



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Conocimiento tributario y satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

BR. Amadís Guimalé Valles Valles

ASESOR:

Dr. Juan Rafael Juárez Díaz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

PERÚ 2017



Mg. Keller Sánchez Dávila
Presidente



Dr. José Manuel Delgado Bardales
Secretario



Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
Vocal

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mis padres y hermanos, a quienes doy tributo cada día. Por su apoyo incondicional en los momentos de adversidad y por todo el acompañamiento que he tenido desde el momento que emprendí este esfuerzo académico.

Amadís.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por darme la oportunidad de disfrutar este momento de la vida, en el cual las experiencias y vivencias son fundamentales para dar sentido a nuestro deseo académico de superación. Asimismo, es importante resaltar el aporte muy importante en inducción y asesoramiento a nuestro catedrático por su esmero solidario a la causa del aprendizaje universal.

Quiero asimismo agradecer a todas las personas, familiares y amigos que estuvieron siempre presentes con sus consejos a la culminación de este trabajo.

Amadís.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, AMADIS GUIMALE VALLES VALLES, estudiante de la Maestría en Gestión Pública MGP de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI: 42990259, con la tesis titulada **“Conocimiento tributario y satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He 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.
- 5) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a 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.

Tarapoto, 08 de Setiembre del 2017



Br. Amadis Guimale Valles Valles

DNI 42990259

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“Conocimiento tributario y satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017”**. Que tuvo como propósito determinar la relación entre el conocimiento tributario y la satisfacción de los servicios públicos; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Capítulo I: se realizó la realidad problemática de la investigación, antecedentes, bases teóricas de cada variable de estudio, formulación del problema, justificación de la investigación, se planteó la hipótesis y objetivos de investigación.

Capítulo II: Se realizó la metodología de la investigación considerando, diseño de investigación de un diseño descriptivo – correlacional, operacionalización de las variables, se obtuvo la población y muestra, Técnicas e instrumentos validez y confiabilidad.

Capítulo III: Se realizó el procesamiento de los datos obtenidos de cada objetivo planteado en la investigación.

Capítulo IV: Se realizó la discusión de resultados según bases teóricas y antecedentes de acuerdo a las variables de investigación.

Capítulo V: Se realizó conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados.

Capítulo VI: Se realizan recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos

Capítulo VII: Se realiza las referencias bibliográficas según APA, de las teorías empleadas en la investigación.

El Autor.

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio.....	27
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Objetivos	29
II. MÉTODO.....	30
2.1. Diseño de investigación.....	30
2.2. Variables – Operacionalización.....	31
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Métodos de análisis de datos	34
2.6. Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS.....	35
IV. DISCUSIONES	42
V. CONCLUSIONES.....	44

VI. RECOMENDACIONES	45
VII. REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Nivel de conocimiento tributario de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de lamas, 2017.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 2. Satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas, por parte de la población, 2017.</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 3. Tabla de contingencia Conocimiento de los tributos * Satisfacción de los servicios.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 4. Prueba de chi- Cuadrada</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 5. Medidas simétricas</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 6. Prueba de constatación de hipótesis.....</i>	<i>40</i>

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Grafico 1: Nivel de conocimiento tributario de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de lamas, 2017.....</i>	<i>35</i>
<i>Grafico 2: Satisfacción de los servicios públicos por parte de la población de Lamas, 2017</i>	<i>37</i>
<i>Grafica 3: Distribución Chi Cuadrada.....</i>	<i>41</i>

RESUMEN

La investigación titulada “Conocimiento tributario y satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017”, tuvo por objetivo, determinar la relación entre el conocimiento tributario y la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017, la cual partió del problema, ¿Cuál es la relación entre el conocimiento tributario y la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017?, teniendo como hipótesis, H1: La relación entre el conocimiento tributario y la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017 es positiva, donde la metodología de la investigación fue un diseño descriptivo correlacional; se tomó como muestra a 137 ciudadanos de la provincia de Lamas, a los cuales se les aplicó una encuesta con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados, llegando a evidenciar la existencia de una relación positiva pero no perfecta, entre las variables objeto de estudio, conocimiento tributario y satisfacción de los servicios públicos, es decir una relación media, la cual indica que el conocimiento tributario tiene una incidencia directa con la satisfacción de los servicios públicos, aunque no muy considerable.

Palabra clave: conocimiento tributario, satisfacción de los servicios públicos

ABSTRACT

The research titled "Tax knowledge and satisfaction of public services provided by the Provincial Municipality of Lamas for 2017," aimed to determine the relationship between tax knowledge and the satisfaction of public services provided by the Provincial Municipality of Lamas in 2017, Which started from the problem, What is the relationship between tax knowledge and the satisfaction of public services provided by the Provincial Municipality of Lamas in 2017? H1: The relationship between tax knowledge and satisfaction of The public services provided by the Provincial Municipality of Lamas in 2017 are positive, where the methodology of the research was a descriptive correlational design, was taken as sample to 137 citizens of the province of Lamas, to which a survey was applied with the Purpose of responding to the stated objectives, arriving at To demonstrate the existence of a positive but not perfect relationship between the variables studied, tax knowledge and satisfaction of public services, that is, a mean ratio, which indicates that tax knowledge has a direct impact on the satisfaction of Services, although not very considerable

Keyword: tax knowledge, satisfaction of public services

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Según el Banco Mundial (BM, 2017), la evolución de la recaudación impositiva a nivel mundial como porcentaje del PBI en los últimos 40 años se ha ido incrementado y alcanzó el pico más alto en el año 2000, mientras que tocó fondo en el 2009 debido a la crisis en Estados Unidos y siguió decayendo debido a las posteriores crisis económicas en el mundo como la europea y la china, sin embargo, en la actualidad se está recuperando. De acuerdo al Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2015), los ingresos fiscales como porcentaje de la renta nacional en América Latina y el Caribe (ALC) son considerablemente más bajos que los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), siendo pequeña la participación de los gobiernos locales en su recaudación en la mayoría de las naciones de ALC y no ha experimentado incremento alguno, lo que refleja una autonomía tributaria relativamente limitada con sus homónimos pertenecientes a la OCDE.

En el ámbito nacional, así como en cualquier parte del mundo, la tributación es el único medio práctico para recaudar tributos, los cuales representan ingresos que sirven para financiar el gasto público, por ello el Estado busca por medio de la descentralización y a través del fortalecimiento de marco tributario de los gobiernos locales fomentar la recaudación tributaria municipal. Esta recaudación se percibe por el pago de tributos municipales, multas tributarias, contribuciones y arbitrios. En el contexto regional, la región San Martín en el 2015 aportó el 18% de los ingresos tributarios en la Macro Región Oriente, recaudando un total de S/.31.2 millones siendo el Impuesto a la Renta el único que presentó un incremento de 1.1% mientras que el Impuesto General a las Ventas y Otros Ingresos descendieron 3.7% y 20.7% respectivamente (Gestión, 2016). Pero el panorama en la provincia de Lamas es distinto pues la municipalidad padece de una baja recaudación, la cual es insuficiente para solventar los servicios públicos del que el municipio es responsable.

La municipalidad distrital de lamas no es ajeno a los problemas de una baja recaudación de tributaria, en los últimos años las autoridades encargadas de la entidad municipal estuvo presentando quejas, mencionando que la población no está realizando sus pagos de sus tributos de manera completa, estos problemas estaría ocurriendo por la falta de conocimiento tributario por parte de la población de la provincia de lamas, en los últimos años la entidad municipal estuvo presentando bajos ingresos por recaudación tributaria.

Ante la baja recaudación tributaria que presenta la municipalidad provincial de Lamas, no cuenta con la capacidad de financiar los servicios públicos a la población generando de cierta manera deficiencias en el servicio público en infraestructura urbana y rural, limpieza pública, alumbrado público y la implementación de puestos de salud brindados a la comunidad, la cual tiene según entrevistas a diversos ciudadanos una percepción negativa tanto del municipio como de los servicios que este brinda, de esta manera se puede inferir que la causa principal de este escenario se encuentra en el hecho de que la población no está bien informada tanto de sus obligaciones tributarias así como del uso de sus tributos por parte del Estado, por tal motivo en esta investigación se busca comprobar científicamente si existe una relación significativa entre el conocimiento tributario y la satisfacción de los servicios públicos.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Mejía, A. (2014), en su tesis: “Confianza y desempeño gubernamental en Amecameca, México, 2009 - 2012” (Tesis pregrado). Universidad Autónoma del Estado de México, Amecameca, México. La investigación tuvo como objetivo demostrar que el nivel de desempeño del gobierno en Amecameca se asocia a su capacidad institucional y de gobierno. La muestra estuvo compuesta por 10 líderes. Siendo una investigación descriptivo donde empleó los instrumentos para la recolección de datos guía de entrevista. El autor llega a concluir que cuando existe confianza, surge una actitud de interés, de querer colaborar y

participar y que el desempeño produce actitudes de confianza en el ciudadano con respecto al gobierno municipal; además, durante el proceso de campaña electoral la confianza aumenta con las expectativas de nuevas administraciones.

Acosta, P. (2011), en su tesis: “Modelo para evaluar los programas de capacitación y educación tributaria del Servicio de Rentas Internas” (Tesis pregrado). Instituto de Altos Estudios Nacionales, Quito, Ecuador. La investigación tuvo como objetivo describir los programas de capacitación del Servicio de Rentas Internas incrementan en al menos un 50% el conocimiento del contribuyente sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Mediante una muestra de 2880 participantes de los cursos ejecutados. Siendo una investigación de diseño descriptivo donde para la recolección de datos empleó un instrumento de cuestionario. El autor llega a concluir que: no se cuenta con un diseño institucional que permita fortalecer el proceso de enseñanza – aprendizaje, de igual manera no existe un análisis de grupo objetivo, por otro lado el cumplimiento de las metas, demuestra que el contribuyente está interesado en conocer sobre la aplicación de la normativa tributaria pero la capacitada operativa para satisfacer esta demanda es limitada.

Medina, M. (2011) en su tesis: “Estrategias administrativas para optimizar la recaudación del impuesto sobre vehículo. Caso de estudio Municipio Libertador del Estado Mérida”. (Tesis posgrado). Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela. La investigación tuvo como objetivo presentar estrategias administrativas que optimicen la recaudación del impuesto sobre vehículo en la Municipalidad Libertador del estado de Mérida. Donde el tamaño de muestra fue de 4 funcionarios encargados de realizar la recaudación de impuestos. Siendo una investigación de tipo cualitativo donde la se empleó un cuestionario como instrumento para la recolección de datos. El autor llega a concluir que: existe ausencia de información en su sistema estructurado y falta de organización en cuanto al tema de recaudación lo cual presenta límites en el proceso de recaudación de impuestos sobre vehículos.

Chicas, M. (2011) en su tesis: "Propuesta para crear una unidad móvil de capacitación como herramienta para el fortalecimiento de la cultura tributaria en Guatemala". (Tesis posgrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Capitanía General de Guatemala, Guatemala. La investigación tuvo como objetivo contribuir al fortalecimiento de la cultura tributaria a través de la propuesta de soluciones viables que permitan llevar el mensaje tributario a la mayoría de la población guatemalteca. Donde la muestra estuvo constituida 14 trabajadores. Mediante una investigación de diseño descriptivo, mediante una guía de entrevista como instrumento de obtención de datos. El autor llega a la conclusión la población no presenta conocimientos sobre la cultura tributaria para un adecuado prado de impuestos, la poca educación y problemas de capacitación son causas para que la población no cuente con una cultura tributaria adecuado, la cultura tributaria no tiene relación directa con la recaudación.

Nacional

Cantos, M. (2014), en su tesis "Modelo de Administración Tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa" (Tesis posgrado) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú. La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un Modelo de Administración Tributaria que mejore de manera significativa la recaudación de ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa. Mediante un tamaño de muestra de 378 personas. Siendo una investigación de carácter descriptivo donde empleo guía de entrevista y cuestionario como instrumento de obtención de datos. Donde el autor llega a concluir que: la institución municipal no cuenta con la normativa de recaudación actualizada lo cual no ayuda a desarrollar las actividades de servicio público de mayor importancia.

Inca, M. (2015) en su tesis "Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Pacucha, Andahuaylas 2015". (Tesis pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de

Pacucha, 2015. El tamaño de muestra 339 usuarios de dicha institución. Mediante una investigación de diseño descriptivo – correlacional, para la obtención de datos empleó cuestionario y guía de observación como instrumentos. El autor llega a la conclusión que: existe relación positiva significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, cuando se ofrece mayor calidad de servicio a los usuarios, incrementara la satisfacción de los usuarios. La investigación contribuirá a la presente investigación en solucionar problemas en similares escenarios respecto a la satisfacción.

Mostacero, M. y Vásquez, K. (2014) con su tesis enunciada “Análisis comparativo de la aplicación de un programa de orientación y cultura tributaria en estudiantes del quinto año de secundaria de instituciones educativas públicas y privadas de la ciudad de Trujillo”. (Tesis pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. La investigación tuvo como objetivo medir los resultados de la aplicación de un Programa de Orientación y Cultura Tributaria en los estudiantes del quinto año de secundaria de las Instituciones Educativas públicas y privadas de la ciudad de Trujillo (centro cívico). Donde la muestra fue de 60 alumnos. Siendo una investigación de diseño descriptivo comparativo. Empleó como instrumento de recolección de datos cuestionario. El autor llega a la conclusión que: existe poco interés respecto a tributación en las instituciones privadas y públicas los cuales no consideran en su diseño curricular, en la evaluación comparativa no se observa diferencias entre las dos muestras.

Urbina, F. (2014) en su tesis enunciada “Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la intendencia regional La Libertad – SUNAT Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013”. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad del servicio que brinda los funcionarios de sección orientación al contribuyente sobre el grado de satisfacción de los usuarios de SUNAT – Trujillo 2013. Donde la muestra fue de 390 usuarios. Siendo una investigación de diseño descriptivo empleó como instrumento el cuestionario. El autor llega a concluir que: la calidad de atención a la población en las ventanillas es mala en un 51%,

presentan una insatisfacción representa el 76.92%. lo cual se obtiene un grado de relación positivo entre calidad de servicio y satisfacción del contribuyente.

Mogollón, V. (2014) en su tesis: “Nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012 para mejorar la recaudación pasiva de la región- Chiclayo, Perú”. (Tesis pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. La investigación tuvo como objetivo describir el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012 para mejorar la recaudación pasiva de la región Chiclayo, Perú. Mediante una muestra de 313 comerciantes. Siendo una investigación de tipo descriptivo – explicativo, donde empleo un cuestionario como instrumento. El autor llega a concluir que: la cultura tributaria es baja en los comerciantes también el ciudadano no tiene en cuenta sus obligaciones de su pago de tributo, lo cual califican de negativa e ineficiente la administración tributaria.

Local

Pinedo, H. & Meléndez, R. (2014), en su tesis “La evasión tributaria en los comerciantes de verduras ubicados en los mercados de la provincia de San Martín – año 2013”. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de evasión tributaria de los comerciantes de verduras ubicados en los mercados de la Provincia de San Martín al año 2013. Mediante un muestra 129 comerciantes. Siendo una investigación de tipo experimental y de diseño descriptiva para la obtención de datos empleó un cuestionario como instrumento. El autor llega a concluir que: un 59% presenta un nivel alto de evasión tributaria y el 39% son comerciantes formales, esto debido a que los comerciantes de verdura no cuentan con un conocimiento tributario ya que un 59% no realizaron una capacitación. Esta investigación contribuirá a la presente investigación en solucionar problemas en similares escenarios respecto al conocimiento tributario.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Conocimiento tributario

Salazar, J. (2015) define el conocimiento tributario como el entendimiento sobre la naturaleza fundamental de los tributos desde la perspectiva de una política fiscal responsable para el desarrollo de los Estados. De acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2017), todas las municipalidades en el Perú recaudan tributos, ello está normado por la Ley de Tributación Municipal con el Decreto Legislativo N°776, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por el Decreto Supremo N°156-2004-EF. Este marco legal señala que los ingresos municipales se sustentan en los impuestos municipales, las contribuciones y tasas que determinen los Concejos Municipales mediante Ordenanzas, los impuestos nacionales creados a favor de las Municipalidades distribuidos mediante el Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN), la participación de la recaudación de tributos a favor de las municipalidades y otros ingresos que perciban las municipalidades.

Evaluación de Obligaciones y fines tributarios

Impuesto Predial

De acuerdo al Capítulo I del Título II de la Ley de Tributación Municipal, Decreto Legislativo N°776, regula al impuesto predial del artículo 8 al 20. En el artículo 8, se señala que este tipo de impuesto es de periodicidad anual y grava los predios urbanos y rústicos, definiendo como predios a los terrenos (incluso a los ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua), las edificaciones que no pueden ser separadas, como también no pueden ser destruidos sin ser alterados.

Contribuyentes del Impuesto Predial

En el artículo 9 se consideran contribuyentes en calidad de sujetos pasivos, los sujetos (Natural o Jurídicas), según el Decreto Supremo N° 059-96-PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de Ley tienen como características entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y

reglamentarias, respecto de los predios que se les hubiesen entregado en concesión, durante el tiempo de vigencia del contrato).

Modalidades de pago del Impuesto Predial

Según el artículo 15, da a conocer que le impuesto se podrá cancelar por medio o través de dos alternativas:

- 1.- Contado: Teniendo como fecha límite hasta el último de día hábil de febrero por cada periodo.
2. Fraccionamiento: Teniendo como alternativa cancelar en partes o en cuotas en base a trimestres que por lo general debe ser saldado hasta el último día establecido según norma del estado o por la cual contempla la misma municipalidad, las mismas también son reajustadas a los índices de precios según estadística e Informática en función al pago de la primera cuota.

Destino del Impuesto Predial

En el artículo 20 se afirma que el rendimiento del impuesto contribuye principalmente en la renta de las municipalidades que presentan una jurisdicción en favor a los predios. Se considera un 5% para determinar rendimiento del Impuesto, que serán destinados de manera exclusiva para financiar el catastro y desarrollo distrital, así como a las acciones que realice la administración tributaria, destinadas a reforzar su gestión y mejorar la recaudación. Anualmente la Municipalidad Provincial deberá aprobar su Plan de Desarrollo Catastral para el ejercicio correspondiente, el cual tomará como base lo ejecutado en el ejercicio anterior. El 3/1000 del rendimiento del impuesto será transferido por la Municipalidad Provincial al Consejo Nacional de Tasaciones, para el cumplimiento de las funciones que le corresponde como organismo técnico nacional encargado de la formulación periódica de los aranceles de terrenos y valores unitarios oficiales de edificación, de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 294 o norma que lo sustituya o modifique.

Impuesto de Alcabala

El Capítulo II del Título II de la Ley de Tributación Municipal, Decreto Legislativo N°776, norma al Impuesto de Alcabala del artículo 21 al 29. De

acuerdo al artículo 21 este impuesto es de realización inmediata y grava las transferencias de propiedad de bienes inmuebles urbanos o rústicos a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad, inclusive las ventas con reserva de dominio; de acuerdo a lo que establezca el reglamento. En el artículo 22 se explica que la primera venta de inmuebles que realizan las empresas constructoras no se encuentra afecta al impuesto, salvo en la parte correspondiente al valor del terreno.

Contribuyentes del Impuesto de Alcabala

Según el artículo 23, es sujeto pasivo en calidad de contribuyente, el comprador o adquirente del inmueble.

Modalidades de pago del Impuesto de Alcabala

En el artículo 26 se explica que el pago del impuesto debe ser saldado conforma a la ley establecido hasta el último día hábil según calendario. Por lo tanto puede ser pagada al contado y de manera fraccionada que para ello debe haber un acuerdo entre ambas partes.

Destino del Impuesto de Alcabala

En el artículo 29 se afirma que el impuesto constituye como renta del ente público cuya jurisdicción se encuentre ubicado el inmueble materia de la transferencia. En el caso de Municipalidades Provinciales que tengan constituidos Fondos de Inversión Municipal, éstas serán las acreedoras del impuesto y transferirán, bajo responsabilidad o tutela del ente público en base a 10 primeros días hábiles, el 50% del impuesto a la Municipalidad Provincial donde se ubique el inmueble materia de transferencia y el 50% restante al Fondo de Inversión que corresponda.

Impuesto al Patrimonio Vehicular

En el Capítulo III del Título II de la Ley de Tributación Municipal, Decreto Legislativo N°776, se regula del artículo 30 al 37 el Impuesto al Patrimonio Vehicular. Según el artículo 30, es de periodicidad anual, grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibuses, con una antigüedad no mayor de tres años. Dicho plazo se

computará a partir de la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular.

Contribuyentes del Impuesto al Patrimonio Vehicular

En el artículo 31, se definen como sujetos pasivos, en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los vehículos señalados en el artículo anterior. El carácter de sujeto del impuesto se atribuirá con arreglo a la situación jurídica configurada al 01 de enero del año a que corresponda la obligación tributaria. Cuando se efectúe cualquier transferencia el adquirente asumirá la condición de contribuyente a partir del 01 de enero del año siguiente de producido el hecho.

Modalidades de pago del Impuesto al Patrimonio Vehicular

Está regida por el artículo 35 y señala que el impuesto podrá cancelarse de acuerdo a las siguientes alternativas: a) Al contado, hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año. b) En forma fraccionada, hasta en cuatro cuotas trimestrales. En este caso, la primera cuota será equivalente a un cuarto del impuesto total resultante y deberá pagarse hasta el último día hábil del mes de febrero. Las cuotas restantes serán pagadas hasta el último día hábil de los meses de mayo, agosto y noviembre, debiendo ser reajustadas de acuerdo a la variación acumulada del Índice de Precios al Por Mayor (IPM) que publica el instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

Tasas municipales

Las tasas municipales están reguladas por el Capítulo II del Título III de la Ley de Tributación Municipal, Decreto Legislativo N°776, se regula del artículo 66 al 75. De acuerdo al artículo 66, las coeficientes y tasas con contemplados por el consejo municipal en efecto de la municipalidad conforme a la ley Orgánica Municipal (LOM).

Tipos de tasas municipales

Según el artículo 68, las Municipalidades podrán imponer las siguientes tasas:

a) Tasas Coeficiente por servicios públicos: Considerados por la prestación de servicios o el mantenimiento a favor del contribuyente, lo cual se estará

calculando en promedio al primer trimestre un función a la Ordenanza N° 001_2011 /MPL, que por lo general será determinado por el costo en razón a los servicios que genera teniendo como tasa mensual importe de S/.5.00 para casa y habitaciones, mientras por otro lado se aplicara S/240.00 a las instituciones privadas y públicas.

b) Tasas por servicios administrativos o derechos: Son los pagos en concepto a los trámites y procesos administrativos que por lo particular figuran los bienes en propiedad del ente público. Según el artículo 70, estas tasas no superaran el valor del servicio que se ha sido prestado donde su rendimiento será financiado por sí mismo. En tanto los montos según prestaciones de servicios no podrán exceder a una Unidad Impositiva Tributaria, en caso que llegara a superar 1 UIT se aconseja acogerse al régimen promulgado por el Decreto Supremo y al Ministro de Economía y Finanzas conforme a la ley que establece

c) Las tasas por las licencias de apertura de establecimiento: Es el coeficiente que se expresa por la licencia de establecimiento, que por lo general debe ser saldada por los contribuyentes que quieran iniciar actividades industriales, comerciales y servicios. En el artículo 71, se menciona que la licencia de apertura de establecimiento presenta como característica en vigencia indeterminada. Los usuarios o contribuyentes deben realizar una declaración jurada, que por lo general no presentan ningún costo, para acreditar la permanencia del establecimiento. En tanto a los mercados de primera necesidad cuentan solo con una licencia de carácter corporativo, la misma está representada por una razón y denominación social.

d) Tasas por estacionamiento de vehículos: son las tasas que debe pagar todo aquel que estacione su vehículo en zonas comerciales de alta circulación, conforme lo determine la Municipalidad de la provincia correspondiente, con los límites que determine la Municipalidad Provincial respectiva y en el marco de las regulaciones sobre tránsito que dicte la autoridad competente del Gobierno Central.

e) Tasa de Transporte Público: son las tasas que debe pagar todo aquél que preste el servicio público de transporte en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial, para la gestión del sistema de tránsito urbano.

f) Otras tasas: son las tasas que debe pagar todo aquél que realice actividades sujetas a fiscalización o control municipal extraordinario, siempre que medie la

autorización prevista en el artículo 67. Este artículo señala que los entes públicos que donde figuran principalmente las municipalidades no pueden ser cobrar a través de una fiscalización en base a las actividades Industriales, Servicios y comerciales. La fiscalización puede ser requerida por las actividades la cual autoriza el congreso.

Sanciones por incumplimiento del pago de tributos municipales

De acuerdo a Gutiérrez, W. (2014), los contribuyentes que no cumplen con los pagos de sus tributos municipales son notificados mediante Resoluciones de Determinación, Resoluciones de Multa, Órdenes de Pago o demás documentos. El contribuyente puede presentar un Recurso de Reclamación Tributaria el que debe ser presentado en los 20 días hábiles de notificada la resolución; de exceder el plazo, el contribuyente debe cumplir con el pago de la obligación como condición para presentar el reclamo; si la sentencia resulta a favor del municipio, el contribuyente puede recurrir al Recurso de Apelación; posteriormente, los funcionarios de la municipalidad pueden ejecutar procedimientos de cobranza coactiva; asimismo la autoridad puede fijar los montos a cobrarse como intereses moratorios, los cuales son de aplicación diaria (Sotomayor, 2014).

Gutiérrez, W. (2014) también afirma que son reportados a las centrales de riesgo, afectando de este modo al historial crediticio de los contribuyentes que cuentan con deuda tributaria por lo cual no calificarán como sujetos aptos para recibir créditos de alguna entidad bancaria, financiera o casas comerciales.

Servicios públicos

Kotler, P. (1997) connota al servicio como cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, son esencialmente intangibles así que no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa y su producción puede estar vinculada o no con un producto físico. Kotler, Bloom y Hayes (2004) definen que la percepción o satisfacción es regulada por el estado de ánimo que presenta conforme al Servicios que está recibiendo. Según la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 26664), en los artículos 17, 18, 27, 28 y 29 del Capítulo II del Título I, las funciones específicas de las municipalidades incluyen normas, ejecución, administración, promover y controlar en los ámbitos de:

Evaluación de la satisfacción de los servicios públicos desde la perspectiva ciudadana

Calidad

La calidad de un servicio es conformada por todos los atributos o propiedades que lo constituyen y que le otorgan valor; mientras que la calidad de los productos puede ser fácilmente medible, la calidad de los servicios no lo es porque posee características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (Oliva & Pinzón, 2012).

Parasuraman, A., Zeithalm, V. y Berry, L. (1990) identificaron cinco dimensiones que los clientes utilizan para juzgar la calidad de servicio:

1. Tangibilidad: se analiza la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal y el material de comunicación
2. Fiabilidad: se evalúa la habilidad de las personas y de la organización para desempeñar el servicio prometido en una forma cuidadosa, fiable y acertada.
3. Capacidad de respuesta: se mide el deseo de ayudar a los usuarios, dar un servicio inmediato y accesibilidad al personal.
4. Seguridad: se evalúa el conocimiento y atención mostrado por los empleados y su credibilidad.
5. Empatía: se mide el cuidado y la atención individualizada a sus usuarios, el conocimiento de las necesidades específicas, prestar atención sin apuramientos y explicar al detalle los servicios que brinda.

Acondicionamiento territorial, vivienda y seguridad pública

En este servicio, la municipalidad cumple con generar planes de infraestructura que por lo general son diseñados en la zonas urbanas, que figuran principalmente en la obras de: Plazas, parques de recreación, plaza de concentración y otros monumentos prestándole atención a la apariencia de la infraestructura de la ciudad la cual debe ser visualmente atractiva; la inversión en las obras públicas debe verse reflejado en el resultado final; su culminación debe ser en los plazos pactados; la infraestructura debe encontrarse en buen estado; las obras públicas de infraestructura deben estar acorde a las necesidades de la población. Asimismo, vela por la conservación de la flora y fauna por tal motivo las zonas de protección de flora y fauna deben estar bien

implementadas; responden eficientemente a su objetivo de preservar estas especies.

Salud y saneamiento ambiental

En esta categoría, el municipio construye y equipa centros médicos, y puestos de salud con instrumentos adecuados en todas las especialidades; la atención del servicio de salud brindado es en el horario estipulado; ante emergencias diagnostican y tratan inmediatamente; cuentan con medicamentos; los profesionales de la salud inspiran confianza en sus pacientes. Además, se encarga del mantenimiento del área pública, donde figura la limpieza por la acumulación de basura por parte de la población; el municipio debe estandarizar el horario de recojo de basura; cuenta con suficientes carros recolectores; el personal cuenta con el equipo adecuado para realizar su labor; se preocupa por el ornato de la ciudad.

Educación, cultura y promoción social

La municipalidad en esta categoría busca crear, organizar y mantener bibliotecas municipales con cómodas instalaciones; con un horario de atención que propicie la participación del público; se encuentren bien equipadas; existan varios ejemplares del mismo material bibliográfico; el personal brinde atención individualizada para encontrar la información solicitada. Adicionalmente, el municipio promueve y/u organiza infraestructuras para personas de tercera edad, y otras que por lo general presenten indicadores de necesidad con instalaciones adecuadas; cubre las necesidades de quienes acoge; los familiares están bien informados de los servicios brindados; la comunidad desea participar debido a la confianza inspirada; los participantes están a gusto con los servicios otorgados.

Regulación del abastecimiento y comercialización de productos

El municipio en esta categoría fomenta la regulación y el control del comercio ambulatorio mediante la construcción de un adecuado mercado de abastos; aplica sanciones a los ambulantes; fomenta la formalización de los comerciantes a través de la orientación; garantiza un orden general en todo el mercado; distribuye estratégicamente los sectores del mercado de abastos.

Asimismo, busca incentivar al campo de la producción y el consumo de los productos que genera la misma localidad a través de acciones de promoción comercial; capacita gratuitamente a los productores de la zona; señala las zonas comerciales de la localidad; fomenta la asociatividad; desarrolla planes de dinamismo comercial.

1.4. Formulación del problema

General

¿Cuál es la relación entre el conocimiento tributario con la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017?

Específicos

- ¿Cómo está el conocimiento tributario de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017?

1.5. Justificación del estudio

Según las teorías de Salazar (2015) sobre el conocimiento tributario y la teoría de Kotler, Bloom y Hyes (2004) para la variable satisfacción de los servicios públicos.

Conveniencia: La presente investigación permitirá lograr resultados que ayuden a incrementar el conocimiento tributario en la población para mejorar la satisfacción de los servicios públicos, debido que es de suma importancia que la población tenga conocimiento sobre sus obligaciones tributarias.

Relevancia Social: Existe un conocimiento tributario deficiente por la población que realiza sus, tributos debido a la debilidad por los encargados de la administración en recaudación tributaria al no realizar campañas de concientización los cuales se están presentando una baja satisfacción de la población respecto a los servicios públicos.

Implicancias Prácticas: La presente investigación ayudara, a la municipalidad provincial de Lamas como un diagnóstico del problema que presenta dicha provincia respecto al conocimiento tributario, ya con los resultados obtenidos se sugiere recomendaciones con la finalidad de mejorar el conocimiento tributario de la población de lamas.

Valor teórico: La presente investigación contribuirá a ofrecer mayor conocimiento sobre el conocimiento tributario en la provincia de Lamas en sus distintos niveles, los cuales permitirán medir el comportamiento de la satisfacción de los servicios públicos para llegar a contrastar con las teorías planteadas.

Utilidad metodología: La presente investigación se justifica de acuerdo a la metodología empelada lo cual es una investigación descriptiva – correlacional sobre el conocimiento tributario y satisfacción de los servicios públicos, los resultados obtenidos en la provincia de Lamas, se aplicó como técnica de recolección de datos y como instrumento cuestionario para ambas variables de estudio lo cual permitirá a contrastar la hipótesis de investigación.

1.6. Hipótesis

General

H₀: La relación entre el conocimiento tributario con la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017 es positiva.

H_i: La relación entre el conocimiento tributario con la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017 es negativa.

Específicos

H₁: El conocimiento tributario es deficiente de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas, periodo 2017

H₂: El nivel de satisfacción es baja de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas, periodo 2017

1.7. Objetivos

General

Determinar la relación entre el conocimiento tributario con la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017.

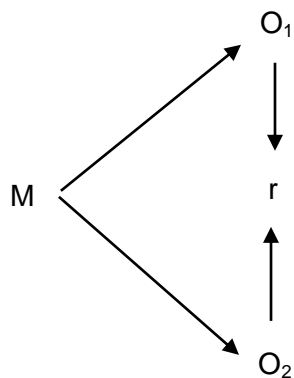
Específicos

- Analizar el conocimiento tributario de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017.
- valorar el nivel de satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue descriptivo - correlacional puesto que en este estudio primero se realizó una descripción de las variables conocimiento tributario y satisfacción de los servicios públicos dentro de la realidad problemática y posteriormente se determinó la relación que había entre ellas.



Donde:

M: Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2017

O₁: Conocimiento tributario

O₂: Satisfacción de los servicios públicos

2.2. Variables – Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Conocimiento Tributario	El conocimiento tributario es el entendimiento sobre la naturaleza fundamental de los tributos desde la perspectiva de una política fiscal responsable para el desarrollo de los Estados (Salazar, 2015).	Se medirá a través de un cuestionario a los Ciudadanos de la Municipalidad de Lamas.	Obligaciones y fines tributarios	Conocimiento de los tipos de tributos municipales	Nominal
				Conocimiento de las sanciones tributarias	
				Conocimiento del uso de los tributos municipales	
Satisfacción de los servicios públicos	La satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar la percepción de un servicio con sus expectativas (Kotler, Bloom & Hayes, 2004).	Para su medición se empleará un cuestionario dirigido a los Ciudadanos de la Municipalidad de Lamas.	Percepción de la Calidad del acondicionamiento territorial, vivienda y seguridad pública	Percepción de la Calidad en la construcción y mantenimiento de la infraestructura	Nominal
				Percepción de la Calidad en la conservación de la flora y fauna	
				Percepción de la Calidad en la organización y mantenimiento de los sistemas de señales y semáforos del tránsito peatonal y vehicular	
				Percepción de la Calidad en la prestación y administración cuando corresponda el servicio de alumbrado público y la dotación de energía eléctrica domiciliaria	
			Percepción de la Calidad de la salud y saneamiento	Percepción de la Calidad en la construcción y equipamiento postas médicas, botiquines y puestos de primeros auxilios.	

			ambiental	Percepción de la Calidad en el servicio de limpieza pública	
			Percepción de la Calidad de la educación, cultura y promoción social	Percepción de la Calidad en la creación, organización y mantenimiento de bibliotecas municipales.	
				Percepción de la Calidad en la promoción y/u organización de establecimientos de asilo, cunas infantiles e instituciones de protección al niño desvalido, al minusválido y al anciano.	
			Percepción de la Calidad de la regulación del abastecimiento y comercialización de productos	Percepción de la Calidad en la regulación y control del comercio ambulatorio.	
				Percepción de la Calidad en la producción y consumo de productos propios de la localidad.	

2.3. Población y muestra

Población: población electoral de la provincia de Lamas la cual está constituida por 10,898 personas según (RENIEC 2017).

Muestra: Para determinar la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(N - 1) * E^2 + z^2 * p * q}$$

Donde:

z = 1.96 (Valor de Z al 95% de confianza).

p = 0.9 (Probabilidad de obtener éxito).

q = 0.1 (Probabilidad de obtener fracaso).

N = 10,898 (Tamaño de la población).

E = 0.05 (Error de muestreo).

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.09}{10897}$	*	$\frac{10898}{0.34574}$
-----	-------------------------	---	----------------------	---	-------------------------

n =	$\frac{3767.918112}{27.59}$	137
-----	-----------------------------	------------

La muestra estuvo conformada por 137 ciudadanos de la provincia de Lamas en el periodo 2017.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica e instrumentos

La técnica empleada para la recolección de datos de las variables de investigación es la encuesta. La variable conocimiento tributario en su dimensión Obligaciones y fines tributarios se emplea el instrumento cuestionario con 12 ítems con una escala de medición 1) Conocimiento Nulo, 2) Conocimiento medio/ regular, 3) Conocimiento alto/ elevado. La variable nivel de satisfacción se emplea un cuestionario en sus dimensiones Calidad del acondicionamiento territorial, vivienda y seguridad pública con 20 ítems y dimensión calidad de la salud y saneamiento ambiental con 30 ítems con una

escala de medición 1) Totalmente en desacuerdo, 2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3) Totalmente de acuerdo. Los sujetos a encuestar fueron los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Lamas. Tras la aplicación de la prueba piloto se tuvo que el nivel de confiabilidad para el variable conocimiento tributario el alfa de Cronbach es de 0.868 y para la variable satisfacción de los servicios públicos el alfa de Cronbach es de 0.920.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos de la aplicación de ambos cuestionarios serán tabulados en el software SPSS 21 y Microsoft Excel, puesto que estos programas permiten y facilitan formular tablas de frecuencia, de correlación y figuras. Todo ello permitirá analizar y desarrollar cada uno de los objetivos propuestas en la presente investigación, de este modo, se dará solución a la problemática planteada. Es importante aclarar que el estadístico que se utilizará para establecer la correlación será el Chi-Cuadrado donde es una prueba de ajuste en el procedimiento de elección para el contraste de la hipótesis. Esta prueba se emplea en la presente investigación debido que ambas variables presentan escalas de medición de tipo nominal. Para la contratación de hipótesis se tiene en cuenta que si el chi calculado es mayor que el chi tabulado se acepta la hipótesis alternativa y si el chi calculado es menor que el chi tabulado se acepta la hipótesis nula.

2.6. Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la investigación se respetaron la privacidad de cada uno de los participantes en la investigación

III. RESULTADOS

3.1. Conocimiento tributario de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017

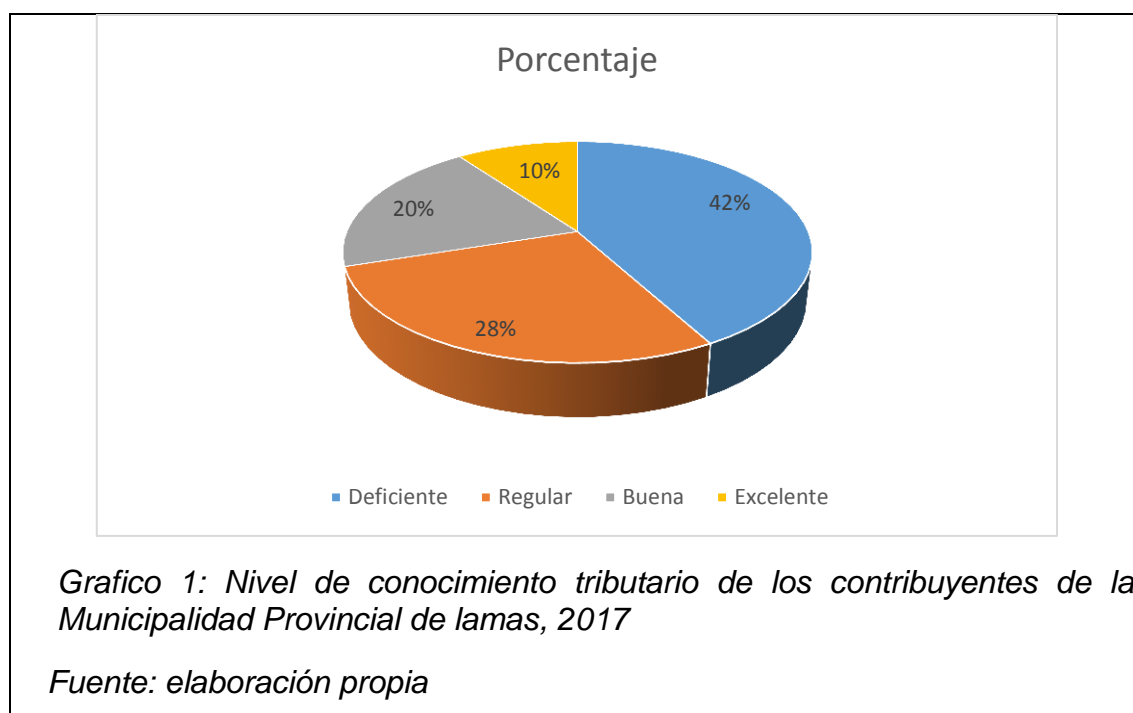
Para responder a este objetivo se aplicó una encuesta dirigida a la población de lamas, que nos permitieron saber, cuan informados o cuanto conocen sobre los tributos, dichos resultados se muestran en la siguiente tabla y figura

Determinar la relación entre el conocimiento tributario y la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017.

Tabla 1. Nivel de conocimiento tributario de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de lamas, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	57	42%
Regular	38	28%
Buena	28	20%
Excelente	14	10%
Total	137	100%

Nota. La calificación se obtuvo de acuerdo a los puntajes obtenidos de cada encuestado, donde: puntajes de 0 hasta 10 "deficiente", desde, 11 hasta 13 "Regular", desde, 14 hasta 17 "bueno" y desde, 18 hasta 20 "excelente".



Interpretación

La tabla 1 y gráfico 1 muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a la población de la Provincia de Lamas, en especial a los contribuyentes de los tributos, donde la finalidad fue determinar el nivel de conocimiento sobre los tributos de la Municipalidad, dando como resultado que el 42% de las personas encuestadas tiene un conocimiento deficiente sobre los tributos, es decir no conoce cuales son los tributos que la municipalidad recauda, entre las respuestas con menor puntaje fueron; los impuestos que gravan los juegos, es decir la población no conoce con exactitud sobre los impuestos a los juegos, como, loterías, bingos y rifas, mucho menos tienen en claro los ingresos que recauda la municipalidad. Por otro lado se puede ver que solo el 10% de los encuestados conoce con mayor precisión los impuestos que recauda la Municipalidad Provincial de Lamas, donde las preguntas de mayor puntaje fueron, preguntas como, del ítem 7 y 18 (ver anexo 01 y 02), sin duda alguna un porcentaje grande de la población no tiene conocimientos sobre los tributos municipales, el cual puede indicar que la municipalidad provincial de Lamas no está informando de manera adecuada a sus contribuyentes sobre los tributos que recaudados, generando el desconocimiento de la población, la misma puede ser la causa de que la población no cumplan en pagar los tributos, ya que desconoce sus obligaciones.

3.2. Nivel de satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017

El siguiente objetivo se desarrolló por cada uno de las dimensiones consignadas en la base teórica de la presente investigación, con la finalidad de dar mayor entendimiento.

Tabla 2. Satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas, por parte de la población, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	67	49%
Media	46	34%
Alta	24	18%
TOTAL	137	100%

Nota. La calificación se obtuvo de acuerdo a los puntajes obtenidos de cada encuestado, donde: puntajes de 49 hasta 82 "Baja", desde, 83 hasta 117 "Media", desde, 118 hasta 150 "Alta".

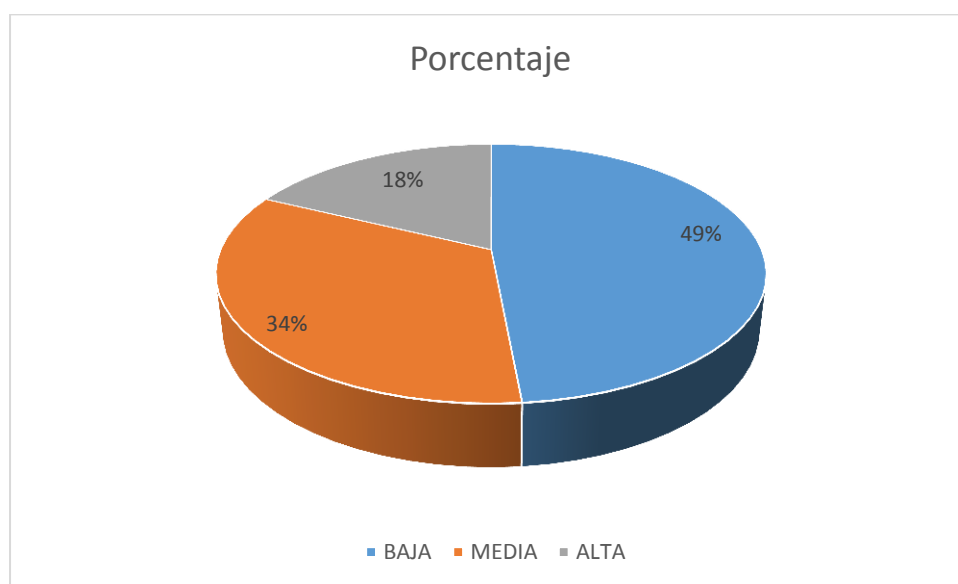


Gráfico 2

Gráfico 2: Satisfacción de los servicios públicos por parte de la población de Lamas, 2017

Fuente: elaboración propia

Interpretación

La tabla 2 y gráfico 2 muestran el resultado general de la aplicación de la encuesta a la población de la Provincia de Lamas, para saber su satisfacción de los servicios públicos que brinda la municipalidad, encontrando como resultado una satisfacción baja, así lo manifiesta el 49% de las personas tomadas en la encuesta, el 34% tiene una satisfacción media y solo el 18% de siente satisfecho con los servicios públicos que brinda la municipalidad. A raíz de los resultados se puede decir que hay porcentaje alto de la población de la Provincia de Lamas insatisfecha con los servicios públicos que brinda la municipalidad, la cual evidencia quizá la mala gestión de las autoridades municipales que no están atendiendo las necesidades más urgentes de la población.

3.3. Relación entre el conocimiento tributario y la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017

Tabla 3. Tabla de contingencia Conocimiento de los tributos * Satisfacción de los servicios

			Satisfacción_ de_ los servicios públicos			Total
			Baja	Media	Alta	
Conocimiento_ de_ los_ tributos	Deficiente	Recuento	38	17	2	57
		% del total	27,7%	12,4%	1,5%	41,6%
	Regular	Recuento	21	16	1	38
		% del total	15,3%	11,7%	0,7%	27,7%
	Buena	Recuento	3	11	14	28
		% del total	2,2%	8,0%	10,2%	20,4%
	Excelente	Recuento	5	2	7	14
		% del total	3,6%	1,5%	5,1%	10,2%
	Total	Recuento	67	46	24	137
		% del total	48,9%	33,6%	17,5%	100,0%

Fuente: resultados del SPSS

Interpretación

La tabla 3 de contingencia muestra que el 27.7% de la población que tiene conocimiento inadecuado sobre los tributos, muestra una baja satisfacción frente a los servicios públicos, el 12.7% muestra una satisfacción media y solo el 1.5% posee una satisfacción alta. Por otro lado la población que posee conocimiento regular sobre los tributos, el 15.3% de ellos muestra satisfacción baja frente a los servicios públicos que brinda la Municipalidad, el 11.7% una satisfacción media y solo el 0.7% muestra una satisfacción alta.

La población que tiene conocimiento bueno sobre los tributos, el 2.2% de ellos muestra una satisfacción baja frente a los servicios públicos, el 8% una satisfacción media y el 10.2% una satisfacción alta. Los que poseen un excelente conocimiento sobre los tributos, el 3.6% de ellos muestra una satisfacción baja frente a los servicios públicos, 1.5% satisfacción media y el 5.1% una satisfacción alta.

De los resultados observador se podría decir que cuanto más conozca la población sobre los tributos, más satisfecho se mostrará frente a los servicios

públicos, pero esta no siendo no siendo un factor determinante, ya que hay un porcentaje considerable de los que tienen un excelente conocimiento sobre los tributos que tienen una baja satisfacción frente a los servicios públicos (3.6%), razón por la cual se deduce que el nivel de conocimiento que tiene la población sobre los tributos no es un factor determinante para sentirse satisfecho o insatisfecho con los servicios públicos.

Tabla 4. Prueba de chi- Cuadrada

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,214 ^a	6	,000
Razón de verosimilitudes	53,503	6	,000
Asociación lineal por lineal	31,974	1	,000
N de casos válidos	137		

Fuente: resultados del SPSS

Interpretación

La prueba de Chi cuadra de la tabla 4 muestra a un error de 5%, al aceptar la hipótesis de la existencia de una relación entre las variables de estudio cometeríamos un error del 0.000, es decir que la chi cuadra de Pearson (X²) es de 0.000, la cual es menor a 0.05.

Tabla 5. Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,525	,000
N de casos válidos		137	

Fuente: resultados del SPSS

Interpretación

De la tabla 05 podemos deducir que la relación existente entre las variables de estudio, conocimiento tributario y satisfacción de los servicios públicos, es positiva pero no perfecta, es decir muestra una relación media, la cual indica que el conocimiento tributario influye de manera poco considerable sobre la satisfacción de los servicios públicos, es decir, independientemente de que la

población conozca o no sobre los tributos, siempre habrá siempre mostrara en menor o mayor medida su insatisfacción.

3.4. Prueba de hipótesis

Hipótesis plantadas:

H_1 : La relación entre el conocimiento tributario y la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017 es positiva.

H_0 : La relación entre el conocimiento tributario y la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017 es negativa.

Criterio para la decisión de la prueba de contrastación

Si: $t_t < t_c =$ Se rechaza la H_0

Si: $t_t > t_c =$ Se acepta la H_0

Donde

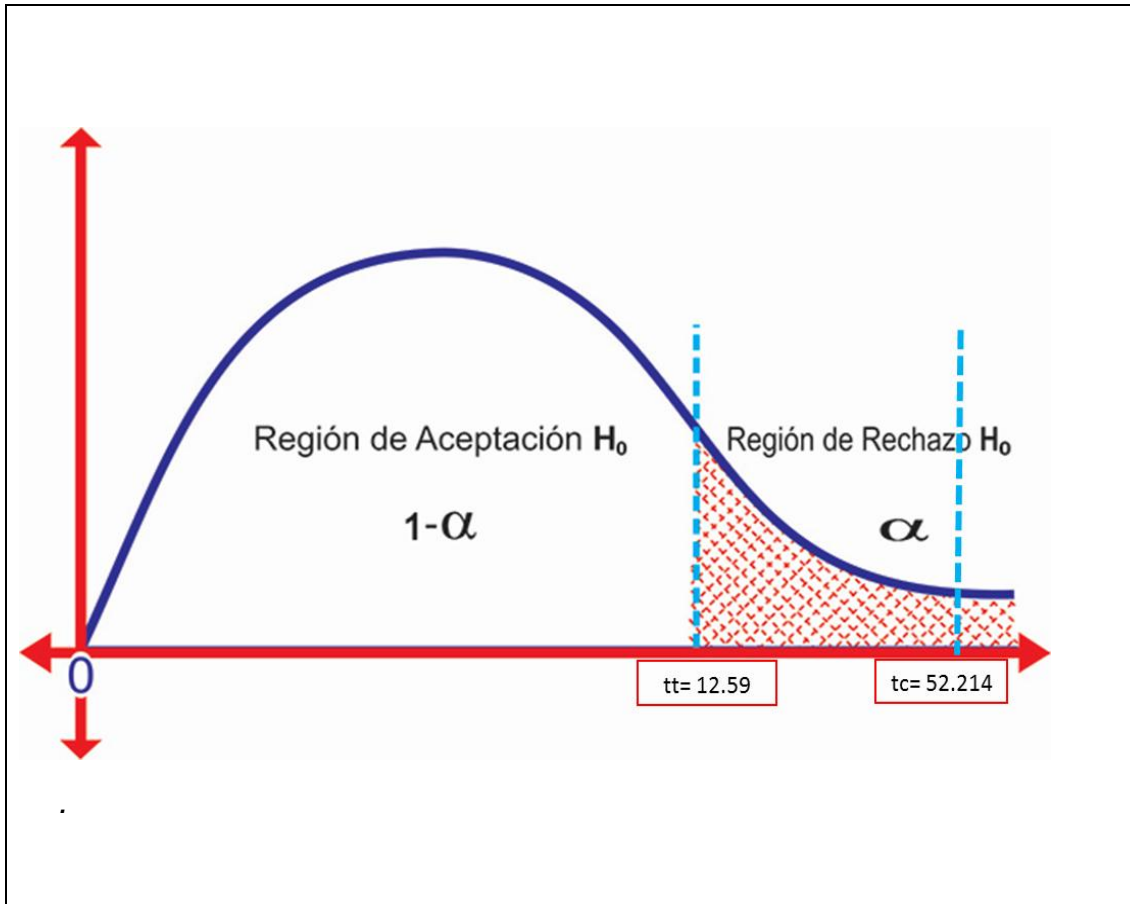
t_t = t tabulada

t_c : t calculada

Tabla 6. Prueba de constatación de hipótesis

Variables	Grados de libertad	Nivel de Confianza	t calculada	t tabular	Decisión
Conocimiento tributario					
Satisfacción de los servicios públicos	$(4-1) \times (3-1) = 6$	95%	52,214	12.59	Se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Fuente. Elaboración propia



Gráfica 3: Distribución Chi Cuadrada

Interpretación

De la tabla 06 y figura 3 podemos deducir a un nivel de significancia de 5% y con grados de libertad de 6, donde, según la tabla de valores de Chi cuadrada tenemos un valor límite de ($\chi_t=12.59$), según los análisis realizados tenemos un valor de Chi cuadrada de ($\chi_c=52.214$), es decir que el $\chi_t < \chi_c$, la cual indica que nuestro t calculada está dentro de la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0), por lo tanto según los criterios estadísticos se acepta la hipótesis alternativa (H_i) de la existencia de una relación positiva.

IV. DISCUSIONES

El conocimiento tributario es fundamental para la población, ya que este puede ayudar a que la población tome más conciencia sobre ella y cumpla eficientemente sus obligaciones tributarias, en este sentido en la presente investigación como primer objetivo se estableció determinar el conocimiento tributario de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas, no sin antes haber establecido por medio de autores, las dimensiones e indicadores que debían de emplearse. Es así por medio de la teoría expuesta por Salazar (2015), quien refiere que el conocimiento tributario es el entendimiento sobre la naturaleza fundamental de los tributos desde la perspectiva de una política fiscal responsable para el desarrollo de los Estados, por medio de dicha teoría se logró establecer la dimensión a nivel de conocimiento, gracias a las definiciones e indicadores de ciertos elementos fue posible desarrollar un cuestionario, encontrando como resultado que el conocimiento tributario de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas es deficiente, así lo confirman el 42% tomados en la encuesta, los otros 28% muestra un conocimiento regular, el 20% conocimiento buena y solo el 10 muestra tener un conocimiento excelente, del cual podemos decir que la población de Lamas desconoce sobre los tributos, el cual puede ser una de las razones que no cumplan con sus obligaciones tributarias. Lo mencionado guarda una ligera relación con la investigación realizada por Chicas (2011), quien realizó una propuesta para crear una unidad móvil de capacitación como herramienta para el fortalecimiento de la cultura tributaria en Guatemala, donde llega a concluir que por la inexistente o equivocada cultura tributaria, se evidencia el desconocimiento y desinterés de la población guatemalteca hacia el correcto y oportuno pago de impuestos; asimismo, la mínima capacidad instalada para impartir educación y los problemas de acceso a los centros de capacitación regionales, entre otras causas, hacen que la cultura tributaria sea casi nula en la mayoría de la población, principalmente en las áreas rurales.

Una gestión eficiente por parte de los gobiernos, puede traducirse en la satisfacción de la población frente a los servicios públicos prestados por el mismo, en este sentido como un segundo objetivo en la presente investigación se buscó conocer la satisfacción de los servicios públicos que brinda la

municipalidad provincial de Lamas, la cual se evaluó teniendo como referencia a Kotler, Bloom & Hayes, (2004), quienes sostienen que la satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar la percepción de un servicio con sus expectativas, gracias a los aportes de dicha teoría se logró establecer dimensiones e indicadores, por medio de ellas se logró establecer un cuestionario la cual fue dirigida a la población de la Provincia de Lamas, encontrando como resultado, que el 49% de las personas tomadas en la encuesta su satisfacción es baja, el 34% de ellos muestra una satisfacción media, y solo el 18% muestra una satisfacción alta. Todo lo mencionado guarda una ligera relación con la investigación realizada por Inca (2015), quien en su investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de pacucha, Andahuaylas, concluyo que la población es el elemento calve de las instituciones públicas, donde muchos de ellos se encuentran insatisfechos con el servicios que brindan las municipalidades, razón por la cual muchos dejan de pagar sus obligaciones tributarias.

El conocimiento de los tributos por parte de la población es muy importante, sobre todo, donde se destina dichos tributos, la cual será clave para concientizar a la población, y que los mismos se sienten satisfechos con los servicios públicos que se les brinda. En la presente investigación se estableció determinar la relación entre el conocimiento tributario y la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas, para lo cual se tomó las teorías expuestas por, Salazar (2015) y Kotler, Bloom & Hayes, (2004), en tal sentido por medio de la evaluación de los resultados se llegó a determinar la existencia de una relación entre el conocimiento tributario y la satisfacción de los servicios públicos, pero una relación media. El resultado encontrado guarda una ligera relación con la investigación realizada por Urbina (2014), quien llevo una investigación sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, encontrando una relación significativa entre las variables, calidad de servicio y satisfacción de los contribuyentes

V. CONCLUSIONES

5.1 Se evidencio la existencia de una relación positiva pero no perfecta, entre las variables objeto de estudio, cometeríamos un error del 0.000, es decir que la chi cuadrado de Pearson (X^2) es de 0.000, la cual es menor a 0.05. conocimiento tributario y satisfacción de los servicios públicos; es decir una relación media, la cual indica que el conocimiento tributario tiene una incidencia directa con la satisfacción de los servicios públicos, aunque no muy considerable.

5.2 En cuanto al conocimiento tributario se evidencio que el 42% de la población encuestada posee un conocimiento deficiente, el 28% tiene un conocimiento regular, el 20% conocimiento bueno y solo el 10% de la población tomada en la encuesta posee un conocimiento excelente, sin duda alguna un porcentaje considerable de la población que no tiene conocimientos sobre los tributos municipales, el cual puede indicar que la municipalidad provincial de Lamas no está informando de manera adecuada a sus contribuyentes sobre los tributos recaudados.

5.3 Por otro lado la población de la provincia de Lamas muestra una satisfacción baja frente a los servicios públicos que presta la municipalidad, donde el 49% de la población encuestada muestra una satisfacción baja, 34% satisfacción media y solo el 18% muestra una satisfacción alta. La alta insatisfacción mostrada por la población de Lamas, evidencia quizá la mala gestión de las autoridades municipales que no están atendiendo las necesidades más urgentes de la población.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1** A la municipalidad Provincial de lamas establecer estrategias a un corto plazo orientados a generar confianza por parte de la población en cuanto a la recaudación de los tributos, con la finalidad de poder concientizar para el cumplimiento de los mismos.
- 6.2** A la municipalidad de la Provincia de Lamas fijar estrategias que permitan llegar a un porcentaje mayor de la población, con la finalidad de informar sobre los ingresos tributarios que tiene la municipalidad y la importancia de las mismas para atender las necesidades de la población.
- 6.3** A la municipalidad provincial de lamas tener bien establecido su Plan Operativo Anual, donde se dé prioridad a las necesidades más urgentes de la población y hacer partícipe de la gestión a toda la ciudadanía.

VII. REFERENCIAS

- Acosta, P. (2011). Modelo para evaluar los programas de capacitación y educación tributaria del Servicio de Rentas Internas. (Tesis pregrado).
- Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (10 de marzo del 2015). [Plataforma virtual]. Recuperado de <http://www.iadb.org/es/noticias/comunicados-de-prensa/2015-03-10/estadisticas-tributarias-en-america-latina-y-el-caribe,11082.html>
- Banco mundial. (2017). Recaudación impositiva (% del PIB). [Plataforma virtual]. Recuperado de <http://datos.bancomundial.org/indicador/GC.TAX.TOTL.GD.ZS?end=2014&start=1973&view=chart>
- Cantos, M. (2014). Modelo de Administración Tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa. (Tesis posgrado). Universidad Privada Antenor Orrego, La Libertad, Perú.
- Carpeta Pedagógica. Plataforma Educativa de Recursos Digitales. (2017). Escala de Calificación de los Aprendizajes en la Educación Básica. [Plataforma virtual]. Recuperado de <http://carpetapedagogica.com/escaladecalificaciondelosaprendizajes.php>
- Chicas, M. (2011). Propuesta para crear una unidad móvil de capacitación como herramienta para el fortalecimiento de la cultura tributaria en Guatemala. (Tesis de posgrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Capitanía General de Guatemala, Guatemala.
- Concejo Municipal de la Municipalidad Provincial de Lamas. (12 de enero del 2011). Ordenanza. [Ordenanza N°001-2011/MPL].
- Congreso de la República del Perú. (20 de julio del 2000). Ley de Tributación Municipal. [Decreto Legislativo N°776]. Diario Oficial El Peruano.
- Congreso de la República del Perú. (22 de septiembre del 1996). Ley Orgánica de Municipalidades. [Ley N° 26664]. Diario Oficial El Peruano.

- García, J., Mart, A. & Caro, L. (2009). ¿Qué es la percepción de la calidad del servicio? nuevas aportaciones tras el uso de la introspección personal y subjetiva. *Revista Portuguesa De Marketing*, 13(25), 35-44
- Gutiérrez, W. (2014). ¿Qué pasa si no pago impuestos municipales?. Recuperado de <http://www.pqs.pe/finanzas-personales/que-pasa-si-no-pago-impuestos-municipales>
- Hardin, R. (2010). *Confianza y Confiabilidad*. México: FEC.
- Inca, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Pacucha, Andahuaylas 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac, Perú.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. Editorial Prentice-Hall; México.
- Kotler, P., Bloom, P. & Hayes, T. (2004). *El marketing de servicios profesionales*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Luján, N. (1999). *La construcción de la confianza política*. México: IFE.
- Medina, M. (2011). Estrategias administrativas para optimizar la recaudación del impuesto sobre vehículo. Caso de estudio Municipio Libertador del Estado Mérida. (Título posgrado). Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela.
- Mejía, A. (2014). *Confianza y desempeño gubernamental en Amecameca, México, 2009-2012*. (Tesis pregrado). Universidad Autónoma del Estado de México, Amecameca, México.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2017). Del Gobierno Municipal. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/sistema-tributario-lineamientos-de-politica-tributaria/del-gobierno-municipal>
- Mogollón, V. (2014). Nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012 para mejorar la recaudación pasiva de la región- Chiclayo, Perú. (Tesis pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Perú.
- Mostacero, M. & Vásquez, K. (2014). Análisis comparativo de la aplicación de un programa de orientación y cultura tributaria en estudiantes del quinto año de secundaria de instituciones educativas públicas y privadas de la ciudad de Trujillo. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

- Oliva, E. & Pinzón, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), [160-191].
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service*. Estados Unidos: The Free Press.
- Perucámaras. (11 de abril del 2016). Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/economia/recaudacion-tributaria-macro-region-oriente-aumento-mas-7-2158193>
- Petracci, M. (1998). La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano-usuario de servicios públicos privatizados. Buenos Aires, Argentina: Instituto Nacional de la Administración, Dirección de Estudios e Investigaciones.
- Pinedo, H. & Meléndez, R. (2015). *La evasión tributaria en los comerciantes de verduras ubicados en los mercados de la provincia de San Martín – año 2013*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín, San Martín, Perú.
- Pinedo, L. & Delgado, R. (2015). Incidencia de la evasión del Impuesto a la Renta en la Situación económica y financiera de las Mypes del sector abarrotes en el distrito de Tarapoto. Periodo 2013. (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad Nacional de San Martín, San Martín, Perú.
- RENIEC (2017) Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Perú. Recuperado de: <https://www.reniec.gob.pe/portal/institucional2.htm>
- Salazar, J. (30 de septiembre del 2015). El conocimiento de la tributación no tiene que estar necesariamente alejada del ciudadano de a pie. Enfoque Derecho. [Revista electrónica]. Recuperado de <http://enfoquederecho.com/publico/el-conocimiento-de-la-tributacion-no-tiene-que-estar-necesariamente-alejada-del-ciudadano-de-a-pie/>
- Sotomayor, A. (2014). Arbitrios municipales y cobranzas coactivas. Conoce tus derechos como vecino. Defensoría del Pueblo. [Plataforma virtual]. Recuperado de www.defensoria.gob.pe/blog/arbitrios-municipales-y-cobranzas-coactivas-conoce-tus-derechos-como-vecino/

- Urbina, F. (2014). Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la intendencia regional La Libertad – SUNAT Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú.
- Vargas, S. (2016). Nivel de evasión tributaria del Nuevo RUS y su efecto en la recaudación de impuestos en la Intendencia Regional de Lambayeque. (Tesis de licenciado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Título	Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis	Variables	Población	Técnica
Conocimiento tributario y satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017	<p>¿Cuál es la relación entre el conocimiento tributario con la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017?</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •¿Cómo está el conocimiento tributario de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017? •¿Cuál es el nivel de satisfacción de 	<p>Determinar la relación entre el conocimiento tributario con la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017.</p>	<p>H₀: La relación entre el conocimiento tributario y la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017 es positiva.</p>	<p>Variables 1: conocimiento tributario</p> <p>Variable 2: satisfacción de los servicios públicos</p>	<p>Población electoral del Provincia de Lamas en el periodo 2016 está constituida por 10,898 votantes.</p>	Encuesta
		<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Conocer el conocimiento tributario de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017. •Identificar el nivel de satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 20 	<p>H₁: La relación entre el conocimiento tributario y la satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017 es negativa.</p> <p>Específico</p> <p>H₁: El conocimiento tributario es deficiente de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas, periodo</p>	<p>Dimensiones</p> <p>De la Variable 1: Obligaciones y fines tributarios</p> <p>De la Variable 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del acondicionamiento territorial, vivienda y seguridad pública. • Calidad de la salud y saneamiento ambiental • Calidad de la educación, cultura y promoción social. • Calidad de la regulación del abastecimiento y comercialización de productos. 	<p>Muestra</p> <p>La muestra está conformada por 137 Ciudadanos del provincia de Lamas en el periodo 2016.</p>	Instrumentos

	los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017?		2017 H ₂ : El nivel de satisfacción es baja de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas, periodo 2017			
--	--	--	---	--	--	--

ANEXO 2: Cuestionario sobre conocimiento tributario

Este instrumento tiene por objetivo principal calificar el conocimiento tributario que tienen usted como contribuyente tributario de la Municipalidad Provincial de Lamas. Este cuestionario consta de una serie de preguntas a las cuales usted deberá de responder de manera concreta, el grado de conocimiento que presenta sobre el ítem, teniendo en cuenta lo siguiente:

- 1 : Conocimiento nulo**
- 2 : Conocimiento medio / regular**
- 3 : Conocimiento alto / elevado**

Ítem	Conocimiento de los tipos de tributos municipales	Opciones		
01	¿Qué tanto conoce respecto al impuesto predial?	1	2	3
02	¿Qué tanto conoce respecto al impuesto de alcabala?	1	2	3
03	¿Qué tanto conoce respecto al impuesto al patrimonio vehicular?	1	2	3
04	¿Qué tanto conoce respecto al impuesto a las apuestas?	1	2	3
05	¿Qué tanto conoce respecto al impuesto a los juegos?	1	2	3
06	¿Qué tanto conoce respecto al impuesto a los espectáculos públicos no deportivos?	1	2	3
Ítem	Conocimiento de las sanciones tributarias	Opciones		
07	¿Sabe usted que frente al incumplimiento de la declaración jurada usted puede ser multado con montos que varían entre el 15% y el 100% de la UIT?	1	2	3
08	¿Conoce usted que la reducción de la multa puede efectuarse hasta en un 90% si cumple con cancelar la sanción previa a la entrega de una notificación o requerimiento de la Administración?	1	2	3
09	¿Sabía usted que la cancelación de la sanción después de la notificación o requerimiento de la Administración, disminuye en un 80%?	1	2	3
Ítem	Conocimiento del uso de los tributos municipales	Opciones		
10	¿Sabía usted que los tributos municipales son empleados para obras como parques en la ciudad de Lamas?	1	2	3
11	¿Sabía usted que pagando sus tributos municipales contribuye con la mejora de carreteras?	1	2	3
12	¿Sabía usted que los tributos municipales son empleados en actividades en beneficio de la población?	1	2	3

ANEXO 3: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción de los servicios públicos

Este instrumento tiene por objetivo principal identificar el nivel de satisfacción de los servicios públicos de los habitantes de la provincia de Lamas. Para ello, se le solicita de su participación, contribuyendo con su respuesta de manera clara y honesta. Debe de tener en cuenta que las opciones de respuesta tienen una calificación del 1-3, los cuales presentan los siguientes valores:

Valor	1	2	3
Significado	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente de acuerdo

			Escala		
Calidad del acondicionamiento territorial, vivienda y seguridad pública			1	2	3
Calidad en la construcción y mantenimiento de la infraestructura	1	La apariencia de la infraestructura de la ciudad es visualmente atractiva.			
	2	La inversión en las obras públicas se refleja en el resultado final.			
	3	La culminación de la obra ha sido en los plazos pactados.			
	4	La infraestructura se encuentra en buen estado.			
	5	Las obras públicas de infraestructura van acorde a las necesidades de la población.			
Calidad en la conservación de la flora y fauna	6	Las zonas de protección de flora y fauna están bien implementadas.			
	7	Las zonas de conservación responden eficientemente a su objetivo de preservar estas especies.			
	8	Existe buena señalización del camino que puede recorrer el turista.			
	9	Cuenta con personal capacitado que responden a las dudas de los turistas.			
Calidad en la organización y mantenimiento de los sistemas de señales y	10	El horario de atención es el adecuado para incursionar en las zonas protegidas.			
	11	Los sistemas de señales y semáforos del tránsito peatonal y vehicular se encuentran en buen estado.			
	12	Están estratégicamente ubicados.			

semáforos del tránsito peatonal y vehicular	13	La municipalidad se preocupa por colocar y reparar con prontitud dichas señales.			
	14	Están correctamente instaladas.			
	15	La municipalidad comprende que son necesarios para prevenir los accidentes.			
Calidad en la prestación y administración cuando corresponda el servicio de alumbrado público y la dotación de energía eléctrica domiciliaria	16	La municipalidad mantiene en correcto estado los postes de alumbrado público.			
	17	El servicio es brindado durante todo el día.			
	18	Ante cualquier problema técnico tiene la capacidad de solucionarlo.			
	19	El personal es el idóneo para arreglar cualquier problema.			
	20	Atiende a los usuarios ante cualquier emergencia.			
Calidad de la salud y saneamiento ambiental					
Calidad en la construcción y equipamiento postas médicas, botiquines y puestos de primeros auxilios	21	Las postas médicas, botiquines y puestos de primeros auxilios cuentan con los instrumentos adecuados para todas las especialidades			
	22	La atención del servicio de salud brindado es en el horario estipulado.			
	23	Ante emergencias, el personal diagnostica y trata inmediatamente al paciente.			
	24	Cuentan con medicamentos.			
	25	Los profesionales de la salud inspiran confianza en sus pacientes.			
Calidad en el servicio de limpieza pública	26	Están ubicadas adecuadamente las áreas para la acumulación de basura y/o el aprovechamiento industrial de desperdicios.			
	27	El municipio tiene estandarizado el horario de recojo de basura.			
	28	Cuenta con suficientes carros recolectores.			
	29	El personal cuenta con el equipo adecuado para realizar su labor.			
	30	El municipio se preocupa por el ornato de la ciudad.			
Calidad de la educación, cultura y promoción social					

Calidad en la creación, organización y mantenimiento de bibliotecas municipales	31	Se ha creado bibliotecas municipales con cómodas instalaciones.			
	32	El horario de atención es el propicio para la participación del público.			
	33	Se encuentren bien equipadas.			
	34	Existen varios ejemplares del mismo material bibliográfico.			
	35	El personal brinda atención individualizada para encontrar la información solicitada.			
Calidad en la promoción y/u organización de establecimientos de asilo, cunas infantiles e instituciones de protección al niño desvalido, al minusválido y al anciano	36	El asilo, cunas infantiles e instituciones de protección al niño desvalido, al minusválido y al anciano cuentan con instalaciones adecuadas.			
	37	Cubren las necesidades de quienes acoge.			
	38	Los familiares están bien informados de los servicios brindados.			
	39	La comunidad desea participar debido a la confianza inspirada.			
	40	Los participantes están a gusto con los servicios otorgados.			
Calidad de la regulación del abastecimiento y comercialización de productos					
Calidad en la regulación y control del comercio ambulatorio	41	En la localidad se cuenta con un adecuado mercado de abastos.			
	42	Se aplican sanciones a los ambulantes.			
	43	El municipio fomenta la formalización de los comerciantes a través de la orientación.			
	44	La municipalidad garantiza el orden y la limpieza en el mercado.			
	45	Distribuye estratégicamente los sectores del mercado de abastos.			
Calidad en la producción y consumo de productos propios de la localidad	46	La municipalidad ejecuta acciones de promoción comercial.			
	47	Capacita gratuitamente a los productores de la zona.			
	48	Señaliza las zonas comerciales de la localidad.			
	49	Fomenta la asociatividad.			
	50	Desarrolla planes de dinamismo comercial.			

FICHA DE VALIDACION DE EXPERTO

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del experto: JUAN RAFAEL JUAREZ DIAZ

Grado Académico: DOCTOR EN ADMINISTRACION

Institución donde labora: EPG-UCV- TARAPOTO

Título de la Investigación: CONOCIMIENTO TRIBUTARIO Y SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS PERIODO 2017

Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO SOBRE EL CONOCIMIENTO TRIBUTARIO

Autor del Instrumento: AMADIS GUIMALE VALLES VALLES

(1) MUY MALO (2) MALO (3) REGULAR (4) BUENO (5) EXCELENTE

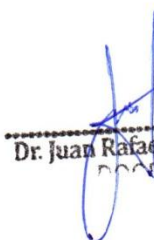
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al conocimiento del plan de incentivos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes al conocimiento del plan de incentivos					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal						
TOTAL						

I. OPINION DE APLICABILIDAD:

Objetivo y consistente para su aplicación

II. PROMEDIO DE VALORACION:

4.8


 Dr. Juan Rafael Juárez Díaz

Tarapoto, 15 de 07 del 2017

FICHA DE VALIDACION DE EXPERTO

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del experto: NORMAN SORIA BARDALES

Grado Académico: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA

Institución donde labora: INDEPENDIENTE

Título de la Investigación: CONOCIMIENTO TRIBUTARIO Y SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS PERIODO 2017

Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO SOBRE EL CONOCIMIENTO TRIBUTARIO

Autor del Instrumento: AMADIS GUIMALE VALLES VALLES

(1) MUY MALO (2) MALO (3) REGULAR (4) BUENO (5) EXCELENTE

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al conocimiento del plan de incentivos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes al conocimiento del plan de incentivos					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal						
TOTAL						

I. OPINION DE APLICABILIDAD:

objetos Constitutivos para su aplicación.

II. PROMEDIO DE VALORACION:

4.8

Amadis

.....
C.P.C.C. M.Sc. Norman Soria Bardales
MAT. N° 19-214

Tarapoto, 16 de 07 del 2017

FICHA DE VALIDACION DE EXPERTO

V. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: GEORGE LOPEZ SAAVEDRA

Grado Académico: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

Institución donde labora: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS

Título de la Investigación: CONOCIMIENTO TRIBUTARIO Y SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS PERIODO 2017

Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO SOBRE EL CONOCIMIENTO TRIBUTARIO

Autor del Instrumento: AMADIS GUIMALE VALLES VALLES

(2) MUY MALO (2) MALO (3) REGULAR (4) BUENO (5) EXCELENTE

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al conocimiento del plan de incentivos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes al conocimiento del plan de incentivos					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal						
TOTAL						

VI. OPINION DE APLICABILIDAD:

El cuestionario es aplicable a 12 variable.

VII. PROMEDIO DE VALORACION:

4.80

Tarapoto, 17 de Julio del 2017


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS

 M^c. CPCC. George López Saavedra
 GERENTE DE RENTAS

FICHA DE VALIDACION DE EXPERTO

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del experto: JUAN RAFAEL JUAREZ DIAZ

Grado Académico: DOCTOR EN ADMINISTRACION

Institución donde labora: EPG-UCV- TARAPOTO

Título de la Investigación: CONOCIMIENTO TRIBUTARIO Y SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS PERIODO 2017

Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Autor del Instrumento: AMADIS GUIMALE VALLES VALLES

(1) MUY MALO (2) MALO (3) REGULAR (4) BUENO (5) EXCELENTE

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al conocimiento del plan de incentivos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes al conocimiento del plan de incentivos					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal						X
TOTAL						X

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

Claro y actual para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

4.7


Dr. Juan Rafael Juarez Diaz

Tarapoto, 15 de 07 del 2017

FICHA DE VALIDACION DE EXPERTO

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del experto: NORMAN SORIA BARDALES

Grado Académico: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA

Institución donde labora: INDEPENDIENTE

Título de la Investigación: CONOCIMIENTO TRIBUTARIO Y SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS PERIODO 2017

Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Autor del Instrumento: AMADIS GUIMALE VALLES VALLES

(1) MUY MALO (2) MALO (3) REGULAR (4) BUENO (5) EXCELENTE

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al conocimiento del plan de incentivos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes al conocimiento del plan de incentivos					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
	Subtotal					X
	TOTAL					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

Para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

4.7

Amis

.....
C.P.C.C. M.Sc. Norman Soria Bardales
MAT. N° 19-214

Tarapoto, 16 de 07 del 2017

FICHA DE VALIDACION DE EXPERTO

VIII. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: GEORGE LOPEZ SAAVEDRA

Grado Académico: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

Institución donde labora: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS

Título de la Investigación: CONOCIMIENTO TRIBUTARIO Y SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS PERIODO 2017

Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Autor del Instrumento: AMADIS GUIMALE VALLES VALLES

(3) MUY MALO (2) MALO (3) REGULAR (4) BUENO (5) EXCELENTE

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al conocimiento del plan de incentivos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes al conocimiento del plan de incentivos					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal						
TOTAL						

IX. OPINION DE APLICABILIDAD:

El cuestionario es aplicable a la variable.

X. PROMEDIO DE VALORACION:

4.80

Tarapoto, 17 de Julio del 2017


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS
 Mg. CPCC. George López Saavedra
 GERENTE DE RENTAS



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LAMAS

"Capital Folklórica de la Región San Martín"

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

AUTORIZACIÓN

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS

AUTORIZA:

A AMADIS GUIMALE VALLES VALLES, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, a acceder a todas las fuentes de información necesarias disponibles en la institución para la ejecución del Proyecto Titulado: "CONOCIMIENTO TRIBUTARIO Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS PERIODO 2017".

Lamas, 31 de Julio del 2017.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS

Ing. Fernando del Castillo Tang
ALCALDE

Jr. Zósimo Rivas Nº 282 - Lamas

Pág. Web: www.municipalidadlamas.gob.pe, e-mail: munilamas@hotmail.com

Telefax: 042 - 543013 - 042 - 543329

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo AMADIS GUIMALÉ VALLES VALLES, identificado con DNI (X)
OTRO () Nº: 42990259, egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad
César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
CONOCIMIENTO TRIBUTARIO Y SATISFACCIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE LAMAS PERIODO 2017 en el Repositorio
Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo
822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 42990259

FECHA: 26/12/17.

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

El Docente Metodólogo de Investigación, Dr. **Juan Rafael Juarez Diaz**, ha revisado la tesis del estudiante **Br. Amadís Guimalé Valles Valles** titulada "Conocimiento tributario y satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017", constató que la misma tiene un índice de similitud de 25%.

Verificable en el reporte de originalidad del programa *TURNITIN*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Tarapoto, 09 de febrero de 2018



.....
Dr. Juan Rafael Juarez Diaz
C. Ps. P. 19217
Docente Metodólogo
DNI: 00832534

Conocimiento tributario y satisfacción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado