



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cultura tributaria de arbitrios y la percepción de los  
servicios municipales de la población del distrito de  
Ayacucho, 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTORES:**

Br. Almeyda Ochoa, Wilmer Abel

Br. Ore Palomino, Wilber

**ASESOR:**

Mg. Aurelio Carrasco Venegas

**SECCIÓN:**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

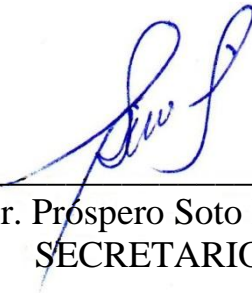
Control Administrativo

**PERÚ - 2018**



---

Mg. María Julia Cabrera Santa Cruz  
PRESIDENTE



---

Dr. Prospero Soto Baez  
SECRETARIO



---

Mg. Aurelio Carrasco Venegas  
VOCAL

## Dedicatoria

A mi madre y padre por su apoyo incondicional en cada momento.

*Wilmer Abel*

A mis padres y hermanos por su apoyo constante, a mi esposa Alicia por su amor, paciencia y motivación, a mi angelito por ser el motivo que me impulsa a seguir.

*Wilber*

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento a la universidad Cesar Vallejo y a la Escuela de Posgrado forjadora de generaciones de profesionales por darnos la oportunidad de participar en el desarrollo de nuestra sociedad

Un sincero agradecimiento a nuestro asesor por guiarnos y orientarnos en el desarrollo de nuestra formación profesional que coadyuvo en este trabajo de investigación

A nuestras familias quienes nos ayudaron, a encaminar este trabajo y por sus palabras alentadoras brindadas para seguir adelante y por acompañarnos incondicionalmente en este desafío.

A todos aquellos que de una y otra manera han colaborado en nuestra formación profesional.

Los autores.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Wilmer Abel Almeyda Ochoa, estudiante del Programa de Gestión Pública, llevado a cabo en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 28298669, con la tesis titulada: **“Cultura tributaria de arbitrios y la percepción de los servicios municipales en la población de la Provincia de Huamanga, 2018”**

Declaramos bajo juramento que:

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

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

Trujillo, agosto del 2018.



.....  
Br. Wilmer Abel Almeyda Ochoa

DNI N° 28298669

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Wilber Ore Palomino, estudiante del Programa de Gestión Pública, llevado a cabo en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°43008451, con la tesis titulada: **“Cultura tributaria de arbitrios y la percepción de los servicios municipales en la población de la Provincia de Huamanga, 2018”**.

Declaramos bajo juramento que:

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

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

Trujillo, agosto del 2018.



Br. Wilber Ore Palomino

DNI N°43008451

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presentamos ante ustedes la tesis titulada: “Cultura tributaria de arbitrios y la percepción de los servicios municipales en la población de la Provincia de Huamanga, 2017”, con el objetivo de determinar la relación entre la cultura tributaria de arbitrios y la percepción de los servicios municipales que brinda la Municipalidad Provincial de Huamanga 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

En el capítulo I, se presenta los estudios previos relacionados a las variables de estudio, tanto del ámbito internacional, nacional como local; asimismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos. El capítulo II, está relacionado al método de la investigación, que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos; métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se presentan el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y el procesamiento estadístico que nos permitió concluir el nivel de asociación entre variables.

En el capítulo IV, se analizan los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los trabajos previos de las variables en estudio; en el capítulo V se consideran las conclusiones según los objetivos planteados y en el capítulo VI se describen las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones alcanzadas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los autores

## Índice

AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
Índice.....	viii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del problema.....	30
1.5. Justificación del estudio.....	31
1.6. Hipótesis.....	32
1.7. Objetivos.....	33
II. MÉTODO.....	34
2.1. Diseño de estudio.....	34
2.2. Variables – Operacionalización.....	34
2.3. Población y muestra.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
2.5. Métodos de análisis de datos.....	40
III. RESULTADOS.....	42
IV. DISCUSIÓN.....	56
V. CONCLUSIONES.....	59
VI. RECOMENDACIONES.....	60
VII. REFERENCIAS.....	61
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	67
Anexo 02: Cuestionario sobre la cultura tributaria.....	69
Anexo 03: Índice de confiabilidad.....	71
Anexo 04: Base de datos.....	72
Anexo 05: Otras evidencias.....	80



## Índice de tablas

Tabla 1. Variable cultura tributaria.....	42
Tabla 2. Indicador cultura de tributos municipales .....	43
Tabla 3. Indicador cultura tributaria en razón de sanciones .....	44
Tabla 4. Indicador cultura en razón al uso de los tributos municipales .....	45
Tabla 5. Variable percepción de los servicios municipales .....	46
Tabla 6. Dimensión percepción de los servicios de limpieza pública .....	47
Tabla 7. Dimensión de la percepción de parques y jardines públicos .....	49
Tabla 8. Dimensión Percepción del servicio de serenazgo .....	50
Tabla 9. Prueba de correlación de Rho de Spearman Cultura tributaria y Percepción del servicio de limpieza pública .....	51
Tabla 10. Prueba de correlación de Rho de Spearman Cultura tributaria y Percepción del servicio de parques y jardines .....	52
Tabla 11. Prueba de correlación de Rho de Spearman Cultura tributaria y Percepción del servicio de serenazgo.....	53
Tabla 12. Prueba de correlación de Rho de Spearman Cultura tributaria y Percepción de los servicios Municipales .....	54

## Índice de figuras

Figura 1. Resultados de la variable cultura tributaria .....	42
Figura 2. Resultados de la cultura de tributos municipales .....	43
Figura 3. Resultados de la cultura tributaria en razón de sanciones .....	44
Figura 4. Resultados de la cultura en razón al uso de los tributos municipales ..	45
Figura 5. Resultados de la variable percepción de los servicios municipales .....	47
Figura 6. Resultados de la dimensión percepción de los servicios municipales..	48
Figura 7. Resultados de la percepción de los servicios de parques y jardines públicos .....	49
Figura 8. Resultados de la percepción del servicio de serenazgo.....	50

## RESUMEN

El trabajo de investigación realizado llevó como título “Cultura tributaria de arbitrios y la percepción de los servicios municipales en la población de la Provincia de Huamanga, 2017”, la misma que tuvo como parte de sus objetivos, el objetivo general de determinar la relación entre la cultura tributaria de arbitrios y la percepción de los servicios municipales que brinda la municipalidad Distrital de Ayacucho 2017. Por tal motivo su tipo de investigación fue aplicada con un nivel descriptivo correlacional y contando con una muestra de 367 contribuyentes de dicha institución pública, para lo cual fue necesario emplear como instrumento un cuestionario.

Dentro de la investigación también se logró determinar el tipo de prueba estadística utilizada, la misma que fue Rho Spearman con el propósito de verificar si existió o no alguna relación con respecto a las variables de esta investigación. Obteniendo como parte de los resultados que a partir de la prueba estadística aplicada se pudo evidenciar que la fuerza y/o grado de correlación “r” tuvo un valor de 0,658. Lo que indica que es una correlación positiva media; lo que se interpreta de la siguiente manera:

A mayor cultura tributaria mayor será la percepción y también que al obtener una probabilidad de error del 0,000, es decir la sig. bilateral al ser menor al margen de error del 0,050 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación formulada ( $H_i$ ) que indica la relación entre la cultura tributaria de arbitrios y la satisfacción de los servicios públicos que ofrece la Municipalidad Provincial de Huamanga 2017 es positiva. En conclusión se determinó que hay relación significativa entre la variable cultura tributaria y la percepción de los servicios Municipales.

**Palabras Claves:** Cultura tributaria de los arbitrios, percepción de los servicios municipales.

## ABSTRACT

The present investigation carried the title "Tax culture of excise taxes and the perception of municipal services in the population of the district of Ayacucho, 2017", which had as part of its objectives, the general objective of determining the relationship between the culture tributary of excise taxes and the perception of the municipal services provided by the District Municipality of Ayacucho 2017. For this reason, its type of research was applied with a correlational descriptive level and had a sample of 367 taxpayers of said public institution, for which it was necessary to use a questionnaire as an instrument. The type of statistical test used was also determined within the investigation, which was Rho Spearman in order to verify whether or not there was any relationship between the study variables. Obtaining as part of the results that from the applied statistical test it was possible to demonstrate that the strength and / or degree of correlation "r" had a value of 0.658. What he says is a mean positive correlation; same that in turn means that the greater the tax culture, the greater the perception and also the fact that obtaining a probability of error of 0.000, that is, the next one. bilateral being less than the margin of error of 0.050 the null hypothesis (H0) is rejected and the research hypothesis formulated (Hi) is accepted, which indicates the relationship between the tributary tax culture and the satisfaction of public services provided by the Municipality District of Ayacucho 2017 is positive. In conclusion, it was possible to determine that there is a significant relationship between the variable tax culture and the perception of Municipal services.

**Key Words:** Tax culture of excise taxes, perception of municipal services.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Alguna de las problemáticas más comunes de las municipalidades o ayuntamientos es la recaudación de los impuestos, la predisposición que tiene la población para poder pagar dichos impuestos es importante, porque depende de ello que las instituciones para que recauden, la cultura de la población con respecto al pago de los tributos debe de estar bien formada para poder afrontarlos, un claro ejemplo es lo sucedido en Valencia España en la que la población muestra inconformidad ante la subida de los impuestos municipales, ya que dicho ayuntamiento tenía una deuda por cinco millones de euros (Soler, 2018), ello demuestra la poca disponibilidad de la población para el pago de impuestos y la poca capacidad de gestión que posee dicha municipalidad, y obviamente afectará en los servicios que ofrece a la población como la limpieza pública, seguridad, etc.

En Latinoamérica los niveles de cultura tributaria son aún más bajos, ya que la población no presenta esa predisposición del pago de sus tributos, eso se puede notar en las diferentes manifestaciones que ocurren en los diferentes países, un claro ejemplo es lo sucedido en Costa Rica en la que unas 200 000 contribuyentes salieron a las calles por el aumento de los impuestos y causaron muchos disturbios, además que poseen una percepción de que los servicios que presta las instituciones del estado son deficientes (Gámez, 2018); en algunas naciones forman una cultura tributaria buena ello se puede manifestar en Argentina, en donde los impuestos a comparación del promedio en el Latinoamérica son mayores, pero su población se encuentra predispuesto a afrontarlos ya que los servicios que brindan sus instituciones son de calidad (Gestión, 2018).

En el caso peruano el nivel de cultura tributaria es muy escaso, ya que las municipalidades no prestan un buen servicio al público usuario, ello se puede demostrar con lo que pasó en Lima más específicamente en Barranco (distrito), se descontrolaron los servicios de limpieza pública y seguridad, aumentando así el índice de delincuencia y se podía observar las

calles sucias, esto a razón de que la población se negaba a pagar los arbitrios y por el reclamo del sueldo del personal encargado, haciendo que la gestión recorte personal, haciendo insostenible los servicios (El Comercio, 2014). Por otro lado los organismos internacionales hacen las denuncias correspondientes por la mala gestión de los servicios públicos que ofrecen las municipalidades, ello se demuestra los acontecimientos, en el que la OEFA comienza a denunciar a las municipalidades de San Martín y Comas a razón de que no se recoge la basura de las calles, armando un foco infeccioso de enfermedades (Gestión, 2014); y dichos municipios mencionan que los sucedido es a razón de la baja recaudación tributaria, ya que los vecinos presentan deudas o en peores de los casos evaden los impuestos.

Con respecto a la Municipalidad Provincial de Huamanga, se observa a la población hacer lo posible para poder evadir sus arbitrios municipales; a simple percepción su nivel de cultura tributaria es baja ya que lo recaudado por la administración tributaria no llega a sus objetivos establecidos y que el 65% de los contribuyentes se encuentra inmersos en cobranza coactiva, según la memoria Institucional 2017. Ello demuestra la baja predisposición que tienen los vecinos en pagar sus impuestos municipales; la baja recaudación trae como efectos una baja calidad de los servicios municipales, ello se refleja en encontrar las calles sucias, los parques y jardines no son mantenidas en el tiempo oportuno, encontrando desperdicios, pastos crecidos, eses de animales, etc.; la inseguridad ciudadana ha ido en aumento, ya que los serenos no se abastecen a atender todas las llamadas de urgencias y no cuentan con los recursos (personal y materiales) para poder atender dichas emergencias.

De seguir así, con esta problemática los servicios municipales se convertirán en insostenibles y no podrán dar un buen servicio al público usuario. Por tanto, se plantea como objetivo en este trabajo de investigación el determinar la relación entre la cultura tributaria de arbitrios y la percepción de los servicios Municipales que brinda la municipalidad Distrital de Huamanga 2017.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Internacional**

Villacís (2018) en su tesis: “Gestión de la Recaudación del Impuesto a la patente Municipal y su Impacto en el Presupuesto Financiero en el GAD Municipalidad De Ambato Período 2016”. (Tesis de Post- grado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Esta investigación se planteó como objetivo proponer un diseño para mejorar la gestión del recaudo de impuesto a la patente municipal, siendo esta una investigación documental bibliográfica, de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo – correlacional, mediante un estudio que involucra a 382 personas, además orientado al diseño de una propuesta para mejorar el recaudo de los impuestos, se concluyó que: el nivel en que participan en el impuesto de la patente entre los años 2014 y 2015 se mantuvo en un 18% mientras que en el 2016, este se redujo en 13% y esto principalmente debido a la gestión insuficiente y el desconocimiento de los contribuyentes. Esta investigación permite orientar el estudio de la presente, pues nos da una idea del comportamiento de las variables y un escenario para la discusión con los resultados encontrados.

Chávez (2015) en su tesis: “ La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos municipales del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Pastaza”.( Tesis de Post- grado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Esta investigación tiene el objetivo de analizar cómo incide la cultura tributaria en el recaudo de impuestos en las municipalidades, y es por ello que la investigación es de tipo exploratorio y descriptivo, mediante un estudio que involucre a 327 contribuyentes, además orientado a diseñar un modelo de cultura tributaria y recaudación de impuestos, siendo esta una investigación bibliográfica, descriptiva y de campo, se concluye que: la cultura tributaria tiene influencia en la adquisición de los impuestos, esto debido a la falta de difusión sobre los impuestos municipales, y también a la desconfianza de los contribuyentes al GAD

municipal. Esta investigación permite orientar el estudio de la presente en cuanto al escenario pues muestra muchas características que nos interesan.

Coronel (2015) en su tesis: “Cultura de la población colombiana con la contribución del impuesto predial”. (Tesis de Pre- grado). Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Colombia. El objetivo central de esta investigación fue el analizar la cultura tributaria y la contribución del impuesto predial, y es por ello que este trabajo tiene un diseño de tipo descriptivo y documental, mediante la búsqueda y análisis de fuentes secundarias, además orientado al diseño de un modelo para la mejora de cultura tributaria y contribución, se concluye que: existe una obsoleta estructura tributaria en el municipio, pues la forma de asignación de impuestos hace que los ciudadanos decidan evadir impuestos; la evolución y cambios en el impuesto predial tiene una relación significativa con respecto a la recaudación pues aplicando beneficios de ofertas y descuentos da a los contribuyentes la decisión de pagar sus impuestos. Esta investigación permite orientar a la presente pues desde ya se observa la existencia de una relación significativa que permite un contraste de resultados.

Zambrano (2015) en su tesis: “ Análisis de la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en la alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo”. (Tesis de Post- grado). Universidad de Carabobo. Bárbara. Esta investigación posee el objetivo de analizar si se relaciona la cultura tributaria y la recaudación de los tributos, por ello la investigación es no experimental, mediante un estudio que involucra a 17 trabajadores municipales y 20 contribuyentes, siendo esta una investigación documental bibliográfica, investigación descriptiva e investigación de campo en donde se tomó como instrumento dos cuestionarios, se concluyó que: la municipal cuenta con un sistema deficiente en cuanto a recaudación de impuestos, y que esto influya en los bajos niveles de contribución; además no se fomenta el incentivo, ni la cultura tributaria razón por la cual los contribuyentes no se encuentran



comprometidos. Esta investigación guía el estudio de la presente pues muestra la relación de variables y da lugar a un contraste posterior.

Domingo (2017) en su tesis: “ El servicio público de limpia y recolección de residuos sólidos en el municipio de Atlacomulco, Edo de México. Una propuesta de mejora”. (Tesis de Pre- grado). Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México. Esta investigación tiene como objetivo el conocer la percepción de las personas sobre los servicios públicos, siendo esta una investigación de tipo no experimental, mediante un estudio que involucra a 365 vecinos, además orientado al diseño sobre los servicios brindados, es una investigación descriptiva, de campo y documental, para finalmente concluir que: Es necesario la participación activa de los ciudadanos para mejorar el servicio y por tanto se necesita que el municipio con la ciudadanía actúen en manera conjunta. Esta investigación brinda información sobre los servicios públicos que es de interés para la presente.

### **Nacional**

Florián (2017) en su tesis: “ Cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la gerencia de las rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016”. (Tesis de Post- grado). Universidad César Vallejo. Perú. Esta investigación se centró en el objetivo de delimitar si hay relación con respecto a la cultura tributaria y calidad de gestión recaudatoria, mediante un estudio a 75 servidores públicos, además orientado a diseñar un modelo para mejorar la cultura tributaria y calidad de gestión, teniendo como metodología la investigación básica con un diseño no experimental de tipo correlacional y transversal, para finalmente concluir: hay relación a nivel significativo con respecto a la cultura tributaria y la calidad de gestión recaudatoria, es decir que mientras mayor sea la cultura tributaria menor será la calidad de gestión tributaria. Esta investigación nos muestra una que hay relación la cual denota ser significativa en las variables propuestas y similares características la cual brindará un mejor enfoque.

Ramírez (2016) en su tesis: “ Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, año 2016”. (Tesis de Pre- grado). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Este estudio posee como objetivo el establecimiento del nivel en que se relacionan gestión administrativa y la cultura tributaria, mediante un estudio de 67 personas, además orientado a establecer un diseño que mejore la gestión administrativa y la cultura tributaria, con un diseño de investigación de tipo descriptivo – correlacional y de campo. Se concluye que: en definitiva hay relación entre estas dos variables de manera significativa, también existe una falta de coordinación de los trabajadores encargados de las recaudación por lo que es necesario una adecuada capacitación. Esta investigación guía a la presente en cuanto a resultados que obtiene pues permite tener una idea un tanto más clara.

Carhuapoma (2018) en su tesis: “Gestión de servicios SATH para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huancavelica”. (Tesis de Post- grado). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica, Perú. Esta investigación presenta como principal objetivo una propuesta para crear la gerencia de gestión de servicios SATH par incrementar la recaudación tributaria, mediante un estudio que involucró a contribuyentes y trabajadores siendo un total de 95 personas, además orientado a formular le creación de una gerencia, siendo un estudio de tipo descriptivo – correlacional, aplicada, y de campo. Se llegó a concluir que: la gestión laboral, tributaria y la actual gestión administrativa es deficiente e ineficaz por lo que necesario la creación de dicha gerencia mediante una ordenanza municipal y que maneje adecuadamente sus recursos con el fin de mejorar la cultura tributaria. Esta investigación orienta a la presente en cuanto a recomendaciones pues se tiene un enfoque similar y su conclusión es interesante.

Mareli (2015) en su tesis: “ La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Ite, año 2013”. (Tesis de Post- grado). Universidad Nacional Jorge Basadre

Grohmann- Tacna. Tacna, Perú. Esta investigación tiene el objetivo de determinar la influencia que ejercer la administración tributaria en el nivel del recaudo del impuesto prefial, mediante un estudio que involucra a 20 funcionarios y/o servidores de áreas críticas y 124 contribuyentes, además orientado a estudiar el nivel de influencia de las variables, siendo una investigación no experimental, descriptiva con metodo cuantitativa deductivo. Se llegó a la conclusión que: de que el proceso de gestión de los funcionarios públicos es deficiente, así como tambien la fiscalización tributaria y la recaudación de impuestos. La investigación permite orientar el estudio de la presente, pues con los resultados encontrados se puede formar un buen escenario para la discusión y contraste.

Gutiérrez (2017) en su tesis: “La cultura de los ciudadanos de Puente Piedra y su influencia en el pago de arbitrios de seguridad ciudadana, 2016”. (Tesis de Pre- grado). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Este estudio posee el el objetivo de la determinación de la relación de la cultura tributaria y el pago de arbitrios de seguridad ciudadana, mediante un estudio que involucra a 30 ciudadanos del distrito, además orientando su estudio a derminar el nivel de influencia de sus variables, siendo un estudio básico descriptivo correlacional. Finalmente se concluye que: la cultura en tributación que poseen los pobladores influye significativamente en el pago de sus impuestos de seguridad ciudadana es decir, mientras mayor sea la cultura tributaria entonces mejor será la recaudación de los arbitrios. La investigación muestra resultados que también deseamos observar en la presente por lo que el escenario es interesante pues da lugar a una discusión y contraste.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Cultura tributaria**

##### **1.3.1.1. Cultura**

Rodríguez (2011, Pág. 07) refiere que la Cultura tiene que ver con las memorias que aún permanecen a lo largo del tiempo en el que olvidan otras cosas que se enseñaron, denotando que se instaura en la persona como

una manera de vivir, actitudes, conductas conocimientos los cuales trabajan de modo automático o también de un modo no anticipado, con naturalidad en el individuo.

Cultura vendría a ser un cúmulo de conocimientos, actitudes, pensamientos, hábitos u otros tipos de manifestaciones expresados en la vida de una población en un tiempo y lugar determinado. (SAT, 2014, Pág. 07).

### **1.3.1.2. Cultura tributaria**

Con respecto a la Cultura Tributaria se tiene en cuenta las cuestiones fiscales y de evasión, que los ciudadanos perciben y poseen actitudes sobre ello de manera cotidiana, porque no se trata solamente del ámbito de la recaudación y de los gastos que realiza el estado con esas recaudaciones si de un de una manera de expresión materializada de los valores que posee un grupo social. La Cultura de los ciudadanos en evasión de impuestos, además del no cumplimiento de los sistemas de solidaridad y exclusión de las injustas desigualdades se ha vuelto un hábito compartido. (Rodríguez, 2011, Pág. 07).

Se entiende por cultura tributaria a un grupo de conductas básicas que posee un grupo social, comprenden lo que deben o no hacer con respecto al pago de sus impuestos en su nación, lo que como resultado que cumplan de manera eficiente o deficiente sus responsabilidades fiscales. De manera general se puede mencionar que los países que poseen un mejor desarrollo también se acercan a una cultura tributaria óptima o de niveles altos, por tanto, sus ciudadanos o entidades contribuyentes se responsabilizan más con el pago de sus impuestos. La cultura tributaria se determina por dos elementos, lo ideológico y legal; la cuestión ideológica se refiere a cuán satisfechos se encuentran los contribuyentes con la retribución que realiza el estado a modo de servicio público que se origina justamente por la aportación de sus impuestos, y el aspecto legal tiene que ver con los posibles peligros de conseguir control o sanciones, al no realizar los pagos de impuestos. Schumpeter refiere sobre esto que la estructura social,

política, lo que esta puede crear, su cultura y espíritu social entre otros aspectos se ve reflejado en su historia fiscal. (Amasifuen, 2015, Pág. 76).

Para Bonilla (2014, Pág. 23) la cultura tributaria se comprende como el grupo de actitudes y valores que ayudan a cumplir de manera óptima las responsabilidades u obligaciones en tributación en los individuos de una sociedad, que entienden que es un derecho y deber de todos ellos. La cultura tributaria ayuda a que las personas realicen sus pagos de manera voluntaria; además de que el uso responsable y óptimo de los recursos recaudados de la sociedad, forman parte importante de la cultura tributaria.

El SAT (2014, Pág. 07) menciona además de manera breve que la cultura tributaria se conforma por actitudes, conductas, acciones, percepciones y conocimientos que poseen los individuos en relación con el tributo.

### **1.3.1.3. Elementos de la cultura tributaria**

Según SAT (2014, Pág. 07) la cultura tributaria está integrada de:

#### **Conocimientos**

Se refiere a comprender y saber, las cuestiones básicas en tributación ya que conforman la cultura tributaria pero aun siendo parte de esta no lo es todo para explicar esta. El conocer bastante y profundamente sobre la cuestión tributaria no asegura la cultura tributaria, por tanto, si todo ese conocimiento no se acompaña de la voluntad del cumplimiento de los impuestos y de la realización habitual del mismo.

#### **Percepciones**

Se trata de lo que pensamos, sentimos u opinamos sobre el contexto tributario el cual se relaciona con el recaudo y la utilización de este, mejor dicho, con la finalidad del uso de los recursos conseguidos por parte del gobierno como resultado de los tributos. De este modo se puede mencionar que lo que ayuda a conseguir una mejor cultura tributaria es la realización del gasto público de manera adecuada, con transparencia, ahorrando lo más posible y de manera eficiente.

## **Actitudes y prácticas de conducta**

Las culturas de todo tipo se manifiestan de manera concreta en la manera de sentir y de pensar de sus integrantes, y el continuo de éstos hace que se vuelva un hábito o costumbre, por lo cual también se puede denominar tradición. Con respecto a la cultura tributaria funciona de igual manera, se manifiesta en las acciones prácticas y puede ser medido mediante el nivel en que cumplen voluntariamente con la responsabilidad fiscal. Por ello no se trata solo de algo teórico sino comportamental, o sea no solo es conocer si no también realizarlo. Por tanto, los comportamientos que se evocan a la carencia de cumplimiento, como es la evasión o el fraude, demuestran una cultura reticente o desfavorable a la tributación, y los comportamientos que tienden a cumplir de manera responsable a la contribución son parte de una cultura que favorece al acto tributario.

### **1.3.1.4. Importancia de la cultura tributaria**

Se le da importancia desde el punto de vista de los contribuyentes quienes denotan la aceptación del rol al que pertenece dentro de su comunidad, generándose sentimientos de solidaridad hacia los otros. Por ello, la tributación es un mecanismo que sirve para el bienestar común y del Gobierno, quien es la entidad capacitada para llegar a que se cumplan con ese objetivo.

El acatamiento de estas obligaciones trae consigo la exigencia por ley y como derecho de la población de reclamar al Gobierno que cumpla sus propias obligaciones. Aunque se debe admitir que aquello requiere de mucho tiempo para que se desarrolle. (Gonzales, 2016, Pág. 131).

### **1.3.1.5. Importancia del pago de impuestos**

La tributación se basa en una responsabilidad que está estipulada por ley, instaurada por una autoridad legitimada y reconocida para ejecutar dicha labor. Además de que simboliza el compromiso que la comunidad y entidades contribuyentes tienen hacia la nación en que cohabitan, y que comparten el espacio en el que viven y necesitan de servicios públicos los cuales únicamente provee el Estado cuando posee los recursos que la

población otorga para aquello. Dicho de otra manera, el pago de los tributos simboliza el costo que asume cada persona dependiendo de su capacidad, para así vivir en conjunto con los demás en una sociedad civilizada. (SAT, 2014, Pág. 08).

#### **1.3.1.6. Impuestos municipales**

Según DS N°156-2004-EF (2004) Texto único ordenado de la Ley de Tributación Municipal los impuestos que requiere el municipio son los tributos que se mencionan en este documento, favoreciendo a los Gobiernos Locales, y que su acatamiento no constituye una prestación de manera directa hacia la persona que contribuye con sus pagos.

El recaudo y fiscalización de que se cumpla es una tarea que le pertenece a los Gobiernos Locales.

Los impuestos municipales son solamente:

- Impuesto predial.
- Impuesto alcabala.
- Impuesto a las apuestas.
- Impuesto a los juegos.
- Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos.

#### **1.3.1.7. Las tasas**

Según DS N°156-2004-EF (2004) Texto único ordenado de la Ley de Tributación Municipal, estos tributos los cuales son las tasas municipales son elaborados por los concejos que crean los municipios, los cuales tienen la responsabilidad de prestar un servicio administrativo o público a la comunidad de manera efectiva, según lo acordado por la ley orgánica de municipalidades.

La tasa de pago no es la que se adquiere por un servicio de tipo contractual.

Los municipios tendrán la capacidad de aplicar estas tasas:

- a) Tasas por los servicios públicos o arbitrios
- b) Tasas por los servicios administrativos o derechos
- c) Tasas por las licencias de apertura de establecimientos

- d) Tasas por estacionamiento de vehículos
- e) Tasa de transporte público.
- f) Otras tasas

Para Amasifuen (2015, Pág. 86) estas tasas tributarias las crean los Consejos Municipales, la cual tienen la responsabilidad de generar una prestación segura por medio del Municipio de servicios administrativos o públicos, labor que le pertenece justamente a la municipalidad según la Ley Orgánica de Municipalidades.

SAT (2014, Pág. 08) refiere las tasas tributarias son un tipo de tributo el justifica su gravamen por el otorgamiento de servicios públicos, el uso de espacios públicos entre diversas actividades los cuales tendrían que ver con una contraprestación.

#### **1.3.1.8. Tasas por servicios públicos o arbitrios**

Según DS N°156-2004-EF (2004) Texto único ordenado de las Ley de Tributación Municipal son aquellas tasas las cuales se pagan por el mantenimiento o préstamo de servicios públicos los cuales se otorgan de manera individual al contribuyente.

Estas tasas, se acumulan y cobran al final del trimestre de los ejercicios fiscales pasados a su aplicación, en función del monto del servicio que se presta.

Para determinar estos montos de responsabilidades fiscales mencionadas anteriormente, tendrán que estar sujetos a criterios de racionalidad que ayuden a delimitar lo que se necesitará cobrar por el servicio otorgado, en base al costo exigido por el mantenimiento y el servicio mismo, además del beneficio potencial o real que le traerá al individuo.

Los reajustes que generan un incremento en las tasas de servicios de arbitrios o públicos correspondientes al tiempo en que se da el ejercicio fiscal, que se dan por diferenciaciones en el costo, no tienen que pasar del porcentaje de variación de costo y tampoco del índice de precios a los consumidores que precisa el INEI (Instituto Nacional de Estadística de Informática), se aplican de este modo:



- a. El índice de Precios al Consumidor de Lima Metropolitana, se da aplicación a las tasas por servicios públicos o arbitrios, la provincia Constitucional del Callao, Lima metropolitana y el departamento de Lima.
- b. El índice de Precios al Consumidor de las ciudades capitales tiene aplicación en las tasas por servicios públicos o arbitrios en los departamentos del Perú.

Conforme al procedimiento establecido en el código tributario. ..Si se genera un pago demás de las tasas por estos servicios mencionados, según lo que establecen los artículos presentados, serán considerados como pagos a solicitud de la persona contribuidora, tendrán que devolverse mediante el proceso que se establece según el código tributario.

Los reglamentos que dan por aprobación la cantidad de cobro de las tasas por arbitrios, los cuales explican los costos efectivos del servicio dependiendo de la cantidad de personas que contribuyen en la zona beneficiada, además de los elementos los cuales deben justificar aquel incremento, por tanto, si se da aquel incremento, tendrá que ser publicado máximo el 31 de diciembre del período fiscal de la publicación anterior.

#### **1.3.1.9. Nivel de cultura tributaria**

Para Vanegas (2016, Pág. 89) se refiere al nivel en que conocen los pobladores de una nación sobre los tributos, además de las actitudes, prácticas, criterios y percepciones que poseen en relación con la responsabilidad fiscal. También tiene que ver con las creencias que poseen las personas en su comunidad con respecto al impuesto, que es el aporte justo y necesario que se usará en beneficio de las necesidades de la sociedad a la que pertenece.

##### **1.3.1.9.1. Cultura de los tributos municipales**

Corredor (2007) menciona que la cultura tributaria es esa cultura que tiene que conseguir los pobladores de un lugar para comprender que las responsabilidades en tributación son un deber de la propia persona, reflejado en la percepción que posee la población al acatamiento leal de estas obligaciones hacia su nación estado o municipio.

Para que se pueda generar una cultura tributaria que ayude a cambiar las conductas de las personas contribuyentes es necesario una dedicación y de tiempo, de este modo los resultados rápidos no están dentro de este concepto, esto se genera a largo plazo. Adquirir nuevos comportamientos culturales en cuestiones económicas, políticas y sociales es tardío, por ello si no se realiza acciones para cultivar esta cultura durante años, no se puede dar por supuesto que exista.

#### **1.3.1.9.2. Cultura tributaria a razón de sanciones**

Cuando se genera un desequilibrio en la justicia trae consigo que las personas conscientes de sus obligaciones de tipo moral y cívicas tengan problemas éticos, ya que confronta el hecho del incumplimiento de sus responsabilidades tributarias impuestas, generando problemas en la economía de su familia o no hace el pago completo de este, tendrá un conflicto de conciencia y sanción.

#### **1.3.1.9.3. Cultura en razón al uso de los tributos municipales**

Los instrumentos para gestionar adecuadamente los tributos ayudan a mejorar la recaudación de los impuestos locales y al crecimiento porcentual de la capacidad de cobro de las tasas de tributos y derechos de la localidad, siempre y cuando se innove en la administración (mejorando la utilización de los recursos humanos, las estructuras y procesos, aprovechando las herramientas tecnológicas, entre otros). Mejor aún si se incentiva a los contribuyentes a cumplir y comprender las responsabilidades fiscales que poseen mediante campañas educativas que refuercen la cultura tributaria. (SAM, 2012, Pág. 21).

### **1.3.2. Percepción de los servicios municipales**

#### **1.3.2.1. Percepción**

Se genera a partir de la interactividad fisiológica/física de cualquier clase de energía con algún órgano del cuerpo que lo recepciona, además de que el proceso de percepción se genera mediante el sistema nervioso al estar este activo. (Manzano, 2005, Pág. 06).

Se comprende a la percepción como una continua actividad en la cual se conceptualiza. Se organizan los acontecimientos externos mediante el juicio propio que categoriza la información buscando una cualidad que simbolice mejor a las cosas observadas. (Oviedo, 2004, Pág. 92).

### **1.3.2.2. Servicios municipales**

Son aquellos que regulan o prestan las instituciones del municipio dentro de sus capacidades, garantizando a las personas el buen trato y accesibilidad a estos, así como la permanencia del préstamo del servicio y el cuidado los derechos de los que lo usan. (Merino, 2016, Pág. 207).

Además, Merino (2016, Pág. 207) hace mención a los servicios públicos locales como Son aquéllos en los que la actividad objeto de la prestación se realiza directa o indirectamente por la propia Entidad Local, que asume formalmente su titularidad, garantizando la regularidad y continuidad, en beneficio de los ciudadanos.

SAT Huamanga (2018) refiere sobre los arbitrios municipales son contraprestaciones por las prestaciones de un servicio social, dados por las municipalidades, mejor dicho, son las tasas que son pagadas por las prestaciones y manutención del servicio que se le otorga de manera individual a la persona que contribuye.

### **1.3.2.3. Características de los servicios públicos**

Según Merino (2016, Pág. 207) las características de los servicios públicos locales son:

El Servicio Público Local es una actividad prestacional, de carácter positivo, económico o técnico.

El Servicio Público Local satisface necesidades colectivas relevantes.

El Servicio Público Local está asegurado por una Entidad Local, que asume formalmente su titularidad.

### **1.3.2.4. Importancia de los servicios públicos**

Las unidades de organización se expresan de distinto modo a lo que lo hacían hace tiempo atrás, siendo una herramienta fundamental para el

desarrollo de la democracia y que los ciudadanos participen en los asuntos públicos para tomar decisiones y así tener seguro el crecimiento de la sociedad y su progreso.

En la actualidad la administración pública hace prestaciones de servicios a la comunidad basado en las normas generales de política, haciendo que estos servicios que presta se acomoden a las necesidades de las personas y refuercen la igualdad para que tengan la oportunidad gozar de sus derechos y la libertad que poseen y fueron otorgados por las leyes que lo avalan.

Las administraciones públicas esenciales, en los distintos grados en institucionales, los cuales pueden ser provinciales, municipales, estatales, y comunitarios, se han esmerado considerablemente para mantenerse al día con estructuras modernas, además de tener actualizado y ordenado sus funciones, así también funcionando mediante una gestión que está orientada hacia la calidad la cual busca que los usuarios estén satisfechos con los servicios que les brindan. En estos tiempos contemporáneos en donde la relevancia de una administración moderna es grande, y no solo por lo tecnológico si no por la dirección óptima que poseen. (Casermeiro, s/f, Pág. 26).

#### **1.3.2.5. Gobierno local.**

La Ley N° 27972 (2003) Ley orgánica de municipalidades, menciona que estos gobiernos son instituciones fundamentales que ayudan a organizar mejor el territorio del estado y otorgan medios que promueven la participación de las personas en cuestiones públicas, los cuales gestionan e institucionalizan de manera autónoma los intereses y necesidad de la comunidad. Son elementos básicos de la organización, territorio, población y gobierno local.

Los municipios de los distritos y provincias son organismos gubernamentales que promueven el crecimiento en la localidad, con personalidad jurídica con derechos de potestad pública y capacidades para cumplir sus objetivos.

Con respecto a los gobiernos locales, son autónomos administrativa, económica y políticamente en lo que le concierne.

Aquella autonomía que otorga la Constitución Política del Perú para estos municipios se basa en la capacidad que tienen estos de realizar actividades gubernamentales, administrativas sujetas a las normas jurídicas.

#### **1.3.2.6. Funciones de los gobiernos locales**

Según la Ley N° 27972 (2003) Ley orgánica de municipalidades, aquellas funciones que cumplen de manera específica los municipios vienen de las capacidades que poseen estos, pudiendo desarrollarse de manera exclusiva o también compartida entre municipios distritales o provinciales según lo estipulado por esta ley.

##### **1.3.2.6.1. Limpieza pública**

De acuerdo con la Ley N° 27972 (2003) Ley orgánica de municipalidades una de las actividades fundamentales que se comparte entre municipios provinciales, tiene que ver con la administración y reglamentación de manera directa o concesionada del servicio de agua potable, tratamientos de residuos sólidos y limpieza pública, se cuando llegue a ser eficiente la centralización del servicio por economías de escala.

Por otro lado según SAT Huamanga (2018) la municipalidad provincial de Huamanga presenta dos tipos de servicios públicos: Barrido de Calles o vías, en el que se organiza, gestiona y ejecuta la limpieza de las calles, mobiliario, recojo de inservibles, etc., para mantener en condiciones de higiene el ornato de la localidad; y, Recolección de Residuos Sólidos, que consta de organizar, gestionar y ejecutar la recolección de estos residuos, escombros y desmonte además de su colocación final, para que de este modo se ayude a preservar la salud de la ciudadanía.

##### **1.3.2.6.2. Mantenimiento de parques y jardines públicos**

Según la Ley N° 27972 (2003) la cual es la Ley orgánica de municipalidades, correspondiente al ámbito de la recreación, el deporte, la cultura y la educación posee como competencia y función específica en conjunto con Estado de la nación y el gobierno de la región, el de

promover y administrar lugares como zonas verdes, como bosques, jardines botánicos, parques o zoológicos de manera directa dando autorización a otra personas o entidades por concesión o contrato conforme la ley que lo rige.

Además, según SAT Huamanga (2018) este servicio se basa en organizar, gestionar, ejecutar los servicios para conservar y mantener las zonas verdes de jardines y parques.

#### **1.3.2.6.3. Servicio de seguridad ciudadana**

Según la Ley N° 27972 (2003) Ley orgánica de municipalidades, en el ámbito de seguridad ciudadana, tienen la responsabilidad de implementar sistemas para la protección de la población en conjunto con ellos y de reglar las zonas o lugares en donde se establecerán aquellos servicios como lo son el de serenazgo, rondas campesinas o urbanas, entre otros parecidos que ayudan a la vigilancia del distrito o de centros poblados que corresponden a la provincia según la ley vigente.

Además, según SAT Huamanga (2018) el servicio correspondiente a las actividades que realiza serenazgo como son la vigilancia de día y de noche, control de la delincuencia, apoyo en emergencias, entre otros aspectos que se organizan, gestionan y ejecutan para lograr proteger mejor a la comunidad de una provincia.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **1.4.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre la cultura tributaria de arbitrios municipales y la percepción de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huamanga 2017?

#### **1.4.2. Problemas Específicos**

1. ¿Cómo el nivel de cultura tributaria se relaciona con la percepción del servicio de limpieza pública que brinda la municipalidad provincial de Huamanga 2017?

2. ¿De qué manera el nivel de cultura tributaria se relaciona con la percepción del servicio de parques y jardines que brinda la municipalidad Provincial de Huamanga 2017?
3. ¿Cómo el nivel de cultura tributaria se relaciona con la percepción del servicio de serenazgo que brinda la municipalidad Provincial de Huamanga 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación teórica.**

Este estudio pretende conocer el nivel de cultura tributaria que tiene la población, enfocadas bajo la teoría de Vanegas (2016), y su relación con la percepción de los servicios municipales, enmarcada bajo lo mencionado por la SAT Huamanga (2018), el cual se encuentra alineada bajo la norma DS N°156-2004-EF (2004). Con ello se podrá llegar a los objetivos planteados.

### **Justificación práctica.**

Con los resultados encontrados se podrán elaborar estrategias con las cuales se puedan mejorar el nivel de cultura tributaria que tiene la población, para que con ello la recaudación sea mayor y poder prestar un mejor servicio al público usuario.

### **Justificación social.**

El presente trabajo se ejecuta con la finalidad de que los directivos administrativos responsables de la Provincial de Huamanga tomen conciencia, elaboren estrategias de mejora de la cultura tributaria y concientizar a la población para mejorar la recaudación así también aumentar la calidad de vida de los pobladores.

### **Justificación Legal**

De acuerdo a La Ley N° 27972 (2003) Ley orgánica de municipalidades, estos gobiernos son instituciones fundamentales que ayudan a organizar mejor el territorio del estado y otorgan medios que promueven la participación de las personas en cuestiones públicas, los cuales gestionan e institucionalizan de manera autónoma los intereses y necesidad de la comunidad. Son elementos básicos de la organización, territorio, población y gobierno local.

Los municipios de los distritos y provincias son organismos gubernamentales que promueven el crecimiento en la localidad, con personalidad jurídica con derechos de potestad pública y capacidades para cumplir sus objetivos.

Con respecto a los gobiernos locales, son autónomos administrativa, económica y políticamente en lo que le concierne.

Aquella autonomía que otorga la Constitución Política del Perú para estos municipios se basa en la capacidad que tienen estos de realizar actividades gubernamentales, administrativas sujetas a las normas jurídicas.

Ley orgánica de municipalidades, aquellas funciones que cumplen de manera específica los municipios vienen de las capacidades que poseen estos, pudiendo desarrollarse de manera exclusiva o también compartida entre municipios distritales o provinciales según lo estipulado por esta ley.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

La relación entre la cultura tributaria de arbitrios y la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Huamanga 2017 es positiva.

### **1.6.2. Hipótesis Específicos**

Existe una relación significativa entre el nivel de cultura tributaria y la percepción del servicio de limpieza pública que brinda la municipalidad Provincial de Huamanga 2017.



El nivel de cultura tributaria tiene una relación significativa con la percepción del servicio de parques y jardines que brinda la municipalidad Provincial de Huamanga 2017.

Existe una relación positiva entre el nivel de cultura tributaria y la percepción del servicio de serenazgo que brinda la municipalidad Provincial de Huamanga 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General**

Determinar la relación entre la cultura tributaria de arbitrios y la percepción de los servicios Municipales que brinda la municipalidad Provincial de Huamanga 2017.

### **1.7.2. Específicos**

- Establecer cómo el nivel de cultura tributaria se relaciona con la percepción del servicio de limpieza pública que brinda la municipalidad Provincial de Huamanga 2017.
- Determinar la manera en que el nivel de cultura tributaria se relaciona con la percepción del servicio de parques y jardines que brinda la municipalidad Provincial de Huamanga 2017.
- Establecer cómo el nivel de cultura tributaria se relaciona con la percepción del servicio de serenazgo que brinda la municipalidad Provincial de Huamanga 2017.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de estudio**

#### **2.1.1. Método de investigación**

Esta investigación posee metodología correlacional, puesto que se analizarán los casos particulares, mediante el cual se podrán llegar a conclusiones; además el presente estudio parte de los fundamentos de la teoría que se da a conocer sobre las variables de estudio, a través de los cuales se obtendrán datos y llegar a conclusiones (Valderrama, 2015).

#### **2.1.2. Tipo de Investigación**

Será de tipo aplicada porque que se basa en investigaciones y teorías ya comprobadas, además el presente estudio dependerá de los resultados que encuentre en el momento en que se procesen los datos (Valderrama, 2015).

#### **2.1.3. Nivel de investigación**

Este estudio presenta un nivel descriptivo correlacional en investigación se dice descriptivo porque medirá y describirá a las variables de estudio; y, correlacional porque se medirá la relación que existe entre dichas variables

### **2.2. Variables – Operacionalización**

#### **Identificación de las variables**

**Variable I:** Cultura tributaria de arbitrios

**Variable II:** Percepción de servicios municipales

### Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Cultura tributaria de arbitrios</b>	Vanegas (2016, Pág. 89) se entiende al grado en que los individuos de un país conocen sobre tributos y también las practicas, acciones actitudes, criterios y percepciones que un grupo social posee sobre sus obligaciones tributarias. Además se basa en la creencia que posee cada individuo de una comunidad acerca del impuesto, considerándose una contribución necesaria y que se requiere realizar que se utilizará para que las personas estén satisfechas con respecto a sus necesidades sociales, de la comunidad a la que pertenece .	Se medirá a través de sus indicadores con el instrumento de cuestionario de tipo Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre)	Nivel de Cultura tributaria	Cultura de los tributos municipales	Ordinal
				Cultura tributaria en razón a sanciones	
				Cultura en razón al uso de los tributos municipales	
<b>Percepción de los servicios municipales</b>	SAT Huamanga (2018) refiere que los arbitrios son contraprestaciones por un servicio público que otorgan los municipios.	Se medirá a través de sus indicadores con el instrumento de cuestionario de tipo Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre)	Percepción del servicio de limpieza pública	Percepción del barrido de calles o vías	Ordinal
				Percepción de la recolección de residuos sólidos	
			Percepción del servicio de parques y jardines públicos	Percepción de mantenimiento de parques públicos	
				Percepción de mantenimiento de jardines públicos	
			Percepción del servicio de serenazgo	Percepción de la prevención de actos delictivos	
				Percepción del control de actos delictivos	
Percepción de atención ante emergencias					

Fuente: marco teórico variable



## 2.3. Población y muestra

### Población

Estará determinada por la totalidad de contribuyentes de la Provincia de Huamanga, que según memoria Anual del Servicio de administración Tributaria a nivel provincial existen 25,007 contribuyentes, de donde la provincia de Ayacucho representa el 33,23%, siendo un total de 8365 contribuyentes.

### Muestra

La muestra de esta investigación se obtendrá gracias al muestreo probabilístico con la siguiente fórmula.

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

<b>95%</b>				
<b>Z =</b>		<b>1.96</b>		
<b>E =</b>		<b>0.05</b>		
<b>p =</b>		<b>0.5</b>		
<b>q =</b>		<b>0.5</b>		
<b>N =</b>		<b>8365</b>		
<b>n =</b>	<u>3.8416</u>	*	<u>0.25</u>	*
	0.0025	*	8364	+
			0.9604	
<b>n =</b>	<u>8033.746</u>			
	21.87			<b>367</b>

En consecuencia la se ha determinado que la muestra con la que se va a trabajar es de 367 contribuyentes.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En nuestro trabajo, se tomó en cuenta la aplicación de instrumentos de recolección de información; asimismo se menciona la encuesta, la misma

que se desarrolló para poder conocer la cultura tributaria de arbitrios y la percepción de los servicios municipales por medio de los contribuyentes de la Provincia de Huamanga.

El instrumento de la variable cultura tributaria estuvo conformado por 1 dimensión, la misma que presento tres indicadores; cultura de los tributos municipales, cultura tributaria en razón a sanciones y cultura en razón al uso de los tributos municipales; asimismo presento 15 ítems a ser evaluados y con el ella determinar el nivel existente con respecto a la cultura tributaria.

Para determinar el valor del nivel de cultura tributaria en Ayacucho; se utilizó puntajes que van del 1 al 5, calificando a 1 como “nunca”, el 2 calificado como “casi nunca”, el 3 calificado como “a veces”, el 4 calificado como “casi siempre” y por último puntaje 5 calificado como “siempre”.

Escala	Intervalo
Nunca	15 – 26
Casi nunca	27 – 38
A veces	39 – 50
Casi nunca	51 – 62
Siempre	63 – 74

Dimensiones	Ítems	Valoración
Cultura de los tributos municipales	Del 01 al 05	Puntaje 1 calificativo Baja Puntaje 5 calificativo Alta
Cultura tributaria en razón a sanciones	Del 06 al 10	
Cultura en razón al uso de los tributos municipales	Del 11 al 15	

Para la variable percepción del servicio de municipales, se utilizó instrumento que constó de tres dimensiones; siendo la Percepción del servicio de limpieza pública, Percepción del servicio de parques y jardines

públicos y Percepción del servicio de serenazgo, la misma que estuvo conformado por 15 ítems para evaluar la presente variable.

La percepción de servicios municipales fue evaluada a partir de la aplicación de ítems, el cual constó de una puntuación del 1 a 5, el puntaje 1 se determinó como “nunca”, el 2 como “casi nunca”, el 3 como “a veces”, el 4 como “ casi siempre “casi siempre” y la puntuación de 5 como “siempre”.

Escala	Intervalo
Nunca	15 – 26
Casi nunca	27 – 38
A veces	39 – 50
Casi nunca	51 – 62
Siempre	63 – 74

Dimensiones	Ítems	Valoración
Percepción del servicio de limpieza pública	01 - 05	Puntaje 1 calificativo Baja Puntaje 5 calificativo Alta
Percepción del servicio de parques y jardines públicos	06 - 09	
Percepción del servicio de serenazgo	10 - 15	

### Validación

Para validar el instrumento se necesitó a tres jueces que con su experticia en el tema dieron por validado, firmando lo pedido, por tanto, esto se consigna en este apartado.

### Confiabilidad

La prueba piloto que se llevará a cabo ayudará a este proceso, aplicando la prueba de alfa de Cronbach para determinar el mismo. No

obstante, si fuera otro tipo de instrumento se realiza solamente la validación obviando este aspecto.

Con respecto a la confiabilidad, aplicando la Escala Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0.873 y ,856 correspondientemente. De este modo al obtener puntajes mayores a 0.70, se da por concluido la confiabilidad de los instrumentos.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Para este trabajo utilizará el cuestionario como instrumento con la escala Likert, sus resultados se tabularán mediante el programa Excel, la información se procesará la información por medio del programa estadístico SPSS y finalmente se determinará la relación a través de procedimientos estadísticos.

Y para el establecimiento del grado de acercamiento y dirección de las variables, se hizo uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman por medio del estadístico o fórmula que se expresa de la siguiente manera:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

El coeficiente adquiere valores de entre -1 y 1, lo cual indica si hay una dependencia inversa (coeficiente negativo) o directa (coeficiente positivo), teniendo al 0 como un valor de total independencia. Demostrándose en lo siguiente:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja



0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

### III. RESULTADOS

#### Análisis descriptivo

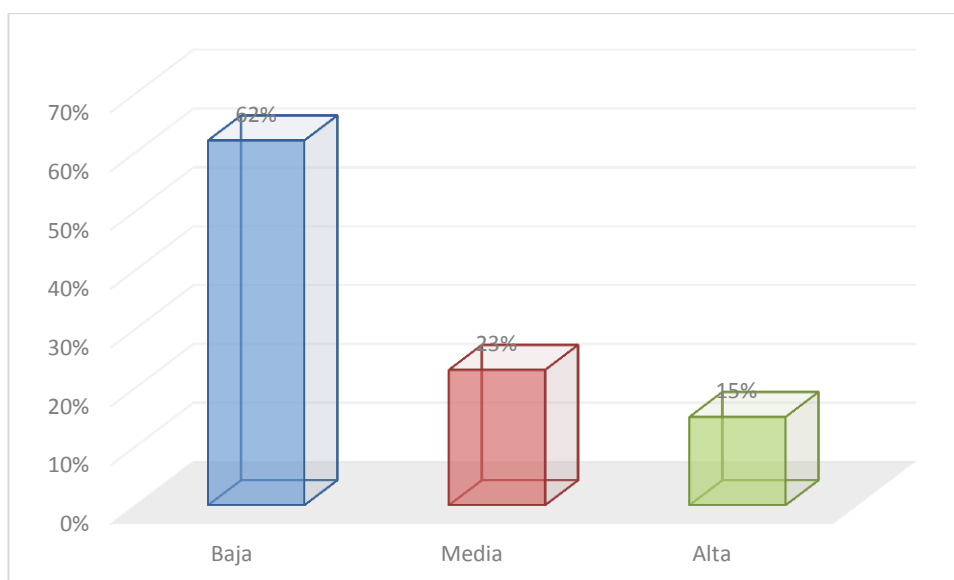
**Tabla 1.**

*Variable cultura tributaria*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Baja	15	34	228	62%
Media	35	54	83	23%
Alta	55	75	56	15%
<b>Total</b>			<b>367</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada*

*Elaboración: Propia*



*Figura 1. Resultados de la variable cultura tributaria*

*Fuente: Tabla 1*

#### Interpretación

En la tabla y figura 1 se muestra que cultura tributaria de arbitrios se califica como baja por el 62% de los encuestados, mientras que un 23% manifestó que se encuentra en un nivel medio y solo un 15% de contribuyentes señalo que se encuentra en un nivel bajo, estos resultados se dieron debido a que; la mayoría de los contribuyentes indico que la cultura de los tributos municipales es baja, además de ello la cultura tributaria en

cuanto a la razón de sanciones fue calificado como baja y de igual manera los contribuyentes manifestaron que la cultura en razón al uso de los tributos municipales lo calificaron como baja.

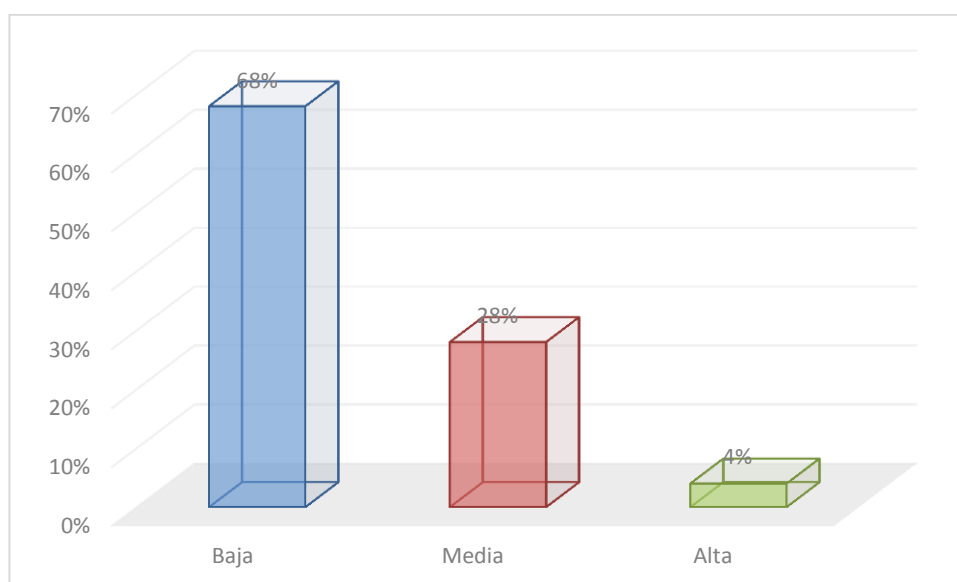
**Tabla 2.**

*Indicador cultura de tributos municipales*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Baja	5	12	248	68%
Media	13	20	104	28%
Alta	21	25	15	4%
<b>Total</b>			<b>367</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada*

*Elaboración: Propia*



*Figura 2. Resultados de la cultura de tributos municipales*

*Fuente: Tabla 2*

### **Interpretación**

En la tabla y figura 2 se observa que la variable cultura tributaria de arbitrios en base a su dimensión cultura de los tributos municipales muestra una calificación de baja por el 68% de los contribuyentes que fueron encuestados, sin embargo un 28% lo califico con una valoración media, y el 4% restante señalo que es alta, esto resultados se generaron debido a que

gran parte de los contribuyentes señalaron en las encuestas que casi nunca logra pagar sus arbitrios en la municipalidad, así mismo afirmaron que nunca los tributos municipales son realmente una obligación, por otra parte indicaron que casi nunca la municipalidad Provincial de Huamanga realizan campañas para el pago de tributos.

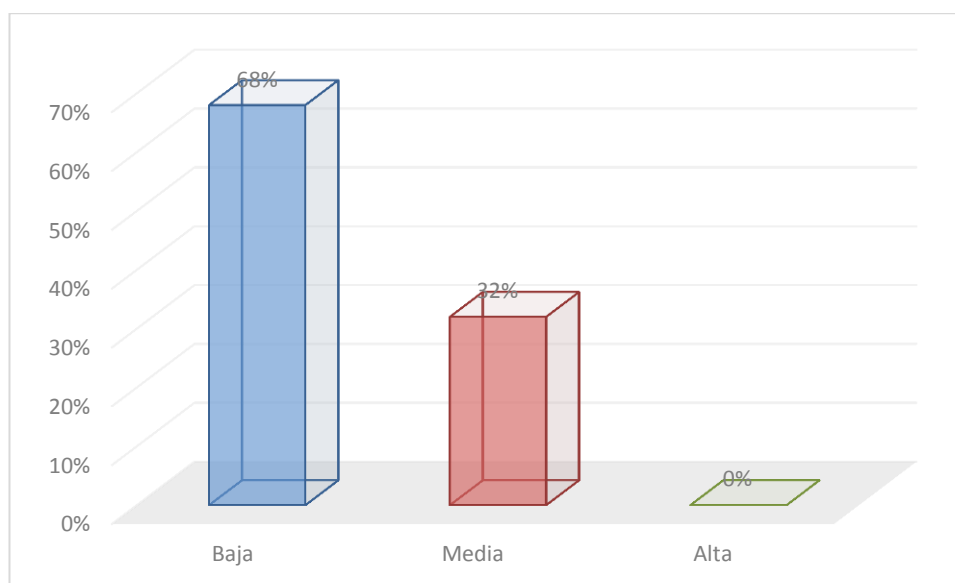
**Tabla 3.**

*Indicador cultura tributaria en razón de sanciones*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Baja	5	12	250	68%
Media	13	20	117	32%
Alta	21	25	0	0%
<b>Total</b>			<b>367</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada*

*Elaboración: Propia*



*Figura 3. Resultados de la cultura tributaria en razón de sanciones*

*Fuente: Tabla 3*

### **Interpretación**

De acuerdo a la tabla y figura 3 se precisa que la variable cultura tributaria de arbitrios en base a su dimensión cultura de los tributos municipales tiene una calificación de baja por el 68% de los contribuyentes,

por el contrario un 32% refirió que se encuentra en un nivel medio, dichos resultados se pudieron notar debido a que, algunos de los contribuyentes mencionaron dentro del cuestionario que nunca los pobladores piensan que si no pagas el tributo municipal, recibirás sanciones, así mismo percibieron que nunca piensan que el pago de tributos municipales es una obligación moral, además de ello mencionaron que nunca se sienten mortificados por mantener retrasos en el pago de sus impuestos, también consideraron que los que no pagan sus impuestos municipales, nunca carecen de responsabilidad cívica y finalmente piensan que nunca se encuentran infringiendo las norma.

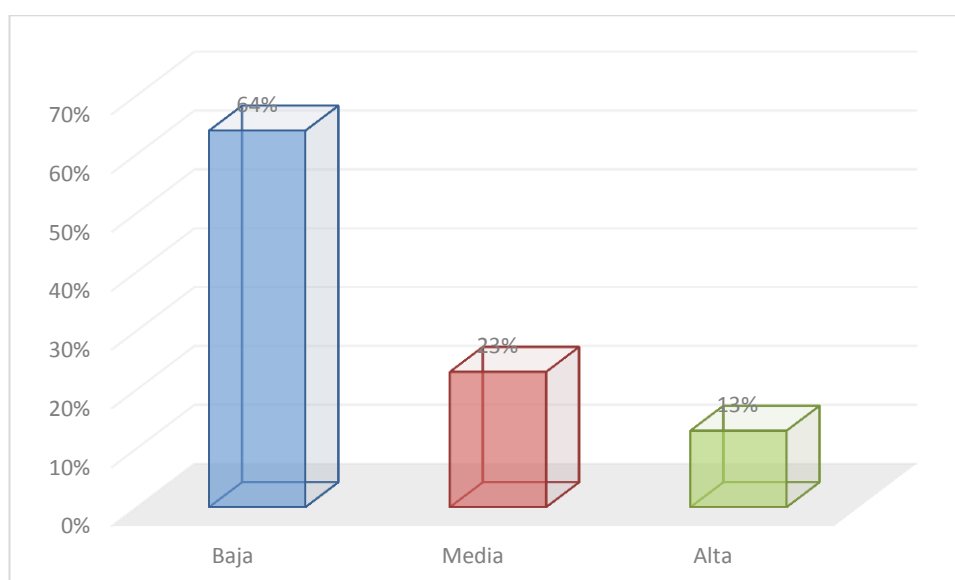
**Tabla 4.**

*Indicador cultura en razón al uso de los tributos municipales*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Baja	5	12	236	64%
Media	13	20	83	23%
Alta	21	25	48	13%
<b>Total</b>			<b>367</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada*

*Elaboración: Propia*



*Figura 4. Resultados de la cultura en razón al uso de los tributos municipales*

Fuente: Tabla 4

### Interpretación

En la tabla y figura 4 se aprecia que la variable cultura tributaria de arbitrios en base a su dimensión cultura en razón al uso de los tributos municipales tiene una calificación de baja por el 64% de los contribuyentes encuestados, mientras que un 23% refirió que está en un nivel medio y solo el 13% destacó que se ubica en un nivel alto, debido a que la gran mayoría de ellos consideró que nunca opinan que los tributos se usan en su mayoría en bienestar de la sociedad, así mismo consideran que nunca los trabajadores encargados de administrar los tributos de la municipalidad provincia de Huamanga realizan su trabajo de forma adecuada, por otro lado señalaron que nunca los trabajadores de la municipalidad provincial de Huamanga realizan innovaciones administrativas para poder aumentar la recaudación, de igual manera respondieron que nunca el proceso usado por los administradores tributarios de la municipalidad provincial de Huamanga es la adecuada, y por último afirman que la municipalidad Provincial de Huamanga nunca promueve la cultura tributaria en la población.

**Tabla 5.**

*Variable percepción de los servicios municipales*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	15	34	254	69%
Regular	35	54	49	14%
Adecuada	55	75	64	17%
<b>Total</b>			<b>367</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada*

*Elaboración: Propia*

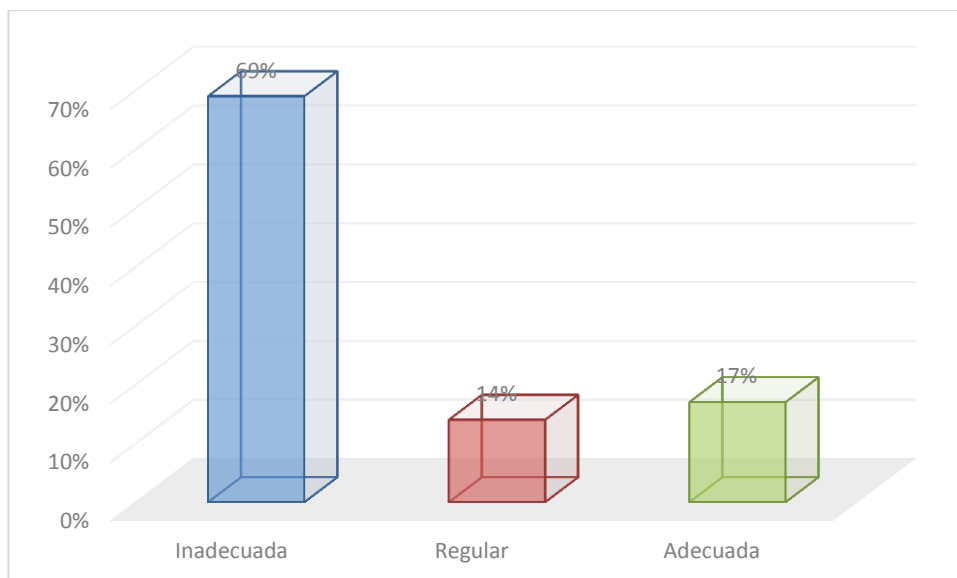


Figura 5. Resultados de la variable percepción de los servicios municipales

Fuente: Tabla 5

### Interpretación

En la tabla y figura 5 se evidencia que la percepción de los servicios municipales se califica como inadecuada por el 69% de los contribuyentes, aunque se precisa que un 17% lo considera como adecuada y casi similar porcentaje (14%) refieren que se encuentra en un nivel medio, estos resultados se dieron debido a que gran parte de los encuestados tuvo una percepción del servicio de limpieza pública, en la cual señalaron que es inadecuada, igualmente determinaron que el servicio de parques y jardines públicos es inadecuada y el servicio de serenazgo fue valorada como inadecuada.

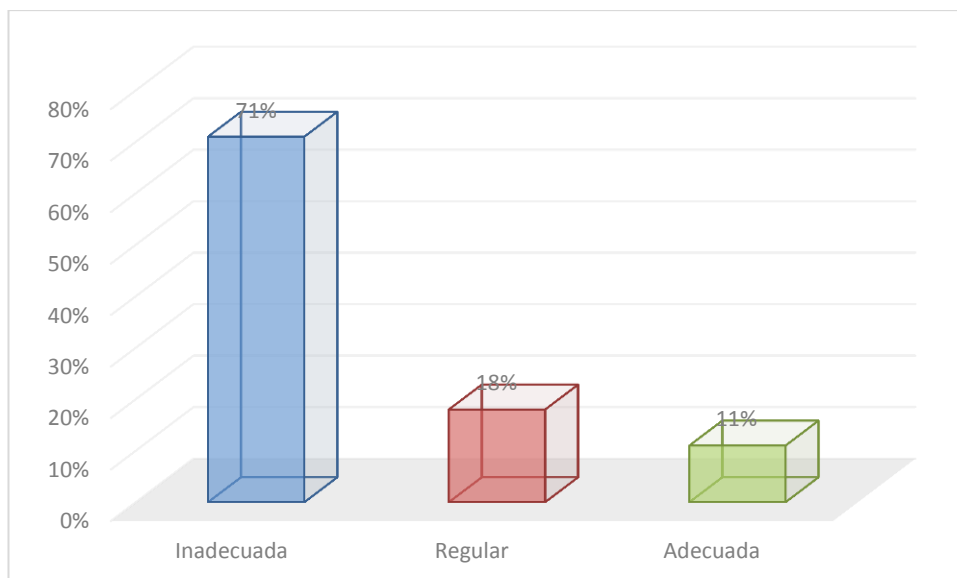
Tabla 6.

Dimensión percepción de los servicios de limpieza pública

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	5	12	260	71%
Regular	13	20	65	18%
Adecuada	21	25	42	11%
<b>Total</b>			<b>367</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia



*Figura 6. Resultados de la dimensión percepción de los servicios municipales*

*Fuente: Tabla 6*

### **Interpretación**

Según la tabla y figura 6 se puede observar que la variable percepción de los servicios municipales en base a su dimensión Percepción del servicio de limpieza pública tiene una calificación de inadecuada por el 71% de los contribuyentes, por otra parte con un menor porcentaje (18%) afirmaron que se encuentra en regular y un 11% lo valoró en alto, dichos resultados se obtuvieron debido a que, nunca perciben que las calles o vías se encuentran limpias en la provincia de Huamanga, también señalaron que casi nunca creen que los trabajadores encargados de la limpieza pública realizan su trabajo de forma adecuada al momento de barrer las calles, de igual manera sostuvieron que casi nunca el recojo de residuos sólidos no se realiza de forma adecuada (horario y forma de hacerlo), así mismo creen que nunca la actual ubicación del botadero de basura es buena, y percibieron que el personal encargado del recojo de residuos sólidos nunca se encuentran capacitados para hacerlo.



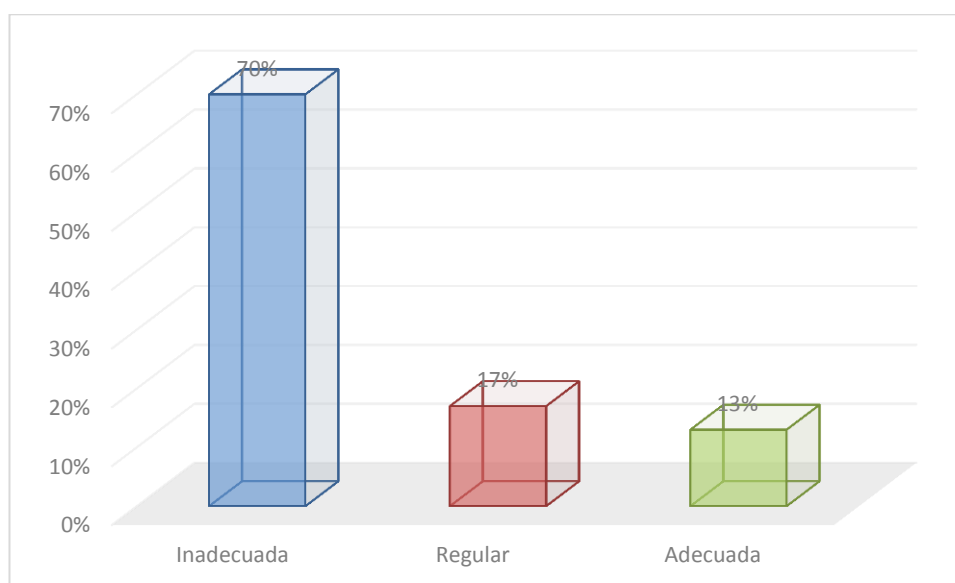
**Tabla 7.**

*Dimensión de la percepción de parques y jardines públicos*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	4	9	257	70%
Regular	10	15	63	17%
Adecuada	16	20	47	13%
<b>Total</b>			<b>367</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada*

*Elaboración: Propia*



*Figura 7. Resultados de la percepción de los servicios de parques y jardines públicos*

*Fuente: Tabla 7*

### **Interpretación**

En la tabla y figura 7 se observa que la variable percepción de los servicios municipales en base a su dimensión percepción del servicio de parques y jardines públicos tiene una calificación de inadecuada por el 70% contribuyentes encuestados, sin embargo un 17% sostiene que es regular y un 13% considera que es adecuada, los resultados se evidenciaron según las respuestas marcadas por los pobladores, indicando en alguno de los casos que gran parte de ellos opina que nunca los parques de la provincia de Huamanga no se encuentran en buen estado, así mismo consideran que

nunca la municipalidad provincial de Huamanga no realiza una buena gestión en lo concerniente al mantenimiento de parques, además opinaron que nunca los jardines de la provincia de Huamanga se encuentran en buen estado, y consideran que nunca la municipalidad provincia de Huamanga realiza una buena gestión en lo concerniente al mantenimiento de jardines.

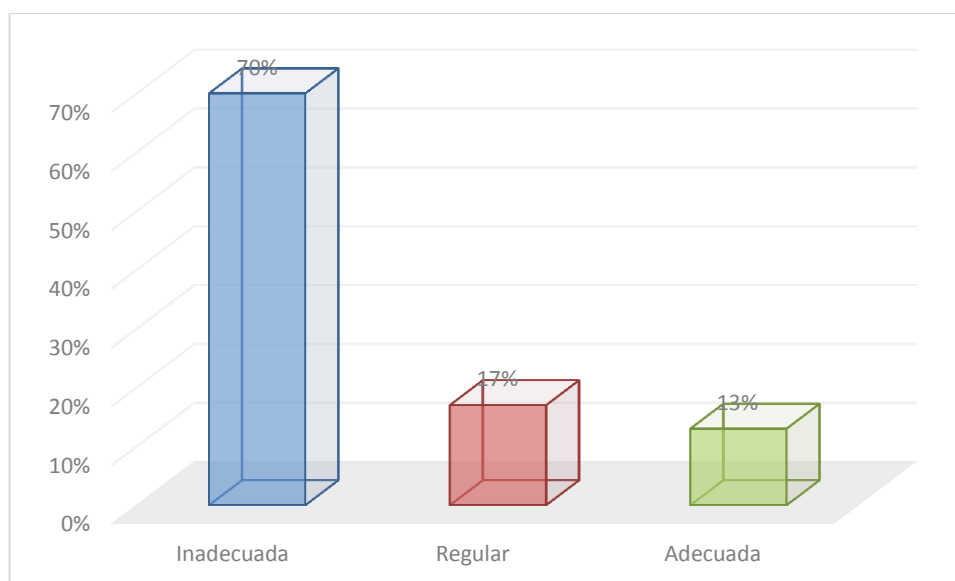
**Tabla 8.**

*Dimensión Percepción del servicio de serenazgo*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	6	14	257	70%
Regular	15	23	61	17%
Adecuada	24	30	49	13%
<b>Total</b>			<b>367</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada*

*Elaboración: Propia*



*Figura 8. Resultados de la percepción del servicio de serenazgo*

*Fuente: Tabla 8*

### **Interpretación**

En la tabla y figura 8 se evidencia que la variable percepción de los servicios municipales en base a su dimensión percepción del servicio de serenazgo tiene una calificación de Inadecuada por el 70% contribuyentes

encuestados, sin embargo un 17% sostiene que es regular y un 13% considera que es adecuada, dichos resultados se dieron porque en su mayoría los contribuyentes señalaron que nunca la municipalidad provincial de Huamanga realiza campañas a favor de evitar la delincuencia, además de ello indican que nunca la municipalidad provincial de Huamanga organiza a la población para poder prevenir la delincuencia en la provincia, también mencionaron que casi nunca el serenazgo de la provincia de Huamanga realiza adecuadamente su trabajo, igualmente sostuvieron que frente a actos delincuenciales los serenos de la municipalidad nunca acuden inmediatamente al auxilio de las víctimas, de igual manera determinaron que frente a emergencias los serenos nunca se encuentran capacitados para auxiliar en caso de temblores, incendios, derrumbes, etc., y finalmente la municipalidad provincial de Huamanga casi nunca realiza una buena gestión para la atención de emergencias (serenazgo, defensa civil, etc.).

**Relación del nivel de cultura tributaria y percepción del servicio de limpieza pública que brinda la municipalidad provincial de Huamanga 2017.**

**Tabla 9.**

*Prueba de correlación de Rho de Spearman Cultura tributaria y Percepción del servicio de limpieza pública*

<b>Correlaciones</b>				
			Cultura tributaria	Percepción del servicio limpieza publica
Rho de Spearman	Cultura tributaria	Coeficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	367	367
	Percepción del servicio limpieza publica	Coeficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	367	367

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: SPSS, Versión 24

## Interpretación

Los resultados se denotan en la tabla presente, por la aplicación de la prueba estadística de Rho de Spearman; la misma que determina una Significancia Bilateral de 0,000; menor al margen de error (0.05) determinando así la existencia de una relación significativa entre la cultura tributaria y la percepción del servicio de limpieza pública; asimismo se identifica que la fuerza y/o grado de correlación “r” presento un valor 0.641; la misma que precisa que es una correlación positiva media; infiriendo que a mayor cultura tributaria incrementará la percepción del servicio en limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Ayacucho. De este modo se descartamos la Hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación.

## Relación del nivel de cultura tributaria y percepción del servicio de parques y jardines que brinda la municipalidad Distrital de Ayacucho 2017.

**Tabla 10.**

*Prueba de correlación de Rho de Spearman Cultura tributaria y Percepción del servicio de parques y jardines*

Correlaciones			
		Cultura tributaria	Percepción del servicio de parques y jardines
Rho de Spearman	Cultura tributaria	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	367
Percepción del servicio de parques y jardines	Percepción del servicio de parques y jardines	Coeficiente de correlación	,663**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	367

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS, Versión 24

## Interpretación

En cuanto a la presente tabla se aprecia el coeficiente de correlación de la prueba estadística de Rho de Spearman; la misma que precisa que hay relación significativa entre la cultura tributaria y percepción del servicio de parques y jardines que brinda la Municipalidad Distrital de Ayacucho. Lo que afirma que es una correlación positiva media de 0.663; lo que quiere decir que aumentando la cultura tributaria también crecerá la percepción del servicio de parques y jardines. Conforme a los resultados obtenidos rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación.

## Relación del nivel de cultura tributaria y percepción del servicio de serenazgo que brinda la municipalidad Distrital de Ayacucho 2017.

**Tabla 11.**

*Prueba de correlación de Rho de Spearman Cultura tributaria y Percepción del servicio de serenazgo*

Correlaciones				
			Cultura tributaria	Percepción del servicio de serenazgo
Rho de Spearman	Cultura tributaria	Coeficiente de correlación	1,000	,654**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	367	367
Percepción del servicio de serenazgo	Percepción del servicio de serenazgo	Coeficiente de correlación	,654**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	367	367

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS, Versión 24

## Interpretación

La tabla presenta los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman; que con una significancia bilateral de  $0,000 < 0.05$ ; o sea menor al margen, hay relación significativa entre la cultura tributaria y la percepción del servicio de serenazgo; asimismo se

observa que la fuerza y/o grado de correlación “r” determino un valor de 0,654; afirmando de esta forma que es una correlación positiva media; misma que a su refiere a mayor cultura tributaria mayor será la percepción del servicio de serenazgo en el Municipio del Provincia Ayacucho. Conforme a esto se descarta la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación.

**Relación entre la cultura tributaria de arbitrios y la percepción de los servicios municipales que brinda la municipalidad Distrital de Ayacucho 2017.**

**Tabla 12.**

*Prueba de correlación de Rho de Spearman Cultura tributaria y Percepción de los servicios Municipales*

<b>Correlaciones</b>				
			Cultura tributaria	Percepción de los servicios Municipales
Rho de Spearman	Cultura tributaria	Coeficiente de correlación	1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	367	367
Percepción de los servicios Municipales	Percepción de los servicios Municipales	Coeficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	367	367

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS, Versión 24

**Interpretación**

Según la tabla presentada, se puede identificar lo que resultó del análisis de la prueba de correlación Rho de Spearman tras haber aplicado este; evidenciándose una probabilidad de error del 0.000 (Sig. Bilateral); por tanto, hay relación significativa de las variables cultura tributaria y percepción de los servicios Municipales; asimismo se denota que la fuerza y/o grado de correlación “r” tuvo un valor de 0,658. Afirmando así la correlación positiva

media; lo que se interpreta que a mayor cultura tributaria aumentará la percepción de los servicios Municipales en la Municipalidad Distrital de Ayacucho; aceptando de esta manera la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

#### IV. DISCUSIÓN

El nivel de cultura tributaria es concebido como el conocimiento que la persona o población tiene respecto a temas ligados con impuestos y tributos, así como del conjunto de actitudes y acciones que este puede tener respecto al tema de tributación (Vanegas, 2016, Pág. 89), en tanto que la percepción sobre temas de limpieza pública que brinda la municipalidad, vendría a ser concebida como la idea o pensamiento que pueda tener la población respecto a las actividades direccionadas hacia la recolección de calles y veredas, así como de la recolección de residuos sólidos (dependiendo de la institución). Cada uno de estos elementos fueron objetos de estudio en la presente investigación, por lo que bajo los autores respectivos de cada variable se procedió con la elaboración de un cuestionario que posterior a ser tabulado, fue procesado mediante el programa SPSS-V24, gracias a lo cual, fue posible establecer que: la cultura tributaria tiene relación con la percepción del servicio de limpieza pública el cual otorga el municipio de la Provincia de Huamanga, puesto que el grado de la fuerza y/o correlación “r” presentó un valor 0.641; la misma que precisa que es una correlación positiva media. Dicho resultado tiene mucha relación con lo que investigó Chávez (2015) quien concluye que: la cultura tributaria viene influyendo sobre la recaudación de impuestos, siendo una de las causas identificadas, la desconfianza de los contribuyentes al GAD municipal.

Como segundo objetivo específico, se formuló el determinar la manera en que el nivel de cultura tributaria se relaciona con la percepción del servicio de parques y jardines que brinda el municipio Distrital de Ayacucho, para ello se trabajó con una muestra conformada por los contribuyentes del SAT a efectos de poder cumplir con identificar la relación, se prosiguió con la comparación de los resultados mediante el programa SPSS-V24, mismo que arrojó como resultado: que el nivel de cultura tributaria se relaciona con la percepción del servicio de parques y jardines que brinda este municipio, así lo demuestra en los resultados de la prueba estadística, donde refiere que se encuentra en correlación positiva media de 0.663. Dichos resultados, al ser comparados con el trabajo efectuado por



Florián (2017), pese a que se estableció que se relacionan las variables, se encuentra discrepancia en cuanto las variables estudiadas, pues si bien es cierto se trabaja con la cultura tributaria, se relacionó con la calidad de la gestión recaudatoria, en tanto que en la presente investigación, se relacionó con la percepción del poblador en cuanto al mantenimiento de parques y jardines, mismo que estuvo sustentado mediante la Ley N° 27972 (2003) y la SAT Huamanga (2018)

Como tercer objetivo específico se ha tenido, el establecer cómo el nivel de cultura tributaria se relaciona con la percepción del servicio de serenazgo que otorga el Municipio de la Provincia de Huamanga 2017. En este apartado se evidenció deficiencias que perciben los mismos pobladores tales como: que las calles o vías no se encuentran limpias en la provincia de Ayacucho, y no solo es eso sino que también los pobladores perciben que el servicio de seguridad que brinda el serenazgo para con el ciudadano no vienen siendo las más indicadas y adecuadas, en otras palabras no se realizan las funciones tal como lo estipula la Ley N° 27972 (2003) y el SAT Huamanga (2018), mismas que han sido creadas con la finalidad de proteger mejor a los pobladores de esta provincia en estudio. Todo lo mencionado en líneas anteriores se relaciona con lo dicho por Ramírez (2016) en su tesis: “Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, año 2016”. (Tesis de Pre- grado). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Esta investigación tiene cuenta con el objetivo del establecimiento del nivel en que se relaciona la gestión administrativa y la cultura tributaria, mediante un estudio de 67 personas, además orientado a establecer un diseño que mejore la gestión administrativa y la cultura tributaria, siendo este estudio de nivel descriptivo – correlacional e investigación de campo. Se concluye que: en definitiva, que sí se relacionan la gestión administrativa y la cultura tributaria, también existe una falta de coordinación de los trabajadores encargados de la recaudación por lo que es necesario una adecuada capacitación. Esta investigación guía a la presente en cuanto a resultados que obtiene pues permite tener una idea un tanto más clara.

Determinar la relación entre la cultura tributaria de arbitrios y la percepción de los servicios Municipales que brinda la municipalidad Distrital de Ayacucho 2017. El investigador evidenció que mediante la aplicación del estadístico Rho de Spearman; que con una significancia bilateral de  $0,000 < 0.05$ ; es decir que está abajo del margen, hay una relación significativa de la cultura tributaria y la percepción del servicio de serenazgo; asimismo se aprecia que la fuerza y/o grado de correlación “r” posee una puntuación de 0,654; en la cual se tuvo como autores fundamentales a la Ley N° 27972 (2003) y por otro lado al SAT Huamanga (2018), misma que le permitió al investigador tomar como referencia a Chávez (2015) quien concluye que: la cultura si influencia en el recaudo de los impuestos, y esto debido a la falta de difusión sobre los impuestos municipales, y también a la desconfianza de los contribuyentes al GAD municipal. Sin embargo, estos resultados discrepan de los resultados encontrados por Zambrano (2015) pues en su investigación centra su esfuerzo en evaluar la relación entre la cultura tributaria y la recaudación de impuestos pero sobre inmuebles urbanos, además del hecho de que adicional a los contribuyentes, la muestra estuvo conformada por los trabajadores municipales. En cuanto a las conclusiones, se estableció que existe una relación/incidencia siendo que Zambrano manifiesta que la municipal cuenta con un sistema deficiente en cuanto a recaudación de impuestos, y que esto influya en los bajo niveles de contribución; además no se fomenta el incentivo, ni la cultura tributaria razón por la cual los contribuyentes no se encuentran comprometidos.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se concluye que mediante el uso del análisis de correlación de Rho de Spearman; la existencia de una relación significativa entre la variable cultura tributaria y la percepción de los servicios Municipales; agregando a esto se determina que la fuerza y/o grado de correlación es positiva media; la cual se interpreta que cuando hay mayor cultura tributaria mayor será la percepción de los servicios Municipales en la Municipalidad provincial de Huamanga.
- 5.2. Se concluye que según lo resultante al aplicar la prueba estadística de Rho de Spearman; se demuestra la existencia de una relación significativa con respecto a la cultura tributaria y la percepción del servicio de limpieza pública; asimismo se identifica la fuerza y/o grado de correlación; la misma que precisa que es una correlación positiva media; infiriendo que a mayor cultura tributaria mayor será la percepción del servicio en limpieza pública en dicha provincia. De esta manera rechazando la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis de investigación.
- 5.3. Se precisa que sí existe relación significativa entre la cultura tributaria y percepción del servicio de parques y jardines que ofrece el municipio de la Provincia de Huamanga. Lo que afirma que es una correlación positiva media lo que quiere decir que cuando se incrementa la cultura tributaria aumentará la percepción del servicio de parques y jardines. Conforme a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la nula.
- 5.4. Se concluye que existe una relación significativa entre la cultura tributaria y la percepción del servicio de serenazgo; afirmando de esta forma que es una correlación positiva media; misma que refiere que a mayor cultura tributaria mayor será la percepción del servicio de serenazgo en esta Municipalidad. Conforme a la presente, se descarta la hipótesis nula aceptando la hipótesis de investigación.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Se recomienda a la municipalidad provincial de Huamanga efectuar y realizar campañas informativas mediante las radios u otros comunicadores locales, tales como por ejemplo se menciona a continuación (televisión, internet, radio, periódico y volantes), a la población en estudio.
  
- 6.2. A la municipalidad provincial de Huamanga realizar políticas y campañas informativas institucionales, en otras palabras, desarrollando en los maestros (docentes) nuevas formas de enseñanzas empezando por la primaria hasta grados superiores. Es decir, es importante inculcar desde la niñez ya que es la mejor forma por la que serán capaces de tener una magnífica cultura tributaria y por ende de adultos seguirán inculcando a las generaciones futuras.
  
- 6.3. Al SAT de la municipalidad provincial de Huamanga, en toda su magnitud ampliar y mejorar los servicios al contribuyente. Es decir, que los procedimientos y los métodos sean cada vez más accesibles y menos engorrosos, y que la información que emiten sea entendible para que de ese modo se pueda lograr un óptimo nivel de cumplimiento con la respectiva normatividad, con los deberes municipales y de las sanciones impuestas por la misma Municipalidad.
  
- 6.4. Se recomienda a la municipalidad provincial de Huamanga brindar una mejor información a las personas encargadas de contribuir, además de ser accesible a este. Mejor dicho, generar más facilidad en el pago y promover un ambiente favorable y al mismo tiempo que sea de agrado en los establecimientos de pago del SAT, lo cual ayude a generar más confianza, seguridad y satisfacción en las personas que contribuyen en la municipalidad distrital de Ayacucho.

## VII. REFERENCIAS

- Amasifuen, M. (2015). Importancia de la cultura tributaria en el Perú. *Universidad Peruana Unión*. Obtenido de [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_apfb/article/viewFile/464/490](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/viewFile/464/490)
- Bonilla, E. (2014). La cultura tributaria como herramienta de experiencia de Bogotá. *Reflección*. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/42587/1/44456-210040-1-SM.pdf>
- Carhuapoma, Y. (2018). *Gestión de servicios SATH para incrementar la recaudación tributaria en la municipalidad Provincial*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1475/TESIS%20CARHUAPOMA%20SANCHEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casermeiro, M. S. (s/f). *La calidad en los servicios públicos*. Salta: Gobierno de la provincia de Salta. Obtenido de [http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_publicos.pdf](http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf)
- Coronel, L. y. (2015). *Cultura de la población Colombiana con la Contribución del impuesto predial*. Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/769/1/27897.pdf>
- Corredor, M. y. (2007). La cultura tributaria municipal. Diagnóstico en la parroquia El Valle del municipio boliariano del distrito capital. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ve/2007/ccdg2.htm>
- Chávez, A. (2015). *la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos municipales del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Pastaza*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20337/1/T3393M.pdf>

- Domingo, A. (2017). *El servicio público de limpia y recolección de residuos sólidos en el municipio de Atlacomulo, Edo de México. Una propuesta de mejora*. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67906/Tesis%20Ariel%20Domingo.pdf?sequence=1>
- DS N°156-2004-EF. (15 de Noviembre de 2004). Texto único ordenado de las Ley de tributación municipal. *Diario oficial El Peruano*. Obtenido de <http://www.sat-h.gob.pe/downloads/Transparencia/NormasLegales/DecretosSupremos/2015/D.S.156-2004-EF.pdf>
- El Comercio. (21 de Diciembre de 2014). Tres municipios abandonan los servicios de limpieza y seguridad. *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/lima/tres-municipios-abandonan-servicios-limpieza-seguridad-316587>
- Florián, S. (2017). *Cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la gerencia de rentas de la municipalidad Provincial de Barranca, 2016*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6188/Flori%C3%A1n\\_GSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6188/Flori%C3%A1n_GSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gámez, L. (28 de Abril de 2018). Resumen semanal: lo más destacado de América Latina. *lamarea.com*. Obtenido de <https://www.lamarea.com/2018/04/28/resumen-semanal-america-latina-4-4/>
- Gestión. (25 de Noviembre de 2014). OEFA denuncia a municipios de comas y San Martín de Porres por no recoger basura. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/oefa-denuncia-municipios-comas-san-martin-porres-recoger-basura-83712>
- Gestión. (31 de Enero de 2018). ¿Qué país tiene el costo de vida más elevado en Latinoamérica? *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/mundo/internacional/pais-costos-vida-elevado-latinoamerica-226159>

- Gonzales, M. (2016). La cultura tributaria en la sociedad cubana. *Cofin Habana*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v10n1/cofin10116.pdf>
- Gutiérrez, J. (2017). *La cultura tributaria de los ciudadanos de Puente Piedre y su influencia en el pago de arbitrios de seguridad ciudadana*. 2016. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11449/Guti%C3%A9rrez\\_SCJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11449/Guti%C3%A9rrez_SCJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ley N° 27972. (27 de Mayo de 2003). Ley orgánica de municipalidades. *Diario Oficial el Peruano*. Obtenido de <http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/licencias-de-funcionamiento/legislacion/2-LEY-N27972-LEY-ORGANICA-DE-MUNICIPALIDADES.pdf>
- Mareli, S. (2015). *La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de ITE, año 2013*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna. Obtenido de [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1025/TM182\\_Choque\\_uena\\_Quispe\\_SM%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1025/TM182_Choque_uena_Quispe_SM%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Merino, V. (2016). *Manual para alcaldes y concejales*. Madrid: Wolters Kluwer España. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4870266&query=Manual+para+Alcaldes+y+Concejales>
- Mnazano, M. (2005). *Introducción a la percepción*. La Habana: Editorial Félix Varela. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3191638&query=percepci%C3%B3n>
- Oviedo, G. (2004). la definición del concepto de percepción en psicología con base en la Toría Gestalt. *Revista de estudios sociales*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf>
- Ramírez, M. (2016). *Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, año 2016*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1558/visalot\\_fm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1558/visalot_fm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rodríguez, J. (2011). *Cultura tributaria*. Asunción: Project alianza ciudadana para la transparencia y el desarrollo Paraguay. Obtenido de [http://www.decidamos.org.py/www/component/jdownloads/send/35-equidad-tributaria/5317-cultura-tributaria-propuestas-y-argumentos-para-aumentar-la-justicia-fiscal?option=com\\_jdownloads](http://www.decidamos.org.py/www/component/jdownloads/send/35-equidad-tributaria/5317-cultura-tributaria-propuestas-y-argumentos-para-aumentar-la-justicia-fiscal?option=com_jdownloads)
- SAM. (2012). *Fortalecimiento de la gestión tributaria municipal*. Buenos Aires: Secretaría de asuntos municipales. Obtenido de [https://mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM\\_01\\_gestion\\_tributaria.pdf](https://mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM_01_gestion_tributaria.pdf)
- SAT. (2014). *Cultura tributaria: 50 preguntas y respuestas*. Guatemala: Superintendencia de Administración tributaria. Obtenido de <http://educacionfiscal.org/files/documentos/Cultura%20Tributaria%20-%2050%20preguntas%20y%20respuestas.pdf>
- SAT Huamanga. (23 de Mayo de 2018). *SAT Huamanga*. Obtenido de <http://www.sat-h.gob.pe/WebSath/arbitrios/>
- Soler, C. (17 de Mayo de 2018). El PP de Alfaz critica la presión fiscal a los vecinos y la hipoteca de cinco millones para captar fondos europeos. *ABC Comunidad Valenciana*. Obtenido de [http://www.abc.es/espana/comunidad-valenciana/abci-pp-alfaz-critica-presion-fiscal-vecinos-y-hipoteca-cinco-millones-para-captar-fondos-europeos-201805162227\\_noticia.html](http://www.abc.es/espana/comunidad-valenciana/abci-pp-alfaz-critica-presion-fiscal-vecinos-y-hipoteca-cinco-millones-para-captar-fondos-europeos-201805162227_noticia.html)
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para Elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván.
- Valero, M. R. (s/f). Ética y cultura tributaria en el contribuyente. *Daena: International Journal of Good Conscience*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v5-n1/5\(1\)58-73.pdf](http://www.spentamexico.org/v5-n1/5(1)58-73.pdf)
- Vanegas, Y. (2016). Caracterización de cultura tributaria. *Vínculos*. Obtenido de <https://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/vinculos/article/view/11891/12526>



Villacís, L. (2018). *Gestión de la recaudación del impuesto a la patente municipal y su impacto en el presupuesto financiero en el Gad Minicipalidad de Ambato periodo 2016*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27587/3/T4234M.pdf>

Zambrano, K. (2015). *Análisis de la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en la alcaldía del municipio San Diedo, Estado Carabobo*. Bárdula: Universidad de Carabobo. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2367/Kzambrano.pdf?sequence=1>

## **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología de la investigación
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la cultura tributaria de arbitrios municipales y la percepción de los servicios que brinda la municipalidad provincial de Huamanga 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo el nivel de cultura tributaria se relaciona con la percepción del servicio de limpieza pública que brinda la municipalidad provincial de Huamanga 2017?</li> <li>• ¿De qué manera el nivel de cultura tributaria se relaciona con la percepción del servicio de parques y jardines que brinda la municipalidad provincial de Huamanga 2017?</li> <li>• ¿Cómo el nivel de cultura tributaria se relaciona con la percepción del servicio de serenazgo que brinda la municipalidad provincial de Huamanga 2017?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la cultura tributaria de arbitrios y la percepción de los servicios Municipales que brinda la municipalidad provincial de Huamanga 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer cómo el nivel de cultura tributaria se relaciona con la percepción del servicio de limpieza pública que brinda la municipalidad provincial de Huamanga 2017.</li> <li>• Determinar la manera en que el nivel de cultura tributaria se relaciona con la percepción del servicio de parques y jardines que brinda la municipalidad provincial de Huamanga 2017.</li> <li>• Establecer cómo el nivel de cultura tributaria se relaciona con la percepción del servicio de serenazgo que brinda la municipalidad provincial de Huamanga 2017.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi.</b> La relación entre la cultura tributaria de arbitrios y la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad provincial de Huamanga 2017 es positiva.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre el nivel de cultura tributaria y la percepción del servicio de limpieza pública que brinda la municipalidad provincial de Huamanga 2017.</li> <li>• El nivel de cultura tributaria tiene una relación significativa con la percepción del servicio de parques y jardines que brinda la municipalidad provincial de Huamanga 2017.</li> <li>• Existe una relación positiva entre el nivel de cultura tributaria y la percepción del servicio de serenazgo que brinda la municipalidad provincial de Huamanga 2017.</li> </ul>	<p><b>Variable independiente (X)</b> Cultura tributaria de arbitrios</p> <p><b>Dimensiones:</b> <b>X<sub>1</sub>:</b> Nivel de cultura tributaria</p> <p><b>Variable dependiente (Y)</b> Percepción de los servicios públicos</p> <p><b>Dimensiones:</b> <b>Y<sub>1</sub>:</b> Percepción del servicio de limpieza pública. <b>Y<sub>2</sub>:</b> Percepción del servicio de parques y jardines públicos. <b>Y<sub>3</sub>:</b> Percepción del servicio de serenazgo</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Aplicada</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptivo - correlacional</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra con la que se va a trabajar es de 367 contribuyentes.</p> <p><b>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas</li> </ul> <p><b>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de tipo likert.</li> </ul>

	2017.			
--	-------	--	--	--

## Anexo 02: Cuestionario sobre la cultura tributaria

Buen día, la presente es una investigación que trata sobre la cultura tributaria de arbitrios y la percepción de los servicios municipales, para el cuál se le pide responder las siguientes preguntas de acuerdo a la indicación siguiente:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

<b>Cultura tributaria de arbitrios</b>					
<b>Nivel de cultura tributaria</b>					
<b>Cultura de los tributos municipales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿Con que frecuencia paga sus arbitrios en la municipalidad?					
2. ¿Con que frecuencia usted piensa que los tributos municipales son una obligación?					
3. ¿Cree que todos los vecinos deben pagar sus impuestos a la municipalidad?					
4. ¿Crees que los niños deben aprender la importancia que tiene los tributos municipales?					
5. ¿La municipalidad Distrital de Ayacucho con qué frecuencia realiza campañas para el pago de tributos?					
<b>Cultura tributaria en razón de sanciones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. ¿Con que frecuencia piensas en que si no pagas el tributo municipal, recibirás sanciones?					
7. ¿Crees que el pago de tributos municipales es una obligación moral?					
8. ¿Al presentar retrasos en pago de impuestos con qué frecuencia te sientes mortificado?					
9. ¿Con que frecuencia piensas que los que no pagan los tributos municipales, no tienen una responsabilidad cívica?					
10. ¿Al no pagar impuestos, con qué frecuencia piensa que está infringiendo las normas?					
<b>Cultura en razón al uso de los tributos municipales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. ¿Con que frecuencia piensa que los tributos se usan en su mayoría en bien de la sociedad?					
12. ¿Crees que los colaboradores encargados de la administración tributaria de la municipalidad distrital de Ayacucho realizan su trabajo de forma adecuada?					
13. ¿Crees que los trabajadores de la municipalidad Distrital de Ayacucho realizan innovaciones administrativas para poder aumentar la recaudación?					
14. ¿Crees que el proceso usado por la administración tributaria de la municipalidad Distrital de Ayacucho es la adecuada?					
15. ¿Crees que la municipalidad Distrital de Ayacucho promueve la cultura tributaria en la población?					
<b>Percepción de los servicios municipales</b>					
<b>Percepción del servicio de limpieza pública</b>					
<b>Percepción del barrido de calles o vías</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16. ¿Crees que las calles o vías se encuentran limpias en la provincia?					

de Ayacucho?					
17. ¿Crees que los trabajadores encargados de la limpieza pública realizan su trabajo de forma adecuada al momento de barrer las calles?					
<b>Percepción de la recolección de residuos sólidos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18. ¿Crees que el recojo de residuos sólidos se realiza de forma adecuada (horario y forma de hacerlo)?					
19. ¿Crees que el botadero de basura se encuentra bien en su ubicación actual?					
20. ¿Crees que el personal encargado del recojo de residuos sólidos están capacitados para hacerlo? (reciclaje y manejo de residuos)					
<b>Percepción del servicio de parques y jardines</b>					
<b>Percepción de mantenimiento de parques públicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21. ¿Crees que los parques de la provincia de Ayacucho se encuentran en buen estado?					
22. ¿Crees que la municipalidad Distrital de Ayacucho realiza una buena gestión en lo concerniente al mantenimiento de parques?					
<b>Percepción de mantenimiento de jardines públicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23. ¿Crees que los jardines de la provincia de Ayacucho se encuentran en buen estado?					
24. ¿Crees que la municipalidad Distrital de Ayacucho realiza una buena gestión en lo concerniente al mantenimiento de jardines?					
<b>Percepción del servicio de serenazgo</b>					
<b>Percepción de la prevención de actos delictivos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25. ¿Crees que la Municipalidad Distrital de Ayacucho realiza campañas a favor de evitar la delincuencia?					
26. ¿Con que frecuencia la Municipalidad Distrital de Ayacucho organiza a la población para poder prevenir la delincuencia en la provincia?					
<b>Percepción del control de actos delictivos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
27. ¿Crees que el serenazgo de la Provincia de Ayacucho realiza adecuadamente su trabajo?					
28. ¿Ante actos delincuenciales los serenos de la municipalidad acuden inmediatamente al auxilio?					
<b>Percepción de atención ante emergencias</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
29. ¿Crees que frente a emergencias los serenos se encuentran capacitados para auxiliar (temblores, incendios, derrumbes, etc.)?					
30. ¿Crees que la Municipalidad Distrital de Ayacucho realiza una buena gestión para la atención de emergencias (serenazgo, defensa civil, etc.)?					

**Anexo 03: Índice de confiabilidad**  
**Instrumento de la cultura tributaria de arbitrios**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	15

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg_1	357,000	95,905	,617	,861
Preg_2	360,000	90,211	,649	,859
Preg_3	357,500	91,882	,614	,861
Preg_4	362,000	100,379	,370	,872
Preg_5	368,500	106,134	,246	,875
Preg_6	365,500	111,945	-,144	,884
Preg_7	367,000	109,063	,051	,881
Preg_8	354,000	90,568	,801	,851
Preg_9	358,000	93,958	,566	,863
Preg_10	357,500	96,513	,504	,866
Preg_11	358,000	93,853	,641	,859
Preg_12	354,000	92,147	,758	,854
Preg_13	360,500	101,945	,400	,870
Preg_14	355,500	92,682	,633	,859
Preg_15	355,000	89,421	,736	,853

**Instrumentos de la percepción de los servicios municipales**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	15

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg_1	290,500	98,471	,868	,827
Preg_2	297,500	115,250	,238	,859
Preg_3	297,500	109,250	,411	,852
Preg_4	297,000	114,432	,246	,859
Preg_5	288,000	95,747	,732	,832
Preg_6	292,000	102,484	,568	,843
Preg_7	296,000	116,463	,192	,860
Preg_8	294,000	114,463	,251	,858
Preg_9	295,000	108,053	,453	,850
Preg_10	292,500	107,039	,454	,850
Preg_11	292,000	100,274	,596	,842
Preg_12	292,500	104,092	,570	,843
Preg_13	293,000	107,168	,438	,851
Preg_14	293,000	102,432	,621	,840
Preg_15	292,500	104,408	,602	,842

## Anexo 04: Base de datos

DIMENSIONES																
	Cultura de los tributos municipales					Cultura tributaria en razón de sanciones					Cultura en razón al uso de los tributos municipales					Total
	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12	PRG.13	PRG.14	PRG.15	
P1	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	43
P2	3	4	4	4	1	3	1	3	3	2	2	3	3	4	4	44
P3	3	4	4	4	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	48
P4	2	4	4	3	3	2	2	4	5	4	3	4	4	2	4	50
P5	3	3	4	3	2	1	1	4	4	3	4	3	3	4	4	46
P6	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	30
P7	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	5	4	59
P8	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	18
P9	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	34
P10	5	5	5	4	3	1	3	4	4	3	5	5	5	4	4	60
P11	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	38
P12	3	3	3	4	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	42
P13	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
P14	2	3	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	35
P15	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	32
P16	4	5	3	3	2	2	1	5	5	5	4	5	3	3	5	55
P17	3	5	5	5	2	1	2	5	3	5	3	5	4	5	5	58
P18	3	3	4	2	1	2	2	4	3	3	4	3	3	3	2	42
P19	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	26
P20	5	5	5	4	1	1	2	4	5	5	4	4	5	5	5	60
P21	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	39
P22	4	4	4	5	3	1	2	4	4	5	3	5	5	5	3	57
P23	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	32
P24	4	3	5	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	53
P25	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	37
P26	4	3	3	4	3	3	1	4	4	4	2	4	3	4	3	49
P27	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	17
P28	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	29
P29	3	2	3	4	1	2	2	4	2	4	4	3	2	2	2	40
P30	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	4	3	4	3	4	44
P31	5	4	5	4	2	1	2	5	4	3	5	3	3	5	4	55
P32	4	3	4	4	1	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	46
P33	4	5	3	3	2	3	1	4	4	4	5	3	5	5	4	55
P34	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	29
P35	5	5	4	4	3	2	1	5	5	5	5	5	4	5	5	63
P36	5	4	5	3	3	2	1	3	5	3	5	4	4	5	5	57
P37	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	50
P38	4	3	5	3	1	2	2	5	4	4	5	5	4	4	5	56
P39	4	5	5	5	3	2	2	5	4	3	5	5	5	4	5	62
P40	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	39
P41	3	5	4	3	3	2	2	5	4	3	5	3	5	4	5	56
P42	3	3	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	36
P43	5	4	3	5	2	2	3	5	5	5	4	4	4	4	5	60
P44	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	41



P45	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
P46	4	3	5	4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	51	
P47	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	4	48	
P48	3	3	4	2	2	3	1	3	4	2	2	4	4	3	3	43	
P49	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	43	
P50	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	20	
P51	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	40	
P52	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	50	
P53	3	3	4	4	1	2	3	5	4	3	5	5	4	5	4	55	
P54	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	2	3	2	2	31	
P55	5	4	3	3	2	1	2	4	4	3	3	3	3	3	4	47	
P56	5	4	4	5	3	1	2	4	4	5	5	5	4	5	5	61	
P57	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	48	
P58	3	3	3	4	1	2	1	4	4	4	4	4	3	4	3	47	
P59	3	4	4	3	2	2	2	4	3	5	3	4	4	5	3	51	
P60	3	4	3	3	1	2	1	3	2	3	3	2	2	4	4	40	
P61	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	23	
P62	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	37	
P63	3	4	4	4	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	46	
P64	2	3	3	2	1	2	1	2	3	3	3	4	4	3	2	38	
P65	5	3	5	5	2	1	2	4	5	5	3	5	3	5	5	58	
P66	4	4	5	5	2	2	3	5	5	5	4	5	5	4	4	62	
P67	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	22	
P68	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	20	
P69	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	18	
P70	4	5	4	4	1	1	1	5	5	5	5	4	3	5	3	55	
P71	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	30	
P72	4	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	48	
P73	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	29	
P74	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	5	4	53	
P75	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	42	
P76	4	4	5	4	2	2	2	4	4	5	5	5	5	4	4	59	
P77	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	29	
P78	5	5	4	4	3	1	3	4	5	3	5	4	5	3	5	59	
P79	3	5	4	4	1	2	1	5	5	5	4	5	5	5	5	59	
P80	2	1	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	27	
P81	4	4	5	4	1	2	2	3	4	5	5	5	5	5	3	57	
P82	3	2	4	4	1	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	44	
P83	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	24	
P84	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	24	
P85	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	19	
P86	5	5	5	5	2	2	2	5	3	3	5	3	4	5	5	59	
P87	3	4	2	4	2	1	3	2	4	3	4	3	3	4	3	45	
P88	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	21	
P89	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	26	
P90	4	3	3	3	2	1	2	4	3	3	4	2	2	3	4	43	
P91	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	
P92	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	45	
P93	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	48	
P94	4	3	3	2	1	1	2	3	3	4	3	2	4	3	3	41	
P95	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	28	

P96	5	5	5	5	2	1	2	4	4	5	5	5	3	5	5	61
P97	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	31
P98	5	3	4	5	2	2	1	5	4	5	4	5	3	5	4	57
P99	4	5	5	4	2	2	1	5	4	3	5	4	5	5	5	59
P100	4	4	5	4	3	2	2	5	5	3	5	4	5	5	5	61
P101	5	5	4	5	3	1	1	5	4	5	5	4	5	4	5	61
P102	5	5	3	3	2	2	2	5	5	5	4	4	3	4	4	56
P103	3	3	3	5	3	3	2	4	3	5	4	4	3	5	5	55
P104	4	2	4	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	44
P105	3	5	5	5	2	2	2	5	4	4	5	3	5	5	5	60
P106	3	4	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	49
P107	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	39
P108	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	5	5	5	3	4	55
P109	3	3	1	3	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	35
P110	4	3	3	4	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	45
P111	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	35
P112	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	2	46
P113	3	4	4	4	3	3	2	3	5	3	3	5	4	5	3	55
P114	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	3	4	3	42
P115	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	18
P116	4	5	5	3	1	1	2	5	4	5	5	5	5	3	5	58
P117	5	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	4	3	47
P118	3	4	4	4	2	2	1	2	3	4	3	4	3	2	2	43
P119	4	3	3	4	3	2	3	5	5	5	4	4	4	3	3	55
P120	2	2	3	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	29
P121	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	41
P122	3	4	5	5	1	2	2	5	4	5	5	5	5	4	4	59
P123	3	2	2	3	2	2	1	4	3	4	3	2	2	3	3	39
P124	3	2	3	4	1	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	39
P125	2	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	2	2	42
P126	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	21
P127	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	28
P128	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	23
P129	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	21
P130	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	19
P131	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	16
P132	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	48
P133	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	30
P134	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	25
P135	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	38
P136	4	5	5	5	1	1	2	5	5	5	5	5	5	4	4	61
P137	3	4	4	3	3	3	1	4	3	2	3	3	2	2	4	44
P138	4	5	3	4	1	1	2	5	4	5	4	5	3	5	4	55
P139	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	33
P140	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	21
P141	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	38
P142	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	30
P143	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	36
P144	5	4	5	3	3	2	2	4	4	5	5	4	5	5	3	59
P145	2	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	47
P146	4	4	4	3	3	1	1	4	3	3	4	4	3	3	3	47

P147	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	29
P148	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	17
P149	5	5	4	4	3	3	2	5	5	5	3	4	5	4	3	60
P150	3	2	3	3	1	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	45
P151	3	3	4	4	2	2	2	4	4	2	4	3	3	3	4	47
P152	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	25
P153	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	20
P154	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	35
P155	5	5	4	4	3	1	2	5	5	4	5	5	4	3	3	58
P156	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	37
P157	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	35
P158	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	25
P159	5	5	3	5	2	3	2	5	5	3	3	5	4	3	4	57
P160	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	37
P161	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	22
P162	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
P163	4	3	4	3	3	1	2	4	4	3	3	2	4	3	3	46
P164	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	36
P165	4	3	4	2	3	2	1	3	2	3	3	3	4	3	3	43
P166	4	4	3	4	3	3	2	4	5	4	4	3	3	4	4	54
P167	5	3	5	5	2	2	3	4	4	3	5	3	4	4	5	57
P168	3	4	3	3	1	2	2	3	4	3	3	5	5	5	3	49
P169	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	24
P170	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	37
P171	3	3	5	4	3	3	2	4	4	3	5	5	4	4	3	55
P172	4	4	4	5	2	2	2	4	4	5	5	5	4	3	5	58
P173	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	32
P174	3	4	5	5	2	2	2	5	4	5	4	5	5	5	3	59
P175	5	4	5	4	2	2	2	4	5	4	3	5	5	3	5	58
P176	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	18
P177	5	5	5	4	3	2	2	5	4	5	5	5	5	5	4	64
P178	5	5	4	4	1	3	1	5	4	4	4	4	4	3	4	55
P179	4	5	5	5	2	3	2	5	4	5	5	4	5	5	5	64
P180	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	38
P181	4	3	3	4	1	2	2	3	3	4	3	4	4	5	3	48
P182	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	37
P183	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	36
P184	5	4	5	5	2	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	64
P185	4	3	4	3	2	2	1	4	3	5	5	3	3	3	4	49
P186	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	35
P187	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	21
P188	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	19
P189	3	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	37
P190	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	23
P191	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	26
P192	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	25
P193	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	25
P194	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	21
P195	5	4	4	3	3	2	2	5	5	5	4	4	5	5	4	60
P196	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	27
P197	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	18

P198	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	2	25
P199	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	18
P200	4	5	5	5	1	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	63
P201	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	29
P202	5	4	5	4	2	3	1	5	5	5	4	4	5	3	5	60
P203	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	19
P204	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	30
P205	5	5	5	5	1	2	2	4	5	5	5	3	5	4	5	61
P206	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	26
P207	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	22
P208	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	26
P209	3	2	2	2	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	31
P210	1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
P211	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	19
P212	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	24
P213	2	1	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	31
P214	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	23
P215	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	32
P216	2	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	30
P217	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	17
P218	2	1	1	1	3	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	24
P219	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	25
P220	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
P221	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	30
P222	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	26
P223	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	19
P224	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	27
P225	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	20
P226	1	1	1	1	3	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	23
P227	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	17
P228	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
P229	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	19
P230	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	19
P231	2	2	2	1	3	1	3	1	2	2	2	2	1	2	3	29
P232	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	20
P233	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	18
P234	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	31
P235	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	24
P236	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	28
P237	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	18
P238	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	29
P239	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	1	2	2	1	27
P240	2	1	1	1	3	3	3	1	2	1	2	2	2	1	1	26
P241	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	22
P242	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	24
P243	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	24
P244	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	23
P245	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	30
P246	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	27
P247	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	34
P248	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	22

P249	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	25
P250	3	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	1	3	30
P251	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	17
P252	2	2	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	23
P253	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	28
P254	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	29
P255	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	24
P256	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	28
P257	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	19
P258	2	1	1	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	26
P259	1	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	2	26
P260	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	26
P261	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	33
P262	2	3	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	28
P263	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	32
P264	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
P265	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	25
P266	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	3	2	2	26
P267	2	2	1	2	3	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	26
P268	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	23
P269	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
P270	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	30
P271	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	24
P272	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	29
P273	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	20
P274	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
P275	1	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	26
P276	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	32
P277	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	18
P278	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	19
P279	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	22
P280	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	19
P281	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	28
P282	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	31
P283	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	31
P284	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	16
P285	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	21
P286	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	18
P287	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
P288	2	1	2	2	3	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2	29
P289	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
P290	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	27
P291	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	34
P292	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	29
P293	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	22
P294	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	19
P295	1	2	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	21
P296	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	27
P297	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	32
P298	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	22
P299	1	1	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	23

P300	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	26
P301	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	28
P302	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	25
P303	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	28
P304	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	29
P305	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	28
P306	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
P307	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	20
P308	3	3	1	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	34
P309	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	25
P310	1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	21
P311	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	30
P312	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	1	32
P313	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	26
P314	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	34
P315	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	2	1	23
P316	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	31
P317	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	30
P318	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	26
P319	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	28
P320	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	21
P321	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	25
P322	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	1	24
P323	1	2	2	1	2	2	3	1	2	1	1	2	2	1	1	24
P324	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	31
P325	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	20
P326	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	34
P327	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	33
P328	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	34
P329	2	3	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	33
P330	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	27
P331	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	27
P332	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	20
P333	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	23
P334	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	22
P335	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1	21
P336	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	25
P337	2	2	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	22
P338	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	25
P339	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	33
P340	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	29
P341	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	20
P342	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	31
P343	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	25
P344	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	25
P345	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	27
P346	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	22
P347	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	23
P348	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	19
P349	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	23
P350	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	20

P351	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
P352	2	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	1	3	29
P353	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	1	2	2	2	2	31
P354	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
P355	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	20
P356	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	25
P357	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	28
P358	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	30
P359	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	19
P360	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	32
P361	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	29
P362	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	20
P363	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	28
P364	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	20
P365	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	22
P366	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	32
P367	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	23
TOTAL	872	853	862	859	735	738	721	881	861	872	875	862	856	850	855	12552
MODA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
MEDIA	2.31299735	2.26259947	2.28647215	2.27851459	1.94960212	1.95755968	1.91246684	2.33687003	2.28381963	2.31299735	2.32095491	2.28647215	2.27055703	2.25464191	2.26790451	33.2944297
MEDIANA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30

## **Anexo 05: Otras evidencias**





**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, ....., docente de la experiencia curricular Diseño de Desarrollo del Proyecto de Investigación del Ciclo III – Maestría en Gestión Pública, he considerado y revisado el trabajo académico **“CULTURA TRIBUTARIA DE ARBITRIOS Y LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES EN LA POBLACIÓN DE LA PROVINCIA DE HUAMANGA - 2018”**, mediante el uso de la herramienta TUNITIN, lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínima que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas de uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Ayacucho, agosto del 2018.

-----

FIRMA