico en mi área.	1	1	1	1	
	Educación	Considero que la calidad de la educación cívica-ciudadana es buena.	1	1	1	1	
		Estoy satisfecho con la infraestructura y los recursos disponibles para promover la cultura en los jóvenes de la zona.	1	1	1	1	
	Salud	Estoy satisfecho con la disponibilidad y accesibilidad de servicios de atención de salud que brinda la municipalidad en mi área.	1	1	1	1	
		Creo que se proporcionan campañas de salud de calidad que satisfacen las necesidades de la comunidad, en articulación con instituciones públicas y privadas	1	1	1	1	
Servicios Urbanos	Salubridad-limpieza	Estoy satisfecho con el nivel de limpieza y mantenimiento de las calles y espacios públicos en mi comunidad.	1	1	1	1	
		Creo que se toman medidas adecuadas para garantizar la salubridad y la higiene en espacios públicos.	1	1	1	1	
		Considero que se realizan esfuerzos suficientes para mantener limpios y seguros los espacios comunitarios.	1	1	1	1	
	Trasporte	Estoy satisfecho con la disponibilidad y la calidad del transporte público en mi área.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Seguridad	Considero que el transporte público es confiable y accesible para todos los residentes de la zona	1	1	1	1	
		Me siento seguro/a en mi comunidad y confío en las medidas de seguridad implementadas.	1	1	1	1	
		Estoy satisfecho/a con los niveles de seguridad pública y la vigilancia en mi área.	1	1	1	1	
		Creo que se toman medidas adecuadas para prevenir el delito y proteger a los residentes de la zona..	1	1	1	1	
Servicios institucionales	Recursos humanos	Creo que se cuenta con personal calificado y comprometido para brindar servicios públicos en mi comunidad.	1	1	1	1	
		Estoy satisfecho/a con la actitud y el profesionalismo del personal que trabaja en los servicios públicos.	1	1	1	1	
		Considero que se proporciona suficiente capacitación y apoyo al personal encargado de los servicios públicos.	1	1	1	1	
	Servicios en el área de tributación	Estoy satisfecho/a con la claridad y la transparencia en los procedimientos tributarios de la municipalidad.	1	1	1	1	
		Creo que se brinda un buen servicio de asesoramiento y orientación en materia tributaria a los contribuyentes.	1	1	1	1	
		Considero que se ofrecen suficientes canales de comunicación para resolver dudas y consultas relacionadas con los impuestos.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	calidad de los servicios públicos
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre la calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad distrital, región San Martín.
Nombres y apellidos del experto	Wilmer Reaño Sanchez
Documento de identidad	72766448
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestro en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Centro de investigación de ciencia política - Neo politeia
Cargo	Asesor de investigación
Número telefónico	946164938
Firma	
Fecha	1 de Junio del 2024

Anexo 4. Reporte de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&io=2428744302&lang=es&u=1088032488&ro=103

feedback studio DELMER VEGA MARTINEZ | Cultura tributaria y calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024

Resumen de coincidencias 14 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3 repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4 hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
5 www.vadevallecas.org Fuente de Internet	<1 %
6 www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
7 repositorio.continental... Fuente de Internet	<1 %
8 doaj.org Fuente de Internet	<1 %
9 es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
10 repositorio.unheval.edu... Fuente de Internet	<1 %
11 www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %

Universidad César Vallejo
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Cultura tributaria y calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en gestión pública

AUTOR:
Vega Martínez, Delmer (orcid.org/0000-0003-2019-9398)

ASESORES:
Dr. Jaramillo Ostos, Dennis Fernando (orcid.org/0000-0003-0432-7855)
Dr. Alcalde Alvites, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-8311-9917)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

LIMA - PERÚ
2024

Página: 1 de 36 Número de palabras: 10618 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 17°C Mayorm. nubla... 01:34 p.m. 10/08/2024

Anexo 5. Análisis complementario

Prueba de normalidad

Ho: Los datos provienen de una distribución normal.

H1: Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla 8

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Cultura tributaria	Calidad de los servicios públicos
N		366	366
Parámetros normales ^{a,b}	Media	44,87	45,23
	Desviación típica	14,498	10,632
Diferencias más extremas	Absoluta	,201	,111
	Positiva	,201	,111
	Negativa	-,129	-,068
Z de Kolmogorov-Smirnov		,201	,111
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000

Nota. Base de datos en SPSS

En base al análisis de la tabla; el estudio exhaustivo de mas de 50 individuos mediante la prueba de normalidad reveló información crucial sobre las variables. Para la primera variable, se obtuvo un valor de significancia (Sig.) de 0,000, mientras que para "calidad de los servicios públicos", el Sig. fue de 0,000.

Por lo tanto, dado que el Sig. (0,000), se rechaza la Ho de normalidad. Esto indica que la distribución de la variable "cultura tributaria" no se ajusta a una distribución normal. y por otro lado, En contraste, el Sig. (0,000), por lo tanto, se acepta la H1 de no normalidad.

Como consecuencias de los resultados, la no normalidad de la segunda variable implica que las pruebas estadísticas paramétricas, que asumen una distribución normal, no son adecuadas para analizarla. En consecuencia, se deben emplear pruebas no paramétricas para evaluar esta variable de manera precisa y confiable.

Anexo. Otras evidencias

Matriz de consistencia

TÍTULO: Cultura tributaria y calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024					
AUTOR: VEGA MARTÍNEZ, Delmer					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Dimensiones e indicadores		
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024?</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios básicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios urbanos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios institucionales en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios básicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios urbanos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios institucionales en contribuyentes de zonas rurales de</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Existe una relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios básicos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>Existe una relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios urbanos en contribuyentes de zonas rurales de una municipalidad, región San Martín - 2024</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe una relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios institucionales en contribuyentes de zonas rurales de</p>	Variable 1: Cultura tributaria		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
			Conocimiento tributario	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento del tributo Conocimiento de beneficios tributarios 	1-2,3,4,5,6
			Valores tributarios	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad tributaria Cumplimiento de pago Evasión de tributos 	7,8,9,10,11,12,13,14
			Compromiso tributario	<ul style="list-style-type: none"> Prioridad de gasto Vigilancia de inversión de tributos 	15,16,17,18,19,20
			Variable 2: Calidad de los servicios públicos		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
			Servicios básicos	<ul style="list-style-type: none"> Agua y saneamiento Educación Salud 	1-2,3,4,5,6
			Servicios urbanos	<ul style="list-style-type: none"> Salubridad - limpieza Transporte Seguridad 	7,8,9,10,11,12,13,14
			Servicios Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos Servicio en el area de tributación 	15,16,17,18,19,20

	una municipalidad, región San Martín - 2024	una municipalidad, región San Martín - 2024			
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR		
<p>TIPO: Básica</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: Contribuyentes de la entidad gubernamental de zonas rurales de la región San Martín</p> <p>TIPO DE MUESTRA: No Probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 366 contribuyentes de una entidad gubernamental de zona rural.</p>	<p>Variable 1: Cultura tributaria</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Delmer Vega.</p> <hr/> <p>Variable 2: calidad de los servicios públicos</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Delmer Vega.</p> <p>Ámbito de Aplicación: zonas rurales de la región San Martín</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>La estadística descriptiva constituye una disciplina dentro del ámbito estadístico que se dedica a la organización, descripción y síntesis sistemática de datos con el propósito de simplificar su comprensión. Su aplicación se dirige a analizar y condensar las propiedades fundamentales de un conjunto de datos, ofreciendo medidas que detallan su centralidad, dispersión y forma.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>La estadística inferencial constituye un campo dentro de la estadística cuyo propósito es realizar inferencias o deducciones sobre una población, utilizando como base una muestra representativa de dicha población. En contraste con la estadística descriptiva, que se limita a describir las características de un conjunto de datos, la estadística inferencial tiene como objetivo generalizar y extraer conclusiones más amplias a partir de la información limitada proporcionada por la muestra seleccionada.</p>		

Tabla de medición de Baremos

Niveles de interpretación del cuestionario de cultura tributaria

	Bajo	Medio	Alto
V1: Cultura Tributaria	(20 - 46)	(47 - 73)	(74 - 100)
D1: Conocimiento Tributario	(06 - 14)	(15 - 23)	(24 - 30)
D2: Valores Tributarios	(10 - 23)	(24 - 37)	(38 - 50)
D3: Compromiso Tributario	(04 - 09)	(10 - 15)	(16 - 20)

Niveles de interpretación del cuestionario de calidad de los servicios públicos

	Baja	Medio	Alto
V2: Calidad de los servicios públicos	(20 - 46)	(47 - 73)	(74 - 100)
D1: Servicios básicos	(06 - 14)	(15 - 23)	(24 - 30)
D2: Servicios urbanos	(08 - 18)	(19 - 29)	(30 - 40)
D3: Servicios Institucionales	(06 - 14)	(15 - 23)	(24 - 30)