

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



TESIS

**CULTURA TRIBUTARIA Y LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES EN EL
DISTRITO DE PADRE ABAD,
REGIÓN UCAYALI.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

RÍOS CHÁVEZ, SINDY MARÍA

TINGO MARÍA -PERÚ

2022



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 004-2022-EPA- FCEA-UNAS
REUNIÓN PRESENCIAL

Siendo las 11:30 horas del día lunes 16 de mayo de 2022, se reúnen en el Centro de Simulación de Negocios de la EPA, los miembros del jurado calificador de tesis designados mediante Resolución Nro. 098-2020-D-FCEA, por lo que se autoriza la ejecución de la tesis con Resolución N° 180/2020-D-FCEA. Mediante estos documentos se acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos; por cuanto, el jurado procede a dar inicio a la sustentación de tesis para optar el título de Licenciado en Administración, titulada:

CULTURA TRIBUTARIA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES EN EL DISTRITO DE PADRE ABAD, REGIÓN UCAYALI

Presentada por la Bachiller en Ciencias Administrativas **RIOS CHAVEZ, SINDY MARIA**

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor en concordancia con el Art. 48 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; se procedió a la respectiva calificación en conformidad con el Art. 53 del mismo reglamento. Siendo el resultado siguiente:

APROBADO POR: UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 12:45 horas, se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 16 de mayo de 2022.

Mag. César Huamán Ramírez
Presidente del Jurado

Mag. Carlos Silva Ríos
Miembro

Mag. Nebenka Caro Potokar
Miembro



Mag. Juan Paz Soldán Chávez
Asesor

Nota:

Excelente: 19,20
Muy Bueno: 16, 17 y 18
Bueno: 13, 14 y 15
Regular: 11,12
Malo: 0, 10

REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO

(Resol.1562-2006-ANR, Resol. 196-2013-CU-R-UNAS y Resol. 059-2013-CU-R-UNAS)

DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva
 Facultad : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
 Escuela Profesional : Administración
 Título de tesis : Cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali.
 Autor : Sindy María Ríos Chávez
 DNI : 70501857
 Asesor de tesis : Msc. Juan D. Paz Soldán Chávez
 Programa de investigación : 1. Gestión Integral de Organizaciones (PICSDS)
 Línea(s) de investigación(s) : 2. Desarrollo de Instituciones públicas y sociales
 Lugar de ejecución : Distrito de Padre Abad, Región Ucayali.
 Duración : Inicio : junio 2020
 Término : octubre 2021
 Financiamiento:
 FEDU : -.-
 Propio : S/. 5,830.00
 Otros : -.-

Tingo María, marzo 2022



.....
 Bach. Sindy Maria Rios Chavez
 Tesista



.....
 Msc. Juan Paz Soldán Chávez
 Asesor

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes de la investigación	4
1.1.1. Internacional	4
1.1.2. Nacional.....	5
1.1.3. Local	8
1.2. Bases teóricas	9
1.1.4. Cultura tributaria.....	9
1.1.5. Calidad de los servicios públicos municipales	15
1.3. Definición de términos básicos	20
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	23
2.1. Hipótesis general	23
2.1.1. Hipótesis general.....	23
2.1.2. Hipótesis específicas.....	23
2.2. Variables.....	23
2.3. Matriz de consistencia	24
2.4. Operacionalización de variables.....	26
CAPÍTULO IV: MÉTODOS	27
3.1. Tipo de investigación	27
3.2. Diseño de la investigación.....	27
3.3. Población y muestra	28
3.3.1. Población	28
3.3.2. Muestra	28
3.4. Técnica de recolección de datos	29
3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	31
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.	32
4.1. Análisis de datos generales de los pobladores encuestados	32
4.2. Análisis de las variables de investigación	35
4.2.1. Análisis de la cultura tributaria.....	35
4.2.2. Análisis de la calidad de los servicios públicos municipales.....	48
4.3. Contrastación de hipótesis.....	65
4.3.1. Análisis de distribución de datos	65
4.3.2. Contrastación de la hipótesis general.....	67
4.3.3. Contrastación de hipótesis específica 1.	68
4.3.4. Contrastación de hipótesis específica 2.	69
4.3.5. Contrastación de hipótesis específica 3.	70
4.3.6. Compendio de correlaciones.....	71
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	72
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES.....	78
ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Sistema tributario municipal peruano.....	15
Figura 2. Esquema del diseño de investigación aplicado para el estudio	28
Figura 3. Análisis de la cultura tributaria de los pobladores del distrito de Padre Abad, en base a sus propias manifestaciones	35
Figura 4. Análisis de la calidad de los servicios públicos municipales en base a las percepciones de los pobladores del distrito de Padre Abad.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Distribución de Potestad tributaria en la Constitución Política del Perú de 1993 ..	14
Tabla 2. Matriz de consistencia del proyecto de investigación	24
Tabla 3. Operacionalización de Variables, dimensiones e indicadores	26
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento	30
Tabla 5. Análisis de la actividad económica de la muestra de estudio	33
Tabla 6. Análisis del nivel educativo de la muestra de estudio	33
Tabla 7. Análisis según el género de la muestra de estudio	34
Tabla 8. Análisis según la edad de la muestra de estudio.....	34
Tabla 9. Análisis de la dimensión conocimiento de tributos en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.....	36
Tabla 10. Análisis del conocimiento de los tributos que se deben aportar al municipio de la localidad en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali	37
Tabla 11. Análisis de la actualización de la normativa tributaria municipal en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.....	38
Tabla 12. Análisis de los programas de fomento de cultura tributaria realizado por el municipio del distrito de Padre Abad, Región Ucayali, según los ciudadanos.	39
Tabla 13. Análisis del conocimiento de los beneficios del pago de tributos municipales en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.	40
Tabla 14. Análisis de la dimensión valores tributarios en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.....	41
Tabla 15. Análisis de la responsabilidad tributaria en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.....	42
Tabla 16. Análisis del cumplimiento de pagos oportunos de los tributos municipales en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.	43
Tabla 17. Análisis de las condiciones de pago a tiempo de los tributos municipales en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.	44
Tabla 18. Análisis de la percepción de la evasión de impuestos tributarios municipales en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.	45
Tabla 19. Análisis del respeto por el sistema tributario municipal en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.....	46
Tabla 20. Análisis de la dimensión compromiso tributario en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali	46
Tabla 21. Análisis de la vigilancia de inversión de tributos municipales en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.....	47

Tabla 22. Análisis de la percepción del periodo tributario municipal en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.....	48
Tabla 23. Análisis de la percepción de la calidad de los servicios básicos, según los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.....	50
Tabla 24. Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca de los servicios agua y desagüe que brinda la Municipalidad Distrital de Padre Abad, Región Ucayali.....	51
Tabla 25. Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca del interés de la Municipalidad Distrital de Padre Abad, en el cierre de brechas de cobertura de servicio eléctrico.....	52
Tabla 26. Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca del interés de la Municipalidad Distrital de Padre Abad, por asegurar la calidad educativa en la localidad. 52	52
Tabla 27. Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca del interés de la Municipalidad Distrital de Padre Abad, por asegurar servicios de atención y apoyo médico de manera oportuna y de calidad.....	53
Tabla 28. Análisis de la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios urbanos que brinda la Municipalidad Distrital de Padre Abad, Región Ucayali.....	54
Tabla 29. Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca de los servicios de recojo de residuos y limpieza pública permanentes que brinda la Municipalidad Distrital de Padre Abad.....	55
Tabla 30. Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca del servicio de cementerios que brinda la Municipalidad Distrital de Padre Abad.....	56
Tabla 31. Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca del transporte público y la organización de espacios públicos que gestiona la Municipalidad Distrital de Padre Abad.....	57
Tabla 32. Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca del mercado y camal que gestiona la Municipalidad Distrital de Padre Abad.	57
Tabla 33. Análisis de la percepción de los ciudadanos de la seguridad ciudadana que gestiona la Municipalidad Distrital de Padre Abad.	58
Tabla 34. Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca de la gestión que realiza la Municipalidad Distrital de Padre Abad, para garantizar el acceso a tecnología de comunicación (internet, teléfono, etc.)	59
Tabla 35. Análisis de la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios institucionales de la Municipalidad Distrital de Padre Abad, Región Ucayali.....	60
Tabla 36. Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca de la implementación y uso eficiente de tecnologías de información en la Municipalidad Distrital de Padre Abad. 61	61
Tabla 37. Análisis de la percepción de los ciudadanos respecto a las competencias de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Padre Abad, para garantizar servicios de calidad.	62

Tabla 38. Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca del servicio que brinda el área de rentas de la Municipalidad Distrital de Padre Abad.	63
Tabla 39. Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca de la gestión que realiza la Municipalidad Distrital de Padre Abad, con los tributos recaudados genera confianza a los contribuyentes.	64
Tabla 40. Análisis de prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de distribución de datos de las variables cultura tributaria y calidad de servicios públicos	66
Tabla 41. Contrastación de correlación Rho de Spearman de las variables cultura tributaria y la calidad de servicios públicos.....	68
Tabla 42. Contrastación de correlación de la dimensión conocimientos tributarios y la calidad de los servicios públicos.....	69
Tabla 42. Contrastación de correlación de la dimensión valores tributarios y la calidad de los servicios públicos.	69
Tabla 44. Contrastación de correlación del compromiso tributario y la calidad de los servicios públicos.....	71
Tabla 45. Compendio de correlaciones.....	71

RESUMEN

El objetivo de investigación fue determinar si la cultura tributaria se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali. La muestra estuvo conformada por 364 ciudadanos, el estudio fue de tipo básico y de nivel descriptivo relacional, con diseño transversal. Se aplicó la técnica de encuesta anónima en un solo momento, constituida por 25 ítems con 5 opciones de respuesta de tipo Likert, con una alta confiabilidad de Alfa de Cronbach (0.834), se tuvo como primera variable la cultura tributaria en los pobladores y la segunda variable la calidad de los servicios públicos municipales, la información obtenida fue analizada a través de estadísticas descriptivas e inferencial.

La cultura tributaria de los ciudadanos se relaciona directa y significativamente ($\alpha=0.05 > p\text{-valor}=0.00$) con la calidad de los servicios públicos municipales, con un coeficiente de correlación baja ($r_s=0,232$), asimismo, se determinó que los conocimientos financieros, los valores tributarios y el compromiso tributario se relacionan significativamente con la calidad de servicios públicos, ya que en cada una la significancia bilateral fue menor al alfa ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha=0.05$), con respecto al coeficiente de correlación, se tiene que los valores tributario se correlacionan de manera directa y a un nivel medio ($r_s=0,392$), siendo este el mejor puntaje en comparación con las correlaciones del conocimiento financiero ($r_s=0,253$) y el compromiso tributario ($r_s=0,116$) con la calidad de los servicios públicos.

Palabras clave: Cultura tributaria, calidad servicios públicos, conocimientos tributarios, valores tributarios, compromiso tributario, servicios básicos.

ABSTRACT

The research objective was to determine if the tax culture is significantly related to the quality of municipal public services in the district of Padre Abad, Ucayali Region, the study had a sample of 364 citizens. The type of study was basic and relational descriptive level, with a cross-sectional design, the applied method was an anonymous survey in a single moment, which consisted of 25 items with 5 Likert-type response options that had a high reliability of Alpha of Cronbach (0.834), the first variable was the tax culture in the inhabitants and the second variable the quality of municipal public services, the information obtained was analyzed through descriptive and inferential statistics.

The tax culture of citizens is directly and significantly related ($\alpha = 0.05 > p\text{-value} = 0.00$) with the quality of municipal public services, with a low correlation coefficient ($r_s = 0.232$), it was also determined that the Financial knowledge, tax values and tax commitment are significantly related to the quality of public services, since in each one the bilateral significance was less than alpha ($p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$), with respect to the correlation coefficient, the tax values are correlated directly and at a medium level ($r_s = 0.392$), this being the best score compared to the correlations of financial knowledge ($r_s = 0.253$) and tax commitment ($r_s = 0.116$) with the quality of public services.

Keywords: Tax culture, quality of public services, tax knowledge, tax values, tax commitment, basic services.

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional la cultura tributaria en los ciudadanos, ha sido estudiada, por distintos organismos, debido a su importancia para el desarrollo de los países. En la investigación realizada por la OCDE-LATAM, en el año 2015 dentro del ranking de comparación del impuesto sobre la propiedad inmobiliaria, determinaron que el Perú se encuentra en el puesto cuarenta de 49 países (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017); sin embargo ese mismo año, la titular de SUNAT, aseguraba que el 61% de los peruanos cumple con pagar sus impuestos totalmente y que solo un 30% intenta pagar menos (Quispe, 2015); aunque del impuesto sobre la propiedad inmobiliaria del 2007 al 2016 se ha notado una tasa de crecimiento entre el 7.9% al 19.4% la presión tributaria subió 0.08% del PBI en dicho periodo (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017).

Notándose que, en cuanto a los tributos que corresponden efectuar a la SUNAT, existe un mayor porcentaje de ciudadanos que si realiza sus tributaciones, sin embargo, a las tributaciones que corresponden realizar a los gobiernos locales, como el impuesto predial, se tiene que es el 6% de los ingresos municipales, representando este el 58% de todos los impuestos recaudados por estas instituciones del Estado (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017), teniendo en cuenta que los municipios son los encargados de administrar la recaudación del impuesto predial, impuesto de alcabala, impuesto al patrimonio automotriz, impuesto a las apuestas, impuesto a los juegos e impuesto a los espectáculos públicos; quiere

decir que de los demás tributos que corresponde pagar al municipio no se realizan de manera unánime.

Considerando que, la recaudación de estos tributos, se realizan con la finalidad de subsidiar el gasto público (Borja, y otros, 2014), es decir velar por el bienestar de los pobladores mediante la prestación de los servicios públicos de calidad y ejecución de obras de infraestructura local, en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de las poblaciones (La Contraloría General de la República, 2010).

De este modo, la cultura tributaria municipal, se muestra carente en la población peruana, que no cumple de manera efectiva su rol dentro de la dinámica de la sociedad, ya que se encuentra de espaldas al Estado, dejando que este se encargue de subsidiar de otras maneras los servicios públicos que, de manera exigente demandan a los gobiernos locales, sin asumir que estos servicios, son consecuencia de los tributos que se pagan a las municipalidades. Dado que la cultura tributaria es la información y nivel de conocimientos que en una región o país se posee sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación (Roca, 2011).

En el portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, la recaudación por tributos municipales en el año 2017 representa el 1.3% de los ingresos obtenido ese año, en el 2018 los ingresos por tributos representaron el 0.8%, en el 2019 fue el 0.6% del total de ingresos, y en el año 2020 también fue del 0.6%, notándose un decrecimientos en los aportes de impuestos y contribuciones obligatorias que este municipio ha recaudado, los ingresos por tributos que tiene este municipio es muy bajo, ya que en comparación con los ingresos por endeudamiento generado en esos años representa el 9%, 13.8%, 49% respectivamente, empero por la emergencia sanitaria dado en el año 2020 el

municipio no obtuvo ingresos por endeudamiento, de este modo, es notable que los ingresos que deberían ser por los tributos para lograr cumplir con el objetivo de brindar servicios públicos de calidad, este municipio los viene complementando con endeudamientos, que al final de cuentas deben ser pagados y con intereses.

Esta carencia en la cultura tributaria, es evidenciado en la deficiente situación del Distrito de Padre Abad, en cuanto a servicios públicos se refiere, ya que presenta carencias en estructura, debido que la cobertura de agua sólo se da por tres horas al día, en épocas de muchas lluvias y cuando crecen las quebradas se rompen las tuberías matrices desencadenando un déficit de abastecimiento hasta por tres o cuatro días, en cuanto a mercado de abastos, se torna muy reducido para la demanda de la población, que, aunque se venía construyendo un mercado más amplio, este quedó paralizado por temas de corrupción, en tanto las estructuras de las pistas y veredas dejan mucho que desear.

Por lo que se trazó la interrogante general ¿la cultura tributaria se relacionará significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali? conllevando al objetivo determinar si la cultura tributaria se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Internacional

Zamora (2018), ejecutó una investigación para optar al Grado Académico de Doctor en Ciencias Contables y Empresariales, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, titulado La evasión tributaria y su incidencia en la economía del Ecuador, a partir del análisis, periodo 2010 - 2014, tuvo como objetivo general analizar la evasión tributaria y su incidencia en la economía del Ecuador, en el periodo 2010- 2014, donde manifiesta que el Ecuador posee un sistema tributario consolidado dado a las políticas ejecutadas por el Gobierno de los últimos años, empero, aún se evidencian brechas en la recaudación tributaria, identificando que la evasión tributaria de los contribuyentes es uno de los primordiales inconvenientes que afectan e imposibilitan que este proceso sea efectivo, al ser un determinante en los recursos fiscales, este comportamiento conlleva a la escasez de riquezas e impide el abordaje efectivo de la economía y sociedad del país. Ejecutó un estudio de tipo no experimental, bibliográfico, cualitativo, correlacional y transversal, siendo los principales resultados que las políticas adoptadas por el Ecuador basadas en los tributos y el desconocimiento constante de las normas son causales de evasión, así como también la falta de cultura tributaria, la percepción de que exista bajo riesgo de ser detectado son factores que

disminuyen la recaudación de impuestos en el Ecuador, determinante que influye directamente en la economía del país en este periodo

1.1.2. Nacional

Saavedra (2019), con la finalidad de obtener el Grado Académico de Magister, en la Universidad César Vallejo, realizó una investigación titulada Cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes de la municipalidad distrital de Shatoja, 2018, del departamento de San Martín. El principal objetivo fue determinar la relación entre la cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial en la localidad de estudio. El estudio fue de tipo aplicada, con diseño no experimental relacional transversal, fueron 57 contribuyentes de la municipalidad distrital de Shatoja quienes conformaron la muestra de estudio, para recaudar información empleó la técnica de encuesta mediante un cuestionario anónimo.

La información recaudada conllevó a determinar que el nivel de cultura tributaria es bajo (44%) en los contribuyentes del municipio distrital de Shatoja, asimismo, el nivel de recaudación del impuesto predial es medio (51%), siendo el principal motivo la poca voluntad de los contribuyentes de pagar sus impuestos. Concluyendo la relación es significativa (P valor=0.002), positiva y considerable 0.648 de la cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes de la localidad estudiada.

Esteban (2018), con el fin de optar al Título Profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional del Altiplano, ejecutó su tesis titulada: La cultura tributaria, evasión tributaria y su influencia en la recaudación tributaria de los comerciantes del mercado Laykakota de la ciudad de Puno, periodo 2016, con la finalidad de evaluar la influencia de la cultura tributaria en la evasión de impuestos, determinar el nivel de

evasión y su repercusión en la recaudación tributaria y proponer estrategias para elevar el nivel de cultura tributaria. Para la recopilación de datos elaboró una encuesta y entrevista mediante el uso del cuestionario.

Ultimando que la débil cultura tributaria es una de las principales causas de la evasión tributaria, dado que mayoritariamente los comerciantes poseen muy bajo conocimientos tributarios, asimismo, el 56% desconocen el destino final de los tributos. En ese sentido, la falta de conocimiento de normas tributarias, obligaciones tributarias conllevan al gran nivel de evasión, de modo que el 51% de comerciantes alegan que solo los empresarios deberían de pagar impuestos y un 32% los que tienen capacidad de pago, y en un 68% no tiene conciencia de evasión de impuestos, lo que hace que sea más dificultoso recaudar tributos (SUNAT). El alto nivel de evasión tributaria en los comerciantes del Mercado Laycakota, se evidencia en la nula emisión de comprobantes de pago, en no declarar sus ventas y su indisposición a la formalización; pues solo un 21% cumple con sus obligaciones tributarias, asimismo, la evasión tributaria anual de estos comerciantes equivale a un total de S/. 338,040.00, afectando de manera negativa a la recaudación fiscal.

Ruíz (2017), en Lima-Perú, desarrolló una tesis para optar al Grado de Maestro en Política y Gestión Tributaria, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el estudio tuvo el objetivo general de establecer la existencia de una relación entre la cultura tributaria y la calidad de gestión de los servicios públicos municipales en el distrito de Lince, durante el periodo comprendido entre 2011 y 2014. La investigación, tuvo un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), de nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 298 contribuyentes de

la Municipalidad distrital de Lince. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la recopilación documental, dado los resultados, realizó una verificación empírica el aumento de la morosidad en el desembolso de contribuciones, el inferior grado de información sobre los tributos municipales y la deficiente calidad de gestión tributaria de la administración municipal de Lince percibida en la prestación de servicios municipales de limpieza pública, de ornato y de seguridad ciudadana, de esta manera demuestra que existe relación entre la cultura tributaria y la gestión municipal en el distrito de Lince.

Chigne & Cru (2014) , optando al Título Profesional de Contador Público, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, realizaron un estudio titulado Análisis de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y la recaudación de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque periodo 2011–2012. La investigación es de enfoque cualitativo cuantitativo, el nivel básico, descriptivo analítico, tuvo como población a los empleados del área de rentas (gerente), aplicándoles una guía de entrevista con 13 preguntas como instrumento de recolección de datos. Según los resultados, según las percepciones la amnistía es una estrategia, para conseguir recaudar impuestos a corto plazo, dado que el municipio requiere de liquidez y es una forma de lograrlo. De manera que dentro de la normativa de las municipalidades (Ley orgánica de Municipalidades N° 27972) se encuentran amparadas las amnistías tributarias, siendo requeridas por la gerencia de rentas mediante la emisión de un informe técnico, la que pasa por un proceso de aprobación o desaprobación del consejo municipal. Evaluando de tal manera la asociación de la morosidad del impuesto; primando la alta acumulación

de deuda para la aprobación de las amnistías tributarias al impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Lambayeque; conllevando a restar los intereses por mora que hayan acumulado los contribuyentes reduciendo sus moras a pagar.

Montes (2012), con la finalidad de optar al Grado Académico de Magister en Gestión pública, en la Universidad Nacional del Centro del Perú, realizó un estudio titulado Recaudación Tributaria y Servicios públicos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Tunan 2007-2010, donde estudia la influencia de la recaudación tributaria en la prestación de los servicios públicos de la Municipalidad.

Empleó el diseño ex-post facto, debido que inició de acontecimientos ocurridos con anterioridad, las cuales fueron tomadas como base de datos la ejecución de Ingresos y Gastos del presupuesto de la Municipalidad, mediante la prueba de correlación de variables logró determinar un coeficiente de 0.777, permitiendo aseverar que la recaudación tributaria influencia de manera directa en la prestación de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Tunan, que es una función vital del municipio lo que permite financiar la ejecución de actividades administrativas, ejecución de obras, entre otros.

1.1.3. Local

Arcos (2012), para optar al Título Profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, ejecutó una investigación titulada Estudio de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Leoncio Prado (2004-2009) en la ciudad de Tingo María, cuyo objetivo fue investigar los factores que originan la baja recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Leoncio prado en el periodo de estudio, el método de investigación fue el dialectico,

histórico y comparativo; tuvo como técnicas la sistematización bibliográfica, hemerográfica, encuesta, entrevista y observación ordinaria; la muestra estuvo constituida por 232 contribuyentes de la ciudad de Tingo María, a quienes les aplicó la encuesta. La información recaudada le permitió concluir que el volumen de cobro del Impuesto Predial es el ingreso predominante de este municipio, empero, el área de rentas ejecuta una débil recaudación dado que logran recaudar lo presupuestado para cada año, persistiendo un 41% de incumplimiento del pago de este tributo.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Cultura tributaria.

La cultura es la consecuencia de cultivar los conocimientos y de mejorar las facultades intelectuales por medio del ejercicio (Real Academia Española, 1986), a partir de esta definición, se puede decir que la cultura es una costumbre que se adopta y fortalece practicando en el pasar del tiempo.

De este modo, la cultura tributaria, puede ser definido como las costumbre y hábitos que impulsan al cumplimiento de las obligaciones tributarias con la sociedad y el Estado, Armas y Colmenares (2010) dicen que es la obediencia voluntaria de los compromisos y obligaciones tributarios del ciudadano y no con la realización de estrategias para incrementar el recaudo de tributos con coacción por temor a las sanciones, asimismo, Valero & Ramírez (2009) hacen referencia como el conjunto de conocimientos, valores y actitudes referentes a los tributos, también al nivel de conciencia en relación a los deberes y derechos que proceden para los sujetos activos y pasivos de esa relación tributaria, Quispe (2018) cree que la cultura tributaria es el

grado de conocimiento que poseen las personas de una sociedad acerca del sistema tributario y sus funciones, y por último se tiene la definición de la Superintendencia de Administración Tributaria SAT (2020) que afirma que la cultura tributaria es una conducta revelada en el acatamiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de todos.

1.2.1.1. Importancia de la cultura tributaria

Es trascendental que los ciudadanos posean una marcada cultura tributaria logrando comprender que los tributos son recursos que recauda el Estado para realizar obras orientadas al bien común (Quispe V. , 2018), el acatamiento de esos compromisos lleva consigo el derecho y la legitimidad que tienen todos los habitantes de demandar al Estado el cumplimiento de sus obligaciones, sin embargo, hay que aceptar que esta tarea es un proceso a largo plazo y que toma años alcanzar y desarrollar (Corredor & Díaz, 2007).

La cultura tributaria es un mecanismo importante que ayuda a fortalecer el sistema tributario, surge con la necesidad de recaudar es un sistema equitativo de justicia y progresivo. Y el propósito fundamental es establecer una política de recaudación para el gasto público y suministro de bienes colectivos, buscando satisfacer las necesidades sociales, estabilizar la economía y desarrollo del país contribuyendo a las políticas que reducen la inflación de la economía de mercado (Superintendencia de Administración Tributaria SAT, 2020).

De este modo, es imperativo que los ciudadanos posean una cultura tributaria fuerte para que logren comprender y comprometerse a efectuar el pago de sus tributos,

reconociendo que el Estado los recauda para que lo administre y sean devueltos a la población en prestación servicios públicos, por el contrario la decadencia de la cultura tributaria en la población conlleva a la evasión tributaria, generando un atraso en el desarrollo de las localidades y por supuesto en la cantidad y calidad de los servicios públicos que los municipio y gobiernos regionales y nacional, puedan brindar a la sociedad. Sin embargo, tenemos lo manifestado por Cabrera (2007), que si los ciudadanos percibirían el aprecio de sus gobernadores, mediante la inversión en obras y servicios públicos de calidad, estos podrían concederles mayor confianza y credibilidad en su actuar, por lo que la cultura tributaria vendría a ser desarrollada a través de la actuación y mérito del Estado, dado que si los ciudadanos observan que sus tributos son bien administrados y son retribuidos a ellos mismos, el índice de morosidad o de evasión tributaria podría reducirse significativamente,

1.2.1.2. Dimensiones de la cultura tributaria

Altamirano e Iberico (2018), a partir de las distintas definiciones la cultura tributaria integran tres enfoques o dimensiones de los que deriva la cultura tributaria, estos son la formación tributaria, valores tributarios y actitud hacia la tributación; que para efectos de la presente investigación se emplearán estas tres dimensiones con la modificación del término actitud hacia la tributación por compromiso tributario para una mejor definición y comprensión.

a. Conocimiento tributario

Estrada (2014) dice que es el conjunto de saberes, creencias costumbres pautas, conductas y manifestaciones en el que se expresa la vida en una sociedad en un espacio determinado; del mismo modo, Altamirano e Iberico (2018), asegura que es el grado

de formación que los ciudadanos poseen en cuanto a los deberes, restricciones y sistema tributario vigente; siendo también que, Cedeño y Torres (2016), manifiestan que es la información obtenida y practicada por los individuos en temas tributarios acerca de sus derechos y obligaciones, en la actividad económica que desempeñen, Chávez, Meza, y Palga (2017) dicen que mientras más informado se encuentren los ciudadanos en asuntos tributarios, lograrán cumplir con sus obligaciones tributarias lo que conllevará a fortalecer la cultura tributaria de nuestro país, combatiendo la evasión fiscal.

De este modo, el conocimiento tributario es la capacidad de las personas para comprender y tener un juicio respecto a los tributos establecidos por el gobierno, con los cuales podrá tener una interpretación informada para contribuir con la sociedad de manera voluntaria, además de desarrollar costumbre de actualización con respecto a sus deberes y derechos tributarios, participación en programas y los beneficios que los tributos tienen para la sociedad. Vera (2017) manifiesta que es responsabilidad del Estado, instruir a los ciudadanos en asuntos tributarios, informando, educando y asistir al contribuyente en estos temas, promoviendo y facilitando procesos de capacitación y educación tributaria.

b. Valores tributarios

Quispe (2018), es la concientización de los ciudadanos acerca de las responsabilidades tributarias establecidos por las leyes, llegando a cumplirlas de manera voluntaria, reconociendo que el cumplimiento de sus deberes conllevará a un beneficio común para sus conciudadanos y su pueblo. Valero, Ramírez, y Moreno (2010) sostienen que los valores son relativamente constantes en el tiempo, determinando una manera de comportamiento es mejor que otra, debiendo reflejarse en

los contribuyentes como en los funcionarios e instituciones administradoras de los tributos. Alva (2010), sugiere que es la internalización de las responsabilidades establecidos mediante las leyes, con la finalidad de cumplirlos de manera voluntaria, a sabiendas que el cumplimiento conllevará beneficios para la población.

De este modo inmerso dentro de los valores tributarios se puede identificar, la responsabilidad, que es la capacidad de participar de manera voluntaria en la vida pública con el fin de contribuir (Valero, Ramírez, & Moreno, 2010); asimismo, la puntualidad es un determinante de los valores tributarios, para poder lograr el fin último de los tributos, la transparencia al realizar el pago, sin tratar de evadir los tributos que corresponden y respetando el sistema tributario.

c. Compromiso tributario

Para que los individuos, logren tener un fuerte compromiso con la sociedad, es necesario que estos se basen en la justicia, respeto a los derechos humanos, con el fin de buscar el progreso de su ciudad y país, el bienestar de todos los peruanos, identificándose con sus compatriotas (SUNAT, 2016), y por supuesto la participación dentro de la toma de decisiones sobre los asuntos públicos y la vigilancia del gasto que estos tendrán en beneficio de la población.

1.2.1.3. Tributos municipales peruano

El Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado mediante Decreto Supremo N° 156-2004-EF, establece los límites al ejercicio de la potestad tributaria a las municipalidades provinciales y distritales, en tanto, el Texto Único

Ordenado del Código Tributario (TUO del Código Tributario) sitúa que las tasas y impuestos municipales corresponden ser establecidas por medio de ordenanzas; las municipalidades distritales corresponden contar con el respaldo de sus municipios provinciales para crear una tasa o contribución a través de una ratificación (Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades).

Tabla 1

Distribución de Potestad tributaria en la Constitución Política del Perú de 1993

Nivel de gobierno	Impuestos	Tasas	Contribuciones
Congreso de República	Ley	-----	Ley
Poder Ejecutivo	Decreto Legislativo	Decreto Supremo	Decreto Legislativo
Gobierno Regional	-----	Ordenanza	Ordenanza
Gobierno Local Provincial	-----	Ordenanza	Ordenanza
Gobierno Local Distrital	-----	Ordenanza ratificada	Ordenanza ratificada

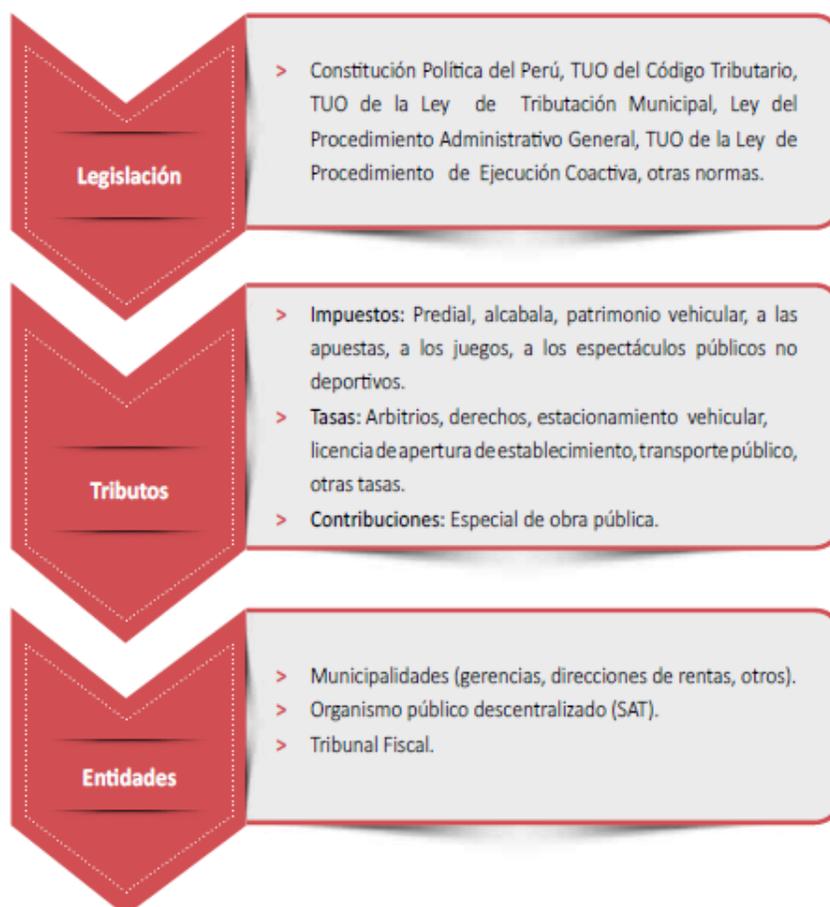
Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015)

A partir del año 1994, el Decreto Legislativo N° 771, estableció la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional, con el objetivo de acrecentar la recaudación, dotar de una mayor eficiencia y simplicidad al sistema tributario, además de distribuir equitativamente los ingresos (impuestos, tasas y contribuciones) administrados por las municipalidades, establecidos en el Decreto Legislativo N° 776, Ley de Tributación Municipal, donde se establece la recaudación y fiscalización exclusiva de las municipalidades los impuestos: Predial, alcabala, patrimonio automotriz, a las apuestas, a los juegos y a los espectáculos públicos; y el TUO Tributario Municipal, determina las tasas municipales a los arbitrios, derechos, estacionamiento vehicular,

licencia de apertura de establecimiento, transporte público, otras tasas, y las contribuciones son especial d obra pública (ver figura 1).

Figura 1

Sistema tributario municipal peruano



Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas (2015)

1.2.2. Calidad de los servicios públicos municipales

La Norma ISO 9000 (2000), manifiesta que la calidad es el nivel en el que un conjunto de particularidades efectúa los requisitos, necesidades o expectativas de los

clientes, debido que, son los clientes quienes determinan la calidad de producto o servicio, entonces, los niveles de excelencia a los que llegan las empresas es en respuesta a las exigencias de los clientes quienes se muestran dispuestos a pagar, en función a sus deseos y necesidades (Horovirz, 1991) de este modo se tiene que, la calidad y el servicio, son dimensiones que se integran para beneficiar y satisfacer las necesidades de los individuos, por lo que, se han desarrollado diversos modelos en cuanto al servicio, conllevando a orientar de manera sistemáticas los procesos, actitudes y la creatividad hacia la mejora de una sociedad (Vargas & Aldana, 2014).

Las actitudes y exigencias de los clientes van de menos a más con respecto a la calidad, esto se da a medida en que va conociendo más el producto o servicio y su nivel de vida mejor, en un principio, el cliente es probable que se contente con un producto base, sin servicio, siendo esto lo más económico, pero después sus exige mucho más esperando y deseando lo mejor (Horovirz, 1991).

Para los servicios del Estado, estas exigencias de parte de la población también son una realidad constante, ya que los ciudadanos pasan a ser clientes del Estado, esperando que los servicios que reciben sean de calidad, satisfaciendo sus necesidades. Dado que, un servicio público es una actividad prerrogativa del Estado, siendo organizada de acuerdo a normas legales reglamentarias vigentes, con la finalidad de forma continua, uniforme y regular las carencias de la población y, por ende, de interés general, realizado a través de la administración pública (Casermeiro, Scheuber, Gabriel, & Contreras, 2018).

Los servicios públicos son el conjunto de diligencias y contribuciones permitidos, reservados o exigidos a las administraciones públicas por la

legislación en cada Estado, con el fin de responder a diferentes exigencias del trabajo de la sociedad, y en última instancia, beneficiar la realización efectiva del desarrollo personal, económico, la igualdad y el bienestar social. Siendo servicios esenciales, los costos corren a cargo de los contribuyentes a través del Estado (gasto público) (Bertram, 2014).

Los servicios brindados a la población, son especialmente apreciables en el caso de los municipios, que son espacios de relación directa, cara a cara, entre el Estado y la sociedad (Velásquez, 2004), es imprescindible que en la administración pública actúen de acuerdo a la filosofía de la calidad total, aplicando técnicas que permitan evidenciar mejora continua en sus procesos y procedimientos, donde la mayor certificación será el reconocimiento de los ciudadanos (Arnoletto & Díaz, 2009). La calidad de los servicios públicos, vistos desde la perspectiva del ciudadano, será valorado de acuerdo a la coincidencia de la calidad percibida con lo esperado, es decir si se encuentran satisfechos con los resultados obtenidos de la inversión pública (Gadea, 2000), de este modo, se puede definir como grado eficiente que debe brindar un servicio público, cumpliendo con las necesidades y expectativas de los ciudadanos (Casermeiro, Scheuber, Gabriel, & Contreras, 2018).

La gestión por resultados implementado en el año 2007 en el país, tajo consigo una nueva filosofía de la gestión pública, ya que se enfoca en los impactos que tiene la acción pública en la población, basados en logro de objetivos, estándares comparativos e indicadores de desempeño (EPG Universidad Continental, s.f.), siendo cinco estos indicadores, donde la calidad de los servicios o de los resultados es uno de ellos (Armijo, 2011), debido que en la gestión moderna, es relevante la relación entre los

requisitos de los clientes y los recursos de la organización, siendo la calidad un eje articulador de la gestión de la organización (Núñez & Meza, 2007), en las operaciones administrativas debe promoverse un cambio hacia la búsqueda de mejora continua de la calidad de los servicios públicos y de la atención a los ciudadanos (Consultores AC Pública, 2012).

1.2.2.1. Importancia de la calidad de los servicios públicos municipales

Como organizaciones próximas a sus poblaciones y prestadoras de servicios, las Administraciones ajustan sus funciones a principios y criterios generales y comúnmente aceptados tales como los de transparencia, eficacia, eficiencia, participación, economía, celeridad, prevención, responsabilidad y universalidad, cualidades todas ellas, que se encuadran dentro de la política de calidad con que se desea trabajar en la gestión de los servicios (Casermeiro, Scheuber, Gabriel, & Contreras, 2018)

La legalidad, calidad, transparencia, eficiencia, eficacia, respeto, probidad y lealtad a la institucionalidad y a los ciudadanos, son los principios que rigen el servicio público, siendo estos servicios de mucha importancia para el desarrollo acertado de toda la localidad, reflejando el adecuado ejercicio y desempeño de la administración pública, reconociendo las demandas de mejores condiciones de vida para la comunidad (Alvarenga, 2015), el objetivo de los servicios públicos es maximizar el bien público, garantizando su igualdad y equidad (Gadea, 2000), de este modo, se tiene que:

La calidad de vida de los individuos se relaciona de manera directa con el entorno en el que habita, siendo indispensable resguardar las necesidades básicas, de manera que las autoridades tienen la obligación de corresponder con agua y desagüe, salubridad y limpieza pública, suministro eléctrico, cementerios, seguridad ciudadana, transporte

público, mercados y camales y licencias y registros (Presidencia del Consejo de Ministros, s.f.).

Los servicios públicos deberían ser entregados de manera eficiente, sin desperdicios y sin duplicidades, mediante el uso eficaz de los recursos materiales, humanos y económicos, equipos de trabajo y el tiempo utilizado, generando credibilidad y confianza en las organizaciones del Estado y seremos cada día mejores servidores públicos (Casermeiro, Scheuber, Gabriel, & Contreras, 2018).

1.2.2.2. Dimensiones de los servicios públicos municipales

A partir de la definición de los servicios públicos (Presidencia del Consejo de Ministros (s.f.), acerca del entorno indispensable para la calidad de vida de los ciudadanos, los servicios públicos municipales serán agrupados en tres dimensiones:

a. Servicios básicos

Son las obras de infraestructura indispensables para tener una vida saludable; por lo que optimizar y aumentar la prestación de servicios básicos es un factor clave para el progreso del país, por lo que debe ser de interés prioritario examinar el contexto actual de los servicios básicos de electrificación, abastecimiento de agua, servicios higiénicos y recolección domiciliaria de basura (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018), ya que las coberturas de estos servicios sean desarrolladas en beneficio de una mayor población disminuyendo las diferencias sociales, proponen un mejor nivel de desarrollo al disminuir en este mismo sentido las enfermedades e incrementar la calidad de vida que finalmente significa acumulación de capital humano (Castro, 2009).

b. Servicios urbanos

Permiten tener una ciudad limpia, placentera, valorando la preponderancia de las áreas verdes y del arbolado urbano como elementos que hacen parte del patrimonio social y cultural garantizando un ambiente sano. Por lo que las municipalidades, por medio de sus diversas áreas se ocupan de la recolección y eliminación de residuos, barrido y limpieza de calles y espacios públicos, mantenimiento y gestión de plazas, paseos y arbolado urbano, iluminación de la vía pública y organización del trabajo en el Cementerio Municipal (Subsecretaría de Servicios Urbanos, s.f.),

c. Servicios institucionales

Son servicios brindados por la municipalidad dentro de sus instalaciones, siendo procesados y brindados de manera directa a los ciudadanos, siendo también llamadas, servicios administrativos como licencias, registros, trámites diversos (Presidencia del Consejo de Ministros, s.f.),

1.3. Definición de términos básicos

Actualización tributaria: El conocimiento actualizado que el contribuyente tiene con respecto a las últimas modificaciones de los tributos municipales de su distrito.

Burocracia: Referido a los tramites y actividades engorrosas que deben desarrollarse administrativamente para solucionar una necesidad de la población (Martínez, 2016).

Cementerio público: Las municipalidades, dentro de su atribución tiene las funciones de controlar el funcionamiento de los terrenos calificados como cementerios, siendo destinados exclusivamente para ese fin (Congreso de la República del Perú, 1994).

Cobertura de agua y alcantarillado: Cobertura regular de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial (Presidencia del Consejo de Ministros, s.f.).

Confianza: Referido a la opinión favorable que los pobladores tienen de la labor de recaudación y administración de los tributos que el municipio provincial. Condición de confiable, dicho de un individuo o cosa en la que se puede confiar (Villanueva, 2013)

Comunicación: Referente a las vías de acceso a las localidades de la provincia.

Conocimiento del tributo: Comprensión de una persona acerca de las contribuciones que los ciudadanos efectúan al Estado para satisfacer el gasto público y el cumplimiento de sus obligaciones sociales (Nubox, 2018).

Gestión de riesgos de desastres: Esfuerzos de prevención que realiza la municipalidad para mitigar y/o eliminar los riesgos frente a desastres naturales frecuentes en la provincia (Narváez, Lavell, & Pérez, 2009).

Mercados y camales: las municipalidades tienen como función construir, equipar y mantener, directamente o por concesión, mercados de abastos al mayoreo o minoristas, así como la construcción, equipamiento y mantenimiento de camales (Sistema Peruano de Información Jurídica, 2003, pág. Art. 83).

Organización: Enmarcado en la organización y coordinación que tienen las diferentes áreas administrativas para satisfacer eficientemente las necesidades de la población (Escalera, 2017).

Organización de espacios públicos: Conjunto de bienes colectivos destinados a la satisfacción de necesidades colectivas independientemente de su función y su escala, ocupada con parques, zonas verdes, plazas, etc., (Daza, 2008).

Procesos: Relacionado con los procesos y procedimiento que se desarrollan para la obtención de un servicio (Cuatrecasas, 2018).

RR.HH.: La idoneidad en empatía, conocimientos y habilidades que posee el personal que labora en la municipalidad, para solucionar las necesidades de la ciudadanía.

Salud: Son funciones de las municipalidades provinciales gestionar la atención primaria de salud, así como construir y equipar postas médicas (Sistema Peruano de Información Jurídica, 2003, pág. Art. 80).

Salubridad y limpieza: Tienen que ver con la gestión del espacio compartido por los ciudadanos; aquello que es público en las ciudades, donde las personas usan cuando salen de sus casas (Presidencia del Consejo de Ministros, s.f.)

Servicio de energía eléctrica: Es el suministro regular de energía eléctrica para uso colectivo (Presidencia del Consejo de Ministros, s.f.).

Transporte público: las municipalidades tienen como funciones normar, regular y planifica el transporte terrestre, así como el transporte urbano e interurbano de su jurisdicción (Sistema Peruano de Información Jurídica, 2003, pág. Art. 81).

Tecnología de información: Herramientas y equipos tecnológicos que implementa la municipalidad, con la finalidad de desarrollar de manera eficiente los servicios que brinda a la población (Suarez, 2007).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Hipótesis general

2.1.1. Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

2.1.2. Hipótesis específicas

- a) El conocimiento tributario se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali.
- b) Los valores tributarios se relacionan significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali.
- c) El compromiso tributario se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

2.2. Variables

- a) Variable 1 (X): Cultura tributaria
- b) Variable 2 (Y): Calidad de servicios públicos municipales.

2.3. Matriz de consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia del proyecto de investigación

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><u>INTERROGANTE GENERAL</u> ¿La cultura tributaria se relacionará significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali?</p> <p><u>INTERROGANTES ESPECÍFICAS</u> ¿El conocimiento tributario se relacionará significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali? ¿Los valores tributarios se relacionarán</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar si la cultura tributaria se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> •Determinar si el conocimiento tributario se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali. •Determinar si los valores tributarios se relacionan</p>	<p><u>HIPÓTESIS PRINCIPAL</u> Existe relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali.</p> <p><u>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</u> • El conocimiento tributario se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali. • Los valores tributarios se relacionan</p>	<p><u>V.1:</u> Cultura tributaria</p>	<p>Conocimiento tributario</p> <p>Valores tributarios</p> <p>Compromiso tributario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del tributo • Actualización tributaria • Programas de cultura tributaria • Conocimiento de beneficios tributarios • Responsabilidad tributaria • Cumplimiento de pago • Condiciones de pago a tiempo • Evasión de tributos • Respeto por el sistema tributario • Vigilancia de inversión de tributos Periodo de tributación

significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali?

¿El compromiso tributario se relacionará significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali?

significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

•Determinar si el compromiso tributario se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

- El compromiso tributario se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali

V.2:

Calidad de los servicios públicos municipales

Servicios Básicos

- Agua y desagüe
- Suministro eléctrico
- Educación
- Salud

Servicios Urbanos

- Salubridad y limpieza
- Cementerios
- Transporte público
- Mercados y camales
- Seguridad ciudadana
- Comunicaciones

Servicios institucionales

- Tecnologías de información
- Recursos humanos
- Servicio en el área de rentas
- Confianza

2.4. Operacionalización de variables

Tabla 3

Operacionalización de Variables, dimensiones e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
(V1) Variable 1: X1: Cultura tributaria	Conjunto de conocimientos, valores y actitudes referidas a los tributos, así como al nivel de conciencia respecto a los deberes y derechos que derivan para los sujetos activos y pasivos de esa relación tributaria (Valero & Ramírez, 2009)	Conocimiento tributario Valores tributarios Compromiso tributario	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del tributo • Actualización tributaria • Programas de cultura tributaria • Conocimiento de beneficios tributarios • Responsabilidad tributaria • Cumplimiento de pago • Condiciones de pago a tiempo • Evasión de tributos • Respeto por el sistema tributario • Vigilancia de inversión de tributos • Periodo de tributación 	Cuestionario	De Likert
(V2) Variable 2: Y1 Calidad de los servicios públicos municipales.	Conjunto de actividades y subsidios permitidos, reservados o exigidos a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, teniendo la finalidad de responder a diferentes exigencias del funcionamiento de la sociedad, y en última instancia, beneficiar la realización efectiva del desarrollo personal, económico, la igualdad y el bienestar social (Bertram, 2014).	Servicios Básicos Servicios Urbanos Servicios institucionales	<ul style="list-style-type: none"> • Agua y desagüe • Suministro eléctrico • Educación • Salud • Salubridad y limpieza • Cementerios • Transporte público • Mercados y camales • Seguridad ciudadana • Comunicaciones • Tecnologías de información • Recursos humanos • Servicio en el área de rentas • Confianza 	Cuestionario	De Likert

CAPÍTULO III: MÉTODOS

3.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio es básico, cuya intención primordial es adquirir sapiencias (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) de las variables cultura tributaria municipal que tienen los pobladores del distrito de Padre Abad y la calidad de los servicios públicos de los que brindan en esa localidad. Asimismo, es de tipo descriptivo-relacional, en la búsqueda de representar las variables y comprobar la relación estadística entre ambas, sin influencia de alguna variable extraña., Dado la clase de datos que se obtuvo el estudio es cualitativo, basado en la obtención de datos no cuantificables, pudiendo ser operativizados con el fin de ser analizados, las cuales proceden de la explicación acerca de las variables estudiadas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

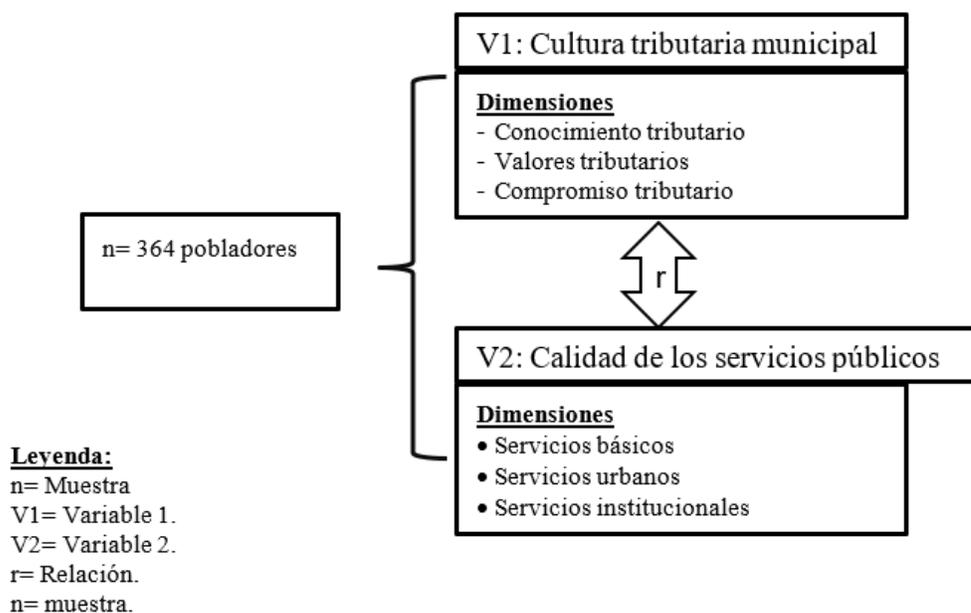
3.2. Diseño de la investigación

El estudio fue realizado con diseño no experimental, ya que no se modificaron las variables, tan solo se recabaron datos en su ambiente originario, asimismo, el corte es transaccional dado que la recolección se realizó en un tiempo único, con el propósito de describir las variables y su incidencia de interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Se expone el esquema del diseño en la figura 2:

Figura 2

Esquema del diseño de investigación aplicado para el estudio



3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población del estudio se organizó con 6,894 contribuyentes/jefes de familia de un predio según el catastro urbano actualizado al año 2020, de la municipalidad de la provincia de Padre Abad, de la región Ucayali.

3.3.2. Muestra

Con la finalidad de conocer la cantidad de personas que se requirieron para obtener información relevante para la investigación, se utilizó la fórmula estadística de para universos finitos, siendo la siguiente.

$$n = \frac{k^2 pqN}{[e^2x(N - 1)] + k^2pq}$$

Donde:

Nivel de confianza (K)	= 1.96
Probabilidad de éxito (p)	= 0.50
Probabilidad de fracaso (q)	= 0.50
Margen de error (e)	= 0.05
Población (N)	= 6,894 pobladores contribuyentes.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(6,894)}{[(0.05)^2x(6,894 - 1)] + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 364 \text{ pobladores contribuyentes}$$

Al reemplazar la fórmula se determinó una muestra $n = 364$ ciudadanos contribuyentes jefes de familia de un predio, según el catastro urbano del municipio de la provincia de Padre Abad, región Ucayali, a quienes se encuestó en el mes de julio de año 2021.

3.4. Técnica de recolección de datos

Las técnicas de que se emplearon son:

- a) **Encuesta**, esta técnica permitió obtener la información requerida para lograr los objetivos de la investigación, aplicando un cuestionario de tipo Likert, a los pobladores del distrito de Padre Abad, enfocado en determinar la cultura tributaria municipal que estos tienen y como se relaciona con la calidad de los servicios públicos con los que cuentan actualmente.

Empleándose solo el instrumento cuestionario de encuesta anónima, la cual estuvo diseñada para obtener los datos relevantes para lograr los objetivos de la investigación,

las afirmaciones presentadas fueron claras y puntuales, de modo que los encuestados logren una comprensión para que las respuestas sean veraces y confiables.

La variable cultura tributaria, estuvo conformada por 11 ítems, la dimensión conocimiento tributario estuvo compuesta por cuatro ítems (1 al 4), la dimensión valores tributarios, tuvo cinco ítems (5 al 9) y la dimensión compromiso tributario estuvo conformada por dos ítems (10 y 11).

En cuanto a la variable calidad de servicios públicos municipales, estuvo conformada por 14 ítems, teniendo en la dimensión servicios básicos cuatro ítems (12 al 15), en la dimensión servicios urbanos seis ítems (16 al 21) y la dimensión servicios institucionales estuvo conformada por cuatro ítems (22 al 25).

Dada la relevancia del instrumento de recolección de información para la confiabilidad fue sometido a la prueba de consistencia interna de alfa de Cronbach, la cual fue puesta a prueba mediante un piloto aplicado a 35 contribuyentes del distrito de Padre Abad, concluyendo que el instrumento de investigación tiene alta consistencia interna ya que obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.834, lo que se evidencia en la tabla 4

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD		
Alfa Cronbach	Item	N de muestra piloto
0.834	25	35

Fuente: Encuesta piloto a los pobladores de Padre Abad, 2021.

- b) **Revisión documental y bibliográfica**, que permitió realizar un análisis de bibliografías, con la finalidad de ahondar en la discusión de los resultados que se obtuvieron.

3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

- a) **Estadística descriptiva:** Técnicas numéricas de frecuencias y gráficas con diagrama de barras, medidas de tendencia central.
- b) **Estadística inferencial:** Para las pruebas de hipótesis se empleó el estadístico correlacional no paramétrico Rho de Spearman, dado que mediante el estadístico Kolmogorov Smirnov se determinó que los datos de las variables no tenían una distribución normal.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS.

4.1. Análisis de datos generales de los pobladores encuestados

La información para el estudio fue obtenida de los 364 pobladores contribuyentes jefes de familia de un predio que participaron como muestra, con sus respuestas permitieron lograr los objetivos de la investigación, asimismo se obtuvo datos demográficos los que se presentan a continuación.

a) Actividad económica

Según la información mostrada en la tabla 4, se tiene que de los 364 encuestados, 164 (45%) son empleados ya sean del sector público o privado, 93 (26%) tienen como actividad económica principal la agricultura, 61 (17%) son del sector pecuario, 36 (10%) tienen actividad comercial y 10 (3%) se dedican al sector turismo. Notándose que la mayoría de encuestados tienen como principal ingreso económico familiar a partir de un trabajo que realizan como trabajadores dependientes (ver tabla 5).

Tabla 5

Análisis de la actividad económica de la muestra de estudio

Actividad	Cantidad	Porcentaje
Agrícola	93	26%
Turística	10	3%
Pecuaria	61	17%
Comercial	36	10%
Empleado	164	45%
Total	364	100%

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

b) Nivel educativo

El análisis del nivel educativo de los pobladores del distrito de Padre Abad, se tiene que el principalmente tienen estudios secundarios (30%) y educación superior universitario (30%), seguido del 20% que solo tiene estudios de nivel primaria y estudios técnicos 17%. De modo que, se tiene un gran número de encuestados que tienen conocimientos básicos con respecto a los tributos y un discernimiento de la importancia de este para el desarrollo de su localidad, por lo que esto permitió contar con información autentica para lograr los objetivos de la investigación (ver tabla 6).

Tabla 6

Análisis del nivel educativo de la muestra de estudio

Educación	Cantidad	Porcentaje
Ninguno	10	3%
Primaria	74	20%
Secundaria	110	30%
Técnico	61	17%
Superior universitario	109	30%
Total	364	1.0

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

c) Género la muestra

Según la tabla 7, se puede analizar que mayoritariamente la muestra encuestada son el género masculino 56.9% de y el género femenino representa un 43.1%, a pesar de que existe diferencias porcentuales en la muestra encuestada, esta no ha incurrido en la obtención veraz de la información recaudada, permitiendo lograr los objetivos de la investigación.

Tabla 7

Análisis según el género de la muestra de estudio

Educación	Cantidad	Porcentaje
Femenino	157	43.1%
Masculino	207	56.9%
Total	364	1.0

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

d) Edad

La muestra de estudio lo conformaron 364 ciudadanos entre 22 a 61 años, teniendo que 77 (21.1%) de ellos se encuentran en edades entre 30 a 37 años, 196 (53.8%) tienen edades entre 38 a 45 años y 74 (20.3%) ciudadanos entre 46 a 53 años.

Tabla 8

Análisis según la edad de la muestra de estudio

Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 22 a 29 años	10	2,8%
De 30 a 37 años	77	21,1%
De 38 a 45 años	196	53,8%
De 46 a 53 años	74	20,3%
De 54 a 61 años	7	1,9%
Total	364	100%

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

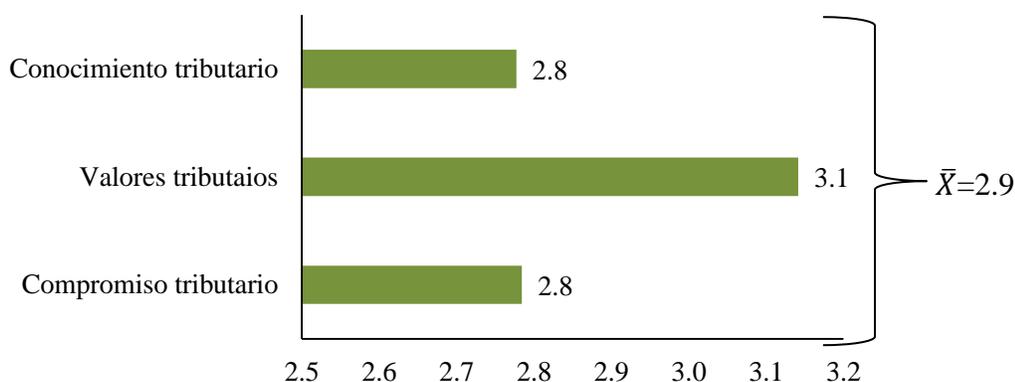
4.2. Análisis de las variables de investigación

4.2.1. Análisis de la cultura tributaria

La cultura tributaria fue analizada por medio de tres dimensiones, siendo estas conocimientos tributarios, valores tributarios y compromisos tributarios, de modo que los valores tributarios que poseen los ciudadanos de la provincia de Padre Abad es valorado como regular ($\bar{X}=3.1$), los conocimientos tributarios que poseen ($\bar{X}=2.8$) y el compromiso tributario que tienen ($\bar{X}=2.8$) son ligeramente regular, de este modo se puede determinar que son sus valores tributarios los que les conllevan a cumplir con sus compromisos tributarios a la Municipalidad Provincial de Padre Abad. Asimismo, la variable cultura tributaria obtuvo un promedio general de 2.9 la cual es valorada como ligeramente regular, de este modo se puede determinar que la cultura tributaria municipal en los ciudadanos encuestados no alcanza a ser regular, de modo que es necesario que los valores, el compromiso y los conocimientos tributarios se mejoren en los pobladores del distrito (ver figura 3).

Figura 3

Análisis de la cultura tributaria de los pobladores del distrito de Padre Abad, en base a sus propias manifestaciones



Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

a) Análisis de la dimensión conocimientos tributarios

En la tabla 9, se puede apreciar que los indicadores valorados como regular son el conocimiento del tributo ($\bar{X}=3.5$, $M_e=4.0$) y la actualización en cuanto a normativas tributarias ($\bar{X}=3.3$, $M_e=3.0$), en tanto la participación en programas tributarios ($\bar{X}=2.2$, $M_e=2.0$) y el conocimiento de beneficios de la tributación ($\bar{X}=2.2$, $M_e=2.0$) son valorados como bajo. De este modo, se logra conocer que los ciudadanos carecen de conocimientos acerca de los tributos y sus beneficios de pagar al municipio de su localidad.

Tabla 9

Análisis de la dimensión conocimiento de tributos en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali

	Conocimiento	Actualización	Programas	Beneficios
N Válido	364	364	364	364
Perdidos	0	0	0	0
Media	3,5	3,3	2,2	2,2
Mediana	4,00	3,00	2,00	2,00

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador conocimiento de tributos

Ante la afirmación: Conozco acerca de los tributos que debo pagar al municipio de mi localidad.

Se tiene en la tabla 10, que 40.7% de los ciudadanos encuestados aseguran conocer los tributos que se deben pagar al municipio, el 21.4% no emite una valoración de sus conocimientos y el 18.1% asegura estar totalmente de acuerdo con la afirmación,

entendiéndose que si tienen pleno conocimiento de los tributos que deben pagar al municipio de su localidad.

Tabla 10

Análisis del conocimiento de los tributos que se deben aportar al municipio de la localidad en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	30	8,2	8,2
Desacuerdo	43	11,8	20,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78	21,4	41,5
De acuerdo	147	40,4	81,9
Totalmente de acuerdo	66	18,1	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Actualización en tributos

En el instrumento de recolección de información se les presentó la afirmación: Sé cuáles son las sanciones correspondientes a la falta de tributación y estoy actualizado en las normativas de impuestos y las tasas que se debe tributar al municipio de mi localidad.

Teniendo las respuestas desagregados en la tabla 11, donde el 18.4% asegura estar en desacuerdo con la afirmación, comprendiendo que no manejan información acerca las normativas de los impuestos y las tasas que se tributan a los municipios, el 26.6% no emite alguna opinión respecto a los conocimientos actualizados que tienen en cuanto a los tributos y sanciones por incumplimiento de los tributos municipales, el 36.3% y el 12.6% aseguran estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación respectivamente, dando a conocer que consideran estar totalmente informados y

actualizados con respecto a las normativas de impuestos y as tasas que se tributan a las municipalidades.

Tabla 11

Análisis de la actualización de la normativa tributaria municipal en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	22	6,0	6,0
Desacuerdo	67	18,4	24,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	97	26,6	51,1
De acuerdo	132	36,3	87,4
Totalmente de acuerdo	46	12,6	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Programas de cultura tributaria

Con respecto a este indicador se presentó la afirmación: Considero que el municipio de mi distrito realiza muy frecuentemente programas que fomentan la cultura tributaria municipal en mi localidad, como campañas de difusión de la importancia del tributo para mi localidad.

En la tabla 12, se aprecia que el 26.1% y el 42.3% de los ciudadanos se encuentran totalmente en desacuerdo y desacuerdo con la afirmación respectivamente, dando a entender que el municipio no realiza con frecuencia programas que fomenten la cultura tributaria en la ciudadanía y el 19.2% no emite alguna opinión al respecto.

Tabla 12

Análisis de los programas de fomento de cultura tributaria realizado por el municipio del distrito de Padre Abad, Región Ucayali, según los ciudadanos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	95	26,1	26,1
Desacuerdo	154	42,3	68,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	70	19,2	87,6
De acuerdo	39	10,7	98,4
Totalmente de acuerdo	6	1,6	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Conocimiento de beneficios tributarios

Se presentó la afirmación: El municipio de mi localidad se encarga de difundir los beneficios que obtiene la población cuando paga sus tributos, viéndose reflejados en la calidad de los servicios públicos municipales.

En la tabla 13, se presenta las frecuencias de respuestas dadas por los ciudadanos, donde el 32.1% y el 38.5% aseguran estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo respectivamente con la afirmación, dilucidando que el municipio del distrito de Padre Abad no comunica ni difunde los beneficios del pago de los tributos a la ciudadanía, asimismo, no se refleja en la calidad de los servicios públicos municipales.

Tabla 13

Análisis del conocimiento de los beneficios del pago de tributos municipales en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	117	32,1	32,1
Desacuerdo	140	38,5	70,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	14,0	84,6
De acuerdo	48	13,2	97,8
Totalmente de acuerdo	8	2,2	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

b) Análisis de la dimensión valores tributarios

Son cinco indicadores que permitieron conocer los valores tributarios en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, de este modo en la tabla 14, se tiene que, el indicador mejor valorado es la responsabilidad tributaria que ejercen los ciudadanos dado que obtuvo una valoración regular con un promedio $\bar{X}=3.7$ y una media $M_e=4.0$, seguido por el indicador evasión tributaria que obtuvo $\bar{X}=3.3$ de promedio y cumplimiento de pagos $\bar{X}=3.0$, de otro modo los que fueron valorados como bajo son los indicadores respeto por el sistema tributario $\bar{X}=2.9$ y las condiciones de pago $\bar{X}=2.2$, asimismo estos cuatro indicadores obtuvieron una mediana $M_e=3.0$.

Tabla 14

Análisis de la dimensión valores tributarios en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali

	Responsabilidad	Cumplimiento de pago	Condiciones de pago	Evasión tributaria	Respeto por el sistema
N Válido	364	364	364	364	364
Perdidos	0	0	0	0	0
Media	3,7	3,0	2,8	3,3	2,9
Mediana	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Responsabilidad tributaria

Para obtener información de este indicador se presentó la afirmación: Es responsabilidad de los ciudadanos pagar sus tributos de acuerdo a las normativas y del municipio darle una buena administración siendo retribuido a la población en servicios públicos de calidad.

Teniendo que, el 38% de los ciudadanos encuestados no emiten alguna opinión al respecto, empero, el 21.7% y el 29.4% aseguran estar de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente con que es responsabilidad de cada ciudadano pagar tributos y que las municipalidades administrar de manera eficiente para que estos brinden servicios públicos de calidad a sus ciudadanos (ver tabla 15).

Tabla 15

Análisis de la responsabilidad tributaria en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	2,5	2,5
Desacuerdo	28	7,7	10,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	141	38,7	48,9
De acuerdo	79	21,7	70,6
Totalmente de acuerdo	107	29,4	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Cumplimiento de pago

Este indicador se evaluó mediante la afirmación: Creo que es deber del ciudadano pagar a tiempo sus tributos para que estos puedan retornar de manera rápida a la población en los servicios públicos, siendo perjudicial esperar las amnistías tributarias que ofrece el municipio.

Teniendo en la tabla 16 que mayoritariamente (42.3%) de los ciudadanos prefieren no emitir una opinión al respecto, sin embargo, el 29.7% asegura estar en desacuerdo con esta afirmación, dando a entender consideran que no es necesario pagar los tributos a tiempo, empero el 14% y el 11.8% aseguran estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la importancia que tiene el pago a tiempo de los tributos para los beneficios que la población puede obtiene mediante los servicios que brinda la municipalidad.

Tabla 16

Análisis del cumplimiento de pagos oportunos de los tributos municipales en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	2,2	2,2
Desacuerdo	108	29,7	31,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	154	42,3	74,2
De acuerdo	51	14,0	88,2
Totalmente de acuerdo	43	11,8	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Condiciones de pago a tiempo de los tributos municipales

En cuanto a este indicador se presentó la afirmación: Considero que el municipio de mi localidad otorga mayores beneficios a los ciudadanos puntuales, que a aquellos ofertados en amnistías tributarias para los deudores o morosos.

Se tiene la tabla 17, donde el 32.7% asegura estar en desacuerdo con la afirmación, entendiéndose que estos ciudadanos no consideran que los beneficios tributarios se desarrollen pensando en aquellos que pagan de manera puntual sus tributos, sino por lo contrario, son en beneficio de los ciudadanos morosos, también se tiene al 20.9% que no emite una opinión al respecto, así también, se tiene a aquellos (33.8%) que aseguran estar de acuerdo con la afirmación, es decir que consideran que las estrategias de cobranza de tributos del municipio se centran principalmente en brindar beneficios a los contribuyentes puntuales.

Tabla 17

Análisis de las condiciones de pago a tiempo de los tributos municipales en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	43	11,8	11,8
Desacuerdo	119	32,7	44,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	76	20,9	65,4
De acuerdo	123	33,8	99,2
Totalmente de acuerdo	3	,8	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Evasión de tributos

Con respecto a este indicador, se tiene la afirmación: Es muy irresponsable y perjudicial para toda la población que los ciudadanos evadan sus tributos, ya que no se obtienen los beneficios requeridos de los servicios públicos municipales.

En la tabla 18, se presenta las percepciones de los ciudadanos encuestados, teniendo que el 43.7% no emiten opinión al respecto, y el 45.3% afirman estar de acuerdo, es decir, que consideran que evadir el pago de tributos municipales trae consecuencias negativas para la población, dado que, limita la calidad esperada en los servicios públicos que brinda el municipio local.

Tabla 18

Análisis de la percepción de la evasión de impuestos tributarios municipales en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	18	4,9	4,9
Desacuerdo	17	4,7	9,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	159	43,7	53,3
De acuerdo	165	45,3	98,6
Totalmente de acuerdo	5	1,4	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Respeto por el sistema tributario

Para obtener información de este indicador se presentó la afirmación: En mi localidad somos conscientes que el sistema tributario municipal está planificado para beneficiar a la población, por lo que la respetamos y cumplimos.

Obteniendo resultados que se presentan en la tabla 19, donde el 69.8% de ciudadanos encuestados prefieren no emitir una opinión al respecto, el 18.1% asegura estar en desacuerdo con la afirmación, es decir que en el distrito de Padre Abad los ciudadanos no consideran que el sistema tributario municipal esté planificado para beneficiar a la población, de modo que evidencian que no las respetan y ni las cumplen, y un 9.3% de personas encuestadas aseguran estar de acuerdo con la afirmación, este pequeño porcentaje si considera que en su distrito los ciudadanos si son conscientes de que la planificación del sistema tributario es pensado en el bienestar de la población por lo cual respetan y cumplen con el pago de los tributos municipales.

Tabla 19

Análisis del respeto por el sistema tributario municipal en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	2,5	2,5
Desacuerdo	66	18,1	20,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	254	69,8	90,4
De acuerdo	34	9,3	99,7
Totalmente de acuerdo	1	,3	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

c) Análisis de la dimensión compromiso tributario

El estudio de esta dimensión se llevó a cabo mediante dos indicadores, la vigilancia de inversión de tributos que obtuvo un promedio $\bar{X}=2.96$, y una mediana $M_e=3.0$, valorado como ligeramente regular y el indicador periodo tributario que obtuvo un promedio $\bar{X}=2.4$, $M_e=2.0$ valorado como bajo, de este modo, se evidencia un bajo compromiso tributario por parte de los ciudadanos en el distrito de Padre Abad (ver tabla 20).

Tabla 20

Análisis de la dimensión compromiso tributario en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali

		Vigilancia de inversión de tributos	Periodo tributario
N	Válido	364	364
	Perdidos	0	0
Media		2,96	2,44
Mediana		3,00	2,00

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Vigilancia de inversión de tributos

Para este indicador, se presentó la afirmación: Considero que mis tributos son muy importantes por lo que vigilo las inversiones que el municipio de mi localidad realiza con lo recaudado, ya que de esto depende que mi pueblo se beneficie realmente.

En la tabla 21, se observa que, el 11.5% de los ciudadanos encuestados aseguran estar en desacuerdo con la importancia de la vigilancia de las inversiones que el municipio realiza con los tributos recaudados, el 58.8% prefiere no emitir una opinión al respecto y el 21.2% se muestra de acuerdo con lo importante que es vigilar las inversiones que realiza el municipio con los tributos que recauda en un periodo determinado.

Tabla 21

Análisis de la vigilancia de inversión de tributos municipales en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	28	7,7	7,7
Desacuerdo	42	11,5	19,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	214	58,8	78,0
De acuerdo	77	21,2	99,2
Totalmente de acuerdo	3	,8	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Periodo de tributación

Con respecto a este indicador, se presentó la afirmación: Creo que el periodo de tributación que se establece en el municipio es pensado en el bienestar de la población.

Teniendo en la tabla 22, que el 11% se encuentran totalmente en desacuerdo con esta afirmación y el 42.3% se muestra en desacuerdo, es decir, estos ciudadanos consideran que los periodos de tributación municipal no son pensados en las posibilidades de la población y se tiene también que un 39% prefieren no emitir una opinión al respecto.

Tabla 22

Análisis de la percepción del periodo tributario municipal en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	40	11,0	11,0
Desacuerdo	154	42,3	53,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	142	39,0	92,3
De acuerdo	26	7,1	99,5
Totalmente de acuerdo	2	,5	100,0
Total	364	100,0	

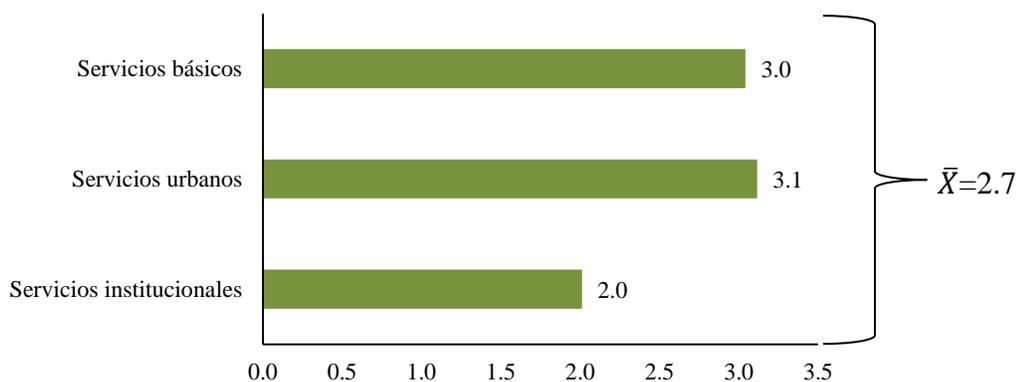
Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

4.2.2. Análisis de la calidad de los servicios públicos municipales

Dada las bases teóricas acerca de los servicios públicos que los municipios están obligados a brindar a la población de su circunscripción, se tiene tres dimensiones una de ellas la dimensión de servicios básicos a la cual los ciudadanos la valoraron como regular ($\bar{X}=3.0$) así como la dimensión servicios urbanos ($\bar{X}=3.1$), empero, la dimensión servicios institucionales ($\bar{X}=2.1$) los pobladores del distrito lo valoran como de baja calidad. De este modo la variable calidad de servicios públicos municipales es percibida de baja calidad dado que obtuvo un promedio general de 2.7 (ver figura 4).

Figura 4

Análisis de la calidad de los servicios públicos municipales en base a las percepciones de los pobladores del distrito de Padre Abad



Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

a) Análisis de la dimensión servicios básicos

La dimensión fue analizada mediante cuatro indicadores, teniendo los mejor valorados alcanzan un calificativo de regular siendo estos el suministro eléctrico ($\bar{X}=3.1$, $M_e=3.0$), educación ($\bar{X}=3.5$, $M_e=4.0$) y salud ($\bar{X}=3.1$, $M_e=3.0$), además se tiene al indicador agua y desagüe que alcanzó una valoración muy baja ($\bar{X}=1.2$, $M_e=1.0$), de modo que, esta dimensión no está siendo percibida de buena manera por los ciudadanos, demostrando que existen carencias y deficiencias en los servicios básicos que el municipio brinda a la población del distrito de Padre Abad en Ucayali (ver tabla 23).

Tabla 23

Análisis de la percepción de la calidad de los servicios básicos, según los ciudadanos del distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

		Agua y desagüe	Suministro eléctrico	Educación	Salud
N	Válido	364	364	364	364
	Perdidos	0	0	0	0
	Media	1,2	3,1	3,5	3,1
	Mediana	1,00	3,00	4,00	3,00

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Agua y desagüe

Se presentó la siguiente afirmación: En mi localidad contamos con servicio de agua y desagüe de manera permanente logrando satisfacer mis necesidades y las de mi familia.

Teniendo que el 58.5% de ciudadanos encuestados manifiestan estar en total desacuerdo y el 27.7% dicen estar en desacuerdo, emitiendo su opinión desfavorable en cuanto a los servicios de agua y desagüe que brinda el municipio de su localidad (ver tabla 24).

Tabla 24

Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca de los servicios agua y desagüe que brinda la Municipalidad Distrital de Padre Abad, Región Ucayali.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	213	58,5	58,5
Desacuerdo	101	27,7	86,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	11,0	97,3
De acuerdo	9	2,5	99,7
Totalmente de acuerdo	1	,3	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Suministro eléctrico

Se presentó la siguiente afirmación: El municipio de mi localidad demuestra interés en realizar una adecuada cobertura de energía eléctrica en la ciudad y alrededores, para satisfacer las necesidades de la población.

Teniendo un gran porcentaje 70.1% que no emitió una opinión al respecto, pudiendo ser esto por desinformación al respecto, también se tiene al 20.1% que asegura estar de acuerdo con la afirmación, es decir consideran que el municipio demuestra preocupación en el cierre de brechas de la cobertura de servicio eléctrico en su localidad (ver tabla 25).

Tabla 25

Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca del interés de la Municipalidad

Distrital de Padre Abad, en el cierre de brechas de cobertura de servicio eléctrico.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	1,9	1,9
Desacuerdo	26	7,1	9,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	255	70,1	79,1
De acuerdo	73	20,1	99,2
Totalmente de acuerdo	3	,8	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Educación

E presentó la siguiente afirmación: El municipio local, se preocupa por brindarnos infraestructura educativa con el mantenimiento adecuado asegurando la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje de los escolares.

La tabla 26, muestra que 98 ciudadanos encuestados (26.9%) no tiene opinión al respecto, empero 211 ciudadanos (58%) asegura estar de acuerdo, es decir que la Municipalidad de su localidad demuestra interés por brindar infraestructura educativa de calidad para que los pobladores logren alcanzar un proceso de enseñanza aprendizaje adecuado en sus escuelas.

Tabla 26

Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca del interés de la Municipalidad Distrital de Padre Abad, por asegurar la calidad educativa en la localidad.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	2,5	2,5
Desacuerdo	37	10,2	12,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	98	26,9	39,6
De acuerdo	211	58,0	97,5
Totalmente de acuerdo	9	2,5	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Salud

Se presentó la siguiente afirmación: La municipalidad de mi distrito considera que la salud de la población es importante, por lo que gestiona servicios de atención y apoyo médico de manera oportuna y de calidad.

La tabla 27, muestra que 57 ciudadanos (15.7%) se encuentra en desacuerdo, es decir perciben que el municipio de su localidad no gestiona ni promueve la atención y apoyo médico oportuno y de calidad de la población, en tanto se tiene 182 (50%) ciudadanos que no emite alguna opinión, pero se tiene a 117 (32.1%) ciudadanos que asegura estar de acuerdo con la gestión que realiza el municipio de su localidad para que la población reciba de manera oportuna los servicios médicos de calidad.

Tabla 27

Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca del interés de la Municipalidad Distrital de Padre Abad, por asegurar servicios de atención y apoyo médico de manera oportuna y de calidad.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	1,6	1,6
Desacuerdo	57	15,7	17,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	182	50,0	67,3
De acuerdo	117	32,1	99,5
Totalmente de acuerdo	2	,5	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

b) Análisis de la dimensión servicios urbanos

En esta dimensión, se tiene a seis indicadores que permitieron conocer la percepción de los pobladores en cuanto a los servicios urbanos que brinda el municipio de su localidad, de este modo, se tiene que cada una de ella obtuvieron promedios valorados como regular ($\bar{X}=3$) y una mediana de $M_e=3.0$, con excepción de la gestión por servicios de comunicación de calidad que obtuvo un promedio $\bar{X}=1.19$ valorado como bajo y una media $M_e=1.0$. Por lo que la dimensión servicios urbanos no satisface las expectativas de los ciudadanos y aún en menor puntaje el acceso a tecnologías de comunicación en la localidad (ver tabla 28).

Análisis de la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios urbanos que brinda la Municipalidad Distrital de Padre Abad, Región Ucayali.

		Salubridad y limpieza	Cementerio s	Transport e público	Mercados y canales	Seguridad ciudadana	Comunicaci ones
N	Válido	364	364	364	364	364	364
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		3,38	3,07	3,04	3,14	3,34	1,19
Mediana		3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Salubridad y limpieza

Se presentó la siguiente afirmación: En el distrito de Padre Abad, gozamos del servicio de recojo de residuos y limpieza pública de manera permanente

La tabla 29, muestra que 162 encuestados (44.5%) no emiten opinión, 158 ciudadanos (43.4%) aseguran estar de acuerdo con la afirmación, de modo que aseguran que el municipio local brinda permanentemente el servicio de recojo de residuos y limpieza pública.

Tabla 29

Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca de los servicios de recojo de residuos y limpieza pública permanentes que brinda la Municipalidad Distrital de Padre Abad.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	1,6	1,6
Desacuerdo	28	7,7	9,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	162	44,5	53,8
De acuerdo	158	43,4	97,3
Totalmente de acuerdo	10	2,7	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Cementerios

Se presentó la siguiente afirmación: Mi localidad cuenta con el servicio de cementerio de calidad logrando satisfacer la necesidad de la población.

La tabla 30, muestra que 53 encuestados (14.6%) se muestran en desacuerdo con el servicio de cementerio que brinda el municipio, 124 ciudadanos (34.1%) no emiten opinión, 142 ciudadanos (39%) aseguran estar de acuerdo con la afirmación, de modo que perciben que el panteón municipal satisface las necesidades de la población.

Tabla 30

Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca del servicio de cementerios que brinda la Municipalidad Distrital de Padre Abad.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	38	10,4	10,4
Desacuerdo	53	14,6	25,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	124	34,1	59,1
De acuerdo	142	39,0	98,1
Totalmente de acuerdo	7	1,9	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Transporte público

Se presentó la siguiente afirmación: El transporte público y la organización de los espacios físicos son ordenados de manera que garantizan la seguridad de los ciudadanos.

La tabla 31, demuestra que 39 ciudadanos (10.7%) aseguran estar en desacuerdo con la afirmación, 245 encuestado (67.3%) no emite una opinión al respecto y 58 personas (15.9%) dicen estar de acuerdo con la gestión que realiza el municipio de la

localidad de Padre Abad en cuanto al orden del transporte público y la organización de espacios públicos.

Tabla 31

Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca del transporte público y la organización de espacios públicos que gestiona la Municipalidad Distrital de Padre Abad.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	3,3	3,3
Desacuerdo	39	10,7	14,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	245	67,3	81,3
De acuerdo	58	15,9	97,3
Totalmente de acuerdo	10	2,7	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Mercados y camales

Se presentó la siguiente afirmación: Los mercados y camales que tengo en mi localidad se encuentran se ajustan a las necesidades de provisión de la población.

Teniendo que 58 ciudadanos (15.9%) aseguran estar en desacuerdo el mercado y camal municipal que tienen en su localidad, 169 encuestados (46.4%) no emiten una opinión al respecto, y 121 pobladores (33.2%) dicen estar de acuerdo con la afirmación, es decir, estos ciudadanos se encuentran satisfechos con el mercado camal público que tienen en su localidad (ver tabla 32).

Tabla 32

Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca del mercado y camal que gestiona la Municipalidad Distrital de Padre Abad.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	3,0	3,0
Desacuerdo	58	15,9	19,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	169	46,4	65,4
De acuerdo	121	33,2	98,6
Totalmente de acuerdo	5	1,4	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Seguridad ciudadana

Se presentó la siguiente afirmación: El servicio de seguridad ciudadana instaurado por el municipio local, garantiza la seguridad, tranquilidad y satisfacción de los pobladores.

En la tabla 33, se muestra que 40 ciudadanos (11%) aseguran estar en desacuerdo con la gestión de seguridad ciudadana en su distrito, 160 pobladores (44%) prefirieron no emitir una opinión al respecto y 146 encuestados (40.1%) dicen estar de acuerdo con la seguridad ciudadana que tienen en su localidad.

Tabla 33

Análisis de la percepción de los ciudadanos de la seguridad ciudadana que gestiona la Municipalidad Distrital de Padre Abad.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	1,4	1,4
Desacuerdo	40	11,0	12,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	160	44,0	56,3
De acuerdo	146	40,1	96,4
Totalmente de acuerdo	13	3,6	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Comunicaciones

Se presentó la siguiente afirmación: La municipalidad de mi localidad realiza las gestiones necesarias para garantizar el acceso a tecnología de comunicación (internet, teléfono, etc.) fomentando la calidad de vida de la población.

En la tabla 34, se presenta las respuestas dadas por los ciudadanos encuestados, teniendo que 327 ciudadanos (89.8%) mencionan estar en total desacuerdo con la gestión que realiza para fomentar el acceso a tecnologías de comunicación como internet, teléfono móvil, etc.

Tabla 34

Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca de la gestión que realiza la Municipalidad Distrital de Padre Abad, para garantizar el acceso a tecnología de comunicación (internet, teléfono, etc.)

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	327	89,8	89,8
Desacuerdo	13	3,6	93,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	4,7	98,1
De acuerdo	7	1,9	100,0
Totalmente de acuerdo	0	0	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

c) Análisis de la dimensión servicios institucionales

Esta dimensión se refiere a los servicios que brinda el municipio en sus instalaciones, para ello se emplearon cuatro indicadores, teniendo que los indicadores tecnologías de información ($\bar{X}=1.16$), servicio en el área de rentas ($\bar{X}=1.54$) y la confianza en el buen uso de los recursos recaudados ($\bar{X}=1.5$) son calificados como muy bajo todas estas obtuvieron una mediana $M_e=1.0$, en tanto el desempeño del personal es calificado como bajo ($\bar{X}=2.25$) y la mediana es $M_e=2.0$. Por lo que los servicios institucionales no satisfacen las expectativas de los ciudadanos (ver tabla 35).

Análisis de la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios institucionales de la Municipalidad Distrital de Padre Abad, Región Ucayali.

		Tecnologías de información	Recursos humanos	Servicios en el área de rentas	Confianza
N	Válido	364	364	364	364
	Perdidos	0	0	0	0
Media		1,16	2,25	1,54	1,5
Mediana		1,00	2,00	1,00	1,00

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Tecnologías de información

Se presentó la afirmación: La municipalidad de mi localidad hace uso e implementa tecnologías de información para brindar servicios administrativo eficientes y rápidos a la población.

En la tabla 36, se muestra que 321 ciudadanos encuestados (88.2%) aseguran estar en total desacuerdo con la afirmación, dando a entender los servicios administrativos que brinda el municipio no son rápidos ni eficientes por la escasa implementación y uso de tecnologías de información.

Tabla 36

Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca de la implementación y uso eficiente de tecnologías de información en la Municipalidad Distrital de Padre Abad.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	321	88,2	88,2
Desacuerdo	31	8,5	96,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	2,7	99,5
De acuerdo	2	,5	100,0
Totalmente de acuerdo	0	0	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Recursos humanos

Se presentó la siguiente afirmación: Considero que el personal que labora en el municipio de mi localidad se encuentra muy bien preparado para brindar servicios de calidad a la población.

La tabla 37, presenta la frecuencia de respuesta dadas por los ciudadanos, teniendo que, 76 personas (20.9%) aseguran estar en total desacuerdo y 140 ciudadanos (38.5%) se muestran en desacuerdo con la preparación que tienen los trabajadores del municipio para brindar servicios de calidad a los pobladores, 130 encuestados (35.7%) prefieren no emitir una opinión al respecto.

Tabla 37

Análisis de la percepción de los ciudadanos respecto a las competencias de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Padre Abad, para garantizar servicios de calidad.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	76	20,9	20,9
Desacuerdo	140	38,5	59,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	130	35,7	95,1
De acuerdo	17	4,7	99,7
Totalmente de acuerdo	1	,3	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Servicios en el área de rentas

Se presentó la siguiente afirmación: El servicio que el área de rentas realiza es adecuado y garantiza transparencia en los cobros de los tributos.

De acuerdo a la percepción de los ciudadanos encuestados, se tiene que 203 (55.8%) y 133 (36.5%) aseguran estar en total desacuerdo y en desacuerdo respectivamente con el servicio que realiza el área de rentas dado que no garantizan la transparencia en la recaudación de los tributos (ver tabla 38).

Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca del servicio que brinda el área de rentas de la Municipalidad Distrital de Padre Abad.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	203	55,8	55,8
Desacuerdo	133	36,5	92,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	6,0	98,4
De acuerdo	6	1,6	100,0
Totalmente de acuerdo	0	0	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

- Análisis del indicador: Confianza

Se presentó la siguiente afirmación: El trabajo que realiza el municipio de mi localidad con los tributos recaudados me genera confianza y me incentivan a seguir pagando mis tributos de manera responsable.

La tabla 39, muestra la frecuencia de respuestas dadas por los encuestados, teniendo que, 218 ciudadanos (59.9%) dicen estar en total desacuerdo y 115 (31.6%) aseguran estar en desacuerdo, es decir que estos ciudadanos se encuentran insatisfechos con el trabajo que realiza el municipio con los tributos, generando en ellos desconfianza y los pocos deseos de cumplir con la responsabilidad de cumplir con el pago de sus tributos.

Tabla 39

Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca de la gestión que realiza la Municipalidad Distrital de Padre Abad, con los tributos recaudados genera confianza a los contribuyentes.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	218	59,9	59,9
Desacuerdo	115	31,6	91,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	7,1	98,6
De acuerdo	5	1,4	100,0
Totalmente de acuerdo	0	0	100,0
Total	364	100,0	

Nota: Elaboración propia, encuesta n=364, julio 2021.

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1. Análisis de distribución de datos

Rubio & Berlanga (2011), manifiestan que se requiere determinar la distribución de los datos, dado que a partir de esta información se optará por el estadístico idóneo para ejecutar el contraste de correlación de las variables en estudio. De modo que los datos obtenidos en las variables fueron puesto a prueba de normalidad de distribución de Kolmogorov Smirnov.

Cuando la Sig. (p-valor) > 0.05 se acepta H0 (hipótesis nula) = distribución normal

Cuando la Sig. (p-valor) < 0.05 se rechaza H0 (hipótesis nula) = la distribución no es normal

De modo que en la tabla 40, se muestra que las variables estudiadas obtuvieron una significancia bilateral igual a cero (p-valor=0.00), lo según las bases del estadístico conllevan a concluir que los datos no se distribuyen de manera normal. En ese sentido, el estadístico

para realizar la prueba de correlación que se ajusta a este tipo de datos no paramétrico es el Rho de Spearman.

Tabla 40

Análisis de prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de distribución de datos de las variables cultura tributaria y calidad de servicios públicos.

		Cultura tributaria	Calidad de servicios públicos
N		364	364
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,91	2,60
	Desviación estándar	,750	,501
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,312	,390
	Positivo	,260	,282
	Negativo	-,312	-,390
Estadístico de prueba		,312	,390
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

El estadístico no paramétrico Rho de Spearman, se realiza mediante la clasificación a las observaciones de las variables estudiadas, permitiendo determinar la existencia de relación de dependencia entre estas variables, la cual tiene la siguiente fórmula

$$Sp = 1 - \frac{6D}{n(n^2 - 1)}$$

Cuando se obtiene un p-valor o significancia bilateral menor a alfa ($\alpha=0.05$) se determina que las variables se relacionan de manera significativa, en el caso de que el p-valor sea mayor, se determinará que las variables no se relacionan significativamente. Asimismo, se podrá determinar el grado de relación de las variables, a través de una valoración de

intervalo de -1.00 hasta +1.00, de modo que existen relaciones negativas o inversas y positivas directas, cuando la correlación es igual a cero, se determina correlación nula.

4.3.2. Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis general de la investigación:

Ho: No existe relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

Ha: Existe relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

La tabla 41, muestra los resultados de los datos de las variables sometidas a la prueba de correlación de Rho de Spearman, teniendo que la significancia bilateral es menor al alfa ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha=0.05$), por lo que se comprueba que las variables en estudio se correlacionan significativamente, asimismo, se concluye que la relación positiva y baja dado que obtuvieron un coeficiente de correlación $r_s=0,232$, dado que este valor es más cercano a cero que a uno. El contraste permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir aceptamos la hipótesis que se planteó para realizar el estudio de las variables de investigación.

Tabla 41

Contrastación de correlación Rho de Spearman de las variables cultura tributaria y la calidad de servicios públicos

Rho Spearman		Cultura tributaria	Calidad de servicios públicos
Cultura tributaria	Coefficiente de correlación	1,000	,232**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	364	364
Calidad de servicios públicos	Coefficiente de correlación	,232**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	364	364

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

4.3.3. Contrastación de hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 1:

H₁: El conocimiento tributario se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

Los resultados del contraste de hipótesis específica 1, se presenta en la tabla 42, que muestra una significancia bilateral menor al margen de error permitido por el estadístico no paramétrico Rho de Spearman ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha=0.05$), determinándose que la dimensión conocimientos tributarios se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos que brinda el municipio distrital de Padre Abad, asimismo, se tiene que esta relación es positiva y en un nivel bajo ($r_s=0,253$), es decir, si los ciudadanos del distrito incrementan sus conocimientos tributarios esta repercutirá de manera positiva en la calidad de los servicios públicos que brinde el municipio de su localidad. Esta información permite aceptar la hipótesis específica 1 planteada en la investigación.

Tabla 42

Contrastación de correlación de la dimensión conocimientos tributarios y la calidad de los servicios públicos.

Rho Spearman		Conocimientos tributarios	Calidad de servicios públicos
Conocimientos tributarios	Coefficiente de correlación	1,000	,253**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	364	364
Calidad de servicios públicos	Coefficiente de correlación	,253**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	364	364

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

4.3.4. Contrastación de hipótesis específica 2.

Hipótesis específica 2:

H₂: Los valores tributarios se relacionan significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

La correlación desarrollada mediante el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, se muestra en la tabla 43, donde se puede apreciar que el p-valor es menor al alfa (Sig, bilateral=0.000 < α =0.05) conllevando a determinar que existe relación significativa entre los valores tributarios y la calidad de los servicios públicos, asimismo, según el coeficiente de correlación $r_s=0,392$ aunque se encuentra más cercano a cero que a uno se afirma que la correlación es positiva y en nivel medio o regular, es decir, si los ciudadanos del distrito de Padre Abad incrementan su valores tributarios este repercutirá de manera directa y en grado medio en la calidad de los servicios públicos que brinda la municipalidad.

Tabla 43

Contrastación de correlación de la dimensión valores tributarios y la calidad de los servicios públicos.

Rho Spearman		Valores tributarios	Calidad de servicios públicos
Valores tributarios	Coefficiente de correlación	1,000	,392**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	364	364
Calidad de servicios públicos	Coefficiente de correlación	,392**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	364	364

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

4.3.5. Contrastación de hipótesis específica 3.

Hipótesis específica 3:

H₃: El compromiso tributario se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali.

Según los resultados que se muestran en la tabla 44, obtenidos de la prueba de correlación, se tiene una sig. Bilateral menor al alfa (Sig, bilateral=0.027 < $\alpha=0.05$), conlleva a determinar que existe correlación significativa entre el compromiso tributario y la calidad de servicios públicos, del mismo modo, se tiene que estos se correlacionan de manera directa en un nivel muy bajo ($rs=0,116$), es decir, a mayor compromiso tributario este repercutirá de manera positiva en la calidad de los servicios que brinde el municipio local.

Tabla 44

Contrastación de correlación del compromiso tributario y la calidad de los servicios públicos.

Rho Spearman		Compromiso tributario	Calidad de servicios públicos
Compromiso tributario	Coeficiente de correlación	1,000	,116*
	Sig. (bilateral)	.	,027
	N	364	364
Calidad de servicios públicos	Coeficiente de correlación	,116*	1,000
	Sig. (bilateral)	,027	.
	N	364	364

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

4.3.6. Compendio de correlaciones

Con la finalidad de integrar de manera resumida las correlaciones de las variables y dimensiones se elaboró la tabla 45, donde se muestra que en todas las pruebas de correlación se determina una relación significativa, sin embargo, los coeficientes de correlación por más que son positivas se dan en un nivel bajo o débil, teniendo que los valores tributarios son los que inciden en mayor nivel que las otras dimensiones, de este modo se podría afirmar la importancia de la concientización y la práctica de los valores de los ciudadanos con respecto a los tributos para mejorar la calidad de los servicios públicos.

Tabla 45

Compendio de correlaciones

Hipótesis	N	RS	Sig	Correlación
HG: Cultura financiera y calidad de servicios públicos	364	,232**	0,000	Bajo o débil
HE1: Conocimientos tributarios y calidad de servicios públicos	364	,253**	0,000	Bajo o débil
HE2: Valores tributarios y calidad de servicios públicos	364	,392**	0,000	Medio-regular
HE3: Compromiso tributario y calidad de servicios públicos	364	,116**	0,000	Muy Bajo o muy débil

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La investigación se basó en la hipótesis general que existe relación significativa entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali.,

Por medio del estadístico Kolmogorov Smirnov se determinó que los datos obtenidos en ambas variables no se distribuyen de manera normal ($p\text{-valor}=0.00$), por lo que los contrastes de la hipótesis general y específicas se realizaron con el estadístico no paramétrico Rho de Spearman. De este modo, en el contraste de la hipótesis general se obtuvo una significancia bilateral menor al alfa ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha=0.05$) conllevando a aceptar la hipótesis de la investigación, asimismo, el coeficiente de correlación $r_s=0,232$, permite concluir que cuanto más fortalecida la cultura tributaria de los ciudadanos este se correlacionará de manera positiva y en bajo grado con la calidad de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Padre Abad.

Este resultado concuerda con la investigación de Montes, (2012), que señala la relación significativa que existe entre la cultura tributaria y la prestación de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Tunan, de la provincia de Huancayo, aunque en el caso de este municipio el coeficiente de correlación es en mayor grado ($r_s=0.777$), también

concuerta con los resultados obtenidos de la relación directa que existe entre la cultura tributaria y la gestión municipal del distrito de Lince – Lima (Ruíz, 2017).

Dentro de los tributos municipales se tiene el impuesto predial y que este representa un 58% de todos los ingresos recaudados por los municipios (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017), por lo que también se encuentra coincidencias en la investigación desarrollada por Saavedra (2019) en el caso en los ciudadanos del distrito de Shatoja en San Martín, quien precisa que la cultura tributaria se relaciona de manera directa ($p\text{-valor}=0.002 < \alpha=0.05$) y en grado medio ($rs=0,648$) con la recaudación del impuesto predial en esa localidad, de igual manera, en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, no se efectúa una adecuada recaudación del impuesto predial, dado que el incumplimiento tributario se da en el 41% de ciudadanos (Arcos, 2012). y un estudio desarrollado en Ecuador determinó que la falta de cultura tributaria de los ciudadanos ecuatorianos es causante de evasión y disminución en la recaudación de impuestos en ese país, afectando de manera directa la economía en Ecuador (Zamora, 2018).

Según el análisis de la información brindada por los encuestados, la cultura tributaria en los ciudadanos del distrito de Padre Abad es ligeramente regular ($\bar{X}=2.9$), las costumbres y hábitos de estos ciudadanos en cuanto a tributos, no impulsan al cumplimiento de sus deberes tributarios con la sociedad y el Estado, es decir, el cumplimiento del pago de sus tributos no es voluntario (Armas & Colmenares, 2010), pero también se tiene que la morosidad en el pago de impuestos muchas veces es dada por las amnistías tributarias que otorgan los municipios como en el caso de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, debido a que esto es percibido como beneficioso para aquellos contribuyentes incumplidos y no para aquellos que cumplen de manera oportuna con sus obligaciones (Chigne & Cruz,

2014), sumado a ello, el nivel de conciencia que tienen con respecto a la importancia del pago de los tributos también es ligeramente regular (Valero & Ramírez, 2009), demostrándose que su respeto a la ley, la responsabilidad ciudadana y la solidaridad social (Superintendencia de Administración Tributaria SAT, 2020) también son ligeramente regular. De modo que, el conocimiento tributario que poseen es ligeramente regular ($\bar{X}=2.8$), así como su compromiso tributario ($\bar{X}=2.8$), aunque sus valores tributarios se encuentran un poco más valorados ($\bar{X}=3.1$).

Dada la relación significativa entre las variables, se tiene que los ciudadanos perciben que los servicios públicos que brinda el municipio son de baja calidad ($\bar{X}=2.7$), esta información es muy relevante para la toma de decisiones de la gestión municipal, debido a que son los ciudadanos quienes determinan la calidad del servicio (Horovirz, 1991) que brinda el municipio, por lo que es necesario que los pobladores se encuentren dispuestos a pagar por ello según corresponda por medio de tributos, de este modo, es imperativo que se fortalezca la cultura tributaria, siendo ineludible que los ciudadanos tengan conocimiento acerca de la importancia de la recaudación tributaria, y aún más de cómo son administrados estos recursos, dado que deben ser orientadas para fomentar obras para el bien común (Quispe V. , 2018), si consideramos que los principios que rigen el servicio público son la legalidad, la transparencia, eficiencia, eficacia, respeto, probidad y lealtad a la institucionalidad y a los ciudadanos, con la finalidad de generar desarrollo acertado en la localidad, evidenciándose en el buen funcionamiento y desempeño de la administración pública (Alvarenga, 2015).

En ese sentido, se tiene que los servicios básicos ($\bar{X}=3.0$) y los servicios urbanos ($\bar{X}=3.1$) son regular según la percepción de los encuestados, empero los servicios institucionales del municipio son de nivel bajo ($\bar{X}=2.0$), cuando un ciudadano paga sus

tributos, tiene el derecho legítimo de exigir al Estado la eficiencia en el uso de los recursos (Corredor & Díaz, 2007).

Asimismo, al contrastar las hipótesis específicas, se determinó que los conocimientos financieros, los valores tributarios y el compromiso tributario se relacionan significativamente con la calidad de servicios públicos, en cada una la significancia bilateral fue menor al alfa ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha=0.05$), con respecto al coeficiente de correlación, se tiene que los valores tributario se correlacionan de manera directa y a un nivel medio ($r_s=0,392$), siendo este el mejor puntaje en comparación con las correlaciones del conocimiento financiero ($r_s=0,253$) y el compromiso tributario ($r_s=0,116$) con la calidad de los servicios públicos. De este modo, el área de rentas de la municipalidad debe tomar como un factor a trabajar en fomentar y fortalecer los valores tributarios de los ciudadanos, siendo esta dimensión que les permitirá incrementar sus recaudaciones tributarias, dado que estos valores son relativamente constantes en el tiempo y se evidencian en el comportamiento positivo del contribuyente y también de los funcionarios para realizar un eficiente uso de los recursos recaudados (Valero, Ramírez, & Moreno, 2010), de modo de manera voluntaria y puntual cumplirán con sus obligaciones tributarias, conociendo los beneficios que obtendrán con los servicios públicos (Alva, 2010). Para lograr instaurar una fuerte cultura tributaria en la población es un trabajo arduo que debe ser consecuente con el cierre de brechas y la calidad de servicios públicos, dado que es necesario que los ciudadanos puedan observar de manera tangible el uso adecuado de los pocos recursos que tiene el municipio, para que estos tengan confianza y fomenten un compromiso y valores tributarios para cumplir con el pago de sus obligaciones y no buscar evadirlos o simplemente ignorarlos.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que la cultura tributaria se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali, obteniéndose una significancia bilateral menor al alfa ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha=0.05$), y un coeficiente de correlación $r_s=0,232$ positiva y en bajo grado, de este modo se aceptó la hipótesis de investigación. Asimismo, la cultura tributaria en los ciudadanos del distrito de Padre Abad es ligeramente regular ($\bar{X}=2.9$) y perciben que los servicios públicos que brinda el municipio son de baja calidad ($\bar{X}=2.7$).
2. Los conocimientos tributarios se relacionan significativamente con los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali ($p\text{-valor}=0.00$), teniendo una correlación directa y en un nivel bajo o débil ($r_s=0,253$), conllevando a aceptar la hipótesis específica 1. Asimismo, los conocimientos tributarios de la población estudiada son ligeramente regular ($x=2.8$) según sus propias manifestaciones, de modo que poseen escasos conocimientos de los beneficios tributarios y su participación en programas tributarios.
3. Los valores tributarios se relacionan significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali, dado que al ser contrastado mediante el estadístico Rho de Spearman se obtuvo una $p\text{-valor}$ menor a alfa ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha=0.05$), asimismo, estas se correlacionan directamente y a un nivel medio ($r_s=0,392$). También se determinó que los pobladores del distrito en cuestión poseen regular ($x=3.1$) valores tributarios, quienes poseen un débil respeto por el sistema tributario y por las condiciones de pago que establece el municipio.

4. Existe relación significativa entre el compromiso tributario y los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali ($p\text{-valor}=0.00$), teniendo una correlación directa y en un nivel muy bajo ($r_s=0,116$), además, según las manifestaciones de la muestra estudiada, permite aseverar que poseen un compromiso tributario ligeramente regular ($x=2.8$), considerando que poseen una débil vigilancia de la inversión de los tributos y de los periodos en que deben tributar.

RECOMENDACIONES

1. El fomento de la cultura tributaria en los ciudadanos del distrito de Padre Abad, recae de manera directa en los funcionarios públicos del municipio del distrito, por lo que es necesario que formulen estrategias como incentivos mediante descuentos, rifas entre otros a los ciudadanos que pagan a tiempo, con la finalidad de fortalecer la cultura tributaria en la población, asimismo, evidenciar el uso eficiente de los recursos recaudados, dado que con ello la tributación será mayor y de manera oportuna.
2. Dado los escasos conocimientos tributarios que poseen los ciudadanos del distrito de Padre Abad, es necesario que el área de imagen institucional difunda en la ciudadanía la importancia que tiene la recaudación tributaria para lograr mejorar la calidad de vida de la población y fomente el beneficio de descuentos por pronto pago de los tributos, de esta manera los contribuyentes estarán siendo responsables con su familia y la sociedad.
3. Es recomendable que las estrategias de recaudación de tributos del área de rentas se dirijan a incrementar los valores tributarios de los contribuyentes, innovando los métodos de pago, como plataformas virtuales o cobranzas domiciliarias, asimismo, generar un respeto por el sistema tributario y las condiciones de pago, implementando un sistema de motivaciones y sanciones convirtiéndose en una oportunidad para incrementar las recaudaciones tributarias para el municipio, llevando a que los contribuyentes tomen este factor como un puente para el desarrollo de sus localidad y por ende de su calidad de vida.
4. Es necesario que en las escuelas y universidades concienticen a los estudiantes en la importancia que tiene estar vigilantes de las inversiones que realizan los gobiernos

locales con el tributo recaudado, asimismo, que puedan interesarse en las fechas y periodos que corresponde que tributen de acuerdo a las normativas, también el área de rentas del municipio debe ser más agresivo en cuanto a generar el compromiso tributario en los contribuyentes, dado que de este factor depende en gran medida que los ingresos incrementen y puedan desarrollar más obras que beneficien a la localidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Altamirano, Y., & Iberico, N. (2018). *La cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las MYPEs del sector confecciones en el Parque Industrial N°1 de Huaycán-Ate, Lima 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1278/Yessenia_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Alva, J. (05 de Marzo de 2010). La definición de conciencia tributaria y los mecanismos para crearla. *Perspectiva Tributaria*. Recuperado el 06 de Abril de 2019, de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2010/03/05/la-definici-n-de-conciencia-tributaria-y-los-mecanismos-para-crearla/>
- Alvarenga, C. (9 de marzo de 2015). *Importancia de la prestación de un servicio público de calidad*. Obtenido de Procuraduría de la Administración Ministerio Público: <http://www.procuraduria-admon.gob.pa/?p=3460>
- Arcos, N. (2012). *Estudio de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado (2004-2009)*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/378/T.CNT-21.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Armas, M., & Colmenares, M. (2010). Educación para el desarrollo de la cultura tributaria. *RED-HECS*, 6 (4) 122-141.
- Armijo, M. (20 de mayo de 2011). *La gestión por resultados ¿Cómo medir los resultados de la gestión gubernamental?* Obtenido de ILPES-CEPAL: <https://asip.org.ar/wp-content/uploads/2011/10/Marianela-Armijo.pdf>
- Arnoletto, E., & Díaz, A. (2009). *Un aporte a la gestión pública*. Córdoba, Argentina. Recuperado el 14 de octubre de 2018, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/550/LA%20CALIDAD%20TOTAL%20EN%20LA%20GESTION%20PUBLICA.htm>

- Ávila, R. (2001). *Guía para elaborar la tesis: metodología de la investigación; cómo elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseños de tesis y/o investigación*. Lima, Perú: Ediciones R.A.
- Bertram, G. (30 de diciembre de 2014). *Evaluación de la estructura de los pequeños Estados de bienestar*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://digitallibrary.un.org/record/785737?br=ro&>
- Borja, F., Lindemberg, A., Giarrizzo, V., Coelho, J., Benalcázar, J., Estrada, S., . . . Muñoz, R. (2014). *Cultura contributiva en América Latina*. México: Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Obtenido de <http://www.educacionfiscal.org/files/2016-08/cultura-contributiva-en-america-latina-livro-mexico.pdf>
- Cabrera, H. (2007). *Unidos para trabajar, con valores de vida para una sociedad educadora*. Obtenido de http://www.armoniafamiliarperu.org/docs/pobreza_moral.html
- Casermeyro, M., Scheuber, Y., Gabriel, D., & Contreras, A. (2018). *Servicios Públicos*. Salta, Argentina: Gobierno de la Provincia de Salta. Obtenido de https://nanopdf.com/download/la-calidad-en-los-servicios-publicoscdr_pdf
- Castro, U. (2009). *Estructuras regionales emergentes y desarrollo turístico sustentable; La región Costa Sur de Nyarit, México*. Tesis de doctorado, Universidad de GUadalajara, Puerto Vallarta, Jalisco. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/uca/Servicios%20Basicos.htm>
- Cedeño, L., & Torres, M. (2016). *Análisis de la cultura tributaria de los contribuyentes del cantón Girón para el año 2016*. Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27319>
- Chávez, M., Meza, J., & Palga, J. (2017). *Conocimiento tributario y evasión fiscal en las micro y pequeñas empresas del Emporio Comercial de Gamarra, Lima*. Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2196/Conocimiento%20Tributario%20y%20Evasi%c3%b3n%20fiscal%20de%20las%20MYPES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chigne, & Cruz. (2014). *Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la Recaudación del impuesto predial y morosidad de los Principales contribuyentes de la municipalidad provincial de Lambayeque 2010 – 2012*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Domingo de Mogrovejo, Lambayeque, Perú. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/176?locale-attribute=es>
- Congreso de la República del Perú. (08 de marzo de 1994). Ley de Cementerios y Servicios Funerarios Ley N° 26298. Lima, Perú.
- Consultores AC Pública. (2012). *Política Nacional de modernización de la Gestión Pública*. Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, Perú.
- Corredor, M., & Díaz, W. (2007). La cultura tributaria municipal. Diagnóstico en la parroquia El Valle del municipio boliariano del distrito. *Econopapers*. Obtenido de https://econpapers.repec.org/article/ervobserv/y_3a2007_3ai_3a81_3aac0a93f126bcbe951237165c6e0018fe.htm
- Daza, W. (2008). *La intervención en el espacio público como estrategia para el mejoramiento de la calidad de vida urbana*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Obtenido de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/arquitectura/tesis23.pdf>
- EPG Universidad Continental. (s.f.). *Cómo funciona en la práctica la gestión pública por resultados*. Obtenido de Universidad Continental: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/como-funciona-en-la-practica-la-gestion-por-resultados>
- Esteba, E. (2018). *La cultura tributaria, evasión tributaria y su influencia en la recaudación tributaria de los comerciantes del mercado Laykakota de la ciudad de Puno, período 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7114/Esteba_Tiquilloca_Erika.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estrada, S. (2014). *Cultura Tributaria*. Obtenido de SAT Guatemala: <http://www.educacionfiscal.org/files/documentos/Cultura%20Tributaria%20->

- Gadea, A. (2000). *Gestión de la calidad en servicios públicos: La perspectiva de los ciudadanos, cliente y usuarios*. Obtenido de Congreso de la República: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Horovirz, J. (1991). *La calidad del servicio*. España: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2011-2017*. Lima, Perú: INEI. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1520/cap01.pdf
- La Contraloría General de la República. (2010). *Gobierno Municipal*. Obtenido de <https://apps.contraloria.gob.pe/transferenciagestion/.../Organización%20Municipal.doc>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del Impuesto Predial*. Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/1_Marco_Normativo.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2017). *Dirección General de Política de Ingresos Públicos*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/present_meta27_2018.pdf
- Ministerio de Educación. (2017). *Incremento en el Acceso a los Servicios Educativos de Educación Básica Regular*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/talleres/1dia_educacion_basica_regular_cobertura.pdf
- Montes, J. (2012). *Recaudación tributaria y servicios públicos en la municipalidad distrital de San Jerónimo De Tunan 2007- 2010*. Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Obtenido de

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4227/Montes%20Zenteno.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Norma Internacional ISO 9000. (2000). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Ginebra, Suiza: ISO. Obtenido de <https://gestiondecabilidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/iso-9000-2000-sistemas-de-gestic3b3n-de-la-calidad-conceptos-y-vocabulario.pdf>

Nubox. (16 de enero de 2018). *¿Qué es un tributo?* Obtenido de <https://blog.nubox.com/que-es-un-tributo>

Núñez, R., & Meza, W. (2007). *Gestión por resultados del sector público Chileno--Causas y Efectos de un Sistema de Metas Endogámico*. Santiago: Asociación Internacional de Presupuesto Público. Obtenido de <https://asip.org.ar/wp-content/uploads/2016/05/Gestion-por-Resultados-del-Sector-Publico.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (s.f.). *Quehacer Municipal: Acción Municipal*. Obtenido de municipioaldía: <https://municipioaldia.com/accion-municipal/servicios-publicos/>

Presidencia del Consejo de Ministros. (s.f.). *Servicios públicos*. Recuperado el 14 de octubre de 2018, de Municipioaldía: Información confiable para la gestión: <https://municipioaldia.com/accion-municipal/servicios-publicos/>

Quispe, T. (08 de abril de 2015). Encuesta revela que el 61% de los peruanos cumple con pago de impuestos. (o. Farje, Entrevistador) Lima: Andina. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-encuesta-revela-que-61-los-peruanos-cumple-pago-impuestos-550870.aspx>

Quispe, V. (2018). *La cultura tributaria y su incidencia en el pago del impuesto predial de Asentamiento Humano 7 de Octubre de la Municipalidad del distrito de El Agustino 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.

Real Academia Española. (1986). *Diccionario Karten Ilustrado*. Brasil: Sopena Argentina S.A.C.I.e I.

Roca, C. (2011). Estrategias para la formación de la Cultura Tributaria. *Serie Temática Tributaria N°15 Asistencia técnica al Contribuyente ed.*

- Ruíz, J. (2017). La cultura tributaria y la gestión municipal. *Quipukamayoc*, 25(48), 49-60. doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- Saavedra, C. (2019). *Cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes de la municipalidad distrital de Shatoja, 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Shatoja. Obtenido de http://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_a04f46a4e05acb5bed9709e824aa82eb
- Sistema Peruano de Información Jurídica. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- Subsecretaría de Servicios Urbanos. (s.f.). *Servicios Urbanos*. Obtenido de Municipalidad de Ayacucho, Buenos Aires: https://www.ayacucho.gob.ar/servicios_urbanos
- SUNAT. (2016). *Pincipios*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/valores.html>
- Superintendencia de Administración Tributaria SAT. (2020). *Cultura tributaria*. Obtenido de <https://portal.sat.gob.gt/portal/cultura-tributaria/>
- Valero, M., Ramírez, E., & Moreno, F. (2010). Ética y Cultura Tributaria en el Contribuyente. *Daena: Internacional Journal of Good Conscience*, 5(1), 58-73.
- Valero, T., & Ramírez, M. (2009). *La cultura tributaria*. Venezuela: Daena.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad de servicio. Conceptos y herramientas*. Cundinamarca, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Velásquez, L. (31 de mayo de 2004). Calidad de la gestión y gestión de la calidad. *El Tiempo*. Obtenido de El Tiempo: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1532168>
- Vera, S. (2017). *Motivación y cultura tributaria en estudiantes de primer ciclo, 2016*. Tesis de maestría, Universidad César vallejo, Lima, Perú.

Villanueva, C. (2013). *La filosofía de servicio al cliente*. Monterrey: Universidad Tec Virtual.

Zamora, Y. (2018). La evasión tributaria y su incidencia en a economía del Ecuador, 2010-2014. *Quipukamayoc*, 26(50), 21-29.
doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v26i50.14721>



ANEXO 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CUESTIONARIO ANÓNIMO

INSTRUCCIONES:

Estimado ciudadano (a); mucho agradeceré su participación en responder el presente cuestionario, ya que el objetivo es determinar la relación entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos municipales del distrito de Padre Abad. Las respuestas no son correctas ni incorrectas, nuestro deseo es obtener una calificación que realmente refleje su opinión sobre las afirmaciones formuladas. Se le invita responder cada una de las características descritas en los siguientes enunciados.

DATOS GENERALES

¿Cuál es su actividad económica?

Agrícola	Turística	Pecuaria	Comercial	Empleado
----------	-----------	----------	-----------	----------

¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

Ninguna	Primaria	Secundaria	Técnica	Superior
---------	----------	------------	---------	----------

Sexo: (F) (M)

Edad: _____

Marque con un aspa (x), la alternativa que mejor concuerde con su opinión para cada una de las preguntas, considerando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	AFIRMACIONES/NEGACIONES	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
	CONOCIMIENTO TRIBUTARIO					
1	Conozco acerca de los tributos que debo pagar al municipio de mi localidad.					
2	Sé cuáles son las sanciones correspondientes a la falta de tributación y estoy actualizado en las normativas de impuestos y las tasas que se debe tributar al municipio de mi localidad.					
3	Considero que el municipio de mi distrito realiza muy frecuentemente programas que fomentan la cultura tributaria municipal en mi localidad, como campañas de difusión de la importancia del tributo para mi localidad.					

4	EL municipio de mi localidad se encarga de difundir los beneficios que obtiene la población cuando paga sus tributos, viéndose reflejados en la calidad de los servicios públicos municipales.					
VALORES TRIBUTARIOS						
5	Es responsabilidad de los ciudadanos pagar sus tributos de acuerdo a las normativas y del municipio darle una buena administración siendo retribuido a la población en servicios públicos de calidad.					
6	Creo que es deber del ciudadano pagar a tiempo sus tributos para que estos puedan retornar de manera rápida a la población en los servicios públicos, siendo perjudicial esperar las amnistías tributarias que ofrece el municipio.					
7	Considero que el municipio de mi localidad otorga mayores beneficios a los ciudadanos puntuales, que a aquellos ofertados en amnistías tributarias para los deudores o morosos.					
8	Es muy irresponsable y perjudicial para toda la población que los ciudadanos evadan sus tributos, ya que no se obtienen los beneficios requeridos de los servicios públicos municipales.					
9	En mi localidad somos conscientes que el sistema tributario municipal está planificado para beneficiar a la población, por lo que la respetamos y cumplimos.					
COMPROMISO TRIBUTARIO						
10	Considero que mis tributos son muy importantes por lo que vigilo las inversiones que el municipio de mi localidad realiza con lo recaudado, ya que de esto depende que mi pueblo se beneficie realmente.					
11	Creo que el periodo de tributación que se establece en el municipio son pensados en el bienestar de la población.					
SERVICIOS BÁSICOS						
12	En mi localidad contamos con servicio de agua y desagüe de manera permanente logrando satisfacer mis necesidades y las de mi familia.					
13	El municipio de mi localidad demuestra interés en realizar una adecuada cobertura de energía eléctrica en la ciudad y alrededores, para satisfacer las necesidades de la población.					
14	El municipio local, se preocupa por brindarnos infraestructura educativa con el mantenimiento adecuado asegurando la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje de los escolares.					
15	La municipalidad de mi distrito considera que la salud de la población es importante, por lo que lo que gestiona servicios de atención y apoyo médico de manera oportuna y de calidad.					
SERVICIOS URBANOS						
16	En el distrito de Padre Abad, gozamos del servicio de recojo de residuos y limpieza pública de manera permanente.					
17	Mi localidad cuenta con el servicio de cementerio de calidad logrando satisfacer la necesidad de la población.					
18	El transporte público y la organización de los espacios físicos son ordenados de manera que garantizan la seguridad de los ciudadanos.					

19	Los mercados y camales que tengo en mi localidad se encuentran se ajustan a las necesidades de provisión de la población.					
20	El servicio de seguridad ciudadana instaurado por el municipio local, garantiza la seguridad, tranquilidad y satisfacción de los pobladores.					
21	La municipalidad de mi localidad realiza las gestiones necesarias para garantizar el acceso a tecnología de comunicación (internet, teléfono, etc.) fomentando la calidad de vida de la población.					
SERVICIOS INSTITUCIONALES						
22	La municipalidad de mi localidad hace uso e implementa tecnologías de información para brindar servicios administrativo eficientes y rápidos a la población.					
23	Considero que el personal que labora en el municipio de mi localidad se encuentra muy bien preparado para brindar servicios de calidad a la población.					
24	El servicio que el área de rentas realiza es adecuado y garantiza transparencia en los cobros de los tributos.					
25	El trabajo que realiza el municipio de mi localidad con los tributos recaudados me genera confianza y me incentivan a seguir pagando mis tributos de manera responsable.					

ANEXO 2: Tabulación de datos recaudados

N°	GENERAL				CULTURA TRIBUTARIA MUNICIPAL										CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS														
					Conocimiento				Valores sociales						Compromiso		Servicios básicos					Servicios urbanos					Servicios institucionales		
	1	2	3	4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	4	3	1	39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2
2	4	2	1	41	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	3	3	3
3	3	3	2	45	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	1	1	3	2	2
4	4	3	1	31	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	1	1	2	2	2
5	1	3	2	47	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
6	3	2	2	52	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	1	4	3	3	3	2	3	3	4	1	1	1	1	1
7	5	5	2	39	5	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	3	2	2
8	5	5	2	40	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	3	2	2
9	5	4	1	38	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	1	1	2	2	2
10	5	4	1	31	5	3	3	2	3	5	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	2	3	3
11	4	4	2	31	4	4	2	4	3	5	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	2	1	1
12	5	5	2	37	3	3	2	2	4	3	3	4	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2	2	1	1	1	2	1
13	5	5	1	35	4	3	1	2	4	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	1	3	1
14	1	2	1	39	1	2	1	1	3	3	1	4	2	1	1	2	4	3	4	4	5	4	4	5	1	1	4	1	1
15	3	3	2	43	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1
16	5	3	2	39	5	5	1	1	5	3	4	4	3	3	3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	1	1	3	2	2
17	1	3	2	48	2	1	1	2	3	3	1	4	2	1	1	2	1	4	2	4	4	3	4	4	1	1	3	1	1
18	2	2	2	36	5	5	4	4	2	2	4	2	2	2	3	3	2	4	2	4	2	1	3	2	2	1	2	3	1
19	2	3	2	35	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3	2	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	2
20	2	3	2	29	3	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	2	2	1	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	1
21	2	3	2	32	3	2	3	1	3	2	4	3	2	3	3	2	1	3	2	4	2	2	4	3	3	1	1	1	2
22	3	2	1	41	3	2	4	4	2	1	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	1	1
23	4	4	1	54	4	4	2	4	4	4	2	4	1	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2	1
24	1	3	2	49	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1
25	3	1	2	49	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	2	1	1	2	1	1
26	1	2	1	37	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	4	4	3	3	4	1	1	1	1	1
27	1	1	2	59	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	1	1	1
28	1	1	2	59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	2	58	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1
30	1	3	2	48	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	3	4	1	1	2	2
31	4	3	2	45	2	2	2	2	3	2	1	4	2	2	3	1	3	4	4	3	3	3	2	4	1	1	3	1	1
32	3	3	2	42	3	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	2	1	1
33	5	5	2	41	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	2	1	4	3	3	3	4	3	4	3	1	1	3	2	2
34	3	3	2	45	1	2	2	1	4	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	1	3	4	1	2	1	2	1
35	3	3	2	47	2	2	1	1	3	2	2	3	2	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	1	1	1
36	3	3	2	47	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	1	1	1
37	3	2	2	47	1	2	2	1	3	3	1	4	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	4	1	3	2	2	2
38	3	2	1	39	2	2	1	1	2	2	1	4	3	3	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	3	2	2
39	3	3	2	48	1	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	3	2	2
40	3	2	1	51	1	2	2	1	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1

N°	GENERAL				CULTURA TRIBUTARIA MUNICIPAL										CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS														
					Conocimiento			Valores sociales					Compromiso		Servicios básicos				Servicios urbanos				Servicios institucionales						
	1	2	3	4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
41	3	3	2	49	3	2	2	1	2	1	1	4	2	3	2	2	3	4	4	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1
42	3	3	2	49	2	3	2	1	4	3	1	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	1	1	3	2	2
43	3	3	2	41	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	2	3	3	3	3	1	4	2	2
44	5	5	2	39	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	1	1	3	2	2	2
45	5	4	2	39	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	2	2	2
46	4	3	2	46	4	4	2	4	5	4	3	3	2	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	1	1	2	1	1
47	4	3	1	29	4	4	2	4	5	3	4	4	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	2	2	1
48	3	3	2	41	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	2	3	3	2	1	1	2	3	2
49	4	3	2	35	4	4	2	4	3	4	4	3	2	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	2	1	1
50	4	5	2	35	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	1	1	2	1	1
51	4	3	2	39	4	4	2	4	5	4	4	3	3	1	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	2	2	2
52	3	3	2	48	1	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	2	3	3	4	1	1	3	2	1
53	3	3	2	38	2	2	3	1	3	2	1	3	3	3	2	1	3	4	4	3	3	3	3	4	1	1	3	2	2
54	4	3	2	41	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	1	1	2	1	1
55	4	3	2	45	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	3	1	1	2	1	1
56	5	5	1	39	5	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	1	2	2	2	2
57	5	5	2	41	3	3	3	3	3	5	4	4	2	4	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	3	2	2
58	3	2	2	29	2	2	1	1	2	1	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	1	1	1	1	1
59	5	4	2	32	4	3	3	2	3	5	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	2	2	2
60	5	5	2	31	4	3	3	2	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	1	1	3	2	2
61	5	4	2	26	4	4	3	2	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	1	1	3	2	2
62	5	4	2	42	3	4	3	2	5	4	3	4	3	4	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	1	1	2	2	2
63	5	5	1	40	3	4	3	2	5	3	4	4	3	4	4	1	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	2	2	2
64	3	2	1	44	4	4	2	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
65	3	2	2	35	4	3	4	4	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2
66	3	3	2	38	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2
67	3	3	1	51	3	4	5	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	4	4	3	4	3
68	3	2	1	50	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3
69	3	3	1	37	5	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2
70	3	3	2	37	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	2	3	1	1	2	2
71	3	4	2	30	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
72	3	2	2	45	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2
73	3	3	2	37	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	4
74	3	3	2	46	3	4	4	3	3	2	4	3	2	2	1	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	4	3
75	5	4	2	35	5	4	5	3	3	4	2	1	2	3	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	1	1	1	1	1
76	5	3	2	37	5	3	3	5	4	5	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2
77	5	3	2	38	5	4	4	1	3	4	3	3	3	4	2	1	4	4	3	4	3	4	4	4	1	1	3	2	2
78	5	4	1	39	5	4	4	1	3	4	3	4	3	4	2	1	4	4	3	4	5	5	4	5	1	1	2	2	2
79	5	5	1	45	5	3	3	3	5	4	2	4	2	4	1	1	3	3	4	3	4	3	4	4	1	1	3	3	2
80	5	3	2	29	5	4	4	4	4	3	4	1	3	4	2	1	3	3	3	4	4	4	4	3	1	1	2	2	2

N°	GENERAL				CULTURA TRIBUTARIA MUNICIPAL										CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS														
					Conocimiento				Valores sociales				Compromiso		Servicios básicos				Servicios urbanos				Servicios institucionales						
	1	2	3	4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
81	5	5	2	47	4	3	3	1	4	3	3	4	3	4	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	2	1	1
82	5	5	1	35	3	3	2	2	5	5	3	4	3	4	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1	2	1	1
83	5	5	2	38	4	3	4	2	5	4	4	2	3	4	2	1	4	4	3	4	4	4	4	3	1	1	2	1	1
84	5	5	1	25	5	5	3	3	5	3	3	4	4	4	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	1	1	2	1	1
85	5	5	1	39	5	5	2	2	5	3	4	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3	4	1	1	3	2	2
86	5	5	2	45	5	5	3	3	5	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	1	1	3	2	2
87	5	5	1	43	4	4	2	2	5	3	4	4	3	3	1	3	4	3	4	4	4	3	3	4	1	1	3	3	2
88	5	5	1	45	4	4	1	1	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	1	1	3	2	2
89	5	1	1	52	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	2	3	2	4	1	1	1	1	1
90	5	4	1	41	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	2	1	1
91	5	5	1	37	5	5	2	2	5	3	4	3	2	4	3	1	3	4	4	4	3	3	4	4	1	1	2	1	1
92	5	5	1	33	4	4	2	2	5	5	4	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4	4	4	4	1	1	2	1	1
93	5	5	1	36	4	4	3	4	3	5	4	3	2	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	4	1	1	2	1	1
94	5	4	1	39	4	4	2	2	3	5	4	2	2	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	1	1	2	1	1
95	5	4	1	38	4	5	2	2	5	3	3	4	2	3	4	1	3	4	4	4	3	4	4	3	1	1	1	2	1
96	5	5	1	39	4	4	1	1	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	3	2	2
97	5	5	2	37	4	4	1	1	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	1	1	2	2	2
98	5	4	1	33	5	5	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	1	1	2	2	2
99	5	5	2	49	5	5	2	2	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	3	1	1	2	2	2
100	5	4	2	44	5	5	2	2	5	3	4	4	2	4	4	1	3	3	2	4	4	3	3	4	1	1	2	2	2
101	5	3	2	37	5	5	2	2	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	1	1	3	3	3
102	5	5	1	36	4	4	2	2	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	1	1	2	2	1
103	5	5	1	42	5	5	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	1	1	2	2	2
104	5	5	2	37	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	2	2	2
105	2	3	2	45	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	1	1	3	4	4	5	4	4	2	2	3	3
106	2	3	2	43	4	5	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	5	2	3	4	3	3	2	2	2	3
107	2	3	2	36	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	2	1
108	2	2	2	44	4	5	2	2	3	4	2	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	3	4	2	2	2	2	3
109	4	2	1	37	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	1	3	3	2	1	1	3	1	1
110	1	1	2	46	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	2	4	2	4	4	4	4	4	1	1	3	1	1
111	5	4	1	36	5	5	2	2	3	5	3	4	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	1	1	2	1	1
112	5	4	2	39	4	3	3	4	3	5	3	4	2	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	1	1	2	1	1
113	5	4	1	37	5	5	2	2	3	5	3	3	2	4	3	1	3	3	4	4	3	4	4	3	1	1	2	2	1
114	5	4	1	38	4	4	2	2	5	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	1	1	2	1
115	1	2	2	43	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	4	3	5	4	5	1	1	3	1	1
116	1	3	1	38	2	1	2	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	4	4	5	4	5	1	1	2	1	1
117	1	3	2	45	1	2	1	2	2	2	2	4	1	1	1	1	3	3	1	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1
118	1	3	2	40	3	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	2	3	2	4	4	3	3	2	1	1	3	1	1
119	1	3	2	37	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	3	3	3	2	2	3	1	1	4	1	1
120	1	3	2	47	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1

N°	GENERAL				CULTURA TRIBUTARIA MUNICIPAL									CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS															
					Conocimiento			Valores sociales				Compromiso		Servicios básicos				Servicios urbanos				Servicios institucionales							
	1	2	3	4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
121	1	3	1	27	1	1	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1	1
122	1	3	1	32	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
123	1	3	2	37	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1
124	1	2	2	49	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
125	1	3	2	38	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	2	1	1
126	3	2	2	43	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	1	3	4	3	3	2	3	3	2	1	1	1	1
127	5	5	1	39	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	4	3	1	1	2	1	1
128	4	5	1	24	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	2	1	4	3	2	4	3	4	3	3	1	1	1	2	1
129	5	5	1	39	4	4	2	4	3	4	1	3	4	4	1	2	4	2	4	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1
130	5	5	2	38	4	4	2	4	3	5	3	4	3	4	2	1	4	4	3	4	3	3	3	4	1	1	1	1	1
131	5	5	1	38	3	3	1	4	5	3	4	3	4	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
132	5	4	1	39	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
133	5	5	2	38	4	3	2	3	5	5	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	4	3	3	3	1	1	3	1	1
134	5	5	1	33	4	4	1	3	5	5	3	4	3	4	2	1	4	4	3	4	3	4	3	4	1	1	1	1	1
135	4	4	1	38	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	1	1	1	1	1
136	4	4	2	38	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1
137	5	2	2	37	3	3	2	2	3	2	2	1	3	3	2	1	2	2	2	4	4	3	3	3	1	1	2	1	1
138	5	3	1	35	4	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3	4	4	3	2	3	3	3	1	1	2	1	1
139	1	2	1	37	3	3	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2
140	1	3	2	37	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	1	1
141	1	2	2	47	4	4	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1
142	1	3	1	48	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
143	5	4	2	47	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	2	1	3	4	2	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1
144	1	2	2	35	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	1	3	1	1	2	1	1
145	5	5	1	39	4	4	2	2	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	2	1	1
146	5	4	2	37	4	4	2	2	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1
147	5	5	1	42	4	4	1	2	3	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	3	3	4	3	1	1	3	1	1
148	5	5	1	39	4	4	2	2	4	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	1	1	2	1	1
149	5	4	2	41	3	3	1	1	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	1	1	3	1	1
150	4	3	1	45	4	4	1	1	3	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1
151	5	5	1	39	4	4	2	2	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	1	1	3	1	1
152	5	5	1	34	3	3	1	1	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	1	1	3	1	1
153	5	5	1	29	4	4	2	1	4	3	4	4	3	3	4	1	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	2	1	1
154	4	3	1	33	4	4	1	1	5	3	4	4	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	3	3	1	1	3	1	1
155	5	5	2	39	5	4	5	4	5	4	4	2	3	4	2	1	3	3	2	4	4	3	3	4	1	1	3	2	2
156	5	4	2	39	4	5	4	5	5	5	3	4	3	4	2	1	3	3	2	4	4	3	3	4	1	2	2	1	1
157	1	3	2	39	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	4	3	3	4	4	3	1	1	2	1	1
158	1	3	2	49	3	3	2	2	4	2	1	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1
159	5	3	2	41	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	1	1	3	1	1
160	4	5	2	37	3	3	1	1	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1

N°	GENERAL				CULTURA TRIBUTARIA MUNICIPAL											CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS														
					Conocimiento				Valores sociales				Compromiso			Servicios básicos					Servicios urbanos					Servicios institucionales				
	1	2	3	4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
161	4	4	1	43	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	3	1	1	2	1	1	
162	4	2	1	42	4	3	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	1	1	2	1	1	
163	5	4	2	39	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1		
164	5	5	2	40	4	4	2	2	4	5	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	1	1	2	1	1	
165	5	5	2	46	4	5	3	3	5	5	3	4	3	4	2	2	4	4	3	4	5	5	4	5	1	1	1	1	1	
166	5	4	1	39	5	4	3	3	5	5	2	4	3	4	2	2	3	3	2	4	3	4	3	4	1	2	3	2	2	
167	5	4	1	24	4	4	3	3	3	4	1	3	4	4	4	1	4	2	4	4	4	3	3	4	1	1	1	1	1	
168	3	2	2	33	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2		
169	1	3	1	43	2	2	1	1	4	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	1	
170	1	3	2	55	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	
171	1	3	2	49	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	
172	1	3	2	39	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	1	1	2	1	1		
173	1	3	2	49	2	2	1	1	4	2	2	1	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	
174	1	2	2	45	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1		
175	1	2	1	39	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3	1	1	
176	1	2	1	49	2	2	1	1	2	2	1	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	1	1		
177	1	1	1	39	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	1	1	2	1	1		
178	3	2	1	43	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3		
179	3	3	1	36	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3		
180	3	3	1	47	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	1	2	3	3	2	3	4	3	
181	3	2	2	42	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	2	4	3	4	4	3	3		
182	3	2	2	49	3	2	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	1	1	2	2		
183	3	2	2	44	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	1	1		
184	3	3	1	36	4	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	1	1	2	1	2	
185	3	3	2	36	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	1	2	1	3	
186	3	3	2	53	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	1	1	2	1	3		
187	4	3	1	41	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	1	1	2	2	4	
188	4	4	1	31	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	3	
189	4	5	2	33	2	3	3	2	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	
190	4	5	1	34	3	4	3	4	2	3	3	4	4	1	2	3	4	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	1	
191	4	4	2	37	3	3	4	5	2	3	4	4	4	5	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	1	1	1	2	1	
192	4	5	1	39	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	4	
193	4	5	2	44	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	5	3	3	4	3	2	3	3	2	3	1	2	2	1	3	
194	4	4	1	31	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	
195	5	4	2	38	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	1	2	4	2	4	2	2	3	3	4	1	1	3	4	1	
196	5	4	2	30	4	3	2	4	4	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	1	1	3	2	1		
197	5	5	2	38	4	3	2	3	5	5	3	4	3	4	2	1	4	4	4	4	3	3	2	4	1	1	3	2	3	
198	1	3	1	38	1	2	1	1	3	3	1	4	2	1	1	2	3	1	3	5	5	5	4	4	1	1	3	1	1	
199	1	2	1	45	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	5	3	2	3	4	3	4	5	1	1	3	1	1	
200	1	2	2	34	1	2	1	1	3	3	2	4	2	3	1	2	3	5	4	5	3	3	3	1	1	3	1	1		

N°	GENERAL				CULTURA TRIBUTARIA MUNICIPAL										CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS														
					Conocimiento				Valores sociales				Compromiso		Servicios básicos				Servicios urbanos				Servicios institucionales						
	1	2	3	4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
201	1	2	1	49	2	2	1	1	1	3	1	3	2	1	1	2	3	5	4	4	4	5	5	3	1	1	4	1	1
202	2	3	2	41	3	4	2	2	4	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	4	2	2	4	3	1	2	1	2	1
203	2	3	2	38	3	2	3	2	3	2	3	5	3	3	2	1	2	1	2	5	2	3	4	2	3	2	3	2	4
204	5	5	2	38	4	3	1	3	3	4	2	4	3	4	2	1	4	4	3	4	3	2	2	4	1	1	3	2	3
205	4	5	1	43	4	5	4	4	4	4	5	5	4	2	2	3	3	4	4	3	4	2	3	2	1	2	2	2	3
206	4	4	2	34	3	4	3	3	2	2	1	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	2	1	2	3	4
207	4	5	1	42	4	5	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	1	2	2	2	2
208	5	4	1	40	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	1	1	3	3	3
209	5	4	2	40	5	3	3	4	3	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	4	4	3	3	4	1	1	2	2	2
210	5	3	1	45	5	1	1	1	1	5	1	4	3	3	4	1	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1
211	5	5	1	39	5	4	3	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2
212	5	3	1	44	4	4	2	2	4	3	2	1	2	4	2	1	3	4	3	3	4	3	4	4	1	1	3	2	3
213	4	4	1	38	4	4	3	3	5	5	3	4	3	4	2	1	4	4	3	4	4	3	3	4	1	1	2	2	2
214	5	5	2	38	4	3	1	4	4	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	1	1	3	2	2
215	1	2	1	39	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1
216	5	5	2	39	5	4	4	1	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	4	1	1	3	2	2
217	5	4	2	48	4	4	2	2	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	4	1	1	1	3	2
218	5	5	2	43	5	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3	1	4	3	3	4	4	3	3	4	1	1	3	2	2
219	5	5	2	39	5	4	2	2	4	5	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	4	1	1	3	2	2
220	5	5	2	47	5	5	2	2	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	4	1	1	3	2	2
221	5	5	2	47	5	5	2	2	5	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	4	1	1	3	2	2
222	5	5	2	47	4	4	2	2	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	2	1	1
223	5	5	2	39	4	4	2	2	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	4	1	1	3	2	2
224	5	5	2	39	5	4	1	1	5	3	4	4	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	1	1	3	2	2
225	5	5	2	37	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	3	2	2
226	5	5	2	39	4	4	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	1	1	3	2	2
227	5	3	2	45	3	3	2	2	5	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3	4	1	1	3	2	2
228	5	3	2	39	4	4	2	2	5	3	4	4	3	4	4	1	3	4	3	4	4	3	4	4	1	1	2	2	2
229	5	5	2	39	4	4	2	2	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	3	2	2
230	5	5	2	47	4	4	2	2	5	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	1	1	3	2	2
231	5	5	2	39	4	4	2	2	5	5	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	1	1	3	2	2
232	5	5	1	49	4	3	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	1	1	3	2	2
233	5	4	2	43	4	4	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	3	2	2
234	5	5	1	49	4	4	2	2	5	5	3	3	3	4	3	1	3	4	4	4	4	3	4	3	1	1	4	1	1
235	4	4	1	41	4	4	2	2	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	4	3	1	1	3	1	1
236	5	5	2	39	4	3	2	2	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	1	1	2	1	1
237	5	5	1	37	5	5	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1
238	5	5	1	37	5	5	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1
239	5	5	1	41	4	5	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	1	1	1	1	1
240	5	5	1	37	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	1	1	3	1	1

N°	GENERAL				CULTURA TRIBUTARIA MUNICIPAL										CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS														
					Conocimiento				Valores sociales					C o m p r o m i s o	Servicios básicos					Servicios urbanos					Servicios institucionales				
	1	2	3	4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
241	5	5	1	39	5	5	2	2	4	3	4	4	3	3	3	1	3	3	2	4	4	3	3	4	1	1	1	1	1
242	5	4	2	47	4	4	2	2	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1
243	5	5	1	46	5	5	2	2	4	4	3	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	3	4	3	1	1	4	1	1
244	5	5	2	39	4	4	1	1	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	2	1	1	3	2	2
245	5	5	1	39	5	5	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	1	1	2	2	2
246	5	5	1	39	4	4	1	1	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	2	2	2
247	5	5	1	45	5	5	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	2	1	1
248	5	5	1	47	5	5	1	1	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	1	2	1	1	2
249	5	5	1	39	5	5	1	1	5	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	2	1	1
250	5	5	1	47	4	4	1	1	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1
251	5	4	2	39	4	4	1	1	5	3	4	4	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1
252	5	4	1	48	4	4	1	1	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2
253	5	5	1	48	5	5	2	2	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	4	1	1	3	2	2
254	5	5	2	46	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	3	1	4	4	3	4	4	1	1	2	2	1
255	5	5	2	41	4	4	1	1	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2
256	5	5	1	38	5	5	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	1	1	4	1	1
257	5	5	2	43	5	5	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	3	2	2
258	5	5	2	40	5	5	2	2	5	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	1	1	2	1	1
259	5	4	1	39	5	5	2	2	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	3	1	1	3	1	1
260	5	5	1	44	4	5	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	1	1	3	1	1
261	5	5	1	47	5	5	1	1	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	1	1	1	3	2	2
262	5	4	1	49	4	4	1	1	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	2	1	1	2	2	2
263	5	5	1	43	4	4	1	1	5	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	3	3	1	1	2	2	2
264	5	5	2	41	4	4	1	1	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	1	1	3	1	1
265	1	2	2	52	1	2	1	2	1	3	4	3	2	1	1	3	4	5	3	3	3	2	4	3	1	1	4	1	1
266	1	2	2	39	1	1	1	1	2	2	2	4	2	1	1	3	4	2	3	5	3	4	3	5	1	1	4	1	1
267	1	2	2	45	1	2	1	1	4	3	1	3	2	1	1	3	4	5	3	5	5	5	3	4	1	1	3	1	1
268	1	2	1	45	1	2	1	1	4	3	1	4	2	1	1	3	4	5	3	4	3	4	5	3	1	1	3	1	1
269	1	2	1	50	1	2	1	2	4	5	1	4	2	1	1	1	3	2	3	2	3	5	3	4	1	1	1	1	1
270	1	3	1	47	1	2	1	1	3	3	1	4	2	1	1	1	4	5	4	5	5	3	5	5	1	1	4	1	1
271	1	3	2	43	1	2	1	2	4	3	1	3	2	3	3	1	2	3	3	5	4	4	4	4	1	1	3	1	1
272	1	2	2	49	2	1	1	1	4	4	1	4	3	2	2	4	3	2	3	4	4	3	4	4	1	1	3	1	1
273	1	2	1	39	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	3	1	3	2	1	1	3	2	2
274	1	3	1	39	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	1	1	3	1	1
275	5	4	1	38	5	4	4	1	4	5	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2
276	5	4	2	38	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	2	1	4	4	3	4	4	3	3	3	1	1	3	2	2
277	5	4	1	38	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	2	1	4	3	4	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2
278	1	2	1	50	2	1	1	2	3	3	1	3	2	1	1	2	3	3	4	4	4	3	3	5	1	1	3	1	1
279	1	2	1	35	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	5	3	3	4	3	5	2	1	1	1	1
280	1	3	2	42	1	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	1	1	4	1	1

N°	GENERAL				CULTURA TRIBUTARIA MUNICIPAL										CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS														
					Conocimiento			Valores sociales					Compromiso		Servicios básicos				Servicios urbanos				Servicios institucionales						
	1	2	3	4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
281	1	3	2	49	1	1	2	1	2	2	2	4	2	1	1	3	4	5	4	5	5	5	4	4	1	1	1	1	1
282	1	3	2	40	1	2	1	1	3	3	1	3	2	1	3	3	4	5	3	5	3	3	2	4	1	1	1	1	1
283	1	3	1	39	1	2	1	1	3	3	1	3	2	1	1	3	4	2	3	3	4	5	3	4	1	1	1	1	1
284	1	2	1	47	2	1	2	1	4	3	1	3	3	3	2	3	2	5	3	3	4	3	2	3	1	1	3	1	1
285	1	3	1	43	2	1	2	1	3	3	1	3	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
286	1	2	2	40	2	1	1	2	3	3	2	3	2	2	1	2	4	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1
287	5	5	2	44	4	4	3	1	5	4	3	4	3	4	2	1	4	4	3	4	3	3	3	3	1	1	2	2	1
288	5	4	2	43	4	4	3	1	5	5	3	4	3	4	2	1	4	4	3	4	3	4	4	4	1	2	2	1	1
289	5	5	2	38	5	4	4	1	4	3	3	4	3	4	2	1	4	4	3	4	3	3	4	4	1	2	1	1	1
290	5	4	2	49	5	4	4	1	4	4	2	3	3	4	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
291	5	5	1	45	5	4	4	4	5	4	2	4	3	4	2	1	4	4	3	4	4	4	3	3	1	1	2	2	2
292	5	5	2	39	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3
293	5	5	1	39	4	4	3	1	4	5	4	3	2	3	2	1	4	4	3	4	3	4	3	3	1	1	2	1	1
294	5	4	2	40	4	5	4	2	5	5	3	3	4	4	2	1	3	3	2	3	3	4	4	3	1	1	2	2	2
295	1	2	1	37	2	2	1	1	4	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	2	2	2	2
296	1	3	2	33	4	2	2	1	3	3	2	4	4	3	2	1	3	3	4	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1
297	3	3	1	42	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	3	2	1	3	1	1	5	1	1
298	1	3	1	38	2	2	1	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	1	1
299	1	3	1	39	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	1	3	1	1	4	2	2
300	3	1	2	41	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	3	2	3	4	1	1	3	1	1
301	1	3	2	39	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2
302	3	3	2	37	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	4	3	4	3	1	1	2	1	1
303	1	2	1	40	1	2	1	1	3	3	2	2	2	1	1	2	5	3	5	1	1	1	5	5	1	1	3	1	1
304	1	2	2	38	2	1	2	1	2	2	1	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	2	1	1	3	1	1
305	5	4	1	44	5	5	2	2	3	5	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	1	1	2	1	1
306	5	4	1	34	4	4	2	2	5	5	4	3	2	3	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	1	1	2	1	1
307	3	2	2	49	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	2	1	1
308	1	3	2	51	4	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	2	1	1	2	1	1
309	5	2	2	49	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1
310	3	3	2	39	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	1	1	3	2	2
311	1	2	2	39	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1
312	1	2	1	39	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	4	4	4	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2
313	1	2	2	38	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	1	3	1	1	2	2	2
314	1	1	2	39	1	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	2	4	1	1	1	2	2
315	5	5	2	31	5	3	2	3	3	4	1	3	4	4	1	2	4	2	4	2	2	3	2	4	1	1	3	2	2
316	5	1	2	53	3	2	3	2	4	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	3	2	2
317	5	2	1	35	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	2	1	1
318	5	2	2	35	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	1	1	1	1	1
319	1	2	1	41	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	2	3	2	3	1	1	2	1	1
320	1	3	1	39	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1

N°	GENERAL				CULTURA TRIBUTARIA MUNICIPAL										CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS														
					Conocimiento				Valores sociales					C o m p r o m i s o	Servicios básicos					Servicios urbanos					Servicios institucionales				
	1	2	3	4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
321	1	2	1	36	3	4	2	2	4	3	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	1	1	1
322	1	2	1	49	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	2	2	2
323	1	2	2	57	3	2	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	2	1	1
324	5	5	1	38	4	4	3	1	5	5	2	3	3	4	2	1	4	4	3	3	3	4	4	1	2	1	2	1	
325	5	5	1	49	4	4	3	1	5	5	3	4	3	4	2	1	3	3	3	4	3	4	4	1	1	2	1	1	
326	5	5	2	48	4	5	3	1	5	5	3	4	3	4	2	1	4	4	3	4	3	3	4	1	1	2	2	1	
327	5	5	2	43	5	5	3	1	5	5	3	4	3	4	2	1	4	4	3	4	3	4	3	1	1	2	1	1	
328	5	5	2	39	4	3	1	4	3	3	4	3	4	2	1	3	3	3	3	4	3	3	4	1	1	2	2	1	
329	5	5	1	39	5	5	3	1	5	5	3	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	1	1	1	1	1
330	5	5	1	38	5	4	2	2	5	5	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	2	2	3	1	1	2	3	2
331	5	4	1	39	4	4	2	1	5	5	3	4	3	4	2	1	2	4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	
332	5	5	1	43	4	4	2	1	5	4	4	3	3	4	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2
333	5	4	2	36	4	3	2	3	5	5	3	4	3	4	2	2	4	2	3	3	2	3	2	4	1	1	1	1	1
334	1	3	1	49	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	4	4	3	2	3	3	3	1	1	3	1	1
335	3	2	2	43	4	4	1	1	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4	4	3	1	3	3	4	1	1	1	1	1
336	1	3	2	47	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1
337	1	2	1	53	4	3	3	1	4	3	1	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1
338	3	3	2	45	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	2	4	1	1	3	2	2
339	1	2	2	55	3	2	3	1	2	1	1	4	2	2	4	2	3	4	4	2	3	1	2	4	1	1	2	1	1
340	3	2	1	49	3	2	2	3	4	2	2	4	4	3	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	1	1	1
341	3	2	1	41	3	3	2	2	4	3	1	3	3	3	2	2	3	4	4	3	1	3	1	4	1	1	2	1	1
342	1	2	2	51	3	3	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	1	2	4	1	1	2	1	1
343	5	4	2	39	4	3	2	3	4	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	3	1	1
344	3	2	2	48	4	4	2	1	4	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	4	1	2	2	1	1
345	3	2	1	43	3	3	1	1	4	2	2	4	4	3	2	1	3	4	4	3	1	3	2	4	1	1	2	2	2
346	1	2	2	42	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	3	3	3
347	3	3	1	39	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2
348	3	3	2	43	3	3	1	1	4	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	2	4	1	1	2	1	1
349	3	3	2	39	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	2	1	3	3	4	3	2	3	2	3	1	1	3	2	2
350	3	3	2	37	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	2	4	1	1	3	2	2
351	1	2	2	42	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	4	3	4	3	2	3	2	3	1	1	2	1	1
352	1	2	1	37	2	2	1	1	4	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	1	3	1	4	1	1	1	1	1
353	1	3	1	47	3	2	1	1	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	3	1	1	2	1	1
354	3	3	2	37	4	4	2	2	4	3	3	3	3	2	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1
355	1	2	1	39	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	1	4	1	1	3	1	1
356	1	4	2	44	2	2	1	1	3	3	2	3	3	3	2	1	3	4	4	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1
357	1	3	2	37	3	3	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	3	1	1
358	1	2	2	38	4	3	1	1	4	3	2	2	3	3	2	1	3	4	4	3	2	3	2	2	1	1	2	1	1
359	4	3	2	39	4	4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	2	3	2	3	1	1	3	2	2
360	3	3	2	43	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1
361	1	4	1	39	4	4	2	2	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
362	3	3	2	34	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1
363	1	3	2	39	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1
364	3	3	1	39	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2

ANEXO 3. Detalle de la genérica de ingresos de la Municipalidad Distrital de Padre Abad, Ucayali (según el portal de transparencia)

Año 2017

No es seguro | transparencia.gob.pe/reportes_directos/pte_transparencia_info_finan.aspx?id_entidad=12230&id_tema=19&ver=#.YoxGI6jMLIU

Gmail YouTube Maps Traducir

Saldo de balance Glosario de terminos Histórico Informació adicional

Fuente Financiamiento
 Generica Gastos
 Generica Ingresos

Año: 2022 2021 **2017**

Trimestre: 1 2 3 4 PDF Excel

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PADRE ABAD - AGUAITIA

Detalle Eficiencia de Ingresos Graficos de Presentacion Comparativos por Trimestre

Detalle	Presupuesto Institucional de Apertura (1)	Presupuesto Institucional Modificado (2)	Recaudación al Trimestre Anterior (3)	Recaudación al Trimestre (4)	Recaudación Total (5)=(3)+(4)	Saldo (6)=(2)-(5)	Avance % (7)=(5)/(2)
1. IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS	577,112	577,112	141,079	61,977	203,056	374,056	35.2
2. CONTRIBUCIONES SOCIALES	0	0	0	0	0	0	0.0
3. VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	1,511,595	2,411,595	527,295	421,725	949,020	1,462,575	39.4
4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	16,635,297	28,780,331	4,614,148	4,418,287	9,032,435	19,747,896	31.4
5. OTROS INGRESOS	34,658	34,658	109,705	78,716	188,421	-153,763	543.7
6. VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	0	0	0	0	0	0.0
7. VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	0	0	0	0	0	0	0.0
8. ENDEUDAMIENTO	0	17,369,697	0	1,313,461	1,313,461	16,056,236	7.6
9. SALDOS DE BALANCE	0	2,761,955	2,737,070	100,000	2,837,070	-75,115	102.7
TOTAL:	18,758,662	51,935,348	8,129,298	6,394,166	14,523,464	37,411,884	126.6

Año 2018

No es seguro | transparencia.gob.pe/reportes_directos/pte_transparencia_info_finan.aspx?id_entidad=12230&id_tema=19&ver=#.YoxGI6jMLIU

Gmail YouTube Maps Traducir

Saldo de balance Glosario de terminos Histórico Información adicional

- Fuente Financiamiento
- Generica Gastos
- Generica Ingresos

Año: 2022 2021 **2018**

Trimestre: 1 2 3 4 PDF Excel

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PADRE ABAD - AGUAITIA

Detalle Eficiencia de Ingresos Graficos de Presentacion Comparativos por Trimestre

Detalle	Presupuesto Institucional de Apertura (1)	Presupuesto Institucional Modificado (2)	Recaudación al Trimestre Anterior (3)	Recaudación al Trimestre (4)	Recaudación Total (5)=(3)+(4)	Saldo (6)=(2)-(5)	Avance % (7)=(5)/(2)
1. IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS	367,463	367,463	190,033	82,271	272,304	95,159	74.1
2. CONTRIBUCIONES SOCIALES	0	0	0	0	0	0	0.0
3. VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	1,631,334	2,027,740	263,253	274,530	537,782	1,489,958	26.5
4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	14,586,899	26,883,704	4,520,530	5,844,568	10,365,098	16,518,606	38.6
5. OTROS INGRESOS	34,658	34,658	21,845	411,390	433,235	-398,577	1,250.0
6. VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	0	0	0	0	0	0.0
7. VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	0	0	0	0	0	0	0.0
8. ENDEUDAMIENTO	0	50,357,732	4,429,316	286,997	4,716,313	45,641,419	9.4
9. SALDOS DE BALANCE	0	22,079,340	17,740,742	0	17,740,742	4,338,598	80.4
TOTAL:	16,620,354	101,750,637	27,165,719	6,899,756	34,065,475	67,685,162	246.5

Año 2019

No es seguro | transparencia.gob.pe/reportes_directos/pte_transparencia_info_finan.aspx?id_entidad=12230&id_tema=19&ver=#.YoxGI6jMLIU

Gmail YouTube Maps Traducir

Saldo de balance Glosario de terminos Histórico Informació adición

- Fuente Financiamiento
- Generica Gastos
- Generica Ingresos

Año: 2022 2021 **2019**

Trimestre: 1 2 3 4 PDF Excel

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PADRE ABAD - AGUAITIA

Detalle	Presupuesto Institucional de Apertura (1)	Presupuesto Institucional Modificado (2)	Recaudación al Trimestre Anterior (3)	Recaudación al Trimestre (4)	Recaudación Total (5)=(3)+(4)	Saldo (6)=(2)-(5)	Avance % (7)=(5)/(2)
1. IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS	448,822	598,822	214,478	133,051	347,529	251,293	58.0
2. CONTRIBUCIONES SOCIALES	0	0	0	0	0	0	0.0
3. VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	1,424,968	1,440,268	384,983	433,365	818,347	621,921	56.8
4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	15,417,109	18,136,813	4,172,923	4,634,134	8,807,058	9,329,755	48.6
5. OTROS INGRESOS	34,658	34,658	19,123	19,569	38,692	-4,034	111.6
6. VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	0	0	0	0	0	0.0
7. VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	0	0	0	0	0	0	0.0
8. ENDEUDAMIENTO	0	27,762,424	27,175,543	46,807	27,222,350	540,074	98.1
9. SALDOS DE BALANCE	0	22,513,272	17,543,755	0	17,543,755	4,969,517	77.9
TOTAL:	17,325,557	70,486,257	49,510,805	5,266,926	54,777,731	15,708,526	75.2

