

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

**IMPACTO DE LA TRIBUTACIÓN MUNICIPAL EN LA  
SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LOS SERVICIOS  
LOCALES EN EL DISTRITO DE SÓCOTA,  
CAJAMARCA – 2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADORA PÚBLICA**

**Autora:**

Bach. Llatas Fernandez Daniela Shirley

<https://orcid.org/0009-0008-8052-3624>

**Asesor(a)**

Mg. Balcazar Paiva Eveling Sussety

<https://orcid.org/0000-0002-4188-0724>

**Línea de Investigación**

**Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que  
promueve el crecimiento económico inclusivo y sostenido**

**Sub línea de investigación**

**Normas internacionales de información financiera en el contexto  
de los procesos contables y la creación de valor en la empresa**

**Pimentel – Perú**

**2024**

**IMPACTO DE LA TRIBUTACIÓN MUNICIPAL EN LA SATISFACCIÓN  
CIUDADANA CON LOS SERVICIOS LOCALES EN EL DISTRITO DE SÓCOTA,  
CAJAMARCA – 2023**

**Aprobación del jurado**

---

**MG. HERNANDEZ TERAN SAUL  
Presidente del Jurado de Tesis**

---

**MG. RIOS CUBAS MARTIN ALEXANDER  
Secretario del Jurado de Tesis**

---

**MG. BALCAZAR PAIVA EVELIN SUSSETY  
Vocal del Jurado de Tesis**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la DECLARACIÓN JURADA, soy egresado (s) del Programa de Estudios de **Contabilidad** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

### IMPACTO DE LA TRIBUTACIÓN MUNICIPAL EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LOS SERVICIOS LOCALES EN EL DISTRITO DE SÓCOTA, CAJAMARCA – 2023

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

Llatas Fernández Daniela Shirley	DNI: 74433895	
----------------------------------	---------------	---

Pimentel, 14 de Marzo de 2024

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación a toda mi familia por haber hecho posible la culminación de mis estudios en la carrera que hoy me orgullece plenamente. Cada uno de ellos ha sido el soporte para darme el aliento y la oportunidad de demostrar que con esfuerzo y dedicación todo es posible.

## **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios, quien me da vida y las fuerzas necesarias y suficientes para continuar y culminar con todo este proceso investigativo. De igual manera agradezco eternamente a mis padres Epifanio Wilfredo Llatas Gálvez y Catalina Fernández Guamuro. A mis hermanos Kiara y Fabricio Llatas Fernández, pues con su apoyo incondicional pude terminar con este largo camino de aprendizaje.

## Índice

Aprobación del jurado.....	ii
<b>DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....</b>	<b>iii</b>
Dedicatoria .....	iv
Agradecimientos.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras .....	ix
Resumen .....	x
Abstract.....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
1.1. Realidad problemática .....	12
1.1.1.El contexto internacional,.....	12
1.1.2.El contexto nacional.....	14
1.1.3.El contexto local .....	17
1.1.4.Antecedentes.....	18
1.1.5.Justificación .....	26
1.2. Formulación del problema .....	26
1.3. Hipótesis.....	27
1.4. Objetivos .....	28
1.5. Teorías relacionadas al tema.....	29
1.5.1.Síntesis del marco conceptual de la tributación y tasa impositiva municipal .....	29
1.5.2.Síntesis de las teorías relacionadas a la tributación municipal.....	36
<b>II. MATERIALES Y MÉTODO .....</b>	<b>40</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	40
2.2. Variables y operacionalización .....	40
2.3. Población, muestra, muestreo y criterios de selección. ....	43
2.3.1.Población.....	43

2.3.2. Muestra 44	
2.3.3. Muestreo .....	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	45
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
2.4.2. Validez y confiabilidad .....	46
2.5. Procedimiento de análisis de datos .....	48
2.6. Criterios éticos.....	49
<b>III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>50</b>
3.1. Resultados .....	50
3.1.1. Resultados demográficos y características de los encuestados .....	50
3.1.2. Resultados por objetivos de la investigación .....	52
3.2. Discusión.....	61
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>66</b>
4.1. Conclusiones .....	66
4.2. Recomendaciones.....	67
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>73</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Recaudación de impuestos municipales - periodo 2020 - 2022 .....	33
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la variable Tributación municipal .....	41
<b>Tabla 3</b> Operacionalización de la variable satisfacción ciudadana con los servicios locales	42
<b>Tabla 4</b> Estadísticos de prueba .....	47
<b>Tabla 5</b> Recaudación de impuestos municipales durante el año 2023.....	53
<b>Tabla 6</b> Correlación entre las dimensiones de la tributación municipal y la satisfacción ciudadana .....	55
<b>Tabla 7</b> Descriptivos de las dimensiones de la percepción ciudadana .....	59
<b>Tabla 8</b> Estimaciones de parámetros.....	60

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Recaudación del Impuesto Predial en Latinoamérica .....	13
<b>Figura 2</b> Sexo de los participantes .....	50
<b>Figura 3</b> Rol contribuyente de los participantes .....	48
<b>Figura 4</b> Edad de los participantes .....	51
<b>Figura 5</b> Tiempo de residencia de los participantes.....	49
<b>Figura 6</b> Evolución de los impuestos municipales durante el año 2023 .....	54
<b>Figura 7</b> Percepción ciudadana sobre el impacto económico con los servicios locales .....	56
<b>Figura 8</b> Percepción ciudadana tributaria con los servicios locales .....	57
<b>Figura 9</b> Eficiencia de los servicios locales.....	56

## Resumen

La presente investigación tiene por objetivo analizar el impacto de la tributación municipal en la satisfacción ciudadana con los servicios locales en el distrito de Sócota, Cajamarca en el año 2023. Se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativa, diseño no experimental y corte transversal. La muestra de estudio estuvo constituida por un grupo de 60 ciudadanos con vínculo municipal en condición de contribuyentes a quienes se les aplicó como instrumento un cuestionario suficientemente válido y confiable mediante la técnica de encuesta, buscando obtener una comprensión completa de cómo los impuestos municipales afectan la comunidad y los aspectos económicos, sociales y financieros de sus vidas. Así mismo se ha considerado documentación que contiene información tributaria en cuanto a los ingresos por impuestos, arbitrios y licencias municipales. Los resultados del estudio evidenciaron que un mayor impuesto predial y de alcabala se asocia con una mayor satisfacción con los servicios locales, en cambio, un incremento en los arbitrios se relaciona con una disminución en la satisfacción ciudadana. Además, los ciudadanos muestran insatisfacción con la percepción tributaria, el impacto económico y la calidad de los servicios locales. Se concluye que, la satisfacción ciudadana con los servicios locales en el contexto de la tributación municipal es compleja y varía según el tipo de impuesto. Mientras que el impuesto de alcabala muestra un impacto positivo en la satisfacción ciudadana, el impuesto predial y los arbitrios se asocian con una disminución de esta. Además, la percepción negativa sobre la eficiencia de la limpieza pública también contribuye a una menor satisfacción.

Palabras clave: tributación, impuestos, satisfacción ciudadana.

## **Abstract**

The objective of this research is to analyze the impact of municipal taxation on citizen satisfaction with local services in the district of Súcota, Cajamarca in the year 2023. Methodologically, research with a quantitative approach, non-experimental design and cross-sectional approach was developed. The study sample consisted of documentation that contains tax information regarding income from taxes, excise taxes and municipal licenses. Likewise, a group of 60 citizens with municipal ties as taxpayers to whom a sufficiently valid and reliable questionnaire was applied as an instrument through the survey technique, seeking to obtain a complete understanding of how municipal taxes affect the community and the aspects economic, social and financial aspects of their lives. The results of the study showed that a higher property tax and alcabala is associated with greater satisfaction with local services, on the other hand, an increase in excise taxes is related to a decrease in citizen satisfaction. In addition, citizens show dissatisfaction with tax perception, the economic impact and the quality of local services. It is concluded that citizen satisfaction with local services in the context of municipal taxation is complex and varies depending on the type of tax. While the alcabala tax shows a positive impact on citizen satisfaction, the property tax and excise taxes are associated with a decrease in this. Furthermore, negative perceptions about the efficiency of public cleaning also contribute to lower satisfaction.

Keywords: taxation, taxes, citizen satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Referirse a la tributación municipal y la satisfacción con los servicios locales ha sido un tema de discusión en cualquiera de las comunidades distritales, provinciales y centros poblados. La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) diferencia entre los órganos de administración tributaria y señala que es responsabilidad de los gobiernos locales gestionar los tributos que corresponden a impuestos: predial, a la alcabala, juegos, apuestas, patrimonios y vehicular (SUNAT, s.f.). Estos impuestos están asociados a ciertos tributos impositivos por la prestación o mantenimiento de un servicio público o arbitrios, según el artículo 3 del Decreto legislativo N° 766 de la Ley de Tributación Municipal del Estado peruano.

#### **1.1.1. El contexto internacional,**

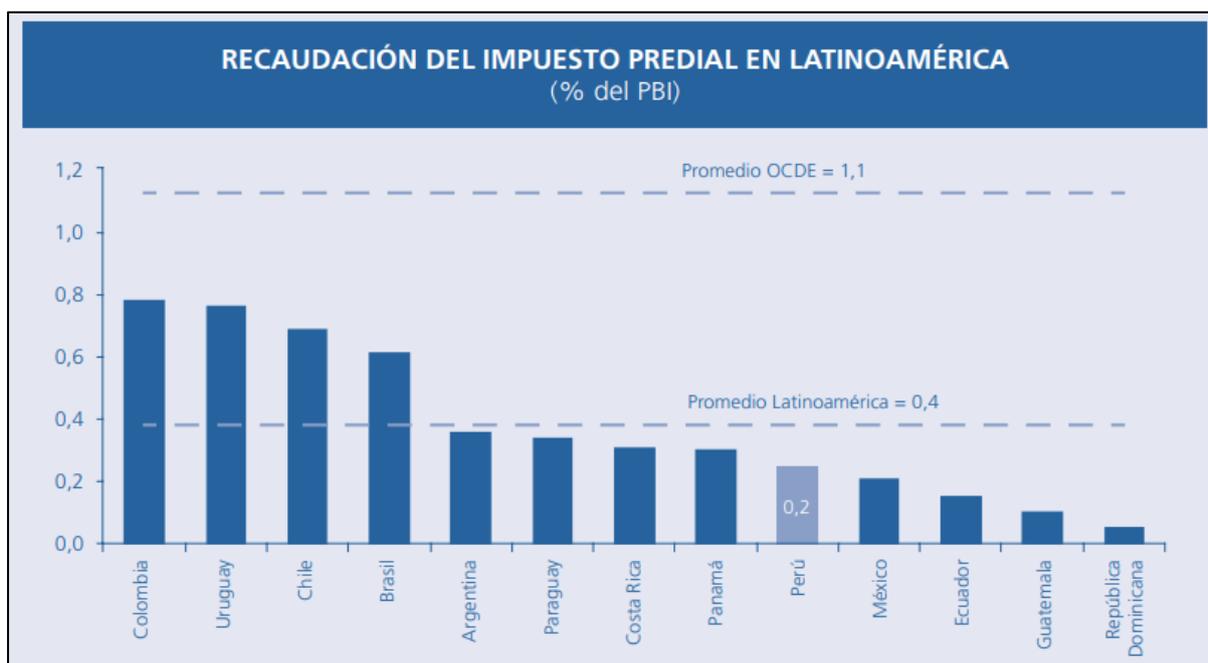
Un problema que enfrenta la gestión municipal está relacionado con las tasas impositivas municipales, las cuales representan una desventaja en la gestión tributaria. Al ser fijadas por el gobierno central, estas entidades no tienen la capacidad suficiente para imponer alícuotas diferenciadas, como sí ocurre en países como Colombia y España. En estos países, las municipalidades, conocidas como ayuntamientos, establecen sus tasas de acuerdo con la ley (Bermedo et al., 2013). En otras palabras, cuando la determinación de las tasas impositivas está a cargo de los municipios locales, las experiencias a nivel internacional indican una mejor efectividad.

En este contexto, la sostenibilidad financiera de los gobiernos municipales en Latinoamérica se ha visto significativamente influenciada por los ingresos propios locales, con especial énfasis en el impuesto predial. Actualmente, la relevancia de esta fuente de ingresos en la estructura financiera de las municipalidades es aún limitada, ya que dependen en gran medida de las transferencias fiscales proporcionadas por el gobierno nacional. A pesar de su

potencial, el impuesto predial no ha alcanzado un papel central en la generación de ingresos locales, lo que plantea desafíos para la autonomía financiera y la capacidad de las autoridades locales para abordar las necesidades y demandas de sus comunidades (Ministerio de Economía y Finanzas, 2023).

En América Latina, la recaudación del impuesto predial como porcentaje del PIB muestra que países como Colombia, Uruguay, Chile y Brasil han superado el promedio regional (0,4% del PIB de cada país) al término del último año prepandemia (2019). En contraste, otros países, incluido Perú, están por debajo de esta media, como se muestra en la siguiente figura.

**Figura 1**  
*Recaudación del Impuesto Predial en Latinoamérica*



Fuente: Reporte de inflación, marzo 2019. BCRP

En los países con recaudación significativa como Colombia, Uruguay, Chile y Brasil, se observa una correlación entre una mayor recaudación y tasas del impuesto predial más elevadas. Sin embargo, esta tendencia varía en función de la jurisdicción. En la mayoría de estos países, excepto en Chile, los gobiernos subnacionales poseen autonomía para

establecer las tasas del impuesto predial. Esta particularidad subraya la influencia que ejercen los niveles locales de gobierno en la definición de la carga tributaria a nivel municipal.

Al respecto, Gómez y Morán (2016) han manifestado que los países que conforman la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) han realizado esfuerzos para enfatizar el papel de la imposición de impuestos patrimoniales como una forma de obtener recursos subnacionales, en un proceso que busca fortalecer la descentralización fiscal. En la mayoría de los casos, los problemas siguen siendo los mismos, por lo que se implementan recomendaciones generales como aumentar la base gravable, elevar las alícuotas y modernizar los catastros y la gestión tributaria subnacional. En este sentido, resulta necesario fortalecer la capacidad institucional y los incentivos para que los gobiernos locales dispongan de más recursos propios, ya que dependen en gran medida de las transferencias del gobierno central.

Un aspecto crucial que ha marcado el incumplimiento tributario en América Latina ha sido las elevadas alícuotas que generan presión tributaria. En el informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) se ha destacado que uno de los principales enfoques de las reformas tributarias en estos países ha sido el impuesto al valor agregado (IVA). Se afirma que el incremento de la alícuota general y la ampliación de su base imponible han convertido a este tributo en el principal instrumento de recaudación, alcanzando un nivel promedio del 6,0% del PIB en 25 países hasta el año 2017, mientras que en 1990 solo representaba el 15,6% de la carga tributaria total, equivalente al 26,3% del PIB. A pesar de ello, los datos disponibles han demostrado que la recaudación podría ser significativamente mayor si no fuera por el alto nivel de incumplimiento relacionado con este impuesto (Gómez & Morán, 2020).

### **1.1.2. El contexto nacional**

En el Perú, la gestión tributaria municipal es una responsabilidad exclusiva del gobierno local y está regulada por las leyes y reglamentos del Código Tributario. Las personas

naturales o jurídicas que poseen propiedades o negocios están obligadas a pagar impuestos que incluyen contribuciones, tasas, arbitrios, derechos y licencias, entre otros, cuya administración es responsabilidad de los municipios provinciales o distritales (Buendía et al., 2022). Desde esta perspectiva, el estado peruano ha estado implementando un nuevo proceso de descentralización para mejorar la provisión de servicios públicos e inversiones. Este proceso se está consolidando como un modelo que se basa principalmente en transferencias del gobierno central a través del Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN) y del Canon Minero, proporcionando recursos a las municipalidades a corto plazo (Morales, 2008). En otras palabras, gran parte de los municipios depende exclusivamente de las transferencias de estos órganos de gobierno.

Este proceso de descentralización ha sido significativo desde la década pasada con la aprobación de leyes como la Ley Orgánica de Municipalidades, que mejoró la organización, estructura, competencias y funciones de los gobiernos locales, así como la Ley de Tributación Municipal, que sirve como marco normativo tributario. Este proceso también incluye la implementación de un Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal, un método de presupuesto basado en resultados que tiene como objetivo aumentar la recaudación del municipio, entre otras metas. (Yepes & De los Ríos, 2017).

Uno de los tributos de mayor relevancia a nivel local en materia de recaudación es el impuesto predial. El Ministerio de Economía y Finanzas (2023) ha reportado este tipo de tributo municipal como uno de las menores aportaciones durante el año 2020 (primer año de pandemia), tal como se muestra en la figura 1, en el Perú las municipalidades alcanzaron recaudar solo 0,2% del PBI en comparación con otros países vecinos. Su bajo desempeño se debe por varios factores, siendo el de mayor relevancia: la carencia de catastros fiscales. Estos desempeñan un papel fundamental al permitir la identificación precisa de la base fiscal local y la valorización adecuada de los predios. La ausencia de estos registros fiscales ha generado una brecha en la capacidad de recaudación tributaria, afectando directamente los

ingresos municipales y, por ende, los recursos disponibles para servicios y proyectos comunitarios.

No obstante, como una medida para aliviar la recaudación por impuesto predial, actualmente se viene experimentando la salida de una profunda recesión como consecuencia de la disminución de los ingresos fiscales, lo cual ha significado una caída del 12% del PBI a inicios del año 2020 y al término del periodo 2020 II la caída alcanzó a ser – 30% del PBI. A pesar de esta sosegada recuperación, los ingresos tributarios a nivel de gobierno central aún siguen siendo excesivamente bajos (Cancino et al., 2022).

Los 1851 municipios, de los cuales, 196 son distritales y 1655 provinciales, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), están encargados de administrar regiones que tienen grandes variaciones en tamaño territorial y poblacional, diversidad en la concentración de actividades económicas y diversidad en los recursos fiscales. Ello ha conllevado a que el Perú sea un país catalogado de ingresos medio-bajo con un PBI de alrededor de US\$ 2,640 por persona; además, el 50% de la población estuvo en situación de pobreza y el 20% en situación de pobreza extrema concentrados principalmente en las regiones de la Sierra y Selva (Alfaro & Rühling, 2007). Por lo cual, para los gobiernos del interior del país ha venido sido un tema complejo el tener que administrar los tributos, en tal sentido, se ha visto un menor desarrollo y evidencias a grandes rasgos sobre sus limitaciones en vista a que no existen políticas tributarias municipales o regionales que optimicen recaudaciones, más bien, existe una dependencia de las transferencias por parte del gobierno central (Merma Molina, 2021).

Desde este panorama, es preciso señalar cuánto puede afectar las decisiones gubernamentales en la regulación directa del control de las tasas impositivas. A modo de ejemplo se tiene que las exoneraciones se conceden con el fin de fomentar ciertos sectores, actividades, grupos de personas, atraer inversiones de capital y promover la creación de industrias nuevas, entre otros. Dado que esto tiene un impacto en la cantidad de ingresos que

reciben los municipios, es necesario que estos últimos determinen a través de un análisis técnico los beneficios que se les otorgarán por ley. Desafortunadamente, esta tarea recae en el poder ejecutivo del Estado peruano, quien por delegación de poderes a menudo no considera las diversas realidades de los gobiernos locales (Bermedo et al., 2013). Estas medidas podrían afectar significativamente también a los tributantes en la medida que los gobiernos locales busquen financiar sus operaciones y servicios. Pues, las cargas fiscales podrían tener un impacto importante en la economía local y en el bienestar de la comunidad en general.

### **1.1.3. El contexto local**

Específicamente, Sócota, lugar donde se focaliza el presente estudio, pertenece a la región Cajamarca, Perú. La realidad se ve reflejada en función a la situación municipal a nivel regional. Según el Índice de Competitividad Regional (INCORE) a partir del año 2019 hasta 2022 la recaudación municipal por habitante viene mostrando un ligero incremento (de S/. 82.5 a S/. 89.9) aun así, es la séptima región con menor recaudación municipal. Ello ha significado que el gobierno regional aplique estrategias para obtener resultados favorables en beneficio de las comunidades locales. La actual administración regional a través del Servicio de Administración Tributaria (SAT) ha logrado recaudar hasta 165 millones de soles en impuestos. Para ello, tuvo que disminuir la morosidad de los contribuyentes en un 20%, del 70% al 50% (Oficina General de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, 2022).

Cabe mencionar que en ese año (2022), Cajamarca tuvo un presupuesto de S/. 5,014 millones. Esto en comparación con los presupuestos asignados en los años 2021 y 2020 (S/. 7,747.6 millones y S/. 8,401.0 millones, respectivamente) se puede observar retrocesos en cuanto a los montos para financiar sus gastos, específicamente en los últimos dos periodos se ve un decrecimiento de - 7.8% (Congreso de la República, 2022). Sumado a ello, el recorte presupuestal de hasta un 90% del canon minero para este año 2023 disminuye notablemente la posibilidad de continuar y mejorar con sus obras de desarrollo (Cruz, 2023).

A raíz de estas situaciones alarmantes, el tema tratado en la presente investigación se convierte en una preocupación crítica para las gestiones municipales locales y más aún para sus residentes, ya que las medidas desproporcionadas en temas de tributación podrían afectar negativamente aspectos como la inversión, el desarrollo empresarial y la calidad de vida en la comunidad. En este sentido, es importante analizar en profundidad esta relación para tomar las mejores decisiones informadas sobre políticas fiscales municipales y optimizar la toma de decisiones desde un punto de vista económica y ciudadana.

En este sentido, la investigación pretende dar luz verde sobre una realidad poco explorada en el Perú (Yepes & De los Rios, 2017), indagando la correlación entre la tributación municipal y la tasa impositiva, y cómo esta dinámica correlacional puede llegar a impactar en la economía de la Municipalidad Distrital de Sócota.

#### **1.1.4. Antecedentes**

La revisión de la literatura ha encontrado estudios previos que se han referido explícitamente al objeto de estudio. Así tenemos,

*A nivel internacional:*

Tang et al. (2023) realizaron una investigación basada en el impuesto empresarial como fuente importante de los ingresos fiscales, la cual se vio afectada ante las consecuencias de la crisis financiera y otros factores externos experimentadas en los últimos diez años que debilitaron el sistema financiero del gobierno chino. Por lo cual, el estudio se realizó con el objetivo de investigar el efecto de la deuda del gobierno local sobre la carga fiscal real de las empresas. Con una metodología de enfoque cuantitativo se usaron estadísticas descriptivas para encontrar diferencias en la carga fiscal real de las empresas, encontrándose que, para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, gran parte de las provincias lo hacen bajo presión fiscal. Por otro lado, se usaron métodos de regresión en la que se pudo encontrar que, a mayor escala de deuda de gobierno local, lo que implica que

los gobiernos locales se sometan a presiones fiscales; mayor es el nivel de la carga fiscal de las empresas. Además, se demostró que cuando las cargas reales tributarias de las empresas sean administradas por las oficinas de impuestos locales, estas serán más sensibles a las deudas de gobierno local. El estudio concluye sugiriendo profundizar la reforma del sistema fiscal y tributario que conduzca a un óptimo desarrollo y mejorar la relación fiscal entre los gobiernos locales y central.

Roman et al. (2023) desarrollaron un estudio sobre los factores influyentes en las actividades de las pequeñas y medianas empresas (PYME) y cómo estas pueden adaptarse en entornos económicos cambiantes para lograr un mejor rendimiento. Por ello, el principal objetivo de la investigación radica en el análisis de la relación entre los impuestos asumidos por estas PYME y su desempeño. Desde una perspectiva empírica analítica se utilizaron técnicas cuantitativas y modelos de datos de panel para analizar el impacto del pago de impuestos de las PYMES de 27 países desarrollados y en vías de desarrollo, seleccionando aquellos con tasas impositivas muy altas y también bajas; todos pertenecientes a la Unión Europea durante los periodos 2008 – 2021. Las estadísticas descriptivas pudieron evidenciar que los impuestos influyen de manera significativa en el desempeño de las PYME, donde las variables: impuesto a las ganancias, tasa de crecimiento del PBI y la tasa de inflación se vieron impactados negativamente por la crisis económica mundial y la crisis sanitaria por la Covid – 19. Por otro lado, el análisis correlacional demostró que el impuesto a las ganancias y el tiempo para cumplir con las obligaciones tributarias se relacionan positivamente con el desempeño de las PYME con un p – valor menor a 0.01. Frente a ello, los hallazgos indican que las PYMES ven los impuestos que deben pagar como obstáculos para mejorar su rendimiento. Por otro lado, la relación entre los impuestos y el desempeño de las PYMES depende de las características económicas del país. Como conclusión se destaca que las influencias encontradas, difieren significativamente de acuerdo con las características específicas de cada país estudiado.

Otro estudio presentado por Holbrook y Heideman (2022) investigaron los roles de las políticas tributarias locales frente a las actitudes de los contribuyentes respecto a los impuestos municipales, por lo cual, la investigación determina quiénes son los que apoyan y quienes se oponen a estos impuestos. Metodológicamente usaron un conjunto de datos que incorpora encuestas realizadas a contribuyentes en diversas ciudades para medir su nivel de satisfacción con los impuestos locales, así como información contextual referida a sistemas tributarios locales para examinar como éstos influyen en las actitudes de los ciudadanos. Dentro de los resultados obtenidos, las encuestas mostraron una división de opiniones sobre la importancia de reducir los impuestos locales. En cuanto a la percepción sobre lo justo de la carga tributaria, encontraron que la mayoría de los encuestados siente que paga la cantidad justa en impuestos locales, mientras que otro grupo de ciudadanos manifestó pagar más de lo que le corresponde. En definitiva, los hallazgos encontrados comprobaron dos aspectos importantes: primero, no se encontró que la carga tributaria general influya directamente en las opiniones sobre los impuestos locales, lo que sugiere que las percepciones de justicia o injusticia fiscal no están directamente relacionadas con el nivel global de impuestos. Sin embargo, se identificó que los detalles específicos de los sistemas tributarios locales sí afectan estas actitudes. El estudio concluye reafirmando la importancia del interés personal material en la formación de actitudes hacia los impuestos, destacando que las dificultades económicas tienden a inclinar a las personas hacia posturas anti-impuestos.

Por otra parte, Ramírez (2020) da cuenta de la emergente reforma tributaria por parte del gobierno local de un municipio venezolano en la cual, se establecieron políticas tributarias, entre ellas, seguimiento de deudas y beneficios tributarios con el propósito de lograr un equilibrio económico y social en beneficio de la calidad de vida de los ciudadanos. Por ello, la investigadora propuso como objetivo evaluar el proceso de recaudación del impuesto sobre las actividades económicas de industria, comercio y Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) de un municipio local. El estudio desarrolló una investigación de campo, de alcance descriptivo y mediante técnicas observacional y de encuesta se aplicaron una guía

de observación y un cuestionario con escala nominal dicotómica a una muestra conformada por la Unidad de Patente de Industria y Comercio del SATRIM y quince empresas contribuyentes adscritas a esta unidad. El estudio demuestra que las políticas municipales influyeron en la recaudación de impuestos, como lo demuestra el registro de observaciones que indica una mejora significativa en la gestión financiera durante el período de 2014 a 2015. También se pudo evidenciar que la utilización de medios publicitarios para informar a los contribuyentes fue insuficiente, así como la falta de familiaridad con el uso del sistema tributario en línea y la ausencia de códigos fiscales. Se concluye con el hecho de determinar la efectividad del proceso de recaudación municipal.

*A nivel nacional:*

Una investigación de Gomero Sosa (2023) analiza la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades destacando la importancia del cumplimiento de los pagos de arbitrios como contribuciones esenciales para los servicios municipales en beneficio de la población. Utilizó una metodología descriptiva explicativa tomando como muestra a 150 ciudadanos contribuyentes de la Municipalidad de Coronel Portillo de la ciudad de Huánuco, Perú a quienes se les aplicó un cuestionario mediante la técnica de encuesta cuyos resultados evidenciaron que el pago de arbitrios y está relacionada con la percepción que tienen los pobladores sobre la calidad de los servicios de serenazgo, mantenimiento de parques y jardines, entre otros. El estudio concluye que el pago de estos impuestos es relativamente proporcional a los servicios que presta la municipalidad.

En la tesis doctoral de Merma Molina (2021) se recalca la inoperancia del gobierno central en apoyo al fortalecimiento e institucionalidad de los municipios como agentes de transformación y desarrollo nacional. Esta premisa instó al investigador a realizar un estudio basado en la realidad del Sistema Tributario Peruano. En este sentido, la investigación se desarrolló con el objetivo de analizar si las limitaciones en la sostenibilidad del Sistema Tributario Municipal afectan el funcionamiento del Sistema Tributario Nacional. Utilizando una

investigación explicativa de alcance correlacional y enfoque mixto, se aplicaron técnicas: observacional, de encuesta y entrevista a una muestra conformada por 14 municipios provinciales, distritales y de centros poblados de Lima Metropolitana. Entre los hallazgos se pudo demostrar que la recaudación tributaria municipal en el país es insuficiente y desigual, sustentada en dos tributos y una tasa impositiva recaudadas en diferentes municipios de áreas rurales, con ingresos menores a mil soles al mes, lo que sin duda conlleva a su declive. Por otro lado, se ha comprobado que la recaudación tributaria municipal presenta serias limitaciones en comparación con la recaudación tributaria nacional. Esta representa alrededor del 0.6% anual del PBI en los años analizados. Por lo tanto, es ineludible implementar reformas normativas, modernizar la gestión tributaria y establecer una política tributaria municipal sólida y competitiva. Como conclusión, la Recaudación Tributaria Nacional en el marco de la legislación impositiva nacional, no se ve influenciada por los impuestos municipales, en vista a que estos impuestos no son recaudados por un sistema de tributación municipal eficiente en el marco de la tributación nacional.

Por su parte, Seminario Chavez (2021) desarrolló una investigación sobre el vínculo de los ingresos por transferencia que reciben los municipios locales por parte del gobierno central y los recursos generados de la recaudación de impuestos municipales, y cómo estos pueden impactar en el financiamiento de los servicios que brindan. A partir de este hecho, el objetivo de la investigación fue analizar empíricamente si las transferencias gubernamentales se relacionan con los esfuerzos de recaudación de recursos propios por parte de los municipios locales. Mediante una metodología empírica analítica y alcance correlacional se analizaron los datos, buscando correlacionar las transferencias gubernamentales y la recaudación municipal. Se tomó una muestra de 1838 distritos peruanos durante el periodo 2010 a 2015 para analizar las variables: monto per cápita de transferencias gubernamentales (variable independiente), entre ellas las transferencias a FONCOMUN, en favor de los municipios distritales y provinciales; y variables dependientes como la recaudación per cápita del impuesto predial, a la alcabala y otros impuestos, entre las cuales se toman el impuesto

a los juegos, al patrimonio vehicular, espectáculos públicos no deportivos y apuestas. Los resultados más relevantes pudieron encontrar que la recaudación de recursos por parte del gobierno local está inversamente relacionada con un mayor nivel de transferencias de recursos del gobierno central. Esta correlación es mayor para los impuestos locales como el impuesto predial que requieren un mayor esfuerzo de recaudación. Así mismo, se demuestra la existencia de una relación inversa entre la recaudación del impuesto predial, a la alcabala y otros impuestos. Finalmente, se concluye que el hecho de ser transferencias otorgadas sin necesidad que los municipios recurran en ningún esfuerzo podría generar pereza fiscal. A su vez, podría tener un impacto en la forma en que los impuestos municipales deben implementarse, administrarse o recaudarse de manera más efectiva.

Una investigación de Guerra et al. (2021) analiza el estado de la administración tributaria municipal en la provincia de Piura, Perú con fines de exploración de modelos de organización tributaria. Los autores utilizaron una metodología mixta y con un enfoque cuantitativo se calcularon ratios económicas para medir el rendimiento de la administración tributaria. Así mismo, aplicando un cuestionario a 383 contribuyentes pertenecientes a tres municipalidades locales: Municipalidad Distrital de Arena (MDA), Municipalidad Distrital de Castilla (MDC) y Municipalidad Distrital de Piura (MDP), tomados como muestra de estudio, revisando exhaustivamente resultados económicos, manuales, reglamentos de gestión y catastros; se obtuvo información valiosa para el propósito del estudio. La aplicación de entrevistas a funcionarios clave se fundamentó en la metodología cualitativa. En términos de resultados económicos, las tres municipalidades analizadas demuestran una gran dependencia de las transferencias del gobierno central, especialmente en el caso de la MDA, que recibe la mayor parte de su presupuesto de fondos del gobierno central. Para la MPP y la MDC, el Fondo de Compensación es el más importante, seguido del Canon y Sobrecanon; mientras que, en la MDLA, el ingreso más alto proviene del Canon y Sobrecanon, seguido del Fondo de Compensación. Por otro lado, los tres grupos de contribuyentes tiene una percepción baja respecto a las normativas, pertinencia y aseguramiento del financiamiento y

equidad en la Administración Tributaria Municipal. Los investigadores concluyen que el diseño organizacional debe tener en cuenta la cantidad de contribuyentes, los tipos de impuestos, las funciones, los procesos operativos y aspectos legales, mejorar las capacidades y los recursos, de esta manera se evitaría la intervención política.

*A nivel local:*

Amador y Carranza (2021) realizaron una investigación en su tesis de grado, ante la problemática referida al pago de tributos e impuestos de la gran mayoría de los contribuyentes de la región Cajamarca. Visto ello, el estudio se desarrolló con la finalidad de analizar cómo incide la cultura tributaria en la recaudación del impuesto predial durante el periodo 2020. Con una metodología descriptiva y diseño no experimental transversal de enfoque cuantitativo, se analizaron los datos utilizando como instrumento un cuestionario para evaluar la percepción de 382 contribuyentes tomados como muestra de estudio, sobre la cultura tributaria y recaudación del impuesto predial. Entre los resultados más resaltantes se pudo encontrar que, a pesar de que un alto porcentaje de contribuyentes tiene conocimiento sobre el impuesto predial y sus obligaciones tributarias, existe desinterés sobre otras variables como los periodos de tiempo para cumplir con las obligaciones, conciencia de pago y la falta de orientación. Esta desproporción permitió deducir a los investigadores una falta de cultura tributaria reflejada en las obligaciones a los impuestos prediales. Se concluye que la cultura tributaria incide significativamente en la recaudación del impuesto predial, durante el periodo 2020.

En esta misma línea, Gonzalez Barboza (2022) realizó una investigación en su tesis de maestría, referida al desempeño de la administración de la recaudación de la alcabala en el municipio de Cajamarca durante el periodo 2021. El objetivo del estudio fue encontrar la relación entre la recaudación del impuesto a la alcabala y la gestión tributaria. Usando una metodología descriptiva correlacional y enfoque cuantitativo, se aplicó un cuestionario en escala de tipo Likert mediante la técnica de encuesta, a 79 colaboradores entre gerentes,

subgerentes y trabajadores administrativos de la municipalidad en mención, para conocer sus percepciones respecto a la recaudación de impuestos a la alcabala y sus dimensiones: conocimiento del impuesto a la alcabala, nivel de recaudación de impuesto y procedimiento de recaudación. Del mismo modo, gestión tributaria y sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad y sensibilidad y capacidad de respuesta. Se encontró que, de las dimensiones de la recaudación de impuestos a la alcabala, el nivel de recaudación es la que tiene mayor frecuencia con un nivel medio en las percepciones de los colaboradores, seguido del conocimiento y los procedimientos de recaudación. En cuanto a las dimensiones de la gestión tributaria, la fiabilidad es la que presenta una mayor frecuencia en condición de alto, seguido de los elementos tangibles y la sensibilidad y capacidad de respuesta. El estudio concluye afirmando que no existe relación entre la recaudación del impuesto a la alcabala y la gestión tributaria municipal.

En la investigación de Burga (2020) se realizó un análisis de las estrategias de cobranza para optimizar la recaudación del impuesto predial desde el área de tributación y rentas de la Municipalidad Distrital de Sókota, Cajamarca. Bajo esta premisa, el investigador plantea como objetivo describir las estrategias de cobranza que logre mejorar el impuesto a los predios. Se desarrolló una investigación descriptiva - propositiva de diseño no experimental transversal. Los datos se recogieron en torno a las percepciones de cuatro colaboradores administrativos encargados del área de cobranza, utilizando como instrumento un cuestionario mediante la técnica de encuesta. Los resultados avalan la propuesta del investigador, puesto que en los hallazgos de diagnóstico se encontró incumplimiento en las obligaciones tributarias por falta de información, así como falta de campañas de cobranza y concienciación a la ciudadanía. El estudio concluye afirmando que, entre las estrategias efectivas que mejoran la recaudación del impuesto predial están basadas en actividades de capacitación al personal, desarrollar una cultura de tributación, actualización de catastro urbano e implementación del área de rentas con uso de tecnologías para n mejor control y efectividad en la recaudación.

### **1.1.5. Justificación**

La presente investigación procura comprender cómo la tributación y las tasas impositivas municipales afectan la economía y el bienestar de la comunidad Socotina, por lo cual, es necesario investigar la relación entre estas dos variables utilizando un enfoque correlacional. Se asume que la recaudación de impuestos es una fuente principal de financiamiento para la provisión de servicios esenciales, el desarrollo local, y los municipios desempeñan un papel fundamental para este propósito. Además, la forma en que se aplican y organizan los impuestos locales puede tener un gran impacto en la economía y la calidad de vida de los ciudadanos.

Bajo estos supuestos, se busca dar luz verde a la dinámica que existe entre la tributación municipal y las tasas impositivas, identificando posibles mejoras en las políticas fiscales locales al comprender cómo los impuestos afectan a las empresas, la inversión y el empleo, así como la percepción de los ciudadanos sobre la justicia fiscal y los servicios municipales. Por ello, resulta importante el estudio, puesto que, los hallazgos podrían ayudar a los gobiernos municipales a tomar decisiones informadas y dar a los ciudadanos una visión más completa de cómo los impuestos afectan sus vidas. Además, fomentar una distribución más justa de la carga impositiva y fomentar un entorno favorable al crecimiento económico sostenible. En última instancia, esta investigación proporciona información útil para la creación y ejecución de políticas fiscales eficientes y justas a nivel municipal.

### **1.2. Formulación del problema**

Visto la realidad problemática, los impuestos municipales y las tasas impositivas han sido temas de discusión y debate en muchas comunidades. Dicho esto, el problema radica en entender cómo la tributación municipal afecta la satisfacción de los ciudadanos contribuyentes de la ciudad de Súcota, Cajamarca. Es por ello que formulamos las siguientes preguntas de investigación:

*Pregunta general:*

¿Los impuestos del municipio impactan de manera significativa en la satisfacción ciudadana con los servicios locales en el distrito de Sócota, Cajamarca?

*Preguntas específicas:*

¿Los impuestos, predial y de alcabala, así como las tasas municipales influyen significativamente en la satisfacción ciudadana con los servicios municipales?

¿Qué niveles de satisfacción ciudadana presentan los ingresos económicos, la tasa de desempleo y el crecimiento del PBI local del distrito de Sócota, Cajamarca?

¿Las recaudaciones por impuesto predial, de alcabala, así como los ingresos por arbitrios, limpieza pública y licencias, impactan de manera significativa en la satisfacción ciudadana con los servicios municipales?

### **1.3. Hipótesis**

*Hipótesis general:*

Ho: Los impuestos del municipio no tienen impacto significativo en la satisfacción ciudadana con los servicios locales.

Ha: Los impuestos del municipio impactan de manera significativa en la satisfacción ciudadana con los servicios locales.

*Hipótesis específicas:*

Ho1: Los impuestos, predial y de alcabala, así como las tasas municipales no influyen significativamente en la satisfacción ciudadana con los servicios municipales.

Ha1: Los impuestos, predial y de alcabala, así como las tasas municipales influyen significativamente en la satisfacción ciudadana con los servicios municipales

Ho2: Los ingresos económicos, la tasa de desempleo y el crecimiento del PBI local presentan niveles bajos de satisfacción ciudadana.

Ha2: Los ingresos económicos, la tasa de desempleo y el crecimiento del PBI local presentan niveles altos de satisfacción ciudadana.

Ho3: Las recaudaciones por impuesto predial, de alcabala, así como los ingresos por arbitrios, limpieza pública y licencias, no tienen impacto significativo en la satisfacción ciudadana con los servicios municipales.

Ha3: Las recaudaciones por impuesto predial, de alcabala, así como los ingresos por arbitrios, limpieza pública y licencias, impactan de manera significativa en la satisfacción ciudadana con los servicios municipales.

#### **1.4. Objetivos**

##### *Objetivo general*

Analizar el impacto de la tributación municipal en la satisfacción ciudadana con los servicios locales en el distrito de Sócota, Cajamarca en el año 2023.

##### Objetivos específicos:

Identificar los factores de tributación municipal que influyen en la satisfacción ciudadana con los servicios locales.

Medir el nivel de satisfacción ciudadana con los servicios locales.

Determinar el impacto de la tributación municipal en la satisfacción ciudadana con los servicios locales.

## **1.5. Teorías relacionadas al tema**

### **1.5.1. Síntesis del marco conceptual de la tributación y tasa impositiva municipal**

#### **Tributación municipal**

Son tributos destinados a los gobiernos locales y su cumplimiento no resulta en una compensación directa de la municipalidad al contribuyente. Los gobiernos locales tienen la responsabilidad de recaudar y vigilar su cumplimiento (Ley de Tributación Municipal. Decreto Legislativo N° 776, 1994).

En respuesta a las demandas de descentralización arraigadas en las comunidades locales, la reorganización del régimen municipal busca otorgar a los municipios una mayor autonomía política, administrativa y financiera. Los líderes políticos del país han retrasado este cambio y se enfocan en la tributación como una herramienta crucial para proveer recursos a los municipios. Para que los municipios puedan cumplir con las nuevas responsabilidades establecidas tanto en la constitución como en la ley, es fundamental disponer de estos recursos. En este contexto, la reorganización de los municipios no solo es una transformación administrativa, sino también una búsqueda de empoderamiento local y una mejora en la capacidad de los municipios para atender las necesidades y deseos de sus comunidades (Vallejo-Mejía, 1988).

El mismo autor señala que, sin una infraestructura fiscal adecuada, la elección popular de alcaldes y la redistribución de servicios que se ha llevado a cabo en los últimos tiempos perderían su propósito y podrían resultar contraproducentes para las comunidades municipales. Por ello, en el orden municipal, la reforma tributaria ha sido impulsada por dos ideas principales: una de ellas radica en racionalizar los tributos municipales, estableciendo su denominación y modernizando su sistema; la otra idea se basa en hacerlos más eficientes

desde el punto de vista económico, para que los municipios puedan obtener más recursos para satisfacer sus necesidades.

Desde la perspectiva de Bird (2003), los impuestos municipales deben cumplir con dos objetivos que complementa las ideas anteriores: en primer lugar, se debe permitir que las municipalidades con mayores recursos recauden ingresos suficientes para cubrir sus necesidades y alcanzar la independencia financiera. En segundo lugar, se enfatiza que estos impuestos deben dar a las municipalidades la capacidad de determinar la tasa de al menos un impuesto importante, como el impuesto al valor agregado, el impuesto a la renta de las personas naturales o el impuesto predial. Sin embargo, las municipalidades en el Perú no tienen aún la autoridad necesaria para establecer tasas distintas en los impuestos principales, estos son administrados y recaudados por el Gobierno Central. En este sentido, es importante enfatizar que las municipalidades mantienen cierta autonomía al elegir las tasas y multas en otros aspectos (Yepes & De los Rios, 2017).

### ***El Sistema Tributario Peruano***

El Sistema Tributario Peruano consiste en una serie de impuestos, contribuciones y tasas que están en vigencia. Se basa en el Decreto Legislativo 771, vigente desde el 1 de enero de 1994, y consta de tres componentes importantes: (i) el Código Tributario, que establece el marco normativo y regulatorio; (ii) los impuestos del Gobierno Central, tales como el Impuesto a la Renta (IR), el Impuesto General a las Ventas (IGV) y el Impuesto Selectivo al Consumo (ISC), entre otros; (iii) los impuestos de los gobiernos locales, como el Impuesto de Alcabala, el Impuesto al Patrimonio Vehicular, el Impuesto Predial, entre otros. Este decreto finaliza con una lista de impuestos para otros propósitos, como las contribuciones al Seguro Social, al Sistema Nacional de Pensiones, al Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (Senati) y al Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción (Sencico) (Bermedo et al., 2013).

Merma Molina (2021) hace una diferenciación de los tributos municipales que son competencia de los gobiernos locales:

### ***El impuesto predial (IP)***

Es un impuesto que se aplica al valor de las propiedades y terrenos, reflejando la capacidad de pago de las personas. La legislación actual impone diversas tasas: para un máximo de 15 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), la tasa es del 0,2%; para un máximo de 15 a 60 UIT, la tasa es del 0,6%; y de 60 UIT a más, la tasa es del 1%. Este tipo de impuesto es aplicable tanto a propiedades urbanas (terrenos y edificaciones en áreas urbanas) como a propiedades rurales (terrenos en áreas rurales utilizados para actividades agrícolas, ganaderas, forestales o de conservación). En síntesis, el Impuesto Predial grava el valor de las propiedades y predios según su valor y ubicación, reflejando la capacidad financiera de los propietarios.

### ***Impuesto a la Alcabala (IA)***

Es un impuesto que se aplica a las transferencias de propiedad inmobiliaria como una forma de gravar la capacidad contributiva. La ley establece una tasa impositiva del 3% sobre el valor de la transferencia, que debe ser igual o superior al valor del autoavalúo, con una deducción de 10 UIT. Concretamente, este impuesto es destinado a generar ingresos a través de las transacciones de bienes inmobiliarios, asegurando que la carga fiscal sea proporcional al valor de la transferencia y contribuyendo al financiamiento de servicios y proyectos públicos.

### ***Impuesto a la Propiedad Vehicular (IPV)***

Es un impuesto que se aplica a los vehículos que tienen más de tres años de antigüedad y tiene como objetivo reflejar el nivel de ingresos de los propietarios. En la actualidad, se aplica una tasa impositiva del 1% sobre el valor de cada vehículo.

### ***Impuesto a los Espectáculos Públicos No Deportivos***

Es un impuesto que grava el precio de las entradas para participar o asistir a eventos públicos no deportivos. Esta acción se toma para mostrar la capacidad contributiva de los participantes. La ley actual impone impuestos a varios tipos de eventos, incluidos los espectáculos taurinos, las carreras de caballos, las proyecciones cinematográficas, los conciertos de música y una variedad de eventos culturales y artísticos. Las tasas difieren, siendo más altas para ciertas actividades (como las corridas de toros) y nulas para otras (como los conciertos de música y obras culturales). Este impuesto tiene como objetivo aumentar la participación del gobierno en eventos de entretenimiento y cultura, reconociendo que algunos eventos pueden generar más ingresos económicos que otros.

### ***Impuesto a los juegos de alcance provincial***

Este tributo impone impuestos sobre las ganancias de las loterías y los juegos de azar. Se asume que este impuesto es una manera de mostrar la capacidad contributiva de los ganadores. La ley impone un impuesto del 10% sobre el valor de los premios.

### ***Impuesto a los juegos de alcance distrital***

Es un impuesto que se aplica a las ganancias generadas por empresas que realizan actividades relacionadas con juegos, como bingos, sorteos, rifas y más. Este impuesto se estableció con el objetivo de aumentar los ingresos del distrito y se basa en la capacidad económica de estas empresas. Estas empresas deben pagar un impuesto del 10% de sus ingresos según la ley.

### ***Impuesto a las apuestas***

Las empresas que realizan eventos hípicos y otras actividades similares están sujetas al este tipo de impuestos. El objetivo es imponer tributos sobre los ingresos de estas organizaciones, lo que se considera una forma de mostrar la capacidad financiera de las

partes involucradas. La legislación actual establece tasas particulares para este impuesto: un 12 % sobre los ingresos de eventos hípicos y un 20 % sobre los ingresos de otras actividades. En síntesis, el propósito del "Impuesto a las Apuestas" es obtener ganancias para el gobierno mediante la imposición a los organizadores de eventos hípicos y similares, con tasas que varían según el tipo de actividad.

A nivel nacional, los impuestos municipales recaudaron alrededor de S/ 3 517 millones durante el año 2022, donde el impuesto predial tuvo mayor participación con un 67.5% más que los impuestos locales. Mientras que, durante los años 2020 y 2022, el Impuesto Alcabala aumentó su participación cada año, alcanzando el 22,2% para el 2022 (Tabla 1).

**Tabla 1**

*Recaudación de impuestos municipales - periodo 2020 - 2022*

Tipo de impuestos	Millones de S/.			Participación %		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Impuesto Predial	1,747	2,265	2,375	71.2%	69.2%	67.5%
Impuesto de Alcabala	452	708	782	18.4%	21.6%	22.2%
Impuesto al Patrimonio Vehicular	241	284	320	9.8%	8.7%	9.1%
Impuesto a los Espectáculos Públicos No Deportivos	9	7	28	0.4%	0.2%	0.8%
Impuesto a los Juegos	5	10	12	0.2%	0.3%	0.4%
Impuesto a las Apuestas	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Total</b>	<b>2,454</b>	<b>3,273</b>	<b>3,517</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Dirección General de Políticas Públicas. Ministerio de Economía y Finanzas. Perú

Por otro lado, los gobiernos municipales, también son los encargados de recaudar los siguientes tributos:

## ***Derechos municipales***

Son derechos que les compete a los órganos municipales y se relacionan con dos aspectos principales:

- a) **Derechos Administrativos:** Las municipalidades cobran impuestos por los servicios administrativos que brindan. El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) correspondiente establece estas tasas. Los derechos vinculados al transporte público y los cobros por estacionamiento de vehículos son ejemplos de estos derechos. Estos montos se establecen para cubrir los gastos y mantener el funcionamiento de los servicios administrativos.
- b) **Procedimientos Administrativos:** Las municipalidades también obtienen sus derechos a través de procedimientos administrativos establecidos en sus TUPAs correspondientes. Estos procedimientos están destinados a controlar una variedad de aspectos del vínculo entre la entidad municipal y las personas o empresas. Los procesos administrativos y la infraestructura necesarios para llevarlos a cabo son financiados por los derechos asociados con estos procedimientos.

En síntesis, las municipalidades desempeñan un papel importante en la recaudación de Derechos Municipales a través de tasas por servicios administrativos y procedimientos administrativos establecidos en sus TUPAs. Estos ingresos son necesarios para que los servicios municipales y los procesos administrativos funcionen correctamente.

## ***Los arbitrios municipales***

Los arbitrios municipales son tarifas especiales impuestas por los municipios por la prestación de servicios públicos particulares. Estos servicios incluyen: Arbitrios de Limpieza Pública, que se encargan de limpiar las calles y recolectar desechos sólidos. Arbitrios de Mantenimiento de Parques y Jardines, que se ocupan de mejorar, mantener y crear áreas

verdes públicas, así como de eliminar desechos. Arbitrios de Serenazgo, que aseguran la seguridad de la comunidad mediante la vigilancia, la seguridad y la respuesta a emergencias. En conclusión, estos arbitrios son tasas que financian servicios importantes como limpieza, mantenimiento de áreas verdes y seguridad pública en beneficio de los ciudadanos.

### ***Las licencias municipales***

Esta referida a la capacidad de los gobiernos locales para otorgar licencias municipales que permiten la realización de una variedad de actividades. Estas licencias pueden incluir actividades como la construcción, la actividad comercial y la ocupación de áreas públicas. Las autoridades locales otorgan autorizaciones fundamentales llamadas licencias municipales para regular y controlar las actividades dentro de su comunidad.

### **Tasa impositiva municipal**

Las tasas municipales son tributos creados por los concejos municipales y tienen como hecho generador la prestación efectiva de servicios públicos o administrativos reservados a las municipalidades de acuerdo con su Ley Orgánica y las normas con rango de ley. El pago por un servicio de carácter contractual no se considera una tasa. Entre otras, las tasas municipales pueden ser: arbitrios, derechos y licencias (SUNAT, s.f.); tratados en la sección anterior.

### **Los impuestos locales**

Según Bermedo et al. (2013), la responsabilidad de administrar los impuestos a nivel gubernamental debe recaer en el Gobierno Central, especialmente en lo que respecta a los impuestos que gravan factores que son relativamente cambiantes. Los impuestos suelen ser progresivos, están relacionados con los ciclos económicos y tienen una distribución territorial desigual. Por otro lado, los impuestos locales, son tributos establecidos por ley para los gobiernos locales y su recaudación se obtiene de manera permanente y no genera una contraprestación directa. A diferencia de las tasas y contribuciones, es difícil determinar los

causantes de externalidades o los beneficiarios del servicio. Es decir, solo benefician a los contribuyentes locales y no tienen efecto fuera de las jurisdicciones locales. Esto permite al gobierno local decidir cómo distribuir los ingresos, optimizar los recursos y satisfacer las necesidades de la comunidad.

## **Economía local**

La economía local hace referencia al desarrollo local, el cual tiene como objetivo mejorar la economía y la calidad de vida de una comunidad al fortalecer su economía y calidad de vida. Dicho esto, la economía de un país se ve significativamente afectada por el desarrollo local. En estos últimos años, este tipo de desarrollo se ha vuelto especialmente importante debido a la competencia global, los cambios en la población, los avances tecnológicos y las diferencias en diferentes áreas geográficas, lo que con frecuencia causa desequilibrios territoriales (Clark et al., 2012).

Es por ello, que la economía local juega un papel crucial en el desarrollo de las comunidades donde los gobiernos municipales tienen el rol de administrar adecuadamente sus bienes y servicios a fin de evitar que la inversión, el crecimiento empresarial y la calidad de vida en los ciudadanos se vean afectados negativamente por las decisiones de una gestión municipal, por ejemplo, políticas fiscales que determinan medidas tributarias excesivas o inapropiadas.

### **1.5.2. Síntesis de las teorías relacionadas a la tributación municipal**

#### **La descentralización fiscal**

Desde la posición de Aráoz y Urrunaga (1996) gran parte de la población está de acuerdo en que descentralizar la administración pública y la toma de decisiones es importante, especialmente en lo que respecta a la inversión. La creciente demanda de los sectores populares motiva la necesidad de descentralización, ya que buscan una mayor

participación ciudadana y un acceso más directo y eficiente a servicios básicos. Por lo cual, la descentralización se considera como una solución para satisfacer las necesidades fundamentales de la ciudadanía y mejorar la prestación de servicios esenciales de manera más eficiente y democrática.

Según los autores, esta necesidad surge de varias razones, como la búsqueda de una asignación de recursos más efectiva y el deseo de alcanzar una mayor equidad. Se enfatiza la necesidad de una reforma en la estructura del gobierno para llevar a cabo esta descentralización. Esto implicaría un cambio fundamental en la forma en que se toman las decisiones en el sistema, así como la transferencia de responsabilidades y derechos desde los niveles centrales a los niveles locales. En síntesis, se destaca la necesidad de implementar una reforma gubernamental que fomente descentralización en la toma de decisiones como una forma de mejorar la eficiencia y la equidad en diversos sectores. Tal como señalan Alvarado et al. (2003), "el proceso de descentralización necesita un marco fiscal adecuado que lo haga sostenible" (p. 17).

En torno a esta necesidad, se consideran dos teorías importantes:

### **Teoría de la estructura tributaria óptima y el desbalance fiscal**

Este enfoque sirve como base para justificar las transferencias entre gobiernos. Las razones detrás de estas transferencias incluyen factores económicos, de gestión y políticos, los cuales con frecuencia se entrelazan. Algunos expertos, como Breack (1980) proponen la necesidad de un "desequilibrio fiscal vertical" desde una perspectiva de eficiencia y equidad. En este sentido, la perspectiva teórica sostiene que recaudar impuestos progresivos a nivel central, como el Impuesto a la Renta, es más eficiente y justo que recaudar impuestos regresivos a nivel local, como el Impuesto Predial. Se argumenta que la distribución de servicios públicos a nivel local a través de un gasto descentralizado es más efectiva al atender las necesidades específicas de cada comunidad. Por lo cual, reconoce que hay un desequilibrio entre los ingresos y los gastos del gobierno y requiere un mecanismo para

corregirlo. Se recomienda utilizar sistemas de transferencias compartidas de fondos, como el FONCOMUN, o transferencias específicas, como el Programa del Vaso de Leche, para nivelar el financiamiento y el gasto.

En consecuencia, este paradigma de la estructura tributaria y el desbalance fiscal enfatiza la necesidad de transferencias intergubernamentales para garantizar la provisión adecuada de servicios públicos en función de las características locales para lograr una distribución eficiente y equitativa de la carga tributaria (Alvarado et al., 2003).

### **Teoría de la estructura impositiva apropiada**

Musgrave y Musgrave (1989) resaltan la importancia de establecer una estructura impositiva adecuada para financiar bienes y servicios a nivel nacional. Cuando se ofrecen en todo el país, la financiación puede obtenerse mediante impuestos uniformes para todos o basados en la capacidad de pago de cada persona. Sin embargo, el proveedor tiene el derecho de cobrar un cargo por el servicio cuando los bienes o servicios no se proveen de manera uniforme, especialmente entre jurisdicciones cercanas.

Este enfoque enfatiza que las desigualdades en la recaudación de impuestos a nivel nacional pueden obstaculizar la movilidad de capital y mano de obra entre regiones y, propone una base tributaria para los gobiernos intermedios en sistemas fiscales federales que involucran unidades territoriales autónomas. Además, recomienda imponer impuestos a los bienes regionales exportados basados en los beneficios obtenidos durante la producción y gravar la renta de los residentes y los ingresos generados dentro de una jurisdicción.

En estas condiciones, sugiere también una estrategia adecuada para la estructura impositiva en una variedad de contextos, ya sea un sistema federal o unitario. Además, que los impuestos se apliquen principalmente a cosas que no cambian, como terrenos y mejoras urbanas locales, y que los precios de los bienes y servicios públicos estén directamente relacionados con los beneficios que ofrecen. Dicho esto, el enfoque se basa en la idea de que

el cobro debe ser uniforme porque el beneficio generado por estos bienes y servicios es igual para todos los grupos económicos.

En definitiva, la gestión eficaz de los gobiernos locales y la inversión en infraestructura son cruciales porque pueden conducir a la valorización de los factores inmóviles. Sin embargo, se debe tener en cuenta que esta forma de capitalización de activos inmuebles es más efectiva en las zonas urbanas con una gran población, incluso si la gestión mejora, esta estrategia puede tener limitaciones en áreas rurales con menor población.

## **II. MATERIALES Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

El presente estudio se circunscribe en una investigación básica siguiendo una metodología cuantitativa, de diseño no experimental y corte transversal. Hernández et al. (2014) sostiene que la investigación básica busca comprender conceptos y fenómenos sin centrarse en su aplicación práctica inmediata. El objetivo es ampliar el conocimiento científico y sentar las bases para futuras investigaciones. Por otro lado, el mismo autor asegura que las metodologías cuantitativas son enfoques de investigación que analizan fenómenos con datos numéricos. Utilizan técnicas estadísticas para comprender patrones, relaciones y tendencias en un contexto específico. En cuanto a los diseños no experimentales, Hernández et al. (2014) afirma que estos investigan relaciones en datos existentes sin alterar las variables de estudio y son de corte transversal porque los datos se analizan en un solo momento.

### **2.2. Variables y operacionalización**

Variable dependiente: Satisfacción ciudadana con los servicios locales

Variable independiente: Tributación municipal

**Tabla 2***Operacionalización de la variable Tributación municipal*

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Tributación Municipal	Son tributos destinados a los gobiernos locales. Su cumplimiento no resulta en una compensación directa de la municipalidad al contribuyente. Los gobiernos locales tienen la responsabilidad de recaudar y vigilar su cumplimiento (Ley de Tributación Municipal. Decreto Legislativo N° 776, 1994).	La tributación municipal será evaluada desde los impuestos y tasas municipales usando como instrumento una ficha de análisis documental.	Impuestos municipales  Tasas municipales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recaudación del Impuesto predial. Recoge monto recaudado sobre el impuesto predial durante el periodo 2023.</li> <li>- Recaudación del impuesto de alcabala. Recoge monto recaudado sobre el impuesto de alcabala durante el periodo 2023.</li> <li>- Ingresos por arbitrios municipales. Recoge monto recaudado y descripción de cada uno de los arbitrios municipales durante el periodo 2023.</li> <li>- Ingresos por limpieza pública. Recoge monto recaudado y descripción de cada uno de los derechos tributarios municipales durante el periodo 2023.</li> <li>- Ingresos por licencias Recoge monto recaudado y descripción de cada uno de los ingresos por licencias municipales durante el periodo 2023.</li> </ul>	Soles	Cuantitativa	Numérica

**Tabla 3***Operacionalización de la variable satisfacción ciudadana con los servicios locales*

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición
Satisfacción ciudadana con los servicios locales	La satisfacción ciudadana se refiere a la evaluación subjetiva que los ciudadanos hacen de la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios públicos que reciben por parte de su gobierno local o nacional. Se basa en las experiencias individuales, expectativas y opiniones de los ciudadanos sobre cómo funcionan y satisfacen sus necesidades los servicios municipales. (Development & Bank, 2020)	La satisfacción ciudadana será evaluada desde sus percepciones con los servicios locales municipales, teniendo en cuenta el impacto económico, sus percepciones tributarias y la eficiencia de los servicios, usando como instrumento un cuestionario en escala de tipo Likert.	Impacto económico  Percepción ciudadana tributaria  Eficiencia de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingresos económicos Evalúa los ingresos medios de los ciudadanos.</li> <li>- Tasa de Desempleo Evalúa el impacto económico de los servicios públicos</li> <li>- Crecimiento del PBI local Evalúa el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) a nivel local.</li> <li>- Nivel de cumplimiento tributario. Evalúa el grado en que los ciudadanos cumplen con sus obligaciones tributarias</li> <li>- Satisfacción con la transparencia tributaria Mide el grado en que los ciudadanos perciben que el proceso de recaudación de impuestos es transparente y equitativo.</li> <li>- Opinión sobre la carga fiscal Recoge la opinión de los ciudadanos sobre la carga fiscal que soportan.</li> <li>- Tiempo de respuesta a solicitudes del servicio. Mide el tiempo que lleva a las autoridades responder a las solicitudes de servicio de los ciudadanos.</li> <li>- Calidad de los servicios públicos. Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios públicos.</li> <li>- Uso de recursos públicos. Mide cómo se utilizan los recursos públicos, como el presupuesto y el personal, en la prestación de servicios.</li> </ul>	Cualitativa	Ordinal

## **2.3. Población, muestra, muestreo y criterios de selección.**

### **2.3.1. Población.**

La población en el presente estudio está conformada por 172 personas naturales en condición de contribuyentes de diferentes servicios locales que brinda la Municipalidad Distrital de Sócota, Cajamarca, mediante los siguientes criterios de selección:

#### **Criterios de inclusión**

- Personas naturales mayores de 18 años en condición de contribuyentes municipales.
- Contribuyentes con frecuencia de pagos por impuestos de algunos de los servicios locales: predios, licencias municipales, arbitrios, alcabala y limpieza pública.
- Contribuyentes dispuestos a colaborar del presente estudio.

#### **Criterios de exclusión**

- Personas naturales mayores de 18 años en condición de contribuyentes de otros servicios locales.
- Contribuyentes de algunos de los servicios locales: predios, licencias municipales, arbitrios, alcabala y limpieza pública, sin frecuencia de pago.
- Contribuyentes no dispuestos a colaborar del presente estudio.

Además, se ha considerado el acervo documentario que contiene información tributaria registrada durante los periodos 2022 – 2023 al alcance de la investigadora, de acuerdo con las normas tributarias impuestas por la Municipalidad Distrital de Sócota, Cajamarca, Perú. Ñaupas et al. (2018) enfatiza que la población de estudio es el conjunto completo de personas o elementos con las características que se investigan; es la base de la muestra elegida para la investigación.

### 2.3.2. Muestra

Asumiendo un nivel de confianza de 95% y un margen de error 0.1, la muestra de estudio está dada por:

$$n = \frac{N * Z^2 * p(1 - p)}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * p(1 - p)}$$
$$n = \frac{172 * (1.96)^2 * 0.5(1 - 0,5)}{(172 - 1) * (0.1)^2 + (1.96)^2 * 0.5(1 - 0,5)}$$
$$n = 60.87$$

Donde:

n: tamaño de muestra

N: tamaño de la población

Z: Valor correspondiente al nivel de confianza (Z = 1.96)

p: Proporción estimada de la característica en la población (p = 0.5)

E: margen de error.

Entonces, la muestra queda constituida por un grupo de 60 ciudadanos con vínculo municipal en condición de contribuyentes. Por otro lado, se considera también documentación que contiene información tributaria en cuanto a los ingresos por impuestos, arbitrios y licencias municipales.

Por su parte, Ñaupás et al. (2018) argumenta que para obtener resultados generalizables sin investigar a todos los individuos, se utiliza una muestra de estudio, que es un subconjunto representativo de una población más grande.

### **2.3.3. Muestreo**

Los elementos de la muestra de estudio fueron seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple. Según Hernández et al. (2014), postula que este tipo de muestreo es uno de los métodos más básicos para seleccionar una muestra a partir de una población estimada. Además, garantiza que cada miembro de la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionada.

De acuerdo con este autor, se ha seguido un procedimiento para seleccionar los elementos de la muestra. En primer lugar, se registran las personas naturales en condición de contribuyentes de la municipalidad distrital de Sócota, Cajamarca y que hayan cumplido sus obligaciones tributarias durante el año 2023. Posterior a ello, se generó un listado del cual fueron seleccionados 60 contribuyentes usando un método de selección aleatoria para generar números aleatorios con la herramienta “aleatorio. entre” de Microsoft Excel.

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

### **2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La presente investigación utiliza como instrumento para recoger los datos, una ficha de análisis documental como herramienta de análisis para la organización y comprensión profunda de la información tributaria recabada del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Sócota, Cajamarca. Este instrumento permite analizar los documentos administrativos, tributarios y presupuestarios de la entidad edil para verificar los indicadores de las variables consideradas en el presente estudio. Por lo cual, tiene como finalidad medir la frecuencia con la que se presenta cada indicador en esos documentos. Según Dulzaides Iglesias y Molina Gómez (2004) el análisis documental es una técnica de investigación que implica una serie de acciones mentales para describir y representar documentos de manera organizada y sistemática con el objetivo de hacer más fácil su búsqueda y recuperación.

Así mismo, se utilizó un cuestionario denominado “Satisfacción ciudadana con los servicios locales, Sócota - Cajamarca”, aplicado a los ciudadanos contribuyentes de la muestra de estudio, mediante la técnica de encuesta. Este instrumento tiene como objetivo recopilar datos para comprender las percepciones y opiniones de los ciudadanos contribuyentes sobre la tributación municipal y su relación con la economía local del distrito. A través de sus respuestas, se buscó obtener una comprensión completa de cómo los impuestos municipales afectan la comunidad y los aspectos económicos, sociales y financieros de sus vidas.

Concretamente, el instrumento está compuesto por 18 ítems distribuidos en tres dimensiones: 1) impacto económico, 2) percepción ciudadana tributaria y 3) eficiencia de los servicios; además de una sección con cuatro ítems que evalúa sus datos demográficos y características afines al propósito del estudio. Los primeros seis reactivos corresponden a la primera dimensión y evalúan los ingresos medios de los ciudadanos, la tasa de desempleo y el crecimiento del PBI a nivel local. Los ítems del 7 a 12 que corresponden a la segunda dimensión evalúan el nivel de cumplimiento tributario de los ciudadanos, la satisfacción con la transparencia tributaria y la carga fiscal que soportan. Finalmente, los ítems del 13 al 18 que corresponden a la tercera dimensión evalúa la calidad de los servicios públicos. Todos los ítems están diseñados en una escala de tipo Likert.

#### **2.4.2. Validez y confiabilidad**

Las propiedades psicométricas del instrumento “Satisfacción ciudadana con los servicios locales, Sócota - Cajamarca” están basadas en la calidad de los ítems los cuales fueron sometidos a procedimientos de validez y confiabilidad de tal manera que garantice mediciones óptimas en cada una de las dimensiones.

En cuanto a la confiabilidad, el instrumento fue aplicado a una muestra piloto de 15 sujetos del mismo distrito de Sócota, Cajamarca. La finalidad fue someter a prueba el instrumento para que nos proporcione el índice de fiabilidad.

Después de recoger los datos, fueron analizados, utilizando como herramienta de análisis el software SPSS en su versión 25; arrojando en el coeficiente de Alfa de Cronbach, un valor de 0,824. Este resultado muestra una alta confiabilidad de consistencia interna (Stracuzzi & Pestana, 2006). Es decir, existe una correlación alta entre los ítems del instrumento.

Con respecto a la validez, el instrumento fue sometido a un procedimiento de validez de contenido mediante el criterio juicio de expertos. Para ello, se seleccionaron a cinco jueces para que nos den sus juicios de valor respecto a la suficiencia, claridad, coherencia y relevancia de los ítems. Asumiendo un nivel de confianza del 95% y una significancia de 5%, se formulan las siguientes hipótesis:

Ho: No hay concordancia entre los rangos

Ha: Hay concordancia entre los rangos

**Tabla 4**  
*Estadísticos de prueba*

N	5
W de Kendall <sup>a</sup>	,627
Chi-cuadrado	84,632
gl	60
Sig. asintótica	,000

a. Coeficiente de concordancia de Kendall

Los datos de la Tabla 4 muestran una significancia asintótica de .000, siendo este valor menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, existe concordancia significativa entre los rangos. Es decir, los jueces están concordando en sus evaluaciones con un nivel de intensidad moderado de .627 en la W de Kendall.

## 2.5. Procedimiento de análisis de datos

El procedimiento de los datos implica procesos preliminares como la preparación de la información respecto a las guías de análisis documental y la transcripción de las respuestas del cuestionario aplicado a los ciudadanos participantes del estudio en una base de datos, utilizando como herramienta de apoyo hojas de cálculo en Excel. Así mismo, realizar limpieza de datos, verificando si existen datos faltantes, errores o inconsistencias en el recojo de información tributaria y en las respuestas de los participantes.

Seguidamente, se realiza el análisis descriptivo de los datos mediante la obtención de las estadísticas básicas como la media, mediana y desviación estándar para las respuestas numéricas. Así mismo, se obtienen las frecuencias y porcentajes de respuestas en las preguntas del cuestionario. Luego, se realiza un análisis de correlación para determinar si existe una relación entre los factores (dimensiones) de la tributación municipal y los niveles de satisfacción con los servicios locales. Previamente, se desarrolló la prueba de normalidad de los datos usando la prueba de Shapiro – Wilk que con valores menores a 0,05, los datos presentan normalidad. Dado que las variables son cuantitativas continuas y provienen de una distribución normal, se optó por utilizar una prueba paramétrica (Flores-Ruiz et al., 2017) mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Se utilizó como herramienta de análisis el software estadístico SPSS. 25 para el cálculo del coeficiente de correlación entre las variables. Este coeficiente denotado con “r” tiene valores de -1 a 1, el cual nos indica que, si “r” es cercano a 1, la correlación es positiva fuerte; si es cercano a -1, la correlación es negativa fuerte; en cambio si es cercano a cero, indica que la correlación puede ser débil o nula.

Para comprender cómo los factores de la tributación municipal (variable independiente) influye en la satisfacción ciudadana (variable dependiente) se realiza un análisis de regresión ordinal, debido a que la satisfacción ciudadana es una variable ordinal. Este modelo estima la probabilidad de que la satisfacción ciudadana caiga en categorías

definidas: satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho para las variables percepción ciudadana tributaria y eficiencia de los servicios; bajo, medio y alto para el impacto económico. Finalmente, se exploran los resultados verificando que estos estén en concordancia con las hipótesis formuladas, para luego presentar las conclusiones de la investigación.

## **2.6. Criterios éticos**

Los criterios éticos se declaran en correspondencia a las normas impuestas en el código de ética institucional. Por lo cual, la presente investigación ha considerado los siguientes aspectos:

**Consentimiento informado.** Antes de recopilar datos, nos aseguramos de obtener el consentimiento de todos los participantes, dándoles a conocer el propósito de la investigación y la necesidad de recoger información, garantizando su anonimato y confidencialidad en los datos proporcionados y en las respuestas de los ítems del cuestionario.

**Participación voluntaria y no discriminación.** La participación de los ciudadanos de la muestra y del personal administrativo de la municipalidad en estudio, considerados en esta investigación, fue completamente voluntaria, además tuvieron la plena libertad de retirarse sin consecuencias. Por el contrario, el trato a todos los participantes fue de manera justa y sin discriminación en función de sus rasgos personales.

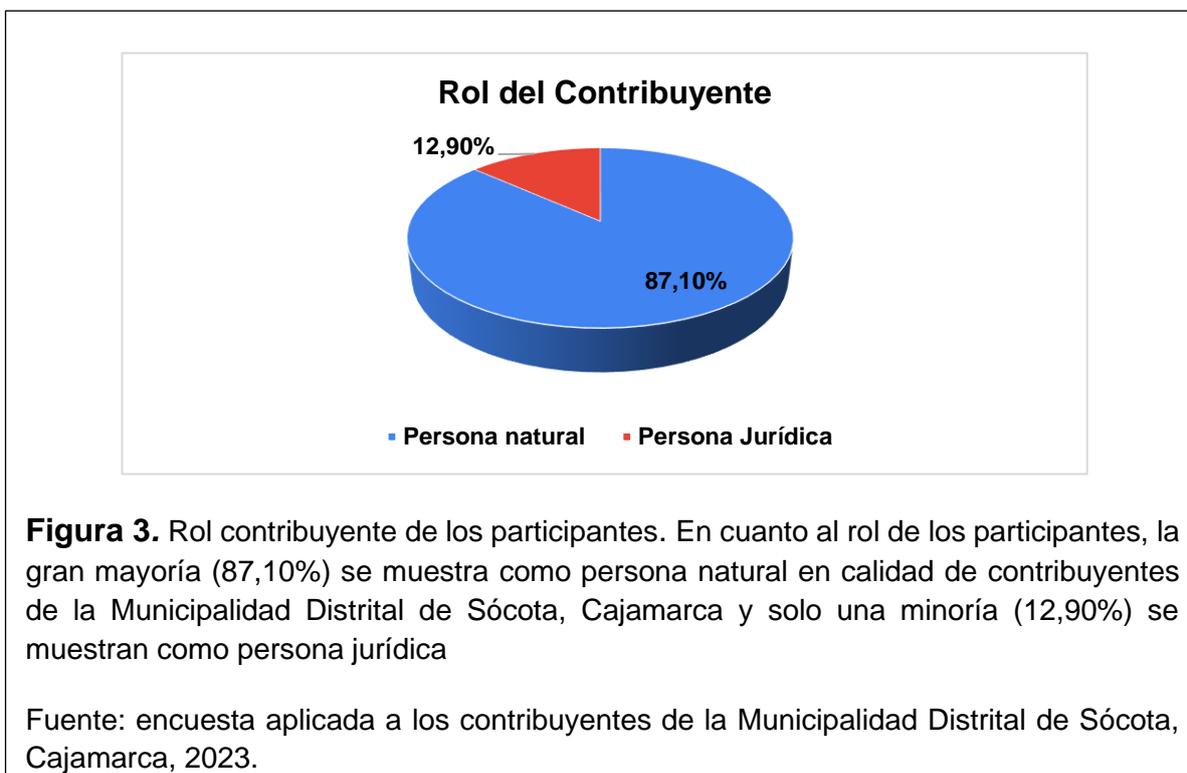
**Transparencia en la investigación.** Se proporciona información clara y precisa sobre los objetivos, el diseño y los métodos de investigación. Por otro lado, se garantiza la originalidad de las herramientas de análisis y equipos utilizados como materiales de apoyo.

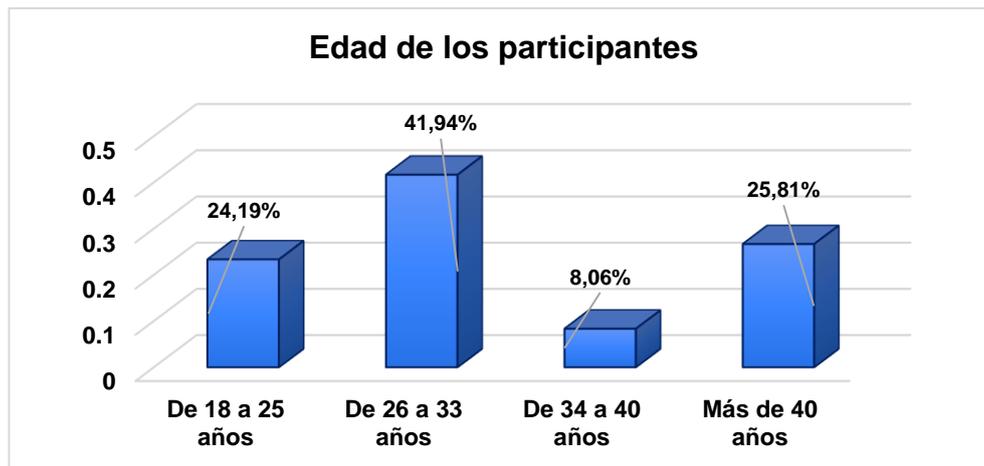
**Conflicto de interés.** Se evitó situaciones en las que el bienestar de los participantes y la validez del estudio pueda verse afectado por un interés secundario.

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Resultados

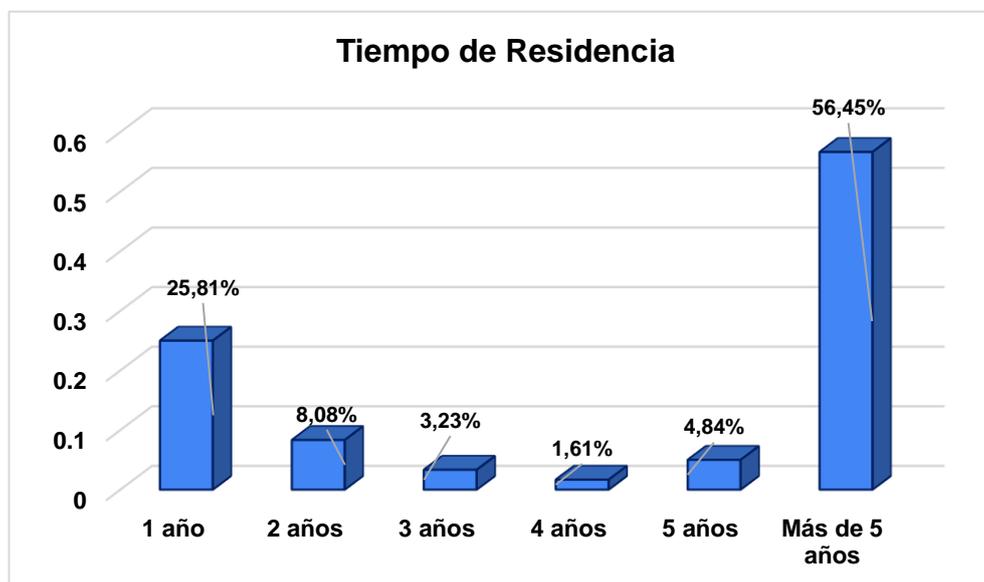
##### 3.1.1. Resultados demográficos y características de los encuestados





**Figura 4.** Edad de los participantes. La mayoría de los contribuyentes (41,94%) tienen de 26 a 33 años y un 25,81% sus edades superan los 40 años. Además, existe un porcentaje considerable de participantes (24,19%) que sus edades son de 18 a 25 años y solo un 8,06% son personas contribuyentes de 34 a 40 años.

Fuente: encuesta aplicada a los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Sóкота, Cajamarca, 2023.



**Figura 5.** Tiempo de residencia de los participantes. La mayoría (56,45%) declaró que tienen más de 5 años, el resto (43,55%) tienen 5 años o menos residiendo en este distrito.

Fuente: encuesta aplicada a los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Sóкота, Cajamarca, 2023.

### **3.1.2. Resultados por objetivos de la investigación**

**Objetivo 1.** Identificar los factores de la tributación municipal que influyen en la satisfacción ciudadana con los servicios locales.

Los datos de la Tabla 5 muestran que durante el año 2023 hubo una recaudación total sobre el impuesto predial equivalente a 79 892.42 soles, notándose una variabilidad significativa en la recaudación mensual con los mayores ingresos en marzo (25530.14) y septiembre (50053.28), y los menores en diciembre (0.00), debiéndose a ciclos fiscales específicos o a políticas de pago establecidas por la entidad municipal de Sócota.

En cuanto a la recaudación por impuestos de alcabala se recaudaron en total 17749.00 soles. La mayoría de los ingresos se obtuvieron en julio (13515.00), y no hubo ingresos en varios meses del año, lo que indica que este impuesto se paga en periodos específicos o que las transacciones sujetas a este impuesto son esporádicas.

Por otro lado, se puede apreciar una recaudación de 804.00 soles por concepto de arbitrios. La recaudación fue relativamente baja comparada con otros impuestos y se distribuyó de manera irregular a lo largo del año. Los resultados confirman que los arbitrios no representan una fuente significativa de ingresos o que se recaudan en momentos específicos por eventos o servicios puntuales.

Los ingresos por limpieza pública fueron de 972.00 soles a lo largo del año, con recaudaciones mensuales consistentes de 48.00 soles o 96.00 soles en varios meses, lo que indica una posible tarifa fija o cuota regular pagada por los ciudadanos.

Finalmente, la recaudación por licencias fue 83.00 soles durante el año, con ingresos solo en enero, febrero, noviembre y diciembre. Esto puede reflejar la renovación anual de licencias o el establecimiento de nuevos negocios en esos meses específicos.

**Tabla 5***Recaudación de impuestos municipales durante el año 2023*

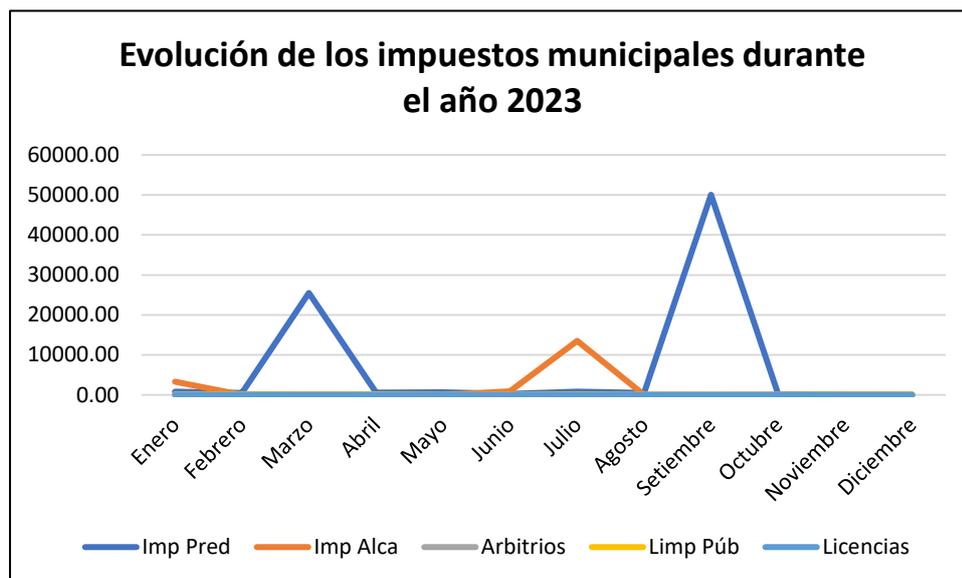
	Impuestos Municipales		Tasas Municipales		
	Recaudación del impuesto predial	Recaudación de impuesto a la Alcabala	Ingresos por arbitrios	Ingresos por limpieza pública	Ingresos por licencias
<b>Enero</b>	838.00	3315.00	96.00	96.00	28.00
Febrero	469.00	0.00	168.00	192.00	55.00
Marzo	25530.14	0.00	120.00	120.00	0.00
Abril	608.00	0.00	96.00	96.00	0.00
Mayo	681.00	0.00	48.00	48.00	0.00
Junio	288.00	919.00	48.00	48.00	0.00
Julio	811.00	13515.00	108.00	108.00	0.00
Agosto	469.00	0.00	48.00	48.00	0.00
Setiembre	50053.28	0.00	0.00	0.00	0.00
Octubre	145.00	0.00	48.00	48.00	0.00
Noviembre	90.00	0.00	24.00	72.00	0.00
Diciembre	0.00	0.00	0.00	96.00	0.00
<b>Total</b>	<b>79982.42</b>	<b>17749.00</b>	<b>804.00</b>	<b>972.00</b>	<b>83.00</b>

Fuente: información tributaria obtenida del área de contabilidad de la Municipalidad Distrital de Sócota - Cajamarca

De acuerdo con la Figura 6, la recaudación de impuestos municipales en la Municipalidad Distrital de Sócota durante el año 2023 muestra patrones distintos para cada categoría. El impuesto predial exhibe picos significativos en marzo y septiembre, lo que sugiere periodos de pago semestrales o anuales. El impuesto de alcabala tiene un pico prominente en julio, posiblemente debido a transacciones inmobiliarias ocasionales. Los arbitrios presentan recaudaciones bajas y dispersas a lo largo del año, reflejando su naturaleza variable y posiblemente episódica. La limpieza pública genera ingresos regulares y constantes cada mes, indicando una estructura de tarifa fija o pago recurrente. Finalmente, los ingresos por licencias muestran aumentos solo en meses específicos, lo que puede estar relacionado con la renovación anual de licencias o el establecimiento de nuevos comercios, señalando un patrón de pago más esporádico y relacionado con el inicio o renovación de actividades comerciales.

**Figura 6**

*Evolución de los impuestos municipales durante el año 2023*



Basados en el estado real de las recaudaciones del impuesto predial, ahora veremos los factores de la tributación que predicen la satisfacción de los ciudadanos con los servicios locales. En primer lugar, se tiene la tabla de correlaciones (Tabla 6) que señalan la relación entre la satisfacción ciudadana y las dimensiones de la tributación municipal. Se puede apreciar que el Impuesto Predial (0.541) y el Impuesto de Alcabala (0.169) tienen correlaciones positivas significativas con la satisfacción ciudadana, con niveles de significancia de 0.035 y 0.003 respectivamente, sugiriendo que un mayor impuesto predial y de alcabala se asocia con una mayor satisfacción con los servicios locales. Los Arbitrios muestran una correlación negativa significativa (-0.428) con un valor de  $p$  igual a 0.000, indicando que un incremento en los arbitrios se relaciona con una disminución en la satisfacción ciudadana. Las Licencias de Funcionamiento presentan una correlación positiva moderada (0.131) con una significancia de 0.031, lo que sugiere una influencia positiva en la satisfacción ciudadana, mientras que la Limpieza Pública tiene una correlación negativa no significativa (-0.063) con un valor de  $p$  de 0.512, lo cual implica que no hay una relación clara entre esta dimensión de tributación y la satisfacción ciudadana.

En consecuencia, los resultados sugieren que, mientras algunos impuestos y tarifas están asociados con la percepción de la calidad de los servicios municipales, otros no muestran una relación directa. En otras palabras, los hallazgos destacan la importancia del Impuesto Predial y los Arbitrios como predictores significativos de la satisfacción ciudadana en el contexto de la tributación municipal.

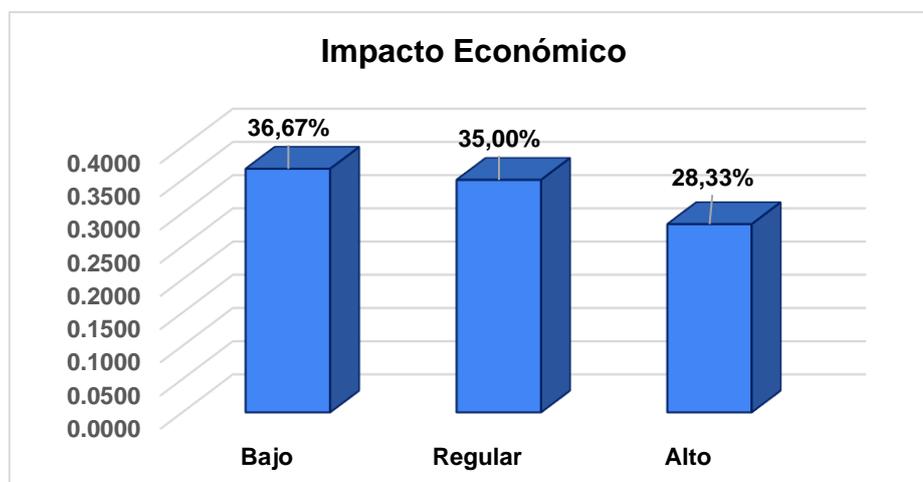
**Tabla 6**

*Correlación entre las dimensiones de la tributación municipal y la satisfacción ciudadana*

			Satisfacción Ciudadana	Impuesto Predial	Impuesto Alcabala	Arbitrios	Licencias Funcionamiento	Limpieza Pública
Rho de Spearman	Satisfacción Ciudadana	Coeficiente correlación	1.000	0.541	0.847	-0.428	0.131	-0.603
		Sig. (bilateral)		0.035	0.003	0.039	0.311	0.038
		N	60	60	60	60	60	60
Impuesto Predial	Impuesto Predial	Coeficiente correlación	0.541	1.000	,199**	,170**	,378**	,185**
		Sig. (bilateral)	0.035		0.298	0.408	0.003	0.729
		N	60	60	60	60	60	60
Impuesto de Alcabala	Impuesto de Alcabala	Coeficiente correlación	0.847	,199**	1.000	,170**	,376**	,512**
		Sig. (bilateral)	0.003	0.298		0.534	0.003	0.076
		N	60	60	60	60	60	60
Arbitrios	Arbitrios	Coeficiente correlación	-0.428	,170**	,170**	1.000	,541**	,200**
		Sig. (bilateral)	0.039	0.408	0.534		0.000	0.110
		N	60	60	60	60	60	60
Licencias de Funcionamiento	Licencias de Funcionamiento	Coeficiente correlación	0.131	,378**	,376**	,541**	1.000	,438**
		Sig. (bilateral)	0.311	0.003	0.003	0.000		0.000
		N	60	60	60	60	60	60
Limpieza Pública	Limpieza Pública	Coeficiente correlación	-0.603	,185**	,512**	,200**	,438**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.038	0.729	0.076	0.110	0.000	
		N	60	60	60	60	60	60

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

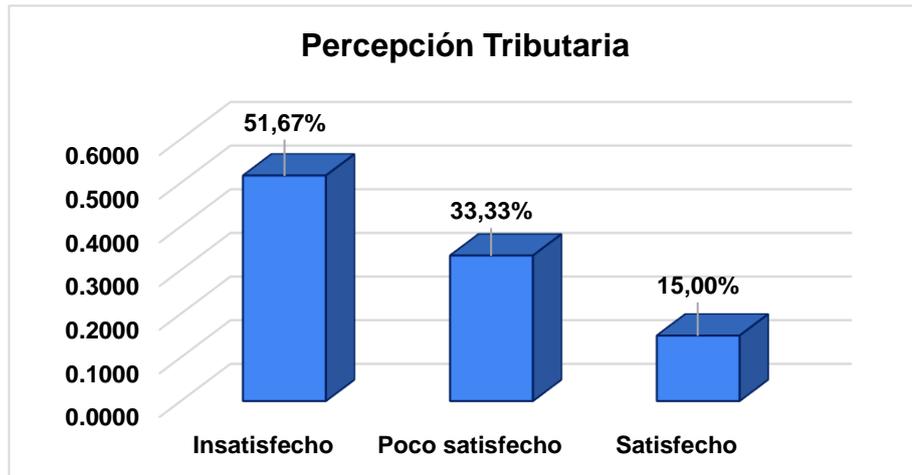
**Objetivo 2.** Medir el nivel de satisfacción ciudadana con los servicios locales.



**Figura 7.** Percepción ciudadana sobre el impacto económico con los servicios locales.

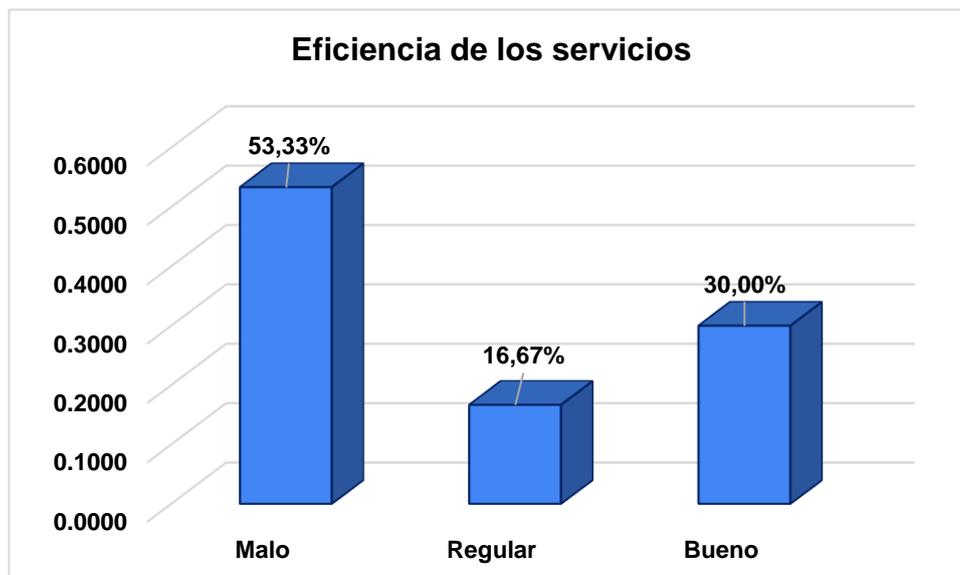
Los resultados revelan una división relativamente equilibrada: un 36,67% percibe el impacto como bajo, lo que indica que la mayor parte de los encuestados siente que los impuestos tienen una influencia mínima en su economía personal; un 35% lo califica como regular, sugiriendo una visión neutral o moderada; y un 28,33% lo considera alto, reflejando que más de una cuarta parte de los ciudadanos experimenta los impuestos municipales como una carga económica significativa. Estos resultados sugieren una diversidad de opiniones y experiencias en la población con respecto al impacto financiero de los impuestos municipales. Por otro lado, ninguna categoría domina abrumadoramente, lo que podría indicar que hay una variedad de experiencias y opiniones entre los ciudadanos sobre cómo los impuestos municipales afectan su economía. Esto puede ser útil para los responsables de la formulación de políticas, al considerar el balance y la equidad de la estructura tributaria municipal.

Fuente: encuesta aplicada a los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Sócuta, Cajamarca, 2023.



**Figura 8.** *Percepción ciudadana tributaria con los servicios locales.* Se muestra que más de la mitad de los encuestados, con un 51,67%, están insatisfechos con la tributación municipal, lo que indica una clara tendencia hacia la insatisfacción entre los ciudadanos. Un tercio de la población, representado por un 33,33%, se siente poco satisfecho, lo que sugiere una percepción ligeramente negativa pero no tan fuerte como el grupo anterior. Por otro lado, solo un 15% de los encuestados expresan estar satisfechos con la tributación municipal, lo que revela una minoría que percibe positivamente la situación tributaria. Estos resultados reflejan un desafío significativo para las autoridades municipales en cuanto a la gestión de la percepción pública y la satisfacción con las políticas tributarias implementadas.

Fuente: encuesta aplicada a los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Sócota, Cajamarca, 2023.



**Figura 9.** Eficiencia de los servicios locales. Los resultados indican que la mayoría de los ciudadanos, un 53,33%, perciben la eficiencia de los servicios como mala, lo que sugiere un descontento generalizado con la calidad de los servicios proporcionados por la municipalidad. Solo un 16,67% de los encuestados califican la eficiencia como regular, lo que puede reflejar una actitud de neutralidad o expectativas medianamente cumplidas. Por otro lado, un 30% consideran que la eficiencia de los servicios es buena, mostrando que hay una proporción considerable de la población que está satisfecha con los servicios recibidos. Este panorama resalta la necesidad de mejorar la eficiencia en la prestación de servicios locales para incrementar la satisfacción general de los ciudadanos.

Fuente: encuesta aplicada a los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Sókota, Cajamarca, 2023.

Finalmente, para medir el nivel de percepción ciudadana con los servicios locales, los datos mostrados en la Tabla 7 muestran que, para el impacto económico, la percepción promedio es de 1,9167, con una mediana de 2 y una moda de 1, indicando una tendencia hacia un impacto económico bajo. La desviación estándar de 0,80867 y un rango de 2 sugieren una moderada variabilidad en las percepciones. En cuanto a la percepción tributaria

se tiene una media más baja de 1,6333, con una mediana y una moda de 1, lo que refleja una percepción generalmente baja de la tributación; la desviación estándar de 0,73569 indica que las opiniones no varían ampliamente. Por su parte, en la eficiencia de los servicios, se tiene una media es de 1,7667, con una mediana y una moda de 1, señalando que la percepción dominante es que los servicios son ineficientes. La desviación estándar de 0,88999 muestra que hay una variabilidad algo mayor en las opiniones sobre este aspecto comparado con la percepción tributaria.

En consecuencia, estos datos sugieren que la percepción ciudadana en cuanto al impacto económico de la tributación y la eficiencia de los servicios locales es tendiente hacia el extremo inferior de la escala, con una percepción tributaria ligeramente más favorable, pero aún inclinada hacia una evaluación baja. El nivel de percepción ciudadana con los servicios locales se podría interpretar como predominantemente bajo, lo que implica un área de oportunidad para mejorar la satisfacción general.

**Tabla 7**

*Descriptivos de las dimensiones de la percepción ciudadana*

		Impacto Económico	Percepción Tributaria	Eficiencia de los servicios
N	Válido	60	60	60
	Perdidos	0	0	0
Media		1,9167	1,6333	1,7667
Mediana		2,0000	1,0000	1,0000
Moda		1,00	1,00	1,00
Desv. Desviación		,80867	,73569	,88999
Rango		2,00	2,00	2,00

**Objetivo 3.** Determinar el impacto de la tributación municipal en la satisfacción ciudadana con los servicios locales.

Se presentan los resultados basados en un modelo de regresión ordinal que permite identificar qué tanto cada dimensión de la variable tributación municipal predice la

probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable satisfacción ciudadana con los servicios locales.

Los coeficientes del modelo de regresión logística ordinal mostrados en la Tabla 8, sugieren que la satisfacción ciudadana con los servicios locales está significativamente influenciada por varios factores de tributación municipal. Específicamente, un aumento en el impuesto predial está asociado con una disminución en la satisfacción (coeficiente de -0.001,  $p=0.038$ ), mientras que un aumento en el impuesto de alcabala parece mejorar la satisfacción (coeficiente de 0.020,  $p=0.015$ ). Los arbitrios tienen una asociación negativa con la satisfacción (coeficiente de -0.014,  $p=0.016$ ), al igual que la percepción de la eficiencia de la limpieza pública (coeficiente de -0.048,  $p=0.027$ ). Los umbrales del modelo indican puntos de cambio significativos entre las categorías de satisfacción, con los valores de los puntos de corte demostrando diferencias estadísticamente significativas entre estar insatisfecho y poco satisfecho, y entre estar poco satisfecho y satisfecho. Estos hallazgos reflejan cómo las diversas formas de tributación municipal y la calidad percibida de los servicios públicos contribuyen al nivel de satisfacción general de los ciudadanos.

**Tabla 8**

*Estimaciones de parámetros*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SC = 1.00]	1,684	1,601	1,106	1	,029	-1,454	4,822
	[SC = 2.00]	3,283	1,644	3,988	1	,046	,061	6,505
Ubicación	Imp_Pred	-,001	,001	,379	1	,038	-,002	,001
	Imp_Alca	,020	,014	2,060	1	,015	-,007	,048
	Arbit	-,014	,025	,337	1	,016	-,063	,034
	Limp_Púb	-,048	,043	1,240	1	,027	-,132	,036

Función de enlace: Logit.

### 3.2. Discusión

En cuanto al primer objetivo de la investigación, identificar los factores de la tributación municipal que influyen en la satisfacción ciudadana con los servicios locales, los resultados vistos en la Tabla 5 comprueban que, durante el año 2023 los impuestos, predial y de alcabala obtuvieron una mayor recaudación (79982.42 y 17749.00 respectivamente), seguido de los ingresos por limpieza pública, arbitrios y licencias de funcionamiento. Por lo cual, se podría explicar que de acuerdo con los resultados de la Tabla 6, los impuestos, predial y de alcabala al presentar correlaciones positivas significativas con la satisfacción ciudadana (0.035 y 0.003 respectivamente) implica que un incremento en estos tipos de impuestos se asocia con una mayor satisfacción con los servicios locales. En cambio, los arbitrios al mostrar correlación negativa significativa (-0.428) sugiere que un incremento de estas recaudaciones se relaciona con una disminución en la satisfacción ciudadana. Estos resultados revelan una interesante convergencia con los encontrados por Holbrook y Heideman (2022) quienes encuentran que, aunque la carga tributaria general no afecta directamente las actitudes hacia los impuestos locales, las percepciones de justicia o injusticia fiscal están influenciadas por detalles específicos de los sistemas tributarios. Ambos estudios subrayan el papel del interés personal material, donde las dificultades económicas inclinan a las personas hacia posturas anti-impuestos, lo que sugiere una complejidad en las actitudes hacia la tributación que va más allá de la simple evaluación de la carga fiscal. No obstante, es importante mencionar que en toda localidad o provincia se cumplen con las obligaciones tributarias bajo presión fiscal (Tang et al., 2023), ello podría repercutir en la satisfacción ciudadana con los servicios locales; por otro lado, Bird (2003) sostiene que las municipalidades al alcanzar independencia financiera por lo tanto, autonomía fiscal, son ellos quienes determinan las tasas de impuestos significativos relegando la posibilidad de ejercer algún derecho o beneficio fiscal por parte de los ciudadanos contribuyentes.

El segundo objetivo de la investigación, medir el nivel de satisfacción ciudadana con los servicios locales, los resultados de la Tabla 7 señalan un impacto económico

relativamente bajo. El valor de la desviación estándar (0.80867) junto con el rango (2) apunta a una variabilidad moderada en las percepciones, indicando que, aunque hay algunas diferencias en cómo las personas perciben el impacto económico, estas no son extremadamente amplias. Definitivamente, variables como: la situación económica de las familias, el desempleo y el crecimiento económico de la localidad de Sócota, se han relacionado con el nivel de insatisfacción respecto a los impuestos municipales. Estos hallazgos se comparan con los encontrados por Merma Molina (2021) quien subraya la insuficiencia y desigualdad de la recaudación tributaria municipal en áreas rurales, con una dependencia en pocos tributos y una tasa impositiva que genera ingresos limitados. Por lo cual, existe una compleja interacción entre la percepción de los impuestos municipales y la realidad económica de las localidades, especialmente en contextos rurales y de bajos ingresos. Mientras que la percepción de un bajo impacto económico de los impuestos municipales puede reflejar una resignación o adaptación a las limitaciones económicas existentes, los datos de Merma Molina (2021) ponen de manifiesto las deficiencias estructurales en la capacidad de las municipalidades para generar ingresos suficientes y equitativos.

En cuanto a la percepción tributaria, también presenta un nivel de satisfacción baja, lo que podría interpretarse como una opinión general de que los impuestos son bajos o que su impacto es poco significativo, pues al mostrar una desviación estándar de 0,73569 indica que hay menos variabilidad en las opiniones sobre la tributación en comparación con las percepciones del impacto económico, sugiriendo un consenso más fuerte entre los encuestados respecto a la tributación. Las obligaciones tributarias, la equidad del sistema tributario y la carga fiscal se han percibido como variables de insatisfacción ciudadana. Resultados que se replican en el estudio de Guerra et al. (2021) quienes profundizan en la percepción negativa de los contribuyentes hacia la administración tributaria municipal, enfatizando la necesidad de mejorar el diseño organizacional, las capacidades y los recursos para evitar la intervención política y aumentar la equidad y eficiencia del sistema. Este

hallazgo resalta las deficiencias en la administración y diseño de las políticas tributarias municipales, lo que puede estar contribuyendo tanto a la insatisfacción como a la percepción de un impacto económico bajo de los impuestos municipales. Por otro lado, Amador y Carranza (2021) resaltan un conocimiento generalizado sobre el impuesto predial, pero también un desinterés notable en aspectos clave como los plazos para cumplir con las obligaciones tributarias, la conciencia de pago, y una falta de orientación adecuada. Esto indica una brecha entre el conocimiento de las obligaciones tributarias básicas y una comprensión integral o compromiso con el sistema tributario en su totalidad. La baja variabilidad en las opiniones sobre la tributación sugiere un consenso entre los contribuyentes, que ven las obligaciones tributarias, la equidad del sistema y la carga fiscal como fuentes de insatisfacción.

Finalmente, el nivel de satisfacción con la eficiencia de los servicios locales, los resultados indican que la percepción predominante es que los servicios son ineficientes. Es decir, aunque la percepción general es de ineficiencia, hay una diversidad de opiniones más amplia en este aspecto en comparación con el impacto económico y la percepción tributaria. El nivel de insatisfacción se ha evidenciado en la ineficiencia para gestionar solicitudes de servicios públicos, la calidad en la prestación de los servicios municipales y la gestión de los recursos por conceptos de tributación. Estos resultados ofrecen una perspectiva antagónica respecto a los encontrados por Gomero Sosa (2023) quien relaciona el pago de arbitrios y la percepción positiva de los servicios municipales como serenazgo, mantenimiento de parques y jardines, sugiriendo que los contribuyentes ven estos pagos como proporcionalmente justos respecto a los servicios recibidos. Este hallazgo indica que, al menos en ciertos aspectos, los contribuyentes reconocen un valor en los servicios proporcionados por la municipalidad a cambio de sus contribuciones tributarias. Por lo cual, la discusión de estos resultados subraya un desafío fundamental para la administración municipal: equilibrar la percepción de equidad fiscal con la provisión eficiente y de alta calidad de los servicios públicos. Mientras que el estudio de Gomero Sosa (2023) podría sugerir una aceptación del nivel de arbitrios como

adecuado para los servicios recibidos, sus resultados apuntan hacia una brecha en las expectativas de los contribuyentes sobre la calidad y eficiencia de esos servicios. Esto indica que, aunque los contribuyentes puedan reconocer la necesidad y el valor de contribuir a los servicios municipales a través de los arbitrios, hay una clara demanda de mejoras en cómo esos servicios.

Respecto al tercer objetivo de la investigación: determinar el impacto de la tributación municipal en la satisfacción ciudadana con los servicios locales, los resultados de la Tabla 8 sugieren que la tributación municipal en sus diversas formas tiene un impacto significativo en la satisfacción ciudadana con los servicios locales, con el impuesto de alcabala mostrando un efecto positivo, mientras que el impuesto predial, los arbitrios y la percepción de la limpieza pública tienen un efecto negativo. Estos hallazgos pueden informar a los responsables de la política tributaria sobre qué áreas podrían necesitar revisión para mejorar la satisfacción general de los ciudadanos. Resultados que al ser comparados con los encontrados por Tang et al. (2023) quienes destacan que el aumento de la deuda del gobierno local refleja presiones fiscales, correlaciona con una mayor carga fiscal sobre las empresas, lo que podría afectar negativamente la percepción empresarial sobre la equidad y la carga tributaria. Por su parte, Holbrook y Heideman (2022) señalan que, aunque la percepción general de la carga tributaria no está directamente relacionada con las actitudes hacia los impuestos locales, los detalles específicos de los sistemas tributarios sí influyen en estas percepciones, sugiriendo que los aspectos particulares de la tributación son más determinantes en la satisfacción o insatisfacción ciudadana. Es decir, mientras ciertos impuestos como el de alcabala pueden tener un impacto positivo en la satisfacción ciudadana, otros como el impuesto predial y los arbitrios, junto con la percepción de servicios como la limpieza pública, tienen un impacto negativo. La convergencia de estos estudios subraya la complejidad de la relación entre la tributación municipal y la satisfacción ciudadana, destacando la necesidad de una gestión fiscal que no solo considere las presiones fiscales globales, sino que también preste atención a cómo se perciben e impactan específicamente los diferentes tipos de impuestos y servicios

en la satisfacción y percepciones de equidad entre los ciudadanos y las empresas. Esto sugiere un enfoque de política tributaria más matizado y orientado al detalle para mejorar la aceptación y satisfacción general con el sistema tributario municipal.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Se identificaron cuatro de cinco factores de la tributación municipal que influyen en la satisfacción ciudadana. Los resultados de la investigación indican que estos factores de la tienen un impacto significativo en la satisfacción ciudadana con los servicios locales. Específicamente, los impuestos: predial y de alcabala están positivamente correlacionados con una mayor satisfacción ciudadana, sugiriendo que los ciudadanos perciben un valor agregado en los servicios proporcionados a cambio de estos impuestos. Por otro lado, los arbitrios muestran una relación negativa con la satisfacción, lo que indica descontento con el costo adicional que representan. Las licencias de funcionamiento tienen un efecto positivo moderado, mientras que la limpieza pública no muestra una correlación significativa, sugiriendo que otros factores pueden influir más en la percepción de este servicio.

Los resultados de la investigación revelan una percepción mixta respecto al impacto económico de la tributación municipal, con una notable división entre quienes lo consideran bajo, regular, y alto. Sin embargo, hay una tendencia clara hacia la insatisfacción con la tributación municipal, donde más de la mitad de los encuestados expresan su descontento. Esta insatisfacción se extiende a la percepción de los servicios locales, con una mayoría considerando su eficiencia como mala. A pesar de la variabilidad moderada en estas percepciones, los datos sugieren que la calidad de los servicios municipales y la gestión de la tributación son áreas críticas que requieren atención para mejorar la satisfacción ciudadana y la percepción de los servicios locales.

Los hallazgos del modelo de regresión logística ordinal revelan que la satisfacción ciudadana con los servicios locales en el contexto de la tributación municipal es compleja y varía según el tipo de impuesto. Mientras que el impuesto de alcabala muestra un impacto positivo en la satisfacción ciudadana, el impuesto predial y los arbitrios se asocian con una disminución de esta. Además, la percepción negativa sobre la eficiencia de la limpieza pública

también contribuye a una menor satisfacción. Estos resultados subrayan la necesidad de una política tributaria municipal equilibrada y enfocada en mejorar la eficiencia y percepción de los servicios públicos para aumentar la satisfacción general de los ciudadanos.

#### **4.2. Recomendaciones**

Basados en los resultados de la presente investigación, se recomienda:

Revisar y ajustar la estructura de los impuestos predial y arbitrio, considerando una reestructuración de estos impuestos para garantizar que su aplicación y sus montos sean considerados razonables por el público y puedan tener una correlación directa con mejoras notables y significativas en los servicios locales.

Transparencia y comunicación sobre el uso de los ingresos tributarios mediante la implementación de estrategias de comunicación eficientes que informen a los ciudadanos cómo se utilizan los ingresos tributarios de alcabala, predial y arbitrios para mejorar los servicios municipales, elevando así las percepciones de valor y satisfacción de los ciudadanos.

Optimizar la eficacia y calidad de la limpieza pública a la luz de los efectos perjudiciales que tienen las percepciones de los ciudadanos sobre estos servicios. Esto se puede lograr concentrándose en mejorar el servicio a través de inversiones en recursos, tecnología y capacitación del personal, lo que elevaría los estándares de limpieza y mantenimiento urbano beneficiando a los residentes de Sócota, Cajamarca.

## REFERENCIAS

- Alfaro, J., & Rühling, M. (2007). *Investigación: “La incidencia de los Gobiernos Locales en el Impuesto Predial en el Perú”* (Informe Final 31; p. 27). Instituto de Investigación y Capacitación Municipal. <https://bit.ly/300AayM>
- Alvarado, B. M., Rivera, B., Porras, J., & Vigil, A. (2003). Transferencias intergubernamentales en las finanzas municipales del Perú. En *Repositorio de la Universidad del Pacífico—UP*. Universidad del Pacífico. Centro de Investigación. <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/266>
- Amador, K., & Carranza, J. C. (2021). *La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en el distrito de Cajamarca , en el periodo 2020* [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29863>
- Aráoz, M., & Urrunaga, R. (1996). *Finanzas municipales: Ineficiencias y excesiva dependencia del gobierno central*. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/61>
- Bermedo, O. A. A., Quintanilla, A. del P. T., & Vargas, C. F. W. (2013). El impuesto predial y su impacto en las finanzas públicas. *THEMIS Revista de Derecho*, 64, 157-172. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9579>
- Bird, R. M. (2003). Local and Regional Revenues: Realities and Prospects. *Ciencias Políticas, Economía*, 29.
- Breack, G. F. (1980). *Financing Government in a Federal System. Studies of government finance*. Brookings Institution.
- Buendía, R. R., Uribe, Y. C., Chiok, P. M., & Alegría, O. F. (2022). Análisis del desarrollo sostenible en el marco de la evasión tributaria en Chincha, 2021. *Sinergias educativas*, 1-14. [bit.ly/45k2e2d](https://bit.ly/45k2e2d)

- Burga, L. (2020). *Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de Sócota—Año 2018* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipan]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7565>
- Cancino, N., Dammert, J. L., Valle Riestra, E., & Monge, C. (2022). *Reforma tributaria en el sector minero. Perú 2022* (1; p. 35). Grupo de Justicia Fiscal Perú. <https://bit.ly/3DMFPyL>
- Clark, G., Huxley, J., & Mountford, D. (2012). *La economía local: La función de las agencias de desarrollo*. CAF. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/374>
- Congreso de la República. (2022). *Reportes Temáticos Presupuestales 2021-2022*. <https://bit.ly/3s5odM2>
- Cruz, E. (2023, agosto 8). MEF evaluará adelanto de recursos del canon minero para municipios de Cajamarca. *Rumbo Minero*. <https://bit.ly/452tRgG>
- Development, O. for E. C. and, & Bank, I. A. D. (2020). *Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2020*. Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0002232>
- Dulzaides Iglesias, M. E., & Molina Gómez, A. M. (2004). Análisis documental y de información: Dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2), 1-1. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1024-94352004000200011&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1024-94352004000200011&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Flores-Ruiz, E., Miranda-Novales, M. G., Villasís-Keever, M. Á., Flores-Ruiz, E., Miranda-Novales, M. G., & Villasís-Keever, M. Á. (2017). El protocolo de investigación VI: Cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Revista alergia México*, 64(3), 364-370. <https://doi.org/10.29262/ram.v64i3.304>

- Gomero Sosa, S. Y. (2023). El cumplimiento de pago de los arbitrios y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad de Coronel Portillo, Ucayali 2019-2020. *Universidad de Huánuco*. <http://localhost:8080/xmlui/handle/20.500.14257/4155>
- Gómez, J. C., & Morán, D. (2016). La Situación Tributaria En América Latina: Raíces Y Hechos Estilizados. *Cuadernos de Economía*, XXXV, 1-37. <https://www.redalyc.org/journal/2821/282142131002/html/>
- Gómez, J. C., & Morán, D. (2020). *Estrategias para abordar la evasión tributaria en América Latina y el Caribe: Avances en su medición y panorama de las medidas recientes para reducir su magnitud* (p. 86). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/46301>
- Gonzalez Barboza, E. A. (2022). *Recaudación del impuesto de alcabala y su relación en la gestión tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/115029>
- Guerra, J. A. A., Mogollón, J. P. A., Vite, A. Z., Chinga, R. J., & Villegas, J. P. M. (2021). Administración tributaria en contextos municipales peruanos. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 6(2), Art. 2. <https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/293>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Holbrook, T. M., & Heideman, A. J. (2022). Straight to the (Revenue) Source: Contextual and Individual-Level Determinants of Attitudes Toward Local Taxes. *American Politics Research*, 50(2), 157-172. <https://doi.org/10.1177/1532673X211063212>

- Ley de Tributación Municipal. Decreto Legislativo N° 776, Pub. L. No. 776, 8 (1994).  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/tbl\\_imp\\_er/DL\\_00776.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/tbl_imp_er/DL_00776.pdf)
- Merma Molina, G. (2021). *La tributación municipal y el sistema tributario peruano* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional del Callao].  
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6528>
- Ministerio de Economía y Finanzas, M. (2023). *Decreto Legislativo N° 1557*.  
<https://bit.ly/3qURI8C>
- Morales, A. (2008). *Los impuestos locales en el Perú: Aspectos institucionales y desempeño fiscal del impuesto predial* (Proyecto Breve Cerrado Final; Informe de Investigación, p. 46). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <https://bit.ly/3OMVC6Z>
- Musgrave, R. A., & Musgrave, P. B. (1989). *Public Finance in Theory and Practice*. McGraw-Hill International Editions. <https://bit.ly/3OtO3Ri>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa—Cualitativa y redacción de tesis* (5ta ed.). Ediciones de la U.
- Oficina General de Comunicaciones y Relaciones Institucionales. (2022, 12). *SAT Cajamarca alcanzó récord en recaudación tributarias*. Municipalidad Provincial de Cajamarca.  
<https://bit.ly/3OBUd2a>
- Ramírez, M. C. (2020). Recaudación del impuesto sobre actividades económicas para su optimización en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) del Municipio Girardot, Venezuela. *Social Innova Sciences*, 1(3), Art. 3.  
<https://doi.org/10.58720/sis.v1i3.28>
- Roman, T., Marcu, N., Rusu, V. D., Doacă, E. M., & Siriteanu, A. A. (2023). Tax Payment and the Performance of SMEs: A Longitudinal Analysis on EU Countries. *Sustainability*, 15(2). <https://doi.org/10.3390/su15020927>

- Seminario Chavez, R. L. I. (2021). *Transferencias del gobierno central y recaudación municipal en el Perú: Un análisis empírico* [Tesis de grado, Universidad de Piura]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5293>
- Stracuzzi, S. P., & Pestana, F. M. (2006). *Metodología de la Investigación Cualitativa* (2da ed.). Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL). <https://bit.ly/3KRVCAx>
- SUNAT, S. N. de A. y de A. T. (s.f.). *Sistema tributario nacional*. SUNAT. <https://bit.ly/45otYmx>
- Tang, W., Zhao, X., Zhai, S., & Cao, L. (2023). Local government debt and corporate tax burden: A perspective based on the trade-off of government tax collection and management. *PLoS One*, *18*(7). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0287763>
- Vallejo-Mejía, J. (1988). La tributación municipal. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, *82*, Art. 82. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/view/4773>
- Yepes, M., & De los Rios, R. (2017). *Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales*. 49. [bit.ly/3YuREU8](https://bit.ly/3YuREU8)

# **ANEXOS**

## 1. Resolución de aprobación

	Universidad Señor de Sipán								
<b>FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN Nº0498-2023-FACEM-USS</b>									
Chiclayo, 09 de octubre de 2023.									
<b>VISTO:</b> El Oficio N°0322-2023/FACEM-DC-USS, de fecha 06 de octubre de 2023, presentado por el Director de la EP de Contabilidad y proveído del Decano de FACEM, de fecha 06/10/2023, donde solicita la actualización de Proyecto de tesis, por caducidad, y;									
<b>CONSIDERANDO:</b> Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.  Que, según Art. 64° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 015-2022/PD-USS de fecha 02 de marzo de 2022, indica que "La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional".  Que, el Art. 71° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional da el visto bueno al tema del proyecto de investigación de acuerdo a la matriz de consistencia lógica y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.  Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;									
<b>SE RESUELVE:</b> <b>ARTICULO UNO: APROBAR, la actualización del Proyecto de Tesis, de la egresada de la EP de Contabilidad, según se indica en cuadro adjunto.</b>									
<table border="1"><thead><tr><th>N°</th><th>AUTOR (A)</th><th>TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS</th><th>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</th></tr></thead><tbody><tr><td>01</td><td>DANIELA SHIRLEY LLATAS FERNÁNDEZ</td><td>IMPACTO DE LA TRIBUTACIÓN MUNICIPAL EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LOS SERVICIOS LOCALES EN EL DISTRITO DE SÓCOTA, CAJAMARCA - 2023</td><td>GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO</td></tr></tbody></table>	N°	AUTOR (A)	TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	01	DANIELA SHIRLEY LLATAS FERNÁNDEZ	IMPACTO DE LA TRIBUTACIÓN MUNICIPAL EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LOS SERVICIOS LOCALES EN EL DISTRITO DE SÓCOTA, CAJAMARCA - 2023	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	
N°	AUTOR (A)	TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN						
01	DANIELA SHIRLEY LLATAS FERNÁNDEZ	IMPACTO DE LA TRIBUTACIÓN MUNICIPAL EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LOS SERVICIOS LOCALES EN EL DISTRITO DE SÓCOTA, CAJAMARCA - 2023	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO						
<b>ARTICULO DOS: DEJAR SIN EFECTO, la resolución N°0866-2023-FACEM-USS, de fecha 17 de julio del 2019, numeral 8.</b>									
<b>REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE</b>									
  <b>Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO</b> Decano Facultad de Ciencias Empresariales <b>UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN</b>	  <b>Mg. LISET SUGERY SILVA GONZALES</b> Secretaría Académica Facultad de Ciencias Empresariales <b>UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN</b>								

## 2. Instrumentos de Validación

### Guía de análisis documental

#### Instrumento de recojo de información tributaria municipal

Objetivo. Recoger información tributaria sobre los impuestos y tasas durante el periodo:

enero – diciembre 2023.

<b>Variable:</b> Tributación Municipal			
<b>Definición conceptual:</b> Son tributos destinados a los gobiernos locales. Su cumplimiento no resulta en una compensación directa de la municipalidad al contribuyente. Los gobiernos locales tienen la responsabilidad de recaudar y vigilar su cumplimiento (Vallejo-Mejía, 1988).			
<b>Instrumento:</b> Ficha de registro de datos		<b>Técnica:</b> Guía de análisis documental	
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Impuestos municipales	Indicador 1: Recaudación del Impuesto predial. Recoge monto recaudado sobre el impuesto predial durante el periodo 2023.	Monto recaudado del impuesto predial (S/.) Mes de recaudación	Escala de razón
	Indicador 2: Recaudación del Impuesto de alcabala. Recoge monto recaudado sobre el impuesto de alcabala durante el periodo 2023.	Monto recaudado del impuesto de la alcabala (S/.) Mes de recaudación	Escala de razón
Tasas municipales	Indicador 1: Ingresos por arbitrios municipales. Recoge monto recaudado y descripción de cada uno de los arbitrios municipales durante el periodo 2023.	Monto de ingresos por arbitrios municipales (S/.) Descripción de los arbitrios	Escala de razón
	Indicador 2: Ingresos por derechos tributarios. Recoge monto recaudado y descripción de cada uno de los derechos tributarios municipales durante el periodo 2023.	Monto de ingresos por derechos tributarios (S/.) Descripción de los derechos tributarios	Escala de razón
	Indicador 3: Ingresos por licencias. Recoge monto recaudado y descripción de cada uno de los ingresos por licencias municipales durante el periodo 2023.	Monto de ingresos por licencias (S/.) Descripción de las licencias	Escala de razón

## **Cuestionario**

### **Percepción ciudadana sobre la Tributación Municipal y su impacto en la Economía Local**

Objetivo: Recopilar datos para comprender el impacto de la tributación municipal en la satisfacción de las personas con los servicios locales.

#### **I. DATOS DEMOGRÁFICOS Y CARACTERÍSTICAS**

1. Edad
  - De 18 a 25 años
  - De 26 a 33 años
  - De 33 a 40 años
  - Más de 40 años.
2. Sexo
  - Hombres
  - Mujer
  - Otro
3. Tiempo de residencia en el distrito
  - Un año
  - Dos años
  - Tres años
  - Cuatro años
  - Cinco años
  - Más de cinco años
4. Rol contribuyente
  - Persona natural
  - Empresa

#### **II. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Dimensiones	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Impacto económico	¿Cómo calificaría la situación económica de su hogar en comparación con el año pasado? ¿cuál es su nivel de satisfacción con su situación financiera actual?	1. Muy bajo 2. Bajo 3. Regular 4. Alto 5. Muy alto
	¿Cómo describiría la situación del empleo en su comunidad en comparación con el año pasado? ¿Personalmente, como cree que le iría en su empleo el próximo año?	1. Mucho peor 2. Peor 3. Regular 4. Mejor 5. Mucho mejor
	¿Cómo percibe usted el crecimiento económico en su comunidad en los últimos años? ¿Cuál es su nivel de optimismo sobre el futuro económico de su comunidad?	1. Muy bajo 2. Bajo 3. Regular 4. Alto 5. Muy alto
Percepción ciudadana tributaria	¿Cómo calificaría usted su nivel de cumplimiento con sus obligaciones tributarias? ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la claridad de las instrucciones para el pago de impuestos?	1. Muy bajo 2. Bajo 3. Regular 4. Alto 5. Muy alto
	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la transparencia en la forma en que se utilizan los impuestos que paga? ¿Cuál es su nivel de percepción sobre la equidad en el sistema tributario local?	1. Muy bajo 2. Bajo 3. Regular 4. Alto 5. Muy alto
	¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la carga fiscal en su comunidad en comparación con los servicios recibidos? ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la relación entre los impuestos que paga y los servicios públicos que recibe?	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Poco satisfecho 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho
Eficiencia de los servicios	¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el tiempo que lleva obtener una respuesta a sus solicitudes de servicios públicos? ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la eficiencia en la gestión de solicitudes de servicios públicos?	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Poco satisfecho 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho
	¿Cómo calificaría usted la calidad de los servicios públicos que recibe en su comunidad? ¿Cómo calificaría usted la prestación de servicios públicos en su área?	1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena
	¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el uso de los recursos públicos en la prestación de servicios en su comunidad? ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la forma en que se gestionan los recursos públicos para la mejora de los servicios locales	1. Muy insatisfecho 2. Satisfecho 3. Poco satisfecho 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Sócota, 21 de noviembre del 2023

Señor

**Mag. Luis Sergio Gutiérrez Cárdenas**

**Ciudad**

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y a la vez manifestarle que, quien suscribe es Bachiller egresada de la escuela de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán de la ciudad de Chiclayo. Motivo por el cual es que recurro a su experiencia profesional como investigador para solicitar su colaboración en calidad de experto a fin de brindar su valiosa opinión respecto a los ítems del cuestionario: **instrumento para evaluar la percepción de ciudadanos respecto a los servicios locales de la Municipalidad Distrital de Sócota, Cajamarca 2023.**

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de contenido de dicho instrumento, estaré a la expectativa de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán a la mejora de la versión final del instrumento.

Agradecida de antemano de su valioso aporte.

Atentamente



Daniela Shirley Llatas Fernandez

DNI: 74433895

## INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>	LUIS SERGIO GUTIERREZ CARDENAS	
<b>2.</b>	PROFESIÓN	LICENCIADO EN EDUCACION
	ESPECIALIDAD	INVESTIGACION
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	12 AÑOS
	CARGO	DTP
	HA PUBLICADO LIBRO O ARTÍCULO CIENTÍFICO SOBRE EL TEMA DEL PRESENTE CUESTIONARIO	SI ( x )                      NO ( X )
Título de la Investigación: IMPACTO DE LA TRIBUTACIÓN MUNICIPAL EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LOS SERVICIOS LOCALES EN EL DISTRITO DE SÓCOTA, CAJAMARCA – 2023		
<b>3. DATOS DEL TESISTA</b>		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	DANIELA SHIRLEY LLATAS FERNANDEZ
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	CONTABILIDAD
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario (X)
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p>GENERAL: Recoger datos estadísticos para comprender el impacto de la tributación municipal en la satisfacción de las personas con los servicios locales.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>1° Recoger datos estadísticos para identificar las opiniones respecto al impacto económico de las familias en los impuestos municipales.</p> <p>2° Recoger datos estadísticos para identificar las actitudes de las personas sobre su satisfacción con los tributos municipales</p> <p>3° Recoger datos estadísticos para identificar la satisfacción con la eficiencia de los servicios locales.</p>
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de ítems aseverativos para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en MD ( ): Muy en desacuerdo (1), D ( ): Desacuerdo (2), A ( ): Acuerdo (3), MA ( ): Muy de acuerdo (4). Además, sea cual fuese su evaluación y desea realizar alguna sugerencia, le invoco la realice.		
N	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
<b>Dimensión: impacto económico (K)</b>		

k1	¿Cómo calificaría la situación económica de su hogar en comparación con el año pasado?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
k2	¿cuál es su nivel de satisfacción con su situación financiera actual?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
K3	¿Cómo describiría la situación del empleo en su comunidad en comparación con el año pasado?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
K4	¿Personalmente, como cree que le iría en su empleo el próximo año?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
K5	¿Cómo percibe usted el crecimiento económico en su comunidad en los últimos años?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
K6	¿Cuál es su nivel de optimismo sobre el futuro económico de su comunidad?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
<b>Dimensión: percepción tributaria (A)</b>		
A1	¿Cómo calificaría usted su nivel de cumplimiento con sus obligaciones tributarias?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
A2	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la claridad de las instrucciones para el pago de impuestos?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
A3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la transparencia en la forma en que se utilizan los impuestos que paga?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
A4	¿Cuál es su nivel de percepción sobre la equidad en el sistema tributario local?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
A5	¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la carga fiscal en su comunidad en comparación con los servicios recibidos?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
A6	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la relación entre los impuestos que paga y los servicios públicos que recibe?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
<b>Dimensión: eficiencia de los servicios locales (P)</b>		
P1	¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el tiempo que lleva obtener una respuesta a sus solicitudes de servicios públicos?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
P2	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la eficiencia en la gestión de solicitudes de servicios públicos?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
P3	¿Cómo calificaría usted la calidad de los servicios públicos que recibe en su comunidad?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
P4	¿Cómo calificaría usted la prestación de servicios públicos en su área?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....

P5	¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el uso de los recursos públicos en la prestación de servicios en su comunidad?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
P6	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la forma en que se gestionan los recursos públicos para la mejora de los servicios locales?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....

Comentario final como experto:

INSTRUMENTO APLICABLE ( X )  
INSTRUMENTO NO APLICABLE ( )



Luis Sergio Gutiérrez Cárdenas  
DNI. 16416588

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Sócota, 21 de noviembre del 2023

Señor

**Mag. Limberg Zuñe Chero**

**Ciudad**

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y a la vez manifestarle que, quien suscribe es Bachiller egresada de la escuela de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán de la ciudad de Chiclayo. Motivo por el cual es que recurro a su experiencia profesional como investigador para solicitar su colaboración en calidad de experto a fin de brindar su valiosa opinión respecto a los ítems del cuestionario: **instrumento para evaluar la percepción de ciudadanos respecto a los servicios locales de la Municipalidad Distrital de Sócota, Cajamarca 2023.**

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de contenido de dicho instrumento, estaré a la expectativa de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán a la mejora de la versión final del instrumento.

Agradecida de antemano de su valioso aporte.

Atentamente



Daniela Shirley Llatas Fernandez

DNI: 74433895

## INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		LIMBERG ZUÑE CHERO
<b>2.</b>	PROFESIÓN	LICENCIADO EN EDUCACION
	ESPECIALIDAD	INVESTIGACION
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	12 AÑOS
	CARGO	DTP
	HA PUBLICADO LIBRO O ARTÍCULO CIENTÍFICO SOBRE EL TEMA DEL PRESENTE CUESTIONARIO	SI ( ) NO ( X )
Título de la Investigación: IMPACTO DE LA TRIBUTACIÓN MUNICIPAL EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LOS SERVICIOS LOCALES EN EL DISTRITO DE SÓCOTA, CAJAMARCA – 2023		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	DANIELA SHIRLEY LLATAS FERNANDEZ
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	CONTABILIDAD
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario (X)
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p>GENERAL: Recoger datos estadísticos para comprender el impacto de la tributación municipal en la satisfacción de las personas con los servicios locales.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>1° Recoger datos estadísticos para identificar las opiniones respecto al impacto económico de las familias en los impuestos municipales.</p> <p>2° Recoger datos estadísticos para identificar las actitudes de las personas sobre su satisfacción con los tributos municipales</p> <p>3° Recoger datos estadísticos para identificar la satisfacción con la eficiencia de los servicios locales.</p>
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de ítems aseverativos para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en MD ( ): Muy en desacuerdo (1), D ( ): Desacuerdo (2), A ( ): Acuerdo (3), MA ( ): Muy de acuerdo (4). Además, sea cual fuese su evaluación y desea realizar alguna sugerencia, le invoco la realice.</p>		

N	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
<b>Dimensión: impacto económico (K)</b>		
k1	¿Cómo calificaría la situación económica de su hogar en comparación con el año pasado?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
k2	¿cuál es su nivel de satisfacción con su situación financiera actual?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
K3	¿Cómo describiría la situación del empleo en su comunidad en comparación con el año pasado?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
K4	¿Personalmente, como cree que le iría en su empleo el próximo año?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
K5	¿Cómo percibe usted el crecimiento económico en su comunidad en los últimos años?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
K6	¿Cuál es su nivel de optimismo sobre el futuro económico de su comunidad?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
<b>Dimensión: percepción tributaria (A)</b>		
A1	¿Cómo calificaría usted su nivel de cumplimiento con sus obligaciones tributarias?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
A2	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la claridad de las instrucciones para el pago de impuestos?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
A3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la transparencia en la forma en que se utilizan los impuestos que paga?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
A4	¿Cuál es su nivel de percepción sobre la equidad en el sistema tributario local?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
A5	¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la carga fiscal en su comunidad en comparación con los servicios recibidos?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
A6	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la relación entre los impuestos que paga y los servicios públicos que recibe?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
<b>Dimensión: eficiencia de los servicios locales (P)</b>		
P1	¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el tiempo que lleva obtener una respuesta a sus solicitudes de servicios públicos?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
P2	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la eficiencia en la gestión de solicitudes de servicios públicos?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
P3	¿Cómo calificaría usted la calidad de los servicios públicos que recibe en su comunidad?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....

P4	¿Cómo calificaría usted la prestación de servicios públicos en su área?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
P5	¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el uso de los recursos públicos en la prestación de servicios en su comunidad?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....
P6	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la forma en que se gestionan los recursos públicos para la mejora de los servicios locales?	MD ( ) D ( ) A ( ) MA ( ) Observaciones: .....

Comentario final como experto:

INSTRUMENTO APLICABLE ( X )  
INSTRUMENTO NO APLICABLE ( )



LIMBERG Zuñe Chero  
DNI. 16781029

### 3. Reporte Turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO <b>TESIS TURNITI.docx</b>	AUTOR <b>DANIELA SHIRLEY LLATAS FERNANDEZ</b>
RECUENTO DE PALABRAS <b>14575 Words</b>	RECUENTO DE CARACTERES <b>82451 Characters</b>
RECUENTO DE PÁGINAS <b>55 Pages</b>	TAMAÑO DEL ARCHIVO <b>300.7KB</b>
FECHA DE ENTREGA <b>Mar 4, 2024 10:24 AM GMT-5</b>	FECHA DEL INFORME <b>Mar 4, 2024 10:25 AM GMT-5</b>
<b>● 17% de similitud general</b> El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 14% Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• 11% Base de datos de trabajos entregados</li><li>• 3% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul>	
<b>● Excluir del Reporte de Similitud</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Material bibliográfico</li><li>• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)</li><li>• Material citado</li></ul>	

#### 4. Acta de originalidad



### ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACION

Yo, Edgard Chapoñan Ramirez, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecido para el nivel de pregrado según la Directiva de similitud vigente de USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado : IMPACTO DE LA TRIBUTACIÓN MUNICIPAL EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LOS SERVICIOS LOCALES EN EL DISTRITO DE SÓCOTA, CAJAMARCA-2023 Elaborado por el estudiante (s) DANIELA SHIRLEY LLATAS FERNANDEZ

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 17 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 05 de marzo de 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Edgard Chapoñan Ramirez', is written over a printed name and DNI number.

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard  
DNI N° 43068346

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard  
DNI N° 43068346

## 5. Carta de autorización

Sócota, 01 de marzo de 2024

Quien suscribe:

Sr.

Representante Legal – Empresa "MUNICIPALIDAD DSISTRITAL DE SOCOTA"

**AUTORIZA:** Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **IMPACTO DE LA TRIBUTACION MUNICIPAL EN LA SATISFACCION CIUDADANA CON LOS SERVICIOS LOCALES EN EL DISTRITO DE SÓCOTA, CAJAMARCA-2023**

Por el presente, el que suscribe, señor Wilberto Cordova Cordova representante legal de la empresa: "MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOCOTA", AUTORIZO al estudiante: Daniela Shirley Llatas Fernández, identificado con DNI N° 74433895, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, y autor del trabajo de investigación denominado **IMPACTO DE LA TRIBUTACION MUNICIPAL EN LA SATISFACCION CIUDADANA CON LOS SERVICIOS LOCALES EN EL DISTRITO DE SÓCOTA, CAJAMARCA-2023**, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.

  
  
Ing. Wilberto Cordova Cordova  
GERENTE MUNICIPAL

---

CORDOVA CORDOVA, WILBERTO  
: DNI N° 40820671  
GERENTE GENERAL DEL MDS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Informe N° 32-2023-A.R./MDS.

A : SRTA. DANIELA SHIRLEY LLATAS FERNANDEZ  
 JEFA DE ARCHIVO GENERAL

DEL : CPC. Alexander Duarez Barboza  
 Jefe del Área de Tributación y Rentas

ASUNTO : HAGO LLEGAR INFORMACIÓN SOLICITADA.

REFERENCIA: INFORME N° 051-2023-MDSIAG-DSLLF.

FECHA: 24 de agosto del 2023.

Sirva el presente para expresarle mi cordial saludo y a la vez hacerle llegar la información del área de Tributación y Rentas de esta Entidad, sobre ingresos por tasas, impuestos y derechos, correspondiente a los años 2021 y 2022, según detalle:

Ingresos por Impuestos Municipales	Recaudado 2021	Recaudado 2022
Impuesto Predial	64,471.00	79,976.00
Impuesto de Alcabala	1,660.00	7,860.00
<b>TASAS MUNICIPALES</b>		
Arbitrios Municipales (Limpieza pública)	780.00	1,104.00
Derechos tributarios (varios)	22,331.00	32,219.00
Licencia de funcionamiento	493.00	3510.00
<b>TOTAL</b>	<b>89,755.00</b>	<b>124,669.00</b>

Es todo cuanto informo a usted para su conocimiento y demás fines.

Atentamente.



*Alexander Duarez Barboza*  
 Alexander Duarez Barboza  
 JEFE DEL ÁREA DE  
 TRIBUTACIÓN Y RENTAS

**ARBITRIOS .....LIMPIEZA PUBLICA (RECAUDADOS EN EL AÑO 2022)**

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
72.00	132.00	48.00	72.00	144.00	124.00	120.00	72.00	84.00	102.00	72.00	36.00	S/. 1,078.00

**LIMPIEZA PUBLICA AÑO 2022 (RECAUDADOS EN EL AÑO 2023)**

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
24.00	120.00	24.00	72.00	48.00	48.00	48.00	0.00	0.00	24.00	48.00	32.00	S/. 488.00

**RESUMEN:**

**LIMPIEZA PUBLICA AÑO 2022**

COBRANZA EN EL AÑO 2022 = S/. 1,078.00

COBRANZA EN EL AÑO 2023 = S/. 488.00

TOTAL RECAUDADO = S/. 1,566.00

**LIMPIEZA PUBLICA  
RECAUDADO EN EL AÑO 2023**

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
96.00	192.00	120.00	96.00	48.00	48.00	108.00	48.00	0.00	48.00	72.00	96.00	S/. 972.00

**LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO RECAUDADO EN EL AÑO 2022**

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
52.00	738.00	707.00	504.00	26.00	26.00	107.00	0.00	0.00	159.00	1,243.00	26.00	S/. 3,588.00

**LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO  
RECAUDADO EN EL AÑO 2023**

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
28.00	55.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	S/. 83.00

## 6. Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS:	<b>Impacto de la Tributación Municipal en la Satisfacción Ciudadana con los servicios locales en el distrito de Sócota, Cajamarca - 2023</b>
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	<b>Tributación</b>
AUTOR(ES):	Daniela Shirley Llatas Fernández

PROBLEMA	OBJETIVOS		HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN	TECNICAS	METODOLOGÍA
	Objetivo general	Objetivos específicos						
¿Cómo afecta la tributación municipal a la satisfacción ciudadana con los servicios locales en el distrito de Sócota, Cajamarca en el año 2023?	Analizar el impacto de la tributación municipal en la satisfacción ciudadana con los servicios locales en el distrito de Sócota, Cajamarca en el año 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los factores de tributación municipal que influyen en la satisfacción ciudadana con los servicios locales.</li> <li>- Medir el nivel de satisfacción ciudadana con los servicios locales.</li> <li>- Determinar el impacto de la tributación municipal en la satisfacción ciudadana con los servicios locales.</li> </ul>	La tributación municipal tiene un impacto positivo en la satisfacción ciudadana con los servicios locales en el distrito de Sócota, Cajamarca - 2023	Tributación Municipal	Impuestos Municipales	Ciudadanos en condición de contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Sócota, Cajamarca.	Análisis de registros fiscales. Encuestas a ciudadanos	Enfoque: cuantitativo. Tipo: Investigación Descriptivo  Diseño: No experimental transversal.
					Tasas Municipales			
				Satisfacción Ciudadana	Impacto económico	MUESTRA	INSTRUMENTOS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
					Percepción ciudadana tributaria			
					Eficiencia de los servicios			

## 7. Evidencias: Recojo de información (recaudación tributaria 2023)



## 8. Aplicación de cuestionario (Vía Google Form)

Preguntas Respuestas **62** Configuración



### Percepción ciudadana sobre la Tributación Municipal y su impacto en la Economía Local

**B** *I* U  

Objetivo: Recopilar datos para comprender las percepciones y opiniones de los ciudadanos contribuyentes sobre la tributación municipal y su relación con la economía local del distrito de Sócola, Cajamarca.

---

#### DATOS DEMOGRÁFICOS Y CARACTERÍSTICAS

Descripción (opcional)

¿Cuál es su edad? \*

De 18 a 25 años

De 26 a 33 años

De 34 a 40 años

62 respuestas

[Ver en Hojas de cálculo](#)

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los encuestados

Ya no se aceptan respuestas en este formulario

Resumen

Pregunta

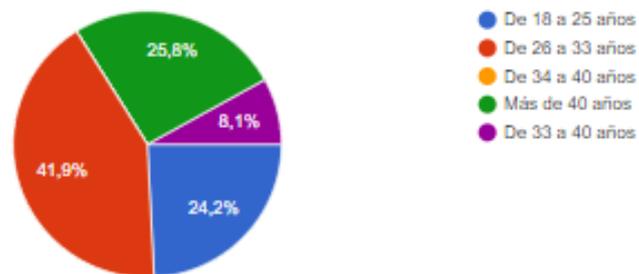
Individual

### DATOS DEMOGRÁFICOS Y CARACTERÍSTICAS

¿Cuál es su edad?

[Copiar](#)

62 respuestas



## 9. Recopilación y análisis de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	SatisfCiud	Numérico	8	2	Satisfacción Ci...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Imp_Pred	Numérico	8	2	Impuesto Predial	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	Imp_Alca	Numérico	8	2	Impuesto de Al...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	Arbit	Numérico	8	2	Arbitrios	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	Licen_func	Numérico	8	2	Licencias de F...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	Limp_Púb	Numérico	8	2	Limpieza Pública	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	Imp_Econ	Numérico	8	2	Impacto Econó...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	Perc_Trib_C...	Numérico	8	2	Percepción Ciu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	Eficiencia_...	Numérico	8	2	Eficiencia de lo...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	IE	Numérico	8	2	Impacto econó...	{1,00, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
11	PCT	Numérico	8	2	Percepción Trib...	{1,00, Insati...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
12	EFI_SERV	Numérico	8	2	Eficiencia de lo...	{1,00, Malo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Impuesto_P...	Numérico	8	2	Tributación Mu...	Ninguno	Ninguno	18	Derecha	Escala	Entrada
14	Satisf_Ciud	Numérico	8	2	Satisfacción Ci...	Ninguno	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
15	SC	Numérico	8	2	Satisfacción Ci...	{1,00, Insati...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada

Resultado	
Registro	
Pruebas NPar	
Título	
Notas	
Conjunto de datos activo	
Prueba W de Kendall	
Título	
Rangos	
Estadísticos de prueba	

Prueba W de Kendall	
Rangos	
	Rango promedio
11	17,50
12	20,10
13	15,00
14	20,10
15	14,90
16	20,10
17	20,10
18	17,30
19	12,10
110	12,10
111	15,00
112	14,70
113	19,30
114	17,30
115	20,10
116	6,50
117	14,90
118	14,70

Estadísticos de prueba	
N	5
W de Kendall <sup>a</sup>	,627
Chi-cuadrado	84,632
gl	27
Sig. asintótica	,000
a. Coeficiente de concordancia de Kendall	

10. Diagrama Gannt en el proceso de la investigación

