

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

**“CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON  
RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
“CONTADOR PÚBLICO”**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:  
LENIN JHANDER MENDOZA GUEVARA**

**ASESOR:**

**DR. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**

**CAJAMARCA - PERÚ**

**2025**

## CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: .

LENIN JHANDER MENDOZA GUEVARA

DNI: 61444436

Escuela Profesional - Facultad:

Escuela Profesional de Contabilidad – Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.

2. Asesor:

Dr. Lennin Rodríguez Castillo

Departamento Académico:

Ciencias Contables y Administrativas

3. Grado académico o título profesional para el estudiante

Bachiller       Título profesional       Segunda especialidad

Maestro       Doctor

4. Tipo de Investigación:

Tesis       Trabajo de investigación       Trabajo de suficiencia profesional

Trabajo académico

5. Título de Trabajo de Investigación:

"CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL – CAJAMARCA, 2025"

6. Fecha de evaluación: 08/01/2026

7. Software antiplagio:  TURNITIN       URKUND (OURIGINAL) (\*)

8. Porcentaje de Informe de Similitud: 9%

9. Código Documento: oid:3117:594915760

10. Resultado de la Evaluación de Similitud:

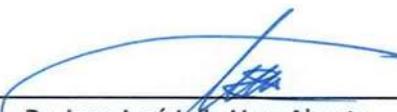
APROBADO       PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES       DESAPROBADO

Fecha Emisión: 20/01/2026

*Firma y/o Sello  
Emisor Constancia*



Dr. Lennin Rodríguez Castillo  
DNI: 16657425



Dr. Juan José Julio Vera Abanto  
Director de la Unidad de Investigación F-CECA

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y  
ADMINISTRATIVAS  
Escuela Profesional de Contabilidad

**APROBACION DE LA TESIS**

El (la) asesor (a) y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 587-2025-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por el (la) Bachiller LENIN JHANDER MENDOZA GUEVARA, denominada:

**"CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL – CAJAMARCA, 2025"**

Fecha Sustentación: 19/12/2025.



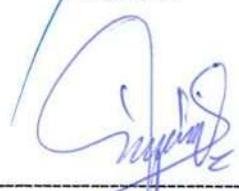
DR. CPC. NORBERTO BARBOZA CALDERÓN  
PRESIDENTE



DR. CPC. ROBERTO ARTURO GRANADOS CRUZ  
SECRETARIO



M.Cs. CPC. JOSE ANTONIO BENAVIDES ORRILLO  
VOCAL



DR. CPC. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO  
ASESOR

## **Dedicatoria**

Dios, fuente de fortaleza, guía espiritual y sabiduría en cada paso de este camino académico.

Mis padres, por su apoyo incondicional, ejemplo de perseverancia y los valores que me han inculcado desde la infancia. Su constancia, sacrificio y amor han sido fundamentales en mi formación personal y profesional.

Los docentes que me han acompañado a lo largo de mi vida universitaria, agradezco su dedicación, exigencia académica y compromiso con la enseñanza. Su orientación ha sido esencial para el desarrollo de esta tesis y el crecimiento de mis capacidades investigativas.

### **Agradecimiento**

Con profundo respeto y gratitud, a mis padres, cuya entrega, valores y amor incondicional han sido la base sobre la cual he construido mi formación académica y personal. Su ejemplo de esfuerzo y constancia ha sido mi mayor inspiración.

A quienes me brindaron su guía y apoyo inquebrantable a lo largo de este proceso, especialmente a los docentes que supieron sembrar en mí el compromiso con el conocimiento y la excelencia.

A todos ellos, mi sincero reconocimiento.

## Índice de contenido

Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xii
Resumen.....	xiv
Abstract .....	xv
Introducción .....	xvi
Capítulo I. Planteamiento de la investigación.....	18
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	18
<i>Contextualización</i> .....	18
<i>Descripción del problema</i> .....	19
1.2. Delimitación del problema .....	20
<i>1.2.1. Espacial</i> .....	20
<i>1.2.2. Temporal</i> .....	20
<i>1.2.3. Teórica</i> .....	20
1.3. Formulación del problema .....	20
<i>1.3.1. General</i> .....	20
<i>1.3.2. Específicas</i> .....	20
1.4. Justificación de la investigación.....	21
<i>1.4.1. Teórica</i> .....	21
<i>1.4.2. Práctica</i> .....	21

1.4.3. Académica .....	22
1.5. Objetivos .....	22
1.5.1. General.....	22
1.5.2. Específicos.....	22
1.6. Limitaciones .....	23
Capítulo II. Marco teórico.....	24
2.1. Antecedentes de la investigación .....	24
Internacionales.....	24
Nacionales.....	26
Regionales .....	29
2.2. Marco teórico y conceptual .....	30
2.3. Definición de Términos Básicos .....	42
Capítulo III: Hipótesis y variables .....	44
3.1. Planteamiento de las hipótesis .....	44
3.1.1. General.....	44
3.1.2. Específicas.....	44
3.2. Variables .....	44
Variable dependiente: Satisfacción Ciudadana .....	45
3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis .....	45
Capítulo IV: Marco metodológico .....	47
4.1. Enfoque y métodos de la investigación.....	47

4.1.1. <i>Enfoque de la Investigación</i> .....	47
4.1.2. <i>Métodos de la investigación</i> .....	47
4.2. Diseño de la investigación .....	48
4.3. Población y muestra .....	49
4.3.1. <i>Población</i> .....	49
4.3.2. <i>Muestra</i> .....	49
4.3.3. <i>Muestreo</i> .....	50
4.4. Unidad de análisis y unidad de observación .....	51
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información .....	52
4.7. Matriz de consistencia.....	52
Capítulo V: Resultados y discusión .....	54
5.1. Presentación de resultados .....	54
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	82
5.2.1. <i>Análisis e interpretación de resultados</i> .....	82
5.2.2. <i>Discusión de resultados</i> .....	83
5.3. Prueba de hipótesis.....	85
Conclusiones .....	90
Recomendaciones.....	92
Referencias .....	94
Apéndices .....	100

Anexos.....	104
-------------	-----

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables.....	46
<b>Tabla 2.</b> Cumplimiento voluntario de las normas tributarias.....	54
<b>Tabla 3.</b> Conocimiento sobre el uso de los tributos en obras y servicios públicos.....	55
<b>Tabla 4.</b> Satisfacción con los servicios públicos recibidos.....	56
<b>Tabla 5.</b> Puntualidad en el pago de tributos.....	58
<b>Tabla 6.</b> Responsabilidad tributaria frente al incumplimiento de otros ciudadanos.....	59
<b>Tabla 7.</b> Motivación para el pago de impuestos.....	60
<b>Tabla 8.</b> Importancia de la educación cívica tributaria.....	61
<b>Tabla 9.</b> Relación entre valores ciudadanos y cumplimiento tributario.....	62
<b>Tabla 10.</b> Influencia de la educación cívica en la conciencia tributaria.....	63
<b>Tabla 11.</b> Efectividad de actividades de difusión tributaria.....	64
<b>Tabla 12.</b> Percepción de la gestión municipal en actividades de concientización.....	65
<b>Tabla 13.</b> Aprendizaje del pago voluntario de tributos.....	66
<b>Tabla 14.</b> Información municipal sobre el uso de la recaudación tributaria.....	67
<b>Tabla 15.</b> Rendición de cuentas de las autoridades municipales.....	68
<b>Tabla 16.</b> Capacitación del personal de orientación tributaria.....	69
<b>Tabla 17.</b> Claridad en la comunicación de procedimientos tributarios.....	70
<b>Tabla 18.</b> Influencia de la corrupción en el incumplimiento tributario.....	71
<b>Tabla 19.</b> Uso adecuado de los tributos en obras y servicios.....	72
<b>Tabla 20.</b> Satisfacción con la gestión municipal respecto al uso de los tributos.....	73
<b>Tabla 21.</b> Cumplimiento de expectativas sobre el desempeño del personal municipal.....	74
<b>Tabla 22.</b> Disponibilidad de la municipalidad para atender a los ciudadanos.....	75
<b>Tabla 23.</b> Eficiencia en la atención de solicitudes y reclamos.....	76
<b>Tabla 24.</b> Adecuación de los procesos de solución municipal.....	77

<b>Tabla 25.</b> Confianza en el trabajo realizado por la municipalidad.....	78
<b>Tabla 26.</b> Trabajo conjunto entre ciudadanía y municipalidad.....	79
<b>Tabla 27.</b> Colaboración ciudadana con la gestión municipal.....	80
<b>Tabla 28.</b> Prueba de normalidad.....	81
<b>Tabla 29.</b> Prueba de hipótesis entre Cultura tributaria y satisfacción ciudadana.....	86
<b>Tabla 30.</b> Prueba de hipótesis entre conciencia tributaria y satisfacción ciudadana.....	87
<b>Tabla 31.</b> Prueba de hipótesis entre la educación cívica y la satisfacción ciudadana.....	88
<b>Tabla 32.</b> Prueba de hipótesis entre la difusión, orientación tributaria y la satisfacción ciudadana.....	89

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Diseño de la investigación.....	49
<b>Figura 2.</b> Cumplimiento voluntario de las normas tributarias. ....	54
<b>Figura 3.</b> Conocimiento sobre el uso de los tributos en obras y servicios públicos .....	55
<b>Figura 4.</b> Satisfacción con los servicios públicos recibidos.....	57
<b>Figura 5.</b> Puntualidad en el pago de tributos. ....	58
<b>Figura 6.</b> Responsabilidad tributaria frente al incumplimiento de otros ciudadanos.....	59
<b>Figura 7.</b> Motivación para el pago de impuestos. ....	60
<b>Figura 8.</b> Importancia de la educación cívica tributaria.....	61
<b>Figura 9.</b> Relación entre valores ciudadanos y cumplimiento tributario. ....	62
<b>Figura 10.</b> Influencia de la educación cívica en la conciencia tributaria. ....	63
<b>Figura 11.</b> Efectividad de actividades de difusión tributaria. ....	64
<b>Figura 12.</b> Percepción de la gestión municipal en actividades de concientización. ....	65
<b>Figura 13.</b> Aprendizaje del pago voluntario de tributos. ....	66
<b>Figura 14.</b> Información municipal sobre el uso de la recaudación tributaria. ....	67
<b>Figura 15.</b> Rendición de cuentas de las autoridades municipales.....	68
<b>Figura 16.</b> Capacitación del personal de orientación tributaria. ....	69
<b>Figura 17.</b> Claridad en la comunicación de procedimientos tributarios. ....	70
<b>Figura 18.</b> Influencia de la corrupción en el incumplimiento tributario.....	71
<b>Figura 19.</b> Uso adecuado de los tributos en obras y servicios. ....	72
<b>Figura 20.</b> Satisfacción con la gestión municipal respecto al uso de los tributos.....	73
<b>Figura 21.</b> Cumplimiento de expectativas sobre el desempeño del personal municipal. ....	74
<b>Figura 22.</b> Disponibilidad de la municipalidad para atender a los ciudadanos.....	75
<b>Figura 23.</b> Eficiencia en la atención de solicitudes y reclamos. ....	76
<b>Figura 24.</b> Adecuación de los procesos de solución municipal. ....	77

<b>Figura 25.</b> Confianza en el trabajo realizado por la municipalidad .....	78
<b>Figura 26.</b> Trabajo conjunto entre ciudadanía y municipalidad.....	79
<b>Figura 27.</b> Colaboración ciudadana con la gestión municipal.....	80
<b>Figura 28.</b> Rango y correlación de coeficiente .....	85

## Resumen

En el presente trabajo de investigación titulado “Cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de tributos en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca, 2025” tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la cultura tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de tributos en la municipalidad provincial de San Miguel-Cajamarca, 2025; el método utilizado fue el descriptivo con un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo - correlacional de tipo básica y no experimental. Respecto a la población de estudio lo conformaron 133 usuarios y como muestra se calculó mediante la fórmula de población finita obteniendo 99 de ellos. donde se aplicó una encuesta de 26 preguntas las cuales se analizaron mediante el SPSS 27, de acuerdo con los resultados, se evidenció que el valor de significancia bilateral ( $Sig. = 0,000$ ) es menor al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0,05$ ), lo que permitió rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0,825 indicando una relación positiva muy fuerte entre la cultura tributaria y la satisfacción ciudadana. La conclusión evidencia que la hipótesis resulta estadísticamente significativa, confirmando la existencia de una asociación sólida entre ambas variables en el contexto de la Municipalidad Provincial de San Miguel, Cajamarca, durante el año 2025.

**Palabras claves:** Cultura tributaria, satisfacción del ciudadano y tributos.

## Abstract

In the present research study entitled "*Tax Culture and Citizen Satisfaction Regarding the Use of Taxes in the Provincial Municipality of San Miguel–Cajamarca, 2025,*" the general objective was to determine the relationship between tax culture and citizen satisfaction regarding the use of taxes in the Provincial Municipality of San Miguel–Cajamarca, 2025. The method employed was descriptive, with a quantitative approach, a descriptive–correlational level, and a basic, non-experimental design. The study population consisted of 133 users, and the sample size was calculated using the finite population formula, resulting in a sample of 99 participants. A 26-item survey was applied, and the data were analyzed using SPSS version 27. According to the results, the bilateral significance value ( $\text{Sig.} = 0.000$ ) was lower than the established level of significance ( $\alpha = 0.05$ ), which allowed for the rejection of the null hypothesis ( $H_0$ ) and the acceptance of the alternative hypothesis ( $H_1$ ). Likewise, the correlation coefficient was 0.825, indicating a very strong positive relationship between tax culture and citizen satisfaction. The conclusion showed that the hypothesis was statistically significant, confirming the existence of a solid association between both variables in the context of the Provincial Municipality of San Miguel, Cajamarca, during the year 2025.

**Keywords:** Tax culture, citizen satisfaction, and taxes.

## Introducción

La presente investigación tuvo como propósito analizar la relación entre la cultura tributaria y la satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos en la Municipalidad Provincial de San Miguel, ubicada en la región Cajamarca, durante el año 2025. A lo largo de los últimos años, se observó una creciente preocupación por parte de las entidades públicas en torno a la percepción ciudadana sobre la administración de los recursos recaudados, así como sobre los niveles de compromiso tributario de la población.

En el contexto específico de San Miguel, se identificaron diversas problemáticas relacionadas con la informalidad, la escasa educación tributaria y una limitada transparencia en la gestión de los tributos. Estos factores, en conjunto, incidieron negativamente en la predisposición de los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones fiscales, así como en su grado de satisfacción respecto al destino y uso de los recursos recaudados por la municipalidad.

Asimismo, la cultura tributaria entendida como el conjunto de conocimientos, actitudes y prácticas vinculadas al cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales—desempeñó un papel fundamental en la consolidación de una ciudadanía activa y responsable. La falta de confianza en la gestión pública y en la adecuada inversión de los tributos recaudados generó un clima de escepticismo que afectó directamente la percepción de los ciudadanos sobre la eficiencia de la administración municipal.

A través de esta tesis, se buscó comprender de qué manera la cultura tributaria influyó en el nivel de satisfacción del ciudadano, analizando variables como la percepción de transparencia, la calidad de los servicios públicos brindados, y el grado de información proporcionada por la municipalidad sobre el uso de los recursos. La investigación se sustentó en un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas aplicadas a una muestra representativa de contribuyentes del distrito, con el objetivo de obtener datos relevantes

que permitieran establecer conclusiones significativas y recomendaciones orientadas a fortalecer la relación entre la ciudadanía y la administración tributaria local.

## Capítulo I. Planteamiento de la investigación

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

#### ***Contextualización***

Este trabajo buscó analizar la cultura tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de los tributos en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025. Para comprender la complejidad del problema, se requiere un análisis desde una perspectiva global, internacional, nacional y local, considerando las particularidades de cada nivel.

Hoy en día a nivel mundial, la cultura tributaria se reconoce como un elemento fundamental para el desarrollo económico sostenible. Un sistema tributario eficiente y justo depende de la conciencia ciudadana sobre la importancia de pagar impuestos y la confianza en que los recursos recaudados se utilizarán de forma transparente y eficiente para el beneficio de la sociedad. Sin embargo, existen desafíos globales que afectan la cultura tributaria, como la evasión fiscal a gran escala, la corrupción en los sistemas tributarios y la desconfianza en las instituciones públicas, especialmente en países en desarrollo (Armestar, 2018).

A nivel internacional, organizaciones como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Fondo Monetario Internacional (FMI) promueven la buena gobernanza tributaria y la transparencia en la gestión de los recursos públicos. Estas instituciones trabajan con los países para fortalecer sus sistemas tributarios, mejorar la recaudación y combatir la evasión fiscal (Pimenta et al., 2015).

Además, a nivel internacional, la gestión eficiente de los recursos públicos y la satisfacción ciudadana son temas cruciales para la gobernabilidad y el desarrollo sostenible. Existen diversas experiencias en países desarrollados y en vías de desarrollo que demuestran la correlación entre una sólida cultura tributaria, la transparencia en el uso

de los recursos y la percepción positiva de los ciudadanos sobre la gestión pública. Algunos países han implementado con éxito estrategias para fomentar la cultura tributaria, como campañas de educación ciudadana, simplificación de los sistemas tributarios y mecanismos de rendición de cuentas transparentes. Sin embargo, también existen ejemplos de países donde la falta de cultura tributaria, la corrupción y la opacidad en la administración de los recursos públicos han generado descontento social y obstaculizado el desarrollo (Condori y Aguilar, 2022).

En el Perú, la cultura tributaria aún presenta desafíos. La evasión fiscal sigue siendo un problema importante, y la confianza en la gestión pública no siempre es alta. La desigualdad social también se refleja en el sistema tributario, con un alto porcentaje de la población que no puede acceder a los servicios básicos debido a la falta de recursos (Atoche, 2016).

### ***Descripción del problema***

En la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca, la cultura tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de los tributos son aspectos cruciales para el desarrollo local. La investigación que realizó la Universidad Nacional de Cajamarca, centrada en el distrito de Cajamarca, encontró que los niveles de cumplimiento tributario de rentas de primera categoría de los arrendadores de locales comerciales son bajos. Además, la investigación reveló que la cultura tributaria en la Municipalidad Provincial de San Miguel es baja, con un alto porcentaje de la población que no tiene conciencia tributaria y que percibe que los recursos no se invierten de manera transparente. Estos hallazgos sugieren que la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca enfrenta desafíos similares a los del resto del país en términos de cultura tributaria y satisfacción ciudadana.

## **1.2. Delimitación del problema**

### ***1.2.1. Espacial***

La investigación se desarrolló en la Municipalidad Provincial de San Miguel, distrito de San Miguel, provincia de San Miguel, Región Cajamarca.

### ***1.2.2. Temporal***

La información que se tomó para la presente investigación corresponde al año 2025.

### ***1.2.3. Teórica***

La delimitación teórica del estudio se basó en teorías que explican la cultura tributaria y la satisfacción ciudadana, las cuales permitieron analizar ambas variables en el contexto de la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca.

## **1.3. Formulación del problema**

### ***1.3.1. General***

¿Cuál es la relación entre la cultura tributaria de los ciudadanos y su nivel de satisfacción con el uso de los tributos en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025?

### ***1.3.2. Específicas***

¿Cuál es la relación de la conciencia tributaria con la satisfacción ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025?

¿Cómo se relaciona la educación cívica tributaria con la satisfacción ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025?

¿Cuál es la relación de la difusión y orientación tributaria con respecto a la satisfacción ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025?

## **1.4. Justificación de la investigación**

### ***1.4.1. Teórica***

Desde una perspectiva teórica, esta investigación se sustentó en la teoría de la acción racional, que postula que los individuos toman decisiones basadas en la maximización de su utilidad. En el contexto tributario, esto implica que los ciudadanos cumplirán con sus obligaciones si perciben que los beneficios obtenidos del gasto público compensan el costo de pagar impuestos. Además, se considerará la teoría de la equidad, que establece que la percepción de justicia en la distribución de la carga tributaria y en el uso de los recursos públicos influye significativamente en la cultura tributaria y la satisfacción ciudadana. Se revisaron estudios previos sobre cultura tributaria, satisfacción ciudadana y gestión pública para contextualizar el problema y formular hipótesis.

Este estudio contribuyó al conocimiento existente sobre la cultura tributaria y la satisfacción ciudadana en el contexto de una municipalidad peruana, aportando evidencia empírica que puede enriquecer las teorías existentes y guiar futuras investigaciones.

### ***1.4.2. Práctica***

Desde una perspectiva práctica, los hallazgos de la presente investigación brindaron a la Municipalidad Provincial de San Miguel un diagnóstico claro sobre los principales aciertos y limitaciones existentes en la gestión tributaria, así como en los mecanismos de comunicación con la ciudadanía. Los resultados obtenidos sirvieron como base para la formulación de acciones orientadas al fortalecimiento de la cultura tributaria, mediante procesos de educación y sensibilización que resaltan la relevancia del cumplimiento de las obligaciones fiscales y su incidencia directa en el progreso del ámbito local.

De igual manera, el estudio permitió proponer iniciativas destinadas a optimizar la transparencia y la eficiencia en la administración de los recursos públicos, lo cual favorece

tanto la confianza de la población como el incremento de la recaudación tributaria. En conjunto, esta investigación aportó insumos relevantes para la toma de decisiones institucionales, contribuyendo al mejoramiento de la gestión pública y al impulso del desarrollo sostenible de la provincia de San Miguel.

#### ***1.4.3. Académica***

Se utilizó un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. La parte cuantitativa se basó en una encuesta a una muestra representativa de la población de San Miguel, para medir la cultura tributaria y la satisfacción ciudadana mediante escalas de medición validadas. La parte cualitativa se realizó mediante entrevistas a profundidad con funcionarios municipales y líderes comunitarios, para obtener una comprensión más profunda de las percepciones y experiencias relacionadas con la gestión tributaria. El análisis de datos se realizó mediante técnicas estadísticas apropiadas y análisis temático para la información cualitativa. El rigor metodológico garantiza la validez y confiabilidad de los resultados.

La combinación de métodos cuantitativos y cualitativos permitió obtener una visión integral del problema, superando las limitaciones de cada enfoque por separado. El diseño metodológico se ajustó a las características del contexto específico de San Miguel, Cajamarca.

### **1.5. Objetivos**

#### ***1.5.1. General***

Determinar la relación entre la cultura tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de tributos en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca,2025.

#### ***1.5.2. Específicos***

Determinar la relación entre la conciencia tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de tributos en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca,2025.

Determinar la relación entre la educación cívica tributaria con la satisfacción ciudadana con respecto al uso de tributos en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca,2025.

Precisar la relación entre la difusión y orientación tributaria con respecto a la satisfacción ciudadana con respecto al uso de tributos en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca,2025.

### **1.6. Limitaciones**

Una de las principales limitaciones del estudio estuvo relacionada con la disponibilidad de tiempo de los ciudadanos para responder las encuestas. Esta dificultad se superó mediante la coordinación previa con los participantes y la aplicación del instrumento en horarios flexibles, lo que permitió completar la recolección de información de manera adecuada.

## Capítulo II. Marco teórico

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### ***Internacionales***

Villasmil et al., (2024) en su artículo *Cultura tributaria en Colombia: Un análisis del cumplimiento de obligaciones fiscales*. detalla que, en la intersección de la cultura tributaria, la dinámica social y el entorno económico de Colombia, se configura un escenario vital que impacta directamente el tejido social y económico. Este estudio tiene como objetivo analizar los factores influyentes en el incumplimiento de las obligaciones tributarias en Colombia, explorando desafíos identificados en investigaciones entre 2019 y 2024. Adoptando un enfoque cualitativo y un diseño documental descriptivo, se examinaron 50 investigaciones sobre cultura tributaria. Los resultados revelan desafíos significativos, incluyendo evasión fiscal, falta de presentación de tributos y limitada comprensión de las obligaciones fiscales. La complejidad normativa, falta de planificación tributaria y desinterés social también afectan la cultura tributaria. Los factores que influyen en el incumplimiento reflejan falta de conocimiento tributario, complejidad normativa, desconfianza en instituciones gubernamentales, presión fiscal, ineficacia en fiscalización, cultura arraigada de evasión y dificultades económicas. En conclusión, abordar estos problemas demanda un enfoque integral y coordinado para mejorar la educación tributaria, simplificar normativas y fortalecer la confianza en las instituciones.

Palma A. M. et al. (2022), en su estudio titulado: “*Cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones fiscales en el Cantón Quevedo*”, tuvo como objetivo analizar cómo la cultura tributaria de los comerciantes afiliados a la Cámara de Comercio del Cantón Quevedo influye en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y correlacional. La población estuvo conformada por 311 comerciantes, de los cuales se

seleccionó una muestra de 173 participantes, a quienes se les aplicó un cuestionario mediante formularios de Google. Los resultados evidenciaron que los comerciantes presentan bajos niveles de conocimiento tributario, desconociendo funciones básicas del Servicio de Rentas Internas y la naturaleza de los impuestos. Este limitado nivel de cultura tributaria se relaciona con la falta de educación fiscal y la insuficiente información proporcionada por la administración tributaria. Asimismo, se identificó que la mayoría de contribuyentes no cumple eficazmente ni en los plazos establecidos sus obligaciones fiscales. La autora concluye que la débil cultura tributaria existente en este grupo de comerciantes incide negativamente en el cumplimiento de sus responsabilidades fiscales, lo que refleja la necesidad de fortalecer procesos de capacitación y comunicación tributaria en la localidad.

Luque, D. D., (2023), en su estudio titulado “*La cultura tributaria y su influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en los clientes del estudio contable LL de la ciudad de Pilar, 2023*”, tuvo como propósito identificar el nivel de cultura tributaria de los contribuyentes obligados al IRP RSP y analizar su influencia en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y de corte transversal. Se trabajó con una muestra conformada por 15 contribuyentes, a quienes se les aplicó un instrumento de recolección de datos durante los meses de junio y julio del año 2023. Los resultados permitieron determinar que, en términos generales, los participantes manifestaron poseer conocimientos básicos respecto a las tasas aplicables, las fechas de liquidación del IRP RSP y las sanciones asociadas al incumplimiento tributario. Esto evidencia la existencia de un nivel de cultura tributaria funcional, suficiente para orientar su comportamiento fiscal. El estudio concluye que el nivel de conocimiento tributario de los contribuyentes constituye un factor que influye en

el grado de cumplimiento de sus obligaciones, resaltando la importancia de fortalecer los procesos informativos y asesorías en materia tributaria.

### **Nacionales**

Condori y Aguilar, (2022) En su tesis titulada *La Cultura Tributaria y su Relación con el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias de los Contribuyentes de la Asociación de Comerciantes Unidos Tres de Mayo (ACUTM) de la Ciudad de Puerto Maldonado, 2020*, cuyo objetivo general fue determinar de qué manera la Cultura Tributaria se relaciona con el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias de los Contribuyentes de la Asociación de Comerciantes Unidos Tres de Mayo (ACUTM) de la Ciudad de Puerto Maldonado, 2020, utilizaron el método científico, el tipo de investigación fue básica y el diseño descriptiva correlacional y transversal, la población estaba conformada por 281 contribuyentes de la Asociación de Comerciantes Unidos Tres de Mayo (ACUTM) de la Ciudad de Puerto. La cultura tributaria se relaciona significativamente con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de la Asociación de Comerciantes Unidos Tres de Mayo (ACUTM) de la Ciudad de Puerto Maldonado, 2020, considerando el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman ,653 valor que indica una relación significativa. Asimismo, el coeficiente de determinación R cuadrado 0,511, indica que un 51.10% de las variaciones que se observan en la variable Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias vienen a ser explicadas por los cambios de la variable Cultura Tributaria. La Educación Tributaria también se relacionaba significativamente con el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias de los Contribuyentes de la Asociación de Comerciantes Unidos Tres de Mayo (ACUTM) de la Ciudad de Puerto Maldonado, 2020, considerando el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman ,318 valor que indicaba una relación significativa. Asimismo, el coeficiente de determinación R cuadrado 0,120, indica que un 12% de las variaciones que se observan en

la variable Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias vendrían a ser expuestas por los cambios de la Dimensión Educación Tributaria. La Conciencia Tributaria se relaciona significativamente en el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias de los Contribuyentes de la Asociación de Comerciantes Unidos Tres de Mayo (ACUTM) de la Ciudad de Puerto Maldonado, 2020, considerando el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman ,490 valor que nos indica una relación significativa. Asimismo, el coeficiente de determinación R cuadrado ,286, indica que el 28.60% de las variaciones que se observan en la variable Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias vendrían a ser expuestas por los cambios de la Dimensión Conciencia Tributaria. El Conocimiento de Tributación se relaciona significativamente en el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias de los Contribuyentes de la Asociación de Comerciantes Unidos Tres de Mayo (ACUTM) de la Ciudad de Puerto Maldonado, 2020, considerando el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman ,576 valor que nos indica una relación significativa. Asimismo, el coeficiente de determinación R cuadrado 0,376, indica que el 37.60% de las variaciones que se observan en la variable Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias vendrían a ser expuestas por los cambios de la Dimensión Conocimiento de Tributación.

Ocas, A. D. C. (2021) En su investigación *Cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo—2021*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la cultura tributaria y la satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT en Trujillo, 2021. El tipo de investigación fue de tipo aplicada con un diseño no experimental, transversal correlacional, se utilizó la técnica de la encuesta con el cuestionario como instrumento de recolección de datos que se aplicó a una muestra de 115 ciudadanos. Los resultados señalan que existe un nivel medio de cultura tributaria y un bajo nivel de satisfacción y finalmente se llega a la conclusión que existe una relación directa entre la cultura tributaria

y la satisfacción del ciudadano ya que el valor de Sig. es menor a 0.05 demostrándose así una relación altamente significativa. Por lo cual a mayor cultura tributaria se tendrá mayor satisfacción de los ciudadanos y por tanto una mejor calidad de gestión para recaudar los tributos municipales.

Gómez et al. (2024). En su artículo titulado: *Cultura tributaria y cumplimiento tributario en personas generadoras de rentas de cuarto categoría en Perú*, cuyo objetivo fue: Establecer la relación existente entre cultura tributaria y cumplimiento tributario de los ciudadanos que generan ingresos de cuarta categoría en Perú. El trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental correlacional. Se consideró una población y muestra de 384 ciudadanos, a quienes se les aplicó un cuestionario para ambas variables. Los resultados determinaron que el 56,8% tiene un grado de cultura tributaria media, el 25,3% presentaron un grado de cultura alta y solo el 18% tiene un nivel bajo. Según los datos estadísticos se dio cuenta la existencia de una relación ( $r= 0,691$ ) entre las variables cultura tributaria y cumplimiento tributario, relación positiva, teniendo un nivel de correlación moderada. Por lo que el autor concluyó que existe la relación de la cultura tributaria y cumplimiento tributario en personas generadoras de rentas de cuarta categoría, ya que el nivel de significancia calculada es  $p=0,000$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,691.

López et al., (2022) En su tesis *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado – ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*. La presente tesis se enfocó en conocer el nivel de satisfacción de los usuarios por la calidad de servicio en Instituciones Públicas a partir de una aplicación práctica en el Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT), para ello, se ahondó acerca de conceptos como: servicio público, calidad del servicio, satisfacción del cliente, expectativas, percepciones. El modelo utilizado es el de las cinco

GAPS, el cual plantea que el nivel de calidad de un servicio resulta de la discrepancia entre las exceptivas y las percepciones de los consumidores, a través de una aplicación de una encuesta Servqual adaptada a servicios públicos se logró conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del SAT. Posteriormente, se planteó un plan de acción para mejorar la calidad del servicio clasificado en cinco atributos, los cuales son: la complejidad de la gestión, la atención del personal, la accesibilidad, la infraestructura y el tiempo.

### ***Regionales***

Ortega, (2019) El trabajo denominado: *La Cultura Tributaria y su Incidencia en la Formalización de las MYPES de la Provincia de San Pablo – Región Cajamarca, Año 2018*, se realizó con la finalidad de identificar en este caso cómo la falta de Cultura Tributaria incide o afecta para la Formalización de las MYPES (Micro y Pequeñas Empresas), en los comerciantes de la Provincia de San Pablo. Se emplea la variable independiente: Cultura Tributaria la cual ligada a la variable dependiente: Formalización de las MYPES; fortalece la formación de las micro y pequeñas empresas; ya que, el desconocimiento de las mismas influye en la no formalización de los comerciantes. A través de la recolección de datos realizada en el trabajo de campo se empleó la: “Encuesta”; cuya muestra fue de 60 comerciantes informales, se obtienen los resultados y conclusiones que: Los comerciantes no poseen conocimiento, ni cultura tributaria para poder llegar a la formalización de los mismos. Así como el desconocimiento de los beneficios que podrían obtener con la formalización de sus comercios. Lo cual nos lleva a concluir la recomendación que es muy necesaria la promoción de una sensibilización tributaria dirigida a fortalecer los conocimientos de Cultura Tributaria para acceder a la formalización de comercios y empresas, para el mejor desarrollo de los comercios en la Provincia de San Pablo.

Alvarado e Ignacio, (2020) En su trabajo de investigación titulado *La Cultura Tributaria y el Cumplimiento de las Obligaciones Fiscales de los Comerciantes del Mercado San Antonio de la ciudad de Cajamarca, 2018*, cuyo objetivo es determinar la incidencia de la cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes del Mercado San Antonio. En la investigación se utilizó como referencias investigaciones ya realizadas, es de nivel descriptivo, enfoque cualitativo y diseño no experimental - transversal. Se utilizó el método deductivo inductivo y se usó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, para recopilación de información. La población estuvo constituida por 398 comerciantes y la muestra consta de 196 comerciantes. La hipótesis consiste en que la cultura tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los comerciantes del Mercado San Antonio de la ciudad de Cajamarca.

## **2.2. Marco teórico y conceptual**

### **2.2.1. Bases teóricas**

La base teórica reúne las principales teorías que sustentan la investigación, seleccionadas de acuerdo con las características del estudio y las variables analizadas. A continuación, se ha considerado las siguientes:

**2.2.1.1. Teoría social de la cultura tributaria.** La teoría social de la cultura tributaria sostiene que la actitud de los ciudadanos frente al pago de impuestos se forma a partir de la cultura, los valores sociales y la forma en que el Estado gestiona los recursos públicos. Desde esta perspectiva, las políticas públicas y las decisiones relacionadas con la recaudación y el gasto influyen en la percepción social de la tributación, ya que cuando los impuestos se reflejan en mejoras concretas en servicios como educación, salud o transporte, disminuye el rechazo hacia el sistema tributario y aumenta la disposición a cumplir con las obligaciones fiscales. Asimismo, el cumplimiento tributario no se limita al

pago de impuestos, sino que también involucra el conocimiento y cumplimiento de deberes formales, como la presentación de declaraciones y el uso de registros, lo cual facilita la relación entre el ciudadano y la administración tributaria (Gonzales, 2010). Finalmente, esta teoría resalta que la motivación para pagar impuestos está influenciada por factores internos, como las creencias, actitudes y valores personales, los cuales determinan el nivel de tolerancia frente al incumplimiento y fortalecen la voluntad de contribuir al bienestar colectivo (Bravo, 2011)

**2.2.1.2. Teoría de la necesidad social.** La teoría de la necesidad social plantea que los tributos cumplen un rol fundamental al permitir que el Estado atienda las necesidades básicas y de desarrollo de la sociedad, tales como la seguridad, los servicios públicos, la educación y otros bienes colectivos que contribuyen al bienestar general. Desde esta perspectiva, el pago de tributos se justifica en la medida en que los ciudadanos reconocen que los recursos recaudados se destinan a mejorar sus condiciones de vida, lo cual influye directamente en su percepción y valoración del uso de los impuestos. En ese sentido, una adecuada cultura tributaria favorece la comprensión del propósito social de los tributos y fortalece la satisfacción ciudadana cuando se percibe que estos se emplean de manera eficiente y en beneficio de la comunidad, generando confianza en la gestión pública y en el rol del Estado como garante del desarrollo social (Nájera, 2012; citado en López, 2025).

**2.2.1.3. Teoría de disuasión.** La teoría de la disuasión sostiene que el cumplimiento de las obligaciones tributarias responde, principalmente, a una decisión racional del ciudadano, basada en la evaluación de los riesgos y consecuencias de no pagar impuestos. Desde este enfoque, no resulta indispensable contar con un alto nivel de cultura tributaria para cumplir con el pago de tributos, sino que es suficiente que la persona tenga conocimiento de que existen mecanismos de control, fiscalización y sanción por parte del Estado. Cuando el ciudadano percibe que puede ser detectado y sancionado mediante

multas u otras penalidades, tiende a considerar que resulta más conveniente cumplir con sus obligaciones tributarias antes que asumir las consecuencias del incumplimiento. En ese sentido, la posibilidad de sanciones actúa como un factor que influye en la conducta tributaria, orientando a los contribuyentes hacia el pago de impuestos como una forma de evitar riesgos económicos y legales (Allingham y Sadmo, 1972; citado en citado en López, 2025 ).

**2.2.1.4. Teoría de la satisfacción.** La teoría de la satisfacción según Münch, aplicada al contexto de la gestión pública, explica que la satisfacción del ciudadano se construye a partir de la comparación entre lo que espera recibir y lo que realmente percibe de los servicios municipales. Desde este enfoque, la satisfacción se alcanza cuando el uso de los tributos se refleja en acciones, servicios y obras que responden a las necesidades de la población. Si bien la municipalidad puede considerar adecuada su gestión, la satisfacción ciudadana solo se consolida cuando los resultados son valorados positivamente por los ciudadanos, quienes evalúan la calidad de la gestión en función de su experiencia directa (Münch, 1998, citado en Cárdenas, 2021).

Las teorías abordadas en esta investigación ayudaron a comprender de manera conjunta por qué los ciudadanos cumplen con el pago de impuestos y cómo valoran el uso de los recursos públicos. La teoría de la necesidad social permitió entender que los tributos cobran sentido cuando se traducen en beneficios para la comunidad, mientras que la teoría de la disuasión explicó que el cumplimiento también está influido por el control y las posibles sanciones. Por su parte, la teoría social de la cultura tributaria mostró la importancia de los valores, la educación y la conciencia fiscal en la conducta de los ciudadanos. Además, la teoría de la satisfacción permitió analizar cómo las expectativas y experiencias de la población influyen en su nivel de satisfacción con la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de San Miguel.

## **2.2.2. Marco conceptual**

**2.2.2.1. Cultura tributaria.** La cultura tributaria, se refiere a la conducta de los ciudadanos que se manifiesta en el cumplimiento constante de sus obligaciones fiscales. Este cumplimiento se basa en principios como la razón, la confianza y valores fundamentales, que incluyen la ética personal, el respeto a la ley, la responsabilidad ciudadana y la solidaridad social. En esencia, la cultura tributaria implica un compromiso colectivo hacia el bienestar común a través del cumplimiento de los deberes tributarios (Vásquez y Ramírez, 2020).

Además, la cultura tributaria, según la Revista Hechos Contables (2021), está estrechamente vinculada al cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los ciudadanos. Se reconoce que diversos factores influyen en esta cultura, afectando la disposición de los contribuyentes a cumplir con sus responsabilidades tributarias. Estos factores pueden incluir aspectos educativos, sociales y económicos que moldean la percepción y la actitud de los ciudadanos hacia el sistema tributario.

**2.2.2.1.1. Fortalecimiento de la cultura tributaria a la recaudación.** Fortalecer la cultura tributaria ayuda a que las personas entiendan mejor por qué deben pagar sus impuestos y asuman esta responsabilidad de manera más consciente. Cuando los ciudadanos comprenden que cumplir con sus obligaciones tributarias no solo evita problemas, sino que también contribuye al desarrollo de su comunidad y del país, aumenta su disposición a pagar de forma voluntaria y correcta. Este proceso no genera resultados inmediatos, pero con el tiempo permite mejorar la recaudación, ya que la población va interiorizando que los impuestos se transforman en obras, servicios y mejores condiciones de vida, lo que refuerza el compromiso ciudadano con el sistema tributario (Armas y Colmenares, 2009).

**2.2.2.1.2. Dificultades para desarrollar el trabajo de cultura tributaria.** Una de las principales dificultades para fortalecer la cultura tributaria radica en la percepción

negativa que muchos ciudadanos tienen de la administración tributaria, asociada únicamente al cobro de impuestos y a la aplicación de sanciones, lo que genera desconfianza y reduce el cumplimiento voluntario. A ello se suma la percepción sobre el uso inadecuado de los recursos públicos, especialmente cuando no se evidencian obras, servicios de calidad o existen casos de mala gestión, situación que debilita la confianza en el sistema tributario. Frente a ello, resulta necesario mejorar la comunicación, facilitar los trámites y promover una gestión pública transparente y orientada al bienestar ciudadano, como base para el fortalecimiento de una cultura tributaria sólida (Armas y Colmenares, 2009).

#### **2.2.2.1.3. Componentes de la cultura tributaria.** A continuación, se describen.

##### **a. Valores**

Ética personal: La ética personal en el contexto de la cultura tributaria se refiere a la moralidad individual que lleva a las personas a considerar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales como un deber de responsabilidad y honestidad. Esta ética impulsa a los ciudadanos a reconocer la importancia de contribuir al bienestar común a través del pago de impuestos, fomentando una conducta cívica que apoya el desarrollo social y económico (Guevara, 2024).

Respeto a la ley: El respeto a la ley en el ámbito de la cultura tributaria se refiere a la aceptación y reconocimiento de las normas fiscales como fundamentos esenciales para el orden social y el desarrollo del país. Este respeto implica que los ciudadanos entienden la importancia de cumplir con las leyes tributarias, ya que estas son cruciales para la financiación de servicios públicos y el funcionamiento del Estado. Al adherirse a estas normas, los individuos contribuyen al bienestar colectivo y a la estabilidad económica de la nación (Rodríguez, 2023).

Responsabilidad ciudadana: La responsabilidad ciudadana se fundamenta en la comprensión de que el pago de impuestos es un deber cívico esencial para el bienestar común. Esta noción implica que los ciudadanos reconocen su papel en el sostenimiento de los servicios públicos y el desarrollo social a través de sus contribuciones fiscales. Al cumplir con esta responsabilidad, los ciudadanos no solo apoyan el funcionamiento del Estado, sino que también participan activamente en la construcción de una sociedad más justa y equitativa (Guevara, 2024).

Solidaridad social: La solidaridad social se refiere a la noción de que el sistema tributario facilita la redistribución de la riqueza y ayuda a satisfacer las necesidades de la sociedad. Este principio destaca la importancia de que los ciudadanos contribuyan a través de impuestos para financiar servicios y programas que benefician a todos, especialmente a los sectores más vulnerables. Así, la solidaridad social fomenta un sentido de comunidad y apoyo mutuo, promoviendo un desarrollo equitativo y sostenible para la sociedad en su conjunto (Rodríguez, 2023).

### **b. Actitudes**

Conciencia tributaria: La conciencia tributaria se refiere a la comprensión y aceptación de las obligaciones fiscales por parte de los individuos, lo que fomenta su cumplimiento voluntario. Este concepto implica que los ciudadanos reconocen que sus contribuciones tributarias son esenciales para el bienestar colectivo de la sociedad en la que viven. Al interiorizar estos deberes, se promueve una responsabilidad cívica que beneficia a la comunidad en general (Vizcaya, 2023)

Confianza en el sistema: La confianza en el sistema tributario se refiere a la creencia de los ciudadanos en que los impuestos se gestionan de manera eficiente y transparente. Esta confianza es fundamental para que las personas se sientan motivadas a cumplir con sus obligaciones fiscales, ya que creen que sus contribuciones se destinan a

mejorar el bienestar de la sociedad. Cuando existe esta confianza, se fomenta la colaboración entre los ciudadanos y el Estado, lo que resulta en un sistema tributario más eficaz y justo (Rodríguez, 2023).

**Actitud proactiva:** La actitud proactiva en la cultura tributaria se define como la disposición de los ciudadanos para cumplir con sus obligaciones fiscales de manera voluntaria y anticipada. Este enfoque implica que los contribuyentes no esperan a ser requeridos por las autoridades fiscales, sino que asumen la responsabilidad de conocer y cumplir con sus deberes tributarios de forma oportuna. Una actitud proactiva fomenta un ambiente de confianza y colaboración entre los ciudadanos y el Estado, contribuyendo así a una mayor efectividad en la recaudación de impuestos y al fortalecimiento del sistema tributario (Vizcaya, 2023).

### **c. Comportamientos**

**El cumplimiento de las obligaciones fiscales:** se refiere al pago puntual de impuestos, la presentación de declaraciones y el cumplimiento de todas las responsabilidades tributarias que los ciudadanos deben asumir. Este cumplimiento es esencial para el funcionamiento adecuado del sistema tributario, ya que garantiza la recaudación de fondos necesarios para financiar servicios públicos y programas sociales. Un adecuado cumplimiento fiscal contribuye al desarrollo económico y a la estabilidad financiera del país (Silvera, 2024).

**La participación en la construcción del sistema tributario:** implica el involucramiento activo de los ciudadanos en debates sobre políticas fiscales, la denuncia de la evasión fiscal y la colaboración con las autoridades tributarias. Esta participación es fundamental para fomentar un sistema más justo y transparente, ya que permite que las voces de los contribuyentes sean escuchadas y que se tomen decisiones informadas que beneficien a la sociedad en su conjunto. Al participar, los ciudadanos contribuyen a

mejorar la efectividad del sistema tributario y a promover una cultura de cumplimiento y responsabilidad fiscal (Silvera, 2024).

La promoción de la cultura tributaria: implica la difusión de información sobre la relevancia de la tributación y la responsabilidad de los ciudadanos en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Esta promoción busca crear conciencia sobre cómo los impuestos contribuyen al bienestar social y al desarrollo del país. Al educar a la población sobre la importancia de cumplir con sus deberes tributarios, se fomenta un ambiente de colaboración y confianza entre los ciudadanos y el Estado, lo que fortalece el sistema tributario en general (Silvera, 2024)

**2.2.2.1.4. Factores que influyen en la cultura tributaria.** Educación fiscal: es un proceso fundamental para fomentar una ciudadanía responsable y consciente de sus obligaciones tributarias. Su objetivo es enseñar a las personas sobre el sistema fiscal, la importancia de los impuestos para el bienestar social y cómo contribuir al desarrollo del país. La educación fiscal abarca una amplia gama de conocimientos, habilidades y actitudes, incluyendo la comprensión del sistema fiscal, la gestión financiera personal y la dinámica económica (Rodríguez, 2023).

Confianza en el Estado: La confianza en el Estado es un elemento fundamental para una sociedad estable y próspera. Se refiere a la creencia de los ciudadanos en que el gobierno actúa con honestidad, transparencia y eficacia en la gestión de los asuntos públicos. Un Estado que goza de la confianza de sus ciudadanos es más eficaz en la implementación de políticas públicas, en la resolución de conflictos y en la promoción del desarrollo económico y social (Rodríguez, 2023).

Percepción de justicia: La percepción de justicia se refiere a la sensación subjetiva que tienen las personas sobre la equidad y la imparcialidad del sistema social. Implica la creencia de que las reglas, leyes y normas se aplican de manera justa y equitativa para

todos, sin importar su posición social, origen étnico, género o cualquier otra característica personal. Es importante promover la percepción de justicia para construir una sociedad más equitativa y justa, lo que requiere un compromiso por parte de las instituciones para garantizar la transparencia, la equidad y la imparcialidad en sus acciones (Silvera, 2024).

**2.2.2.1.5. Dimensiones de la variable cultura tributaria.** Las dimensiones consideradas son las siguientes:

**a. Conciencia tributaria**

Según, Gallardo (2022) La cultura tributaria se manifiesta a través del nivel de conciencia tributaria de los ciudadanos, el cumplimiento oportuno del pago de tributos y la motivación para contribuir con el sistema tributario. Asimismo, se refleja en la percepción sobre el funcionamiento de los servicios públicos, ya que cuando estos responden a las necesidades de la población y muestran resultados visibles, se fortalece la responsabilidad fiscal y la disposición de los ciudadanos a cumplir con sus obligaciones tributarias.

**b. Educación cívica tributaria**

Según Llanque (2019), la educación cívica tributaria se origina como una necesidad social donde se orienta a fortalecer la cooperación y el desarrollo de la comunidad, este proceso es consolidado progresivamente a través de la experiencia y la formación ciudadana. Su propósito principal no se centra en la transmisión de contenidos técnicos, sino en la construcción de valores, actitudes y conciencia sobre la responsabilidad fiscal.

En este sentido, la educación cívica tributaria se promueve mediante cursos de tributación en las escuelas, la difusión de valores tributarios y la organización de actividades y eventos relacionados con la cultura tributaria, con el fin de fomentar conductas responsables y desalentar prácticas evasivas. (Gallardo,2022)

**c. Difusión y orientación tributaria**

La difusión y orientación tributaria se refuerzan cuando las autoridades informan de manera clara sobre los procedimientos tributarios, rinden cuentas a la población y actúan con transparencia en el uso de los recursos públicos. Asimismo, la correcta ejecución de obras públicas permite que los ciudadanos comprendan mejor el destino de los tributos y fortalece la confianza en la gestión municipal. (Gallardo, 2022)

**2.2.2.2. Satisfacción Ciudadana.** La satisfacción ciudadana se refiere al grado de satisfacción que tienen las personas con la calidad de vida en su comunidad y con el desempeño del gobierno. Se basa en la percepción de que las necesidades básicas se satisfacen, que la calidad de los servicios públicos es adecuada, que el entorno es seguro y que existe un buen nivel de participación ciudadana. Además, es un indicador importante para evaluar la calidad de vida y la eficacia del gobierno. Cuando las personas están satisfechas con su comunidad, tienen mayor probabilidad de sentirse comprometidas con su desarrollo, de participar en la vida cívica y de contribuir al bienestar colectivo (Ocas, 2021).

La satisfacción ciudadana está influenciada por diversos factores, como la calidad de los servicios públicos (educación, salud, seguridad, transporte), el estado de la economía, la calidad del medio ambiente, la percepción de corrupción y la participación ciudadana (Ocas, 2021).

**2.2.2.2.1. Factores que influyen en la satisfacción ciudadana.** Calidad de los servicios públicos: La calidad de los servicios públicos es un factor determinante en la satisfacción ciudadana, ya que abarca aspectos esenciales como la educación, la salud, la seguridad y la infraestructura. Cuando los ciudadanos perciben que estos servicios son eficientes y accesibles, su nivel de satisfacción con la vida en su comunidad tiende a aumentar. Por el contrario, una percepción negativa sobre la calidad de estos servicios puede generar descontento y frustración entre la población (Ocas, 2021).

Transparencia y rendición de cuentas: La transparencia en la gestión de recursos públicos y la rendición de cuentas son pilares fundamentales para construir confianza entre el Estado y los ciudadanos. Cuando los ciudadanos tienen acceso a información clara sobre cómo se utilizan los fondos públicos, se sienten más seguros de que sus impuestos están siendo administrados de manera adecuada. Esto, a su vez, fomenta una mayor satisfacción ciudadana y un compromiso más activo en la vida cívica (López et al., 2022).

Percepción de corrupción: La percepción de corrupción en el gobierno tiene un impacto negativo significativo en la satisfacción ciudadana. Cuando los ciudadanos creen que hay prácticas corruptas dentro de las instituciones gubernamentales, tienden a sentir que sus impuestos no se utilizan de manera eficiente ni en beneficio del bien común. Esta desconfianza puede llevar a una falta de compromiso y participación en asuntos cívicos, lo que afecta la cohesión social (López et al., 2022).

**2.2.2.1.2. Relación entre Cultura Tributaria y Satisfacción Ciudadana.** Influencia mutua: La cultura tributaria y la satisfacción ciudadana se influyen mutuamente. Una cultura tributaria positiva, basada en la confianza, el conocimiento y la percepción de justicia, contribuye a una mayor satisfacción ciudadana con el uso de los tributos (Condori y Aguilar, 2022).

Impacto en el cumplimiento: La satisfacción ciudadana con el uso de los tributos puede impactar positivamente en el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Cuando los ciudadanos perciben que sus impuestos se utilizan para mejorar su calidad de vida, es más probable que cumplan con sus responsabilidades fiscales (Ocas, 2021).

Importancia de la educación fiscal: La educación fiscal juega un papel fundamental en la construcción de una cultura tributaria positiva y en la mejora de la satisfacción ciudadana con el uso de los tributos (Condori y Aguilar, 2022).

**2.2.2.1.3. Dimensiones de la variable satisfacción ciudadana.** Son las que a continuación se describen

**a. Fiabilidad**

La fiabilidad, como dimensión de la satisfacción ciudadana, se relaciona con la capacidad de la municipalidad para cumplir de manera responsable y transparente con el uso de los tributos recaudados. Los ciudadanos valoran esta dimensión a partir del cumplimiento de los compromisos asumidos, la correcta administración de los recursos y la prestación adecuada de los servicios públicos. Cuando se evidencia capacidad de cumplimiento en el uso de los tributos, se fortalece la confianza en la gestión municipal y aumenta el nivel de satisfacción ciudadana (Pasco, 2022).

**b. Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta, como dimensión de la satisfacción ciudadana, se vincula con la disposición de los trabajadores municipales para atender de manera oportuna y adecuada a la población. Esta dimensión se refleja en el interés por brindar el servicio, el cumplimiento de los plazos establecidos, la facilidad de comunicación con la municipalidad y la disposición oportuna del servicio frente a las necesidades ciudadanas. (Pasco, 2022).

**c. Seguridad**

La seguridad se vincula con la confianza que el ciudadano desarrolla frente al servicio municipal, la cual se fortalece a partir del conocimiento del personal, el trato respetuoso y la orientación clara brindada al usuario. Cuando la atención es adecuada y genera seguridad en el usuario, se consolida una relación de confianza que contribuye a mejorar la satisfacción ciudadana con los servicios recibidos (Pasco, 2022).

La empatía se relaciona con la atención cercana y el interés que muestra el personal municipal por comprender las necesidades de los ciudadanos. A través de un trato

respetuoso y del trabajo recíproco entre la municipalidad y la población, se fortalece la confianza y la satisfacción con los servicios brindados. (Pasco, 2022).

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### ***2.3.1. Cultura Tributaria***

Se define a la voluntad de tributar libremente y determinada como norma social, dándole rumbo a la utilización repartidora del estado (Condori et.al. 2020).

#### ***2.3.2. Conciencia Tributaria***

Son las motivaciones internas del ser humano tales como las conductas y principios de los individuos que generen la disposición de tributar, entendiéndose como la capacidad de análisis de cada ciudadano de querer contribuir con el desarrollo de su país y que podría estar determinado por los valores personales (Silvera 2024).

#### ***2.3.3. Educación cívico tributaria***

La educación cívico-tributaria: está considerada como un medio eficaz para generar valores, además de brindar conocimientos que promuevan en la población el cumplimiento de sus obligaciones tributarias (Silvera 2024).

#### ***2.3.4. Difusión y orientación tributaria***

Se refiere a los procesos informativos que brindan legitimidad social a la tributación. Los órganos de gobierno municipales responsables de la recaudación tributaria, deben ser conscientes, que las personas en gran medida no contribuyen por desconocimiento de los procedimientos municipales.

#### ***2.3.5. Satisfacción Ciudadana***

Se refiere al grado de satisfacción que tienen las personas con la calidad de vida en su comunidad y con el desempeño del gobierno. Se basa en la percepción de que las necesidades básicas se satisfacen, que la calidad de los servicios públicos es adecuada, que el entorno es seguro y que existe un buen nivel de participación ciudadana (Ocas,2018).

### ***2.3.6. Fiabilidad***

Son las habilidades para desarrollar el servicio ofrecido con eficiencia y eficacia para la realización de un buen servicio. Y se ha considerado como indicador capacidad de cumplimiento.

### ***2.3.7. Capacidad de respuesta referida***

Es la respuesta rápida para ayudar a los clientes en las inquietudes con respecto a la prestación del servicio

### ***2.3.8. Empatía***

Es la capacidad de ayudar al cliente ubicándose en su lugar, es decir la capacidad de comprender al cliente por parte del trabajador

## Capítulo III: Hipótesis y variables

### **3.1. Planteamiento de las hipótesis**

#### ***3.1.1. General***

Ha: Existe relación entre la cultura tributaria de los ciudadanos y la satisfacción ciudadana referente al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025.

H0: No existe relación la cultura tributaria de los ciudadanos y la satisfacción ciudadana referente al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025.

#### ***3.1.2. Específicas***

H1: Existe relación entre la conciencia tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025.

H2: Existe relación entre la educación cívica tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025.

H3: Existe relación entre de la difusión, orientación tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025.

### **3.2. Variables**

***Variable independiente: Cultura Tributaria***

Definición: Esta variable se refiere al conjunto de conocimientos, actitudes y prácticas de los ciudadanos respecto al pago de impuestos.

Dimensiones: Conocimiento: Nivel de conocimiento sobre el sistema tributario municipal. Actitud: Actitudes hacia el pago de impuestos (positiva, negativa, indiferente). Cumplimiento: Grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias.

***Variable dependiente: Satisfacción Ciudadana***

Definición: El nivel de satisfacción de los ciudadanos con la gestión municipal en relación al uso de los tributos. Esto podría medirse a través de escalas de satisfacción que evalúen diferentes aspectos de la gestión municipal.

Dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

**3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis**

**Tabla 1***Operacionalización de los componentes de la hipótesis*

<b>Definición de la variable operativa</b>	<b>Operacionalización de las variables</b>			<b>Fuente o instrumento</b>
	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
<b>Hipótesis general</b>				
Existe relación entre la cultura tributaria de los ciudadanos y la satisfacción ciudadana referente al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025.	Está formada por un conjunto de valores, conocimientos y actitudes los cuales son practicados por la sociedad, respecto a los tributos y normas, que permite cumplir en forma sostenida nuestras obligaciones en observancia a la normatividad y compromiso de cada ciudadano (Méndez, 2004).	Variable independiente: Cultura Tributaria	Conciencia tributaria  Educación cívica tributaria  Difusión y orientación tributaria	Cumplimiento con el pago de tributos  Motivación para el pago de tributos  Funcionamiento de los servicios públicos  Cursos de tributación en escuelas  Promoción de eventos relacionados a la cultura tributaria.  Relación entre el pago de tributos y la conciencia tributaria.  Rendición de cuentas  Información y orientación acerca de los procedimientos tributarios  Transparencia en el uso de recursos  Ejecución de obras públicas  Capacidad de cumplimiento en referencia al uso de los tributos  Disposición oportuna del servicio.  Confianza en el Usuario con respecto al servicio.  Trabajo recíproco.

## Capítulo IV: Marco metodológico

### **4.1. Enfoque y métodos de la investigación**

#### ***4.1.1. Enfoque de la Investigación***

El presente estudio se llevó a cabo bajo el enfoque cuantitativo. En términos generales, en el enfoque cuantitativo los datos se expresan en forma numérica, ya que su recolección se basa en la medición de las variables contenidas en las hipótesis. Dicho proceso de recolección se realizó mediante procedimientos estandarizados y aceptados por la comunidad científica; en ese sentido, para que un estudio sea considerado creíble y válido por otros investigadores, es necesario demostrar que se siguieron rigurosamente tales procedimientos (Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2018)

#### ***4.1.2. Métodos de la investigación***

Los métodos que se utilizaron fueron los siguientes:

**4.1.2.1. Método hipotético - deductivo.** Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones generales que deben confrontarse con los hechos antes de constituirse en teorías (Bernal, 2016, p. 71).

Por lo tanto, se utilizó como modelo para describir el método científico basado en inducción - deducción - inducción, estableciendo así una hipótesis y probándola. De esta manera pasamos de lo general a lo específico. También se utilizó un alcance descriptivo, porque se creó una descripción integral de cada variable, y un alcance correlacional, porque tuvo como objetivo determinar la existencia de una relación entre las dos variables, seleccionando una muestra de trabajadores. Luego se realizan comparaciones mediante técnicas estadísticas de análisis de correlación (Hernández et al., 2014).

**4.1.2.2. Método analítico - sintético.** Estudia los hechos al descomponer el objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis). Luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis) (Bernal, 2016, p. 72).

Por lo tanto, se empleó el método analítico-sintético, el cual se basó en los procesos de análisis y síntesis. El análisis consistió en descomponer el objeto de estudio en sus partes y características, permitiendo examinar sus componentes, relaciones y propiedades; mientras que la síntesis representó el proceso inverso, mediante el cual los elementos previamente analizados se integraron para comprender el fenómeno de manera global. Ambos procesos actuaron de forma complementaria, constituyendo una unidad metodológica que fundamenta el método analítico-sintético y su aplicación al estudio de la realidad (Rodríguez y Pérez, 2017).

Asimismo, según Rodríguez y Pérez (2017) “los métodos de investigación que se describen en la literatura son una importante herramienta para la búsqueda y el perfeccionamiento del conocimiento acerca de la realidad, cada método tiene su forma particular de acercamiento al objeto de estudio, lo cual origina diferentes clasificaciones” (p. 179).

## **4.2. Diseño de la investigación**

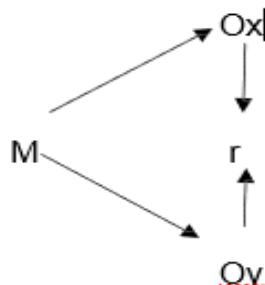
El diseño de esta investigación es no experimental porque no se manipularon las variables de estudio.

Por otro lado, es de corte transversal porque los datos recolectados correspondieron a un solo momento en el tiempo y correlacional porque se relacionaron en este caso dos variables de estudio que son cultura tributaria y satisfacción del ciudadano (Hernández et al, 2014).

Finalmente, es de nivel descriptivo - correlacional, es decir se describieron las características de la cultura tributaria y la satisfacción ciudadana, y se buscó determinar la relación entre ambas variables.

### **Figura 1**

*Diseño de la investigación*



**Nota:** Recuperado de Hernández et al, (2014).

**Dónde:**

**M:** Muestra

**Ox:** Observación de la variable 1 Cultura Tributaria

**Oy:** Observación de la variable 2 Satisfacción del ciudadano

### **4.3. Población y muestra**

#### **4.3.1. Población**

Según López (2019), la población está conformada por el conjunto total de individuos u objetos que presentan características comunes y que son objeto de estudio en una investigación.

En el presente trabajo, la población está constituida por 133 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Miguel, ubicada en la región Cajamarca.

#### **4.3.2. Muestra**

La Muestra, es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo de la investigación y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio (Bernal, 2016, p. 211).

Se seleccionó una muestra representativa de la población, considerando variables como edad, género, nivel educativo, ocupación, etc. El tamaño de la muestra dependió del método de muestreo utilizado (aleatorio simple) y del nivel de confianza deseado.

La población de usuarios constó de 133 ciudadanos regulares mensuales, por eso la muestra se calculó mediante la fórmula de población finita obteniendo 99 ciudadanos.

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

**Dónde:**

N: universo o población

k: nivel de confianza (95% = 1.96)

e: porcentaje de error muestral aceptado (0.05)

p: proporción estimada de la población (0.9)

q: sujetos que no poseen los atributos deseados (0.1)

n: tamaño o proporción de la muestra que debe aplicarse

Unidad de estudio: Un ciudadano

$$n = \frac{(133) * (1.96)^2 * (0.50 * 0.50)}{[(133 - 1)(0.05)^2] + [(1.96)^2 * (0.50 * 0.50)]}$$

$$n = 99$$

#### 4.3.3. *Muestreo*

Para la selección de la muestra se empleó el muestreo no probabilístico de tipo intencional, el cual se caracteriza por la aplicación de criterios definidos por el investigador para la elección de los participantes. En ese sentido, la muestra fue determinada considerando características específicas relacionadas con los objetivos del estudio, priorizando a los usuarios que cumplían con los criterios de inclusión

establecidos. Este tipo de muestreo permitió seleccionar de manera deliberada a los participantes más pertinentes para la investigación.

#### **4.4. Unidad de análisis y unidad de observación**

La unidad de análisis es aquel objeto de estudio de quien se producen los datos o la información para el análisis del estudio (Arias, 2020, p. 62).

Para la presente investigación la conformaron los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Miguel, incluyendo a personas naturales y jurídicas, que pagan impuestos como el impuesto predial, el impuesto vehicular, etc.

Por otro lado, la unidad de observación fue la Municipalidad Provincial de San Miguel.

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

##### ***4.5.1. Técnicas de Recolección de datos***

Las técnicas de investigación cuantitativa, como por ejemplo la encuesta, son las herramientas y el procedimiento disponible para los investigadores, los cuales les permiten obtener datos y guiar el camino de la recolección de datos (Arias, 2020, p. 54).

Es por ello, que se utilizaron herramientas estadísticas como análisis de frecuencia, medidas de tendencia central, pruebas de hipótesis y correlación para analizar los datos cuantitativos.

##### ***4.5.2. Instrumentos de Recolección de Datos***

El cuestionario, es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación (Ñaupas et al., 2018).

Por lo tanto, se utilizó un cuestionario estructurado con preguntas cerradas

para recopilar datos cuantitativos y cualitativos sobre la cultura tributaria y la satisfacción ciudadana.

Entrevistas: Se realizaron entrevistas semiestructuradas a una muestra de ciudadanos para profundizar en sus percepciones, experiencias y opiniones sobre la cultura tributaria y el uso de los tributos.

Análisis de documentos: Se analizaron documentos relevantes como ordenanzas municipales, planes de desarrollo, informes de gestión, etc., para obtener información sobre las políticas tributarias y el uso de los tributos en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca.

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

Se realizó la revisión de la literatura científica para el desarrollo de las preguntas de investigación y los objetivos planteados, así como la hipótesis. Se buscaron los antecedentes para conocer que tanto se ha investigado como trabajos previos, se realizó el fundamento teórico de las variables de estudio. Luego se tomaron las encuestas, se procesaron los datos a través del sistema SPSS versión 27 para después ser interpretados, Se hizo la discusión de los resultados y finalmente se llegó a las conclusiones y recomendaciones

#### **4.7. Matriz de consistencia**

**Tabla 2***Matriz de consistencia*

<b>Título: CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025</b>						
<b>Formulación del problema</b>	<b>objetivos</b>	<b>hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
<b>General</b>	<b>General</b>	<p><b>General.</b> Ha: Existe relación entre la cultura tributaria de los ciudadanos y la satisfacción ciudadana referente al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025.</p>			<p>Cumplimiento con el pago de tributos</p> <p>Motivación para el pago de tributos</p> <p>Funcionamiento de los servicios públicos</p> <p>Cursos de tributación en escuelas</p>	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo - Correlacional  <b>Diseño de investigación:</b> No Experimental/Transversal
¿Cuál es la relación entre la cultura tributaria de los ciudadanos y su nivel de satisfacción con el uso de los tributos en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025?	Determinar la relación entre la cultura tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de tributos en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca,2025.		<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Cultura tributaria</p>		<p>Promoción de eventos relacionados a la cultura tributaria.</p> <p>Relación entre el pago de tributos y la conciencia tributaria.</p> <p>Rendición de cuentas</p>	<b>Método de investigación:</b> Deductivo, Inductivo - Deductivo, Hipotético-Deductivo Analítico – Sintético
<b>Específicas</b>	<b>Específicos</b>	<p>H1: Existe relación entre la conciencia tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025.</p>		<p>Educación cívica tributaria</p>	<p>Información y orientación acerca de los procedimientos tributarios</p>	<b>Población:</b> 133 ciudadanos
¿Cuál es la relación de la conciencia tributaria con la satisfacción ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025?	Determinar la relación entre la conciencia tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de tributos en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca,2025.	H2: Existe relación entre la educación cívica tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025.		<p>Difusión y orientación tributaria</p>	<p>Transparencia en el uso de recursos</p> <p>Ejecución de obras públicas</p>	<b>Muestra:</b> 99 ciudadanos
¿Cómo se relaciona la educación cívica tributaria con la satisfacción ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025?	Determinar la relación entre la educación cívica tributaria con la satisfacción ciudadana con respecto al uso de tributos en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca,2025.	H3: Existe relación entre la difusión, orientación tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025	<p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Satisfacción ciudadana</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>Capacidad de cumplimiento en referencia al uso de los tributos</p>	<b>Técnica:</b> Encuesta
¿Cuál es la relación de la difusión y orientación tributaria con respecto a la satisfacción ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025?	Preciar la relación entre la difusión y orientación tributaria con respecto a la satisfacción ciudadana con respecto al uso de tributos en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca,2025.			<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Disposición oportuna del servicio.</p>	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
				<p>Seguridad</p>	<p>Confianza en el Usuario con respecto al servicio.</p>	
				<p>Empatía</p>	<p>Trabajo recíproco.</p>	

## Capítulo V: Resultados y discusión

### 5.1. Presentación de resultados

A continuación, presentamos los resultados de los datos descriptivos de nuestra encuesta.

**Tabla 2**

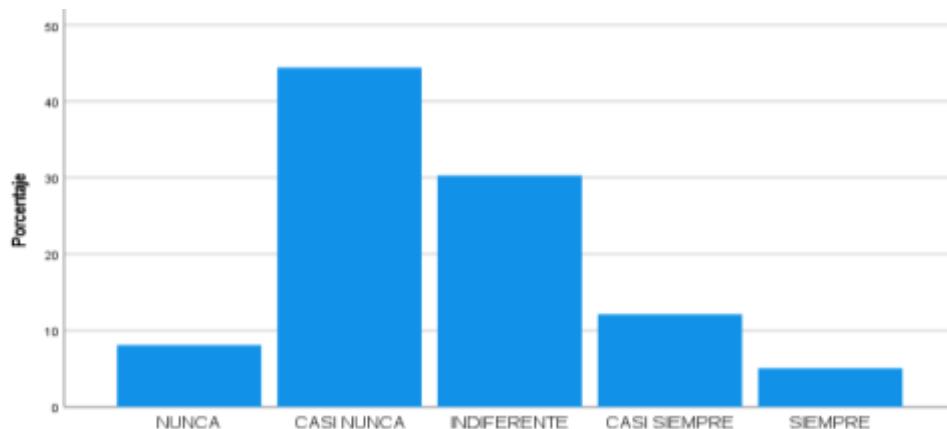
*Cumplimiento voluntario de las normas tributarias.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	8	8,1	8,1	8,1
CASI NUNCA	44	44,4	44,4	52,5
INDIFERENTE	30	30,3	30,3	82,8
CASI	12	12,1	12,1	94,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	5	5,1	5,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Nota:** Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 2**

*Cumplimiento voluntario de las normas tributarias.*



**Nota:** Tabla procesada a partir de la tabla 2

**Interpretación:** En la tabla 2 y figura 2 podemos detallar que, La mayoría de los encuestados no cumple voluntariamente con las normas tributarias: "Casi nunca":

44 personas (44,4%) "Nunca": 8 personas (8,1%). Actitudes neutras "Indiferente": 30 personas (30,3%). Esto indica que casi un tercio de los encuestados no tiene una postura clara sobre el cumplimiento voluntario, lo cual puede sugerir desinterés, desconocimiento o falta de conciencia tributaria. Cumplimiento positivo "Casi siempre": 12 personas (12,1%) "Siempre": 5 personas (5,1%). Total, que sí cumple voluntariamente (Casi siempre + Siempre): 17,2% esto muestra que menos de una quinta parte de los encuestados manifiesta una actitud voluntaria y positiva hacia el cumplimiento tributario.

**Tabla 3**

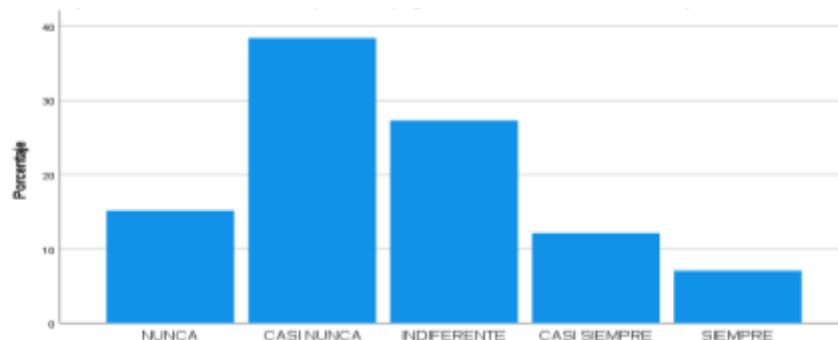
*Conocimiento sobre el uso de los tributos en obras y servicios públicos.*

Criterio	Frecuencia a	Porcentaje e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	15	15,2	15,2	15,2
CASI NUNCA	38	38,4	38,4	53,5
INDIFERENTE	27	27,3	27,3	80,8
E				
CASI	12	12,1	12,1	92,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	7	7,1	7,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 3**

*Conocimiento sobre el uso de los tributos en obras y servicios públicos*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 3

**Interpretación:** En la tabla 3 y en la figura 3 podemos detallar que el 53,5% de los encuestados (sumando "nunca" y "casi nunca") no tiene conocimiento o casi nunca percibe que los tributos se utilizan para obras o servicios públicos. Esto indica una desconexión o falta de transparencia/comunicación entre la administración pública y la ciudadanía respecto al destino de los tributos. Un porcentaje significativo de personas es indiferente, lo que puede reflejar desinterés, apatía o falta de información clara y accesible sobre el tema. Solo el 19,2% (sumando "casi siempre" y "siempre") percibe que los tributos sí se usan para obras y servicios. Esto muestra que menos de 1 de cada 5 personas tiene una percepción positiva sobre la relación entre el pago de impuestos y la inversión pública.

**Tabla 4**

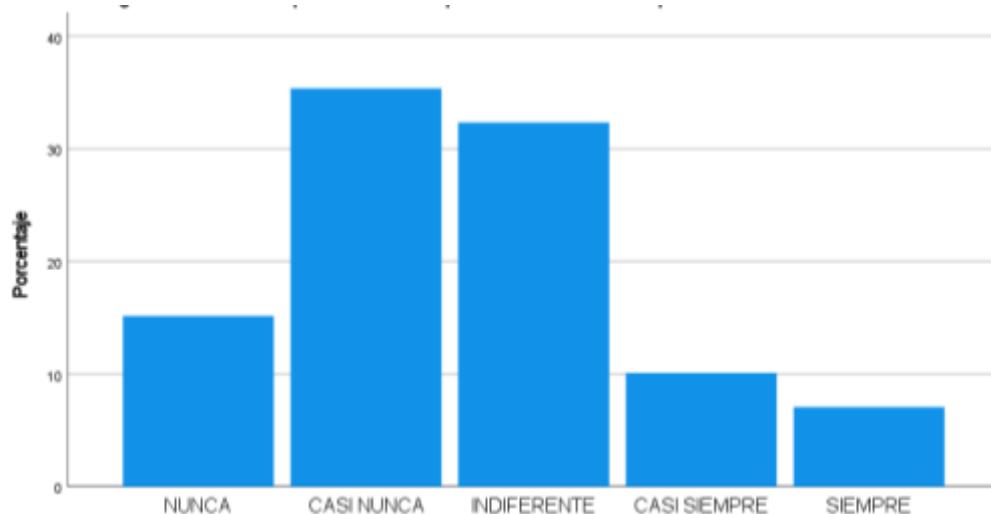
*Satisfacción con los servicios públicos recibidos.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	15	15,2	15,2	15,2
CASI NUNCA	35	35,4	35,4	50,5
INDIFERENTE	32	32,3	32,3	82,8
CASI	10	10,1	10,1	92,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	7	7,1	7,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 4**

*Satisfacción con los servicios públicos recibidos.*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 4

**Interpretación:** En la tabla 4 y en la figura 4 podemos detallar que los resultados muestran que una mayoría significativa de los encuestados (50,6%) manifiestan insatisfacción con la prestación de los servicios públicos o arbitrios, al responder “Nunca” (15,2%) o “Casi nunca” (35,4%). Este dato evidencia una percepción negativa generalizada respecto a la calidad o efectividad de dichos servicios. Por otro lado, un 32,3% se declara indiferente, lo cual podría interpretarse como una falta de interés, desconocimiento, o bien una actitud de resignación frente a la situación actual de los servicios. Esto también puede reflejar una desconexión entre la ciudadanía y las autoridades responsables. En contraste, únicamente un 17,2% de los encuestados perciben que los servicios públicos se prestan de manera satisfactoria, al responder “Casi siempre” (10,1%) o “Siempre” (7,1%).

**Tabla 5**

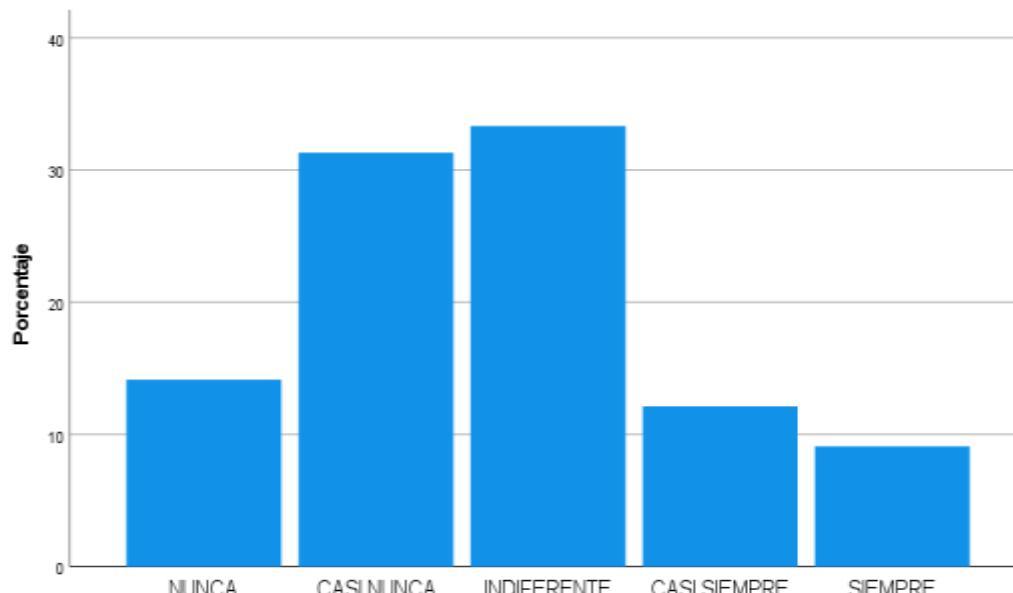
*Puntualidad en el pago de tributos.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	14	14,1	14,1	14,1
CASI NUNCA	31	31,3	31,3	45,5
INDIFERENTE	33	33,3	33,3	78,8
CASI	12	12,1	12,1	90,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	9	9,1	9,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Nota:** Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 5**

*Puntualidad en el pago de tributos.*



**Nota:** Tabla procesada a partir de la tabla 5

**Interpretación:** En la tabla 5 y en la figura 5 podemos detallar que la mayoría de los encuestados no tiene hábitos sólidos de cumplimiento tributario. Con un 78,8% que no cumple o no se interesa por cumplir con el pago de tributos puntualmente, se observa una necesidad urgente de intervención para mejorar la cultura fiscal.

**Tabla 6**

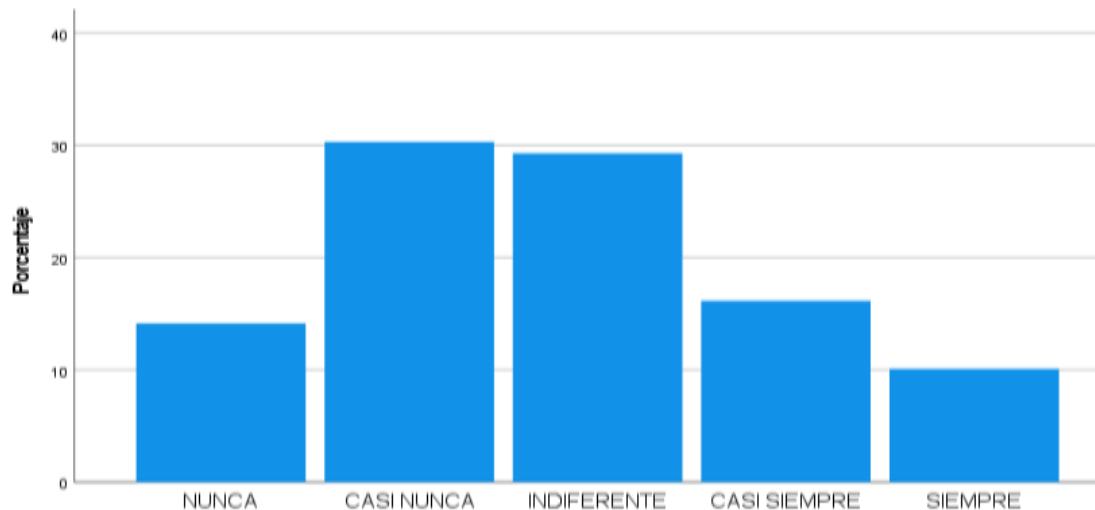
*Responsabilidad tributaria frente al incumplimiento de otros ciudadanos.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	14	14,1	14,1	14,1
CASI NUNCA	36	36,4	36,4	50,5
INDIFERENTE	26	26,3	26,3	76,8
CASI SIEMPRE	15	15,2	15,2	91,9
SIEMPRE	8	8,1	8,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

*Nota:* Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 6**

*Responsabilidad tributaria frente al incumplimiento de otros ciudadanos.*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 6

**Interpretación:** En la tabla 6 y en la figura 6 podemos detallar que los resultados muestran un problema potencial de moral tributaria: más de la mitad de los encuestados admite que no paga sus impuestos o casi nunca lo hace si observa que otros tampoco lo hacen. Esto refleja una posible falta de confianza en la justicia del sistema tributario o en la aplicación equitativa de las normas. Para mejorar el cumplimiento

fiscal, sería clave fortalecer la percepción de equidad, combatir la evasión visible y fomentar una cultura de responsabilidad cívica.

**Tabla 7**

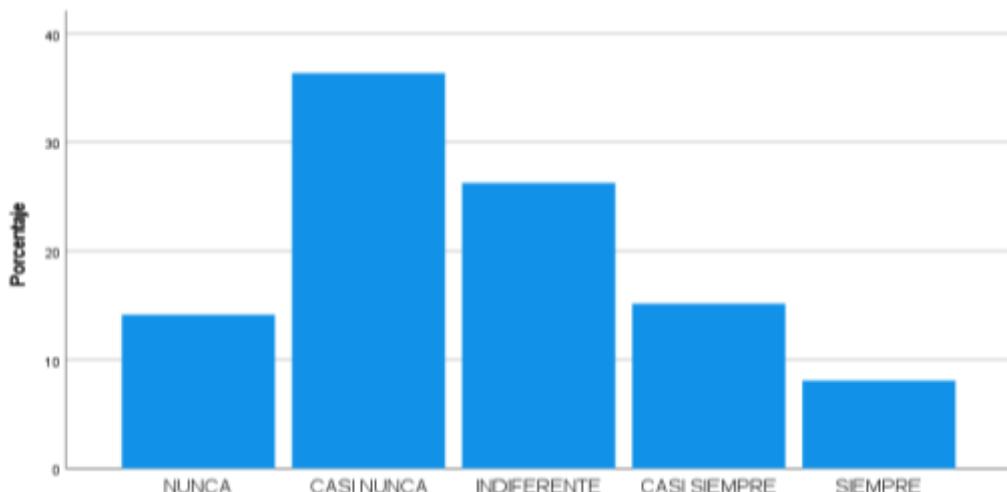
*Motivación para el pago de impuestos.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	14	14,1	14,1	14,1
CASI NUNCA	30	30,3	30,3	44,4
INDIFERENTE	29	29,3	29,3	73,7
CASI	16	16,2	16,2	89,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	10	10,1	10,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 7**

*Motivación para el pago de impuestos.*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 7

**Interpretación:** En la tabla 7 y en la figura 7 podemos detallar que la mayoría de las personas encuestadas no se sienten motivadas a pagar sus impuestos. Esto puede tener implicaciones importantes para las políticas fiscales, ya que sugiere que se

necesita trabajar en aspectos como la transparencia del gasto público, la educación fiscal y la generación de confianza en las instituciones.

**Tabla 8**

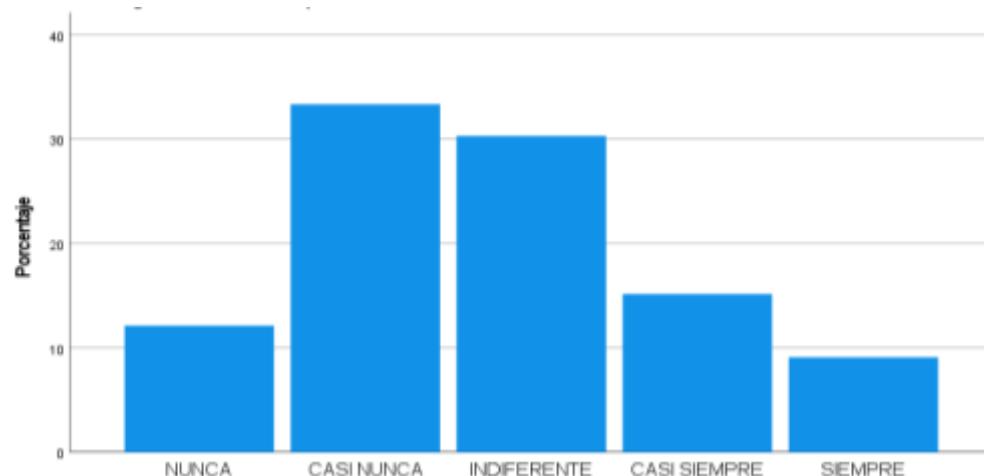
*Importancia de la educación cívica tributaria.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	12	12,1	12,1	12,1
CASI NUNCA	33	33,3	33,3	45,5
INDIFERENTE	30	30,3	30,3	75,8
CASI	15	15,2	15,2	90,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	9	9,1	9,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

*Nota:* Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 8**

*Importancia de la educación cívica tributaria.*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 8

**Interpretación:** En la tabla 8 y en la figura 8 podemos detallar que Existe una resistencia significativa o indiferencia hacia la idea de incluir formación cívica tributaria en las escuelas. Esto indica la necesidad de campañas de sensibilización que

destaqueren los beneficios de educar desde temprana edad sobre el cumplimiento de deberes ciudadanos, como el pago de impuestos.

**Tabla 9**

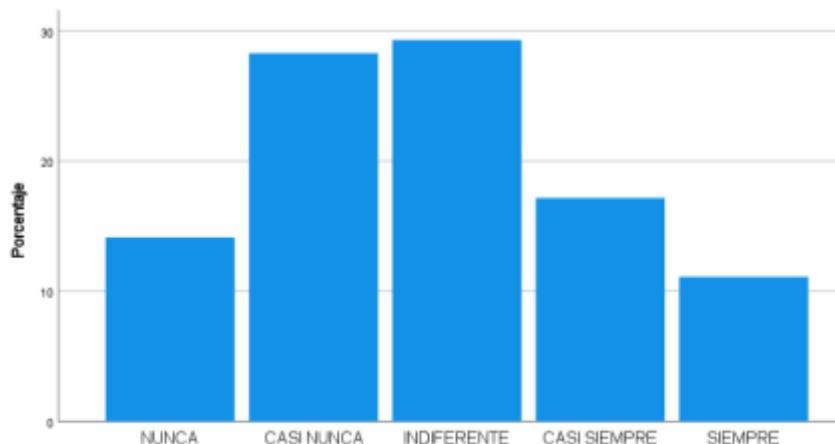
*Relación entre valores ciudadanos y cumplimiento tributario.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	14	14,1	14,1	14,1
CASI NUNCA	28	28,3	28,3	42,4
INDIFERENTE	29	29,3	29,3	71,7
CASI SIEMPRE	17	17,2	17,2	88,9
SIEMPRE	11	11,1	11,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

**Nota:** Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 9**

*Relación entre valores ciudadanos y cumplimiento tributario.*



**Nota:** Tabla procesada a partir de la tabla 9

**Interpretación:** En la tabla 9 y en la figura 9 podemos detallar que los resultados reflejan una débil asociación entre el pago de tributos y los valores éticos o morales en la percepción de los encuestados. La mayoría no percibe que cumplir con

las obligaciones tributarias esté relacionado con principios personales como la honestidad, la responsabilidad cívica o la justicia.

**Tabla 10**

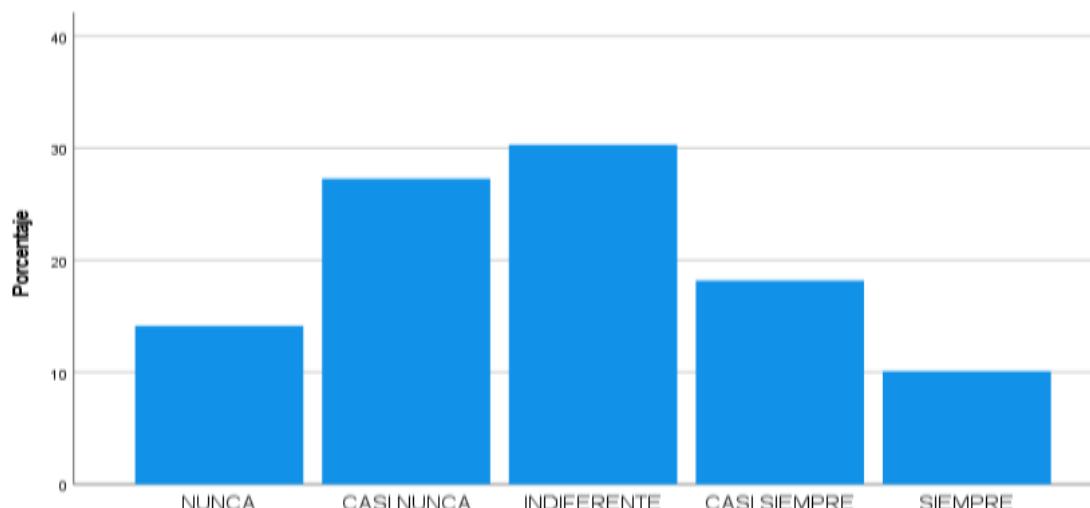
*Influencia de la educación cívica en la conciencia tributaria.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	14	14,1	14,1	14,1
CASI NUNCA	27	27,3	27,3	41,4
INDIFERENTE	30	30,3	30,3	71,7
CASI	18	18,2	18,2	89,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	10	10,1	10,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

*Nota:* Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 10**

*Influencia de la educación cívica en la conciencia tributaria.*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 10

**Interpretación:** En la tabla 10 y en la figura 10 podemos detallar que los resultados sugieren que, según la percepción de los encuestados, la educación cívica tributaria no está cumpliendo un rol significativo en la creación de conciencia tributaria. Este hallazgo podría ser indicativo de:

Falta de programas educativos efectivos o accesibles sobre tributación.

Escasa promoción de valores ciudadanos relacionados con el cumplimiento fiscal.

Necesidad de revisar y reforzar las estrategias de educación tributaria desde una perspectiva más práctica, participativa o contextualizada.

**Tabla 11**

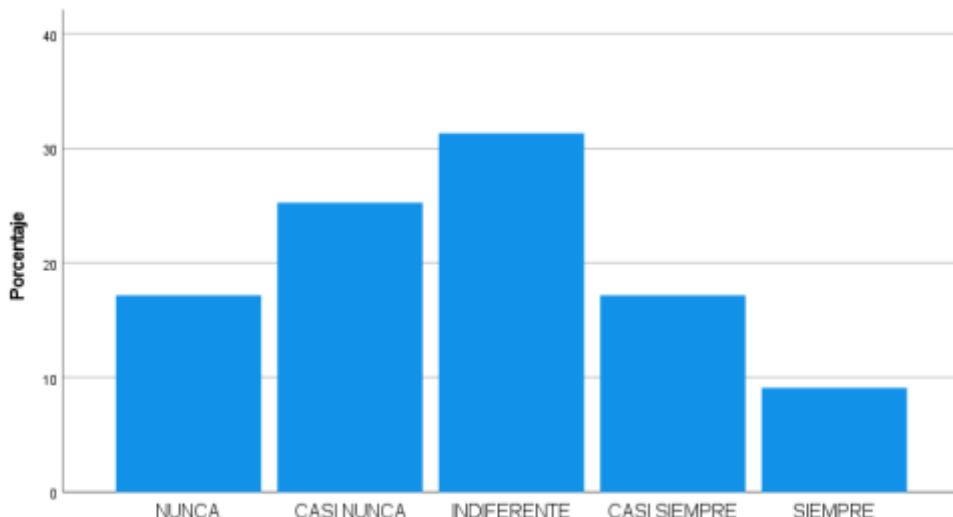
*Efectividad de actividades de difusión tributaria.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	17	17,2	17,2	17,2
CASI NUNCA	25	25,3	25,3	42,4
INDIFERENTE	31	31,3	31,3	73,7
SIEMPRE	9	9,1	9,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

*Nota:* Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 11**

*Efectividad de actividades de difusión tributaria.*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 11

**Interpretación:** En la tabla 11 y en la figura 11 podemos detallar que La mayoría de los encuestados no considera que las ferias y concursos sean efectivos para generar conciencia tributaria, o no tienen una opinión definida al respecto. Esto puede

señalar que estas estrategias de difusión no están siendo suficientemente visibles, atractivas o impactantes para lograr su objetivo. Se sugiere evaluar su alcance, contenido y forma de implementación para mejorar su efectividad.

**Tabla 12**

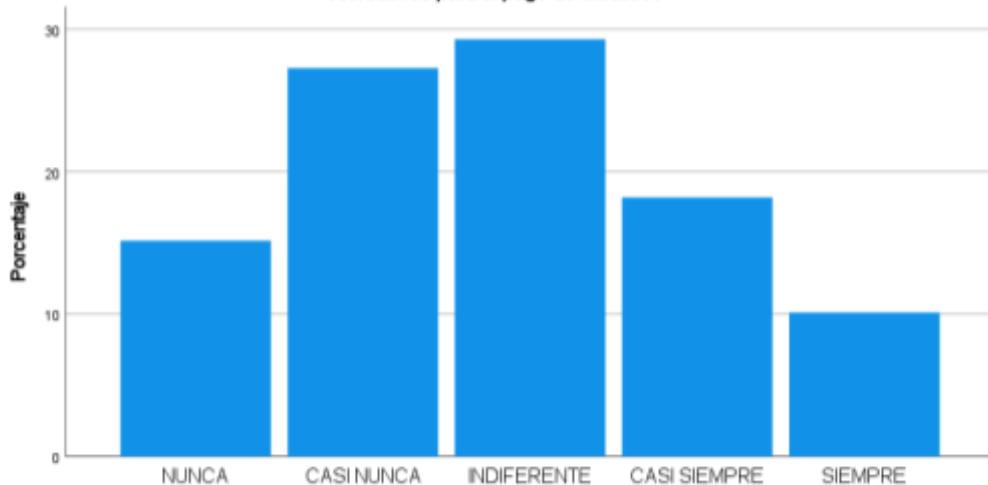
*Percepción de la gestión municipal en actividades de concientización.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	15	15,2	15,2	15,2
CASI NUNCA	27	27,3	27,3	42,4
INDIFERENTE	29	29,3	29,3	71,7
CASI	18	18,2	18,2	89,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	10	10,1	10,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 12**

*Percepción de la gestión municipal en actividades de concientización.*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 12

**Interpretación:** En la tabla 12 y en la figura 12 podemos detallar que la mayoría de los encuestados no perciben de forma positiva estos eventos recreativos organizados por la administración municipal como estrategia para el pago de tributos. Además, una proporción importante se muestra indiferente, lo cual podría indicar que

estas actividades no están generando el impacto deseado en la comunidad o no están siendo comunicadas efectivamente.

**Tabla 13**

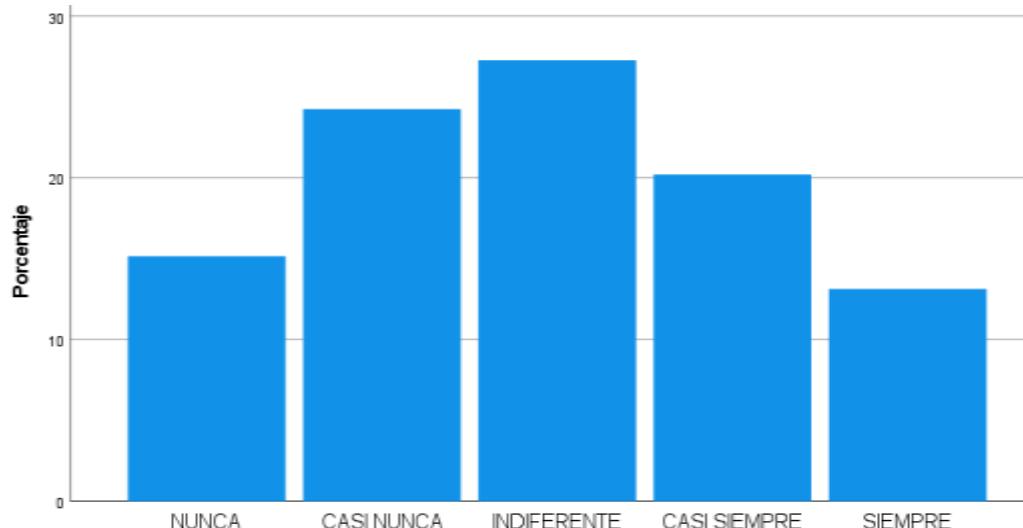
*Aprendizaje del pago voluntario de tributos.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	15	15,2	15,2	15,2
CASI NUNCA	24	24,2	24,2	39,4
INDIFERENTE	27	27,3	27,3	66,7
CASI	20	20,2	20,2	86,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	13	13,1	13,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 13**

*Aprendizaje del pago voluntario de tributos.*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 13

**Interpretación:** En la tabla 13 y en la figura 13 podemos detallar que una tercera parte de los encuestados creen que sí es posible fomentar el pago voluntario y consciente de tributos mediante la enseñanza, la mayoría tiene dudas o no está convencida. Esto sugiere que, para promover este comportamiento, además de la

enseñanza, es necesario fortalecer la confianza en el sistema tributario y en la utilidad del pago voluntario, así como mejorar la educación fiscal desde edades tempranas.

**Tabla 14**

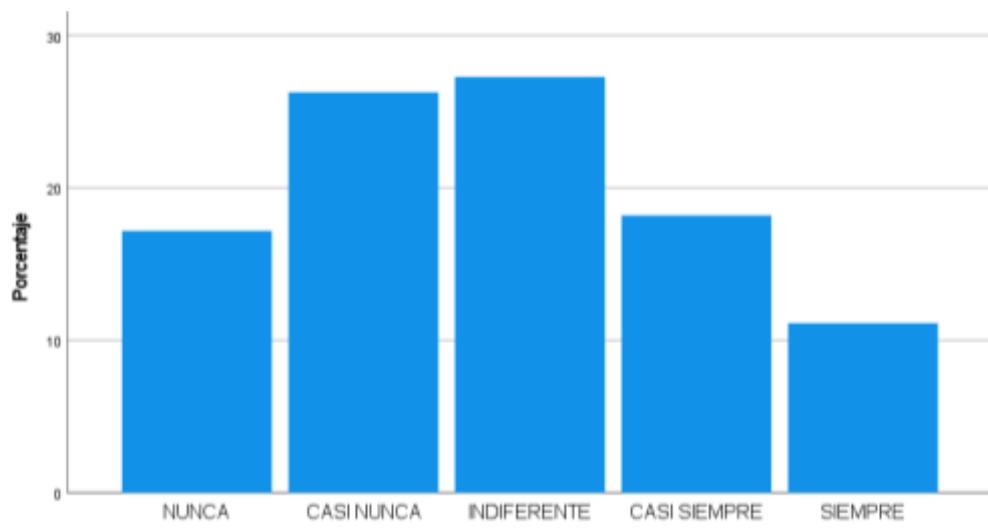
*Información municipal sobre el uso de la recaudación tributaria.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	17	17,2	17,2	17,2
CASI NUNCA	26	26,3	26,3	43,4
INDIFERENTE	27	27,3	27,3	70,7
CASI	18	18,2	18,2	88,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	11	11,1	11,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Nota:** Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 14**

*Información municipal sobre el uso de la recaudación tributaria.*



**Nota:** Tabla procesada a partir de la tabla 14

**Interpretación:** En la tabla 14 y en la figura 14 podemos detallar que la mayoría de los encuestados (43,5%) percibe que la municipalidad no informa o casi no informa sobre el destino y uso de la recaudación, mientras que solo cerca del 30%

considera que sí lo hace. Además, un 27,3% permanece indiferente. Esto sugiere que hay una percepción general de falta de transparencia o comunicación insuficiente por parte de la municipalidad en cuanto a la gestión de los recursos recaudados. Para mejorar la confianza ciudadana, sería recomendable que la municipalidad aumente la comunicación y transparencia sobre este tema.

**Tabla 15**

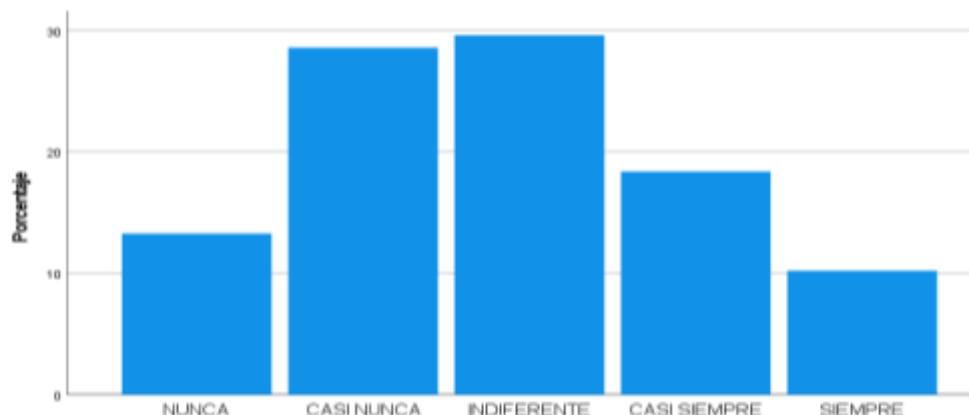
*Rendición de cuentas de las autoridades municipales.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	13	13,1	13,3	13,3
CASI NUNCA	28	28,3	28,6	41,8
INDIFERENTE	29	29,3	29,6	71,4
CASI	18	18,2	18,4	89,8
SIEMPRE				
SIEMPRE	10	10,1	10,2	100,0
Total	98	99,0	100,0	
Perdidos	1	1,0		
Sistema				
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>		

*Nota:* Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 15**

*Rendición de cuentas de las autoridades municipales.*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 15

**Interpretación:** En la tabla 15 y en la figura 15 podemos detallar Los resultados muestran que existe una percepción predominantemente negativa o indiferente respecto a la rendición de cuentas por parte de las autoridades. Menos del 30% confía en que las autoridades cumplen con este deber democrático, lo que sugiere la necesidad de mejorar la transparencia, la comunicación institucional y los mecanismos de rendición pública para fortalecer la confianza ciudadana.

**Tabla 16**

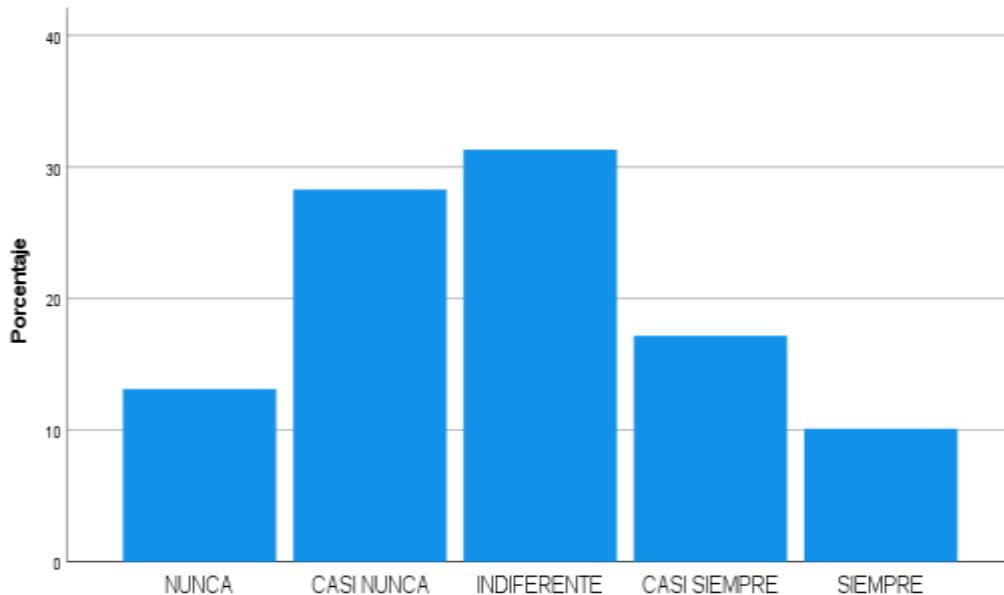
*Capacitación del personal de orientación tributaria.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	13	13,1	13,1	13,1
CASI NUNCA	28	28,3	28,3	41,4
INDIFERENTE	31	31,3	31,3	72,7
CASI	17	17,2	17,2	89,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	10	10,1	10,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Nota:** Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 16**

*Capacitación del personal de orientación tributaria.*



**Nota:** Tabla procesada a partir de la tabla 16

**Interpretación:** En la tabla 16 y en la figura 16 Los resultados muestran que existe una percepción predominantemente negativa o indiferente respecto a la rendición de cuentas por parte de las autoridades. Menos del 30% confía en que las autoridades cumplen con este deber democrático, lo que sugiere la necesidad de mejorar la transparencia, la comunicación institucional y los mecanismos de rendición pública para fortalecer la confianza ciudadana.

**Tabla 17**

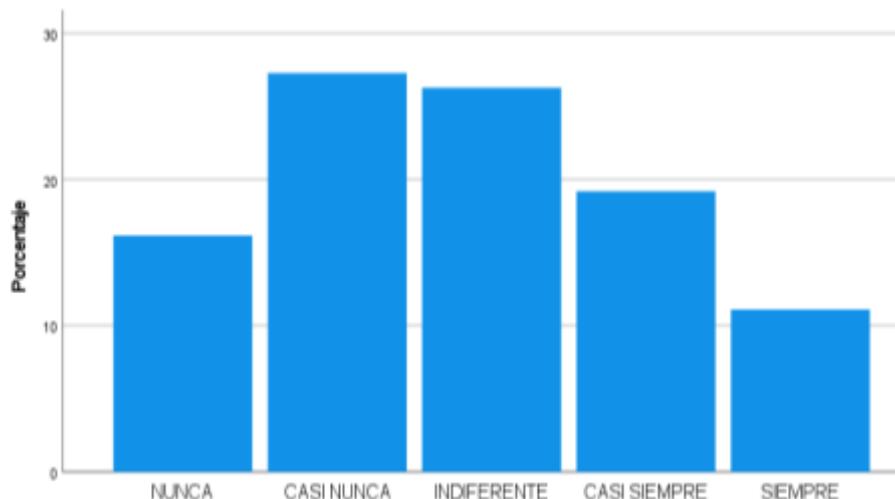
*Claridad en la comunicación de procedimientos tributarios.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	16	16,2	16,2	16,2
CASI NUNCA	27	27,3	27,3	43,4
INDIFERENTE	26	26,3	26,3	69,7
CASI	19	19,2	19,2	88,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	11	11,1	11,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Nota:** Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 17**

*Claridad en la comunicación de procedimientos tributarios.*



**Nota:** Tabla procesada a partir de la tabla 17

**Interpretación:** En la tabla 17 y en la figura 17 podemos detallar que la percepción de los contribuyentes indica una deficiencia en la comunicación escrita por parte del área encargada de los tributos. Esto puede implicar problemas como: Falta de claridad o accesibilidad en los canales informativos, débil difusión de documentos relacionados con pagos y procedimientos tributarios y desconocimiento por parte del público sobre dónde y cómo acceder a esa información.

**Tabla 18**

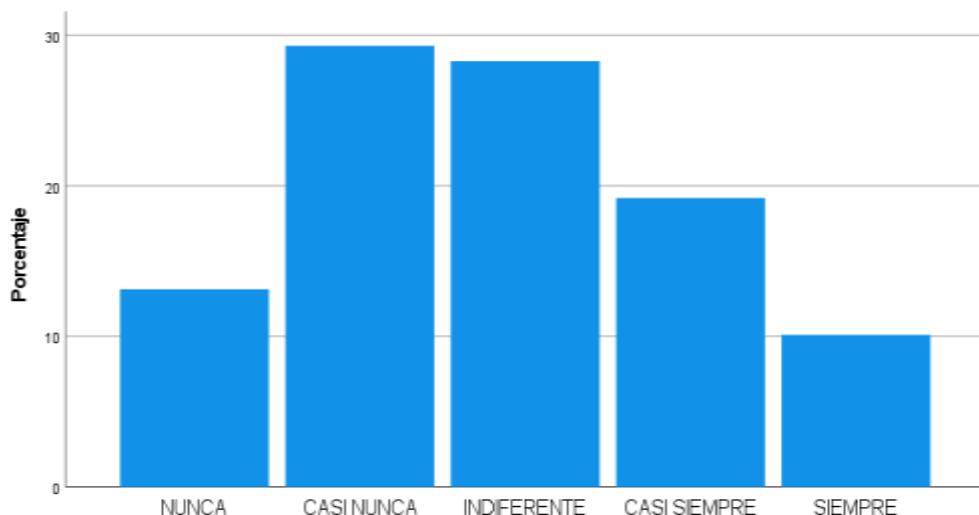
*Influencia de la corrupción en el incumplimiento tributario.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	13	13,1	13,1	13,1
CASI NUNCA	29	29,3	29,3	42,4
INDIFERENTE	28	28,3	28,3	70,7
CASI	19	19,2	19,2	89,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	10	10,1	10,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Nota:** Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 18**

*Influencia de la corrupción en el incumplimiento tributario.*



**Nota:** Tabla procesada a partir de la tabla 18

**Interpretación:** En la tabla 18 y en la figura 18 podemos detallar que una parte de la población sí percibe la corrupción como una causa válida para no cumplir con sus obligaciones tributarias (casi un tercio), la mayoría (más del 40%) no comparte esta justificación. La alta proporción de personas indiferentes también indica una posible desconexión o desconfianza hacia el sistema, lo cual podría ser un foco de atención para políticas públicas o campañas de concientización.

**Tabla 19**

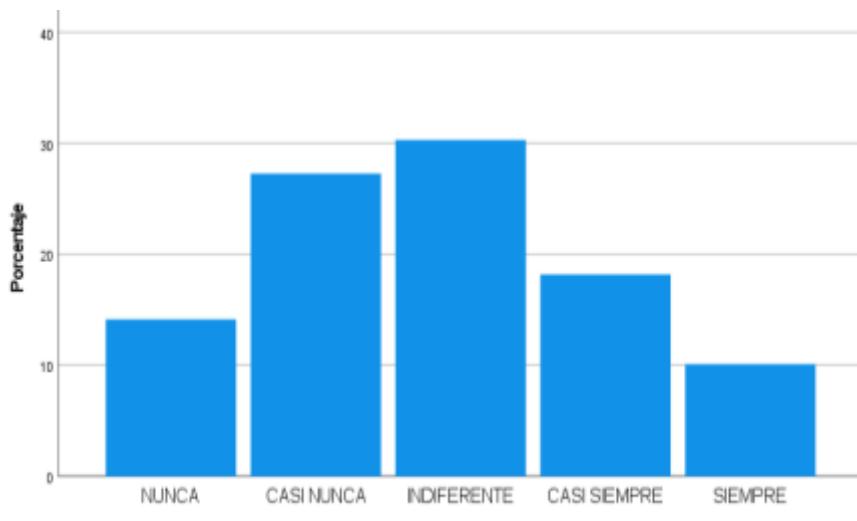
*Uso adecuado de los tributos en obras y servicios.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	14	14,1	14,1	14,1
CASI NUNCA	27	27,3	27,3	41,4
INDIFERENTE	30	30,3	30,3	71,7
CASI	18	18,2	18,2	89,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	10	10,1	10,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Cuestionario de Cultura Tributaria

**Figura 19**

*Uso adecuado de los tributos en obras y servicios.*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 19

**Interpretación:** En la tabla 19 y en la figura 19 podemos detallar Existe una tendencia predominante hacia la desconfianza o la percepción negativa respecto al uso del recaudo por parte de la administración pública. Aunque una parte de los encuestados confía en la gestión, la mayoría (más del 70%) no lo hace o es indiferente. Esto podría sugerir la necesidad de mejorar la comunicación, la transparencia y la rendición de cuentas de la administración para fortalecer la confianza ciudadana.

**Tabla 20**

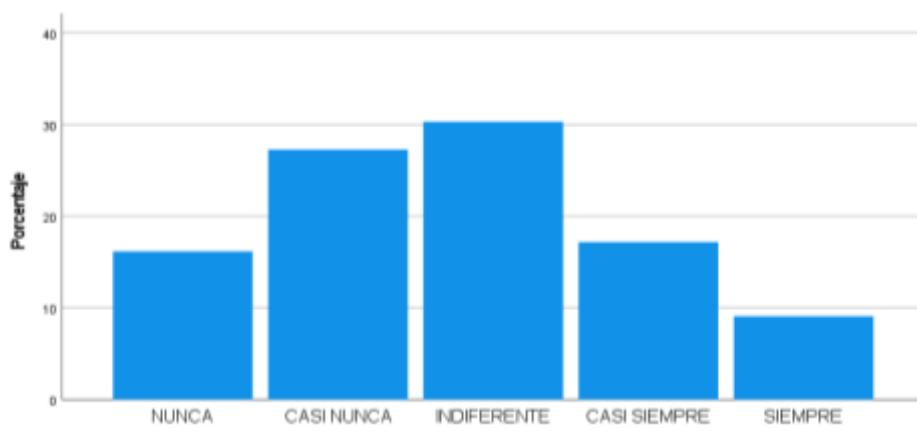
*Satisfacción con la gestión municipal respecto al uso de los tributos.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	16	16,2	16,2	16,2
CASI NUNCA	27	27,3	27,3	43,4
INDIFERENTE	30	30,3	30,3	73,7
CASI	17	17,2	17,2	90,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	9	9,1	9,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Cuestionario de Satisfacción Ciudadana

**Figura 20**

*Satisfacción con la gestión municipal respecto al uso de los tributos.*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 20

**Interpretación:** En la tabla 20 y en la figura 20 podemos detallar que la mayoría de los ciudadanos no están satisfechos o son indiferentes respecto a cómo la actual gestión municipal utiliza los tributos. Esta percepción puede ser el reflejo de una falta de transparencia, comunicación y resultados visibles por parte de la municipalidad. Es fundamental que la gestión mejore sus canales de información, rendición de cuentas y ejecución de proyectos para recuperar la confianza ciudadana.

**Tabla 21**

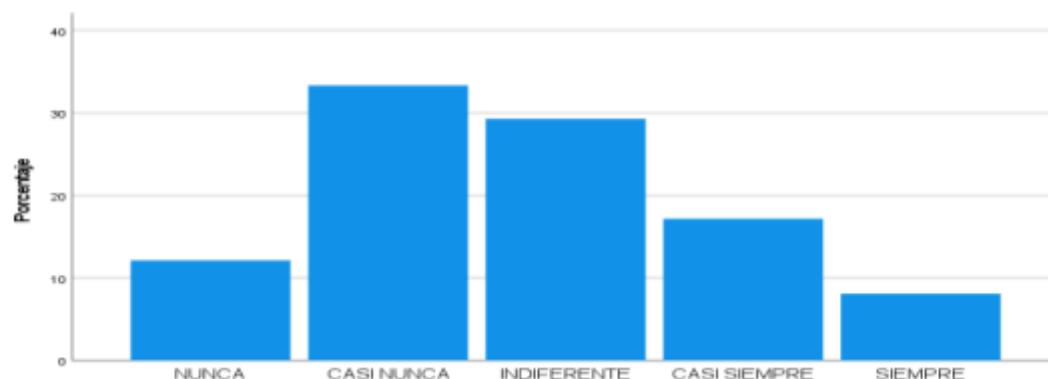
*Cumplimiento de expectativas sobre el desempeño del personal municipal.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	12	12,1	12,1	12,1
CASI NUNCA	33	33,3	33,3	45,5
INDIFERENTE	29	29,3	29,3	74,7
CASI	17	17,2	17,2	91,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	8	8,1	8,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Cuestionario de Satisfacción Ciudadana

**Figura 21**

*Cumplimiento de expectativas sobre el desempeño del personal municipal.*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 21

### Interpretación

En la tabla 21 y en la figura 21 podemos detallar que La percepción ciudadana es predominantemente negativa o neutra. Solo una cuarta parte de los encuestados (25,3%) tiene una percepción positiva (casi siempre o siempre), mientras que el resto expresa insatisfacción o indiferencia.

**Tabla 22**

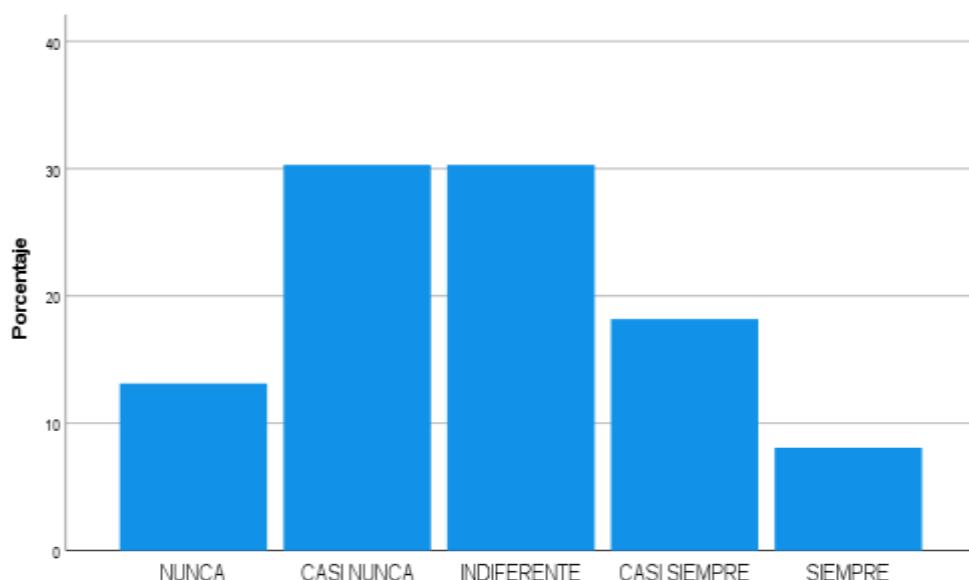
*Disponibilidad de la municipalidad para atender a los ciudadanos.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	13	13,1	13,1	13,1
CASI NUNCA	30	30,3	30,3	43,4
INDIFERENTE	30	30,3	30,3	73,7
CASI	18	18,2	18,2	91,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	8	8,1	8,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Cuestionario de Satisfacción Ciudadana

**Figura 22**

*Disponibilidad de la municipalidad para atender a los ciudadanos.*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 22

**Interpretación:** En la tabla 22 y en la figura 22 podemos detallar que La mayoría de los ciudadanos (más del 70%) no perciben una gestión municipal claramente accesible o cercana a la ciudadanía (entre respuestas negativas e indiferentes). Esto sugiere que hay una necesidad de mejorar la comunicación, participación ciudadana y transparencia por parte de la municipalidad para aumentar la confianza y el compromiso ciudadano.

**Tabla 23**

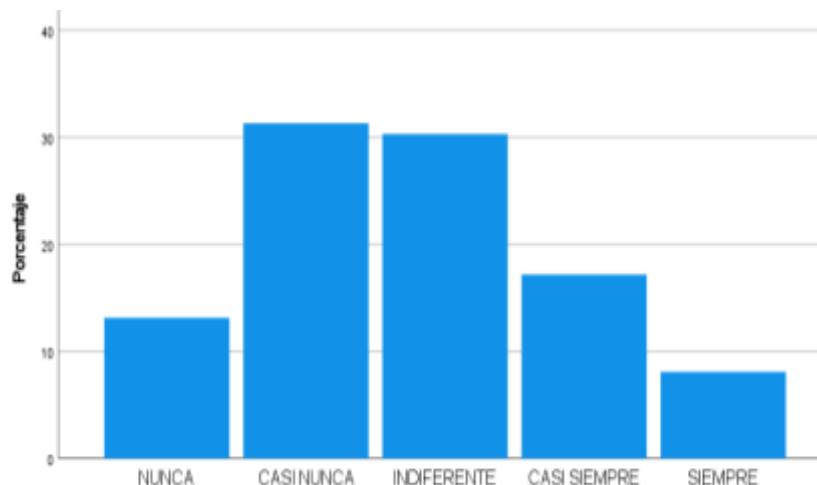
*Eficiencia en la atención de solicitudes y reclamos.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	13	13,1	13,1	13,1
CASI NUNCA	31	31,3	31,3	44,4
INDIFERENTE	30	30,3	30,3	74,7
CASI	17	17,2	17,2	91,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	8	8,1	8,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Cuestionario de Satisfacción Ciudadana

**Figura 23**

*Eficiencia en la atención de solicitudes y reclamos.*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 23

**Interpretación:** En la tabla 23 y en la figura 23 podemos detallar que la mayoría de los encuestados no percibe al personal municipal como eficiente al momento de atender solicitudes o reclamos. Esto representa una alerta para la gestión municipal, ya que la confianza en la atención ciudadana es clave para una buena relación con la comunidad.

Se recomienda implementar acciones de mejora en la atención al público, capacitación del personal, y mecanismos de seguimiento y evaluación del servicio.

**Tabla 24**

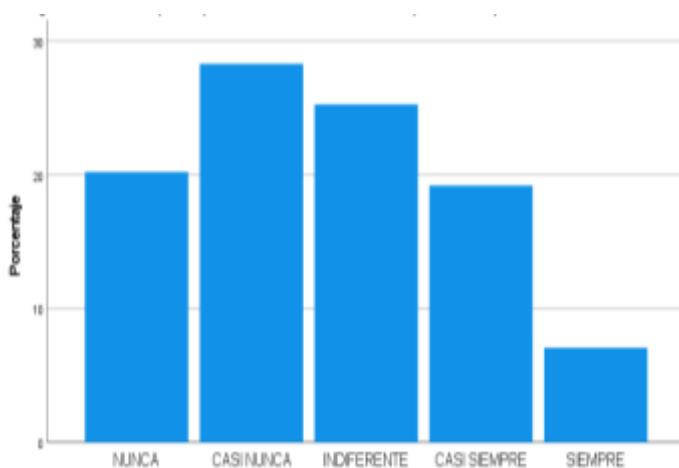
*Adecuación de los procesos de solución municipal.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	20	20,2	20,2	20,2
CASI NUNCA	28	28,3	28,3	48,5
INDIFERENTE	25	25,3	25,3	73,7
CASI	19	19,2	19,2	92,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	7	7,1	7,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Cuestionario de Satisfacción Ciudadana

**Figura 24**

*Adecuación de los procesos de solución municipal.*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 24

**Interpretación:** En la tabla 24 y en la figura 24 podemos detallar que la mayoría de los encuestados no confía en la efectividad de los procesos de solución que ofrece la municipalidad. Esto representa una alerta para la gestión pública, indicando la necesidad de revisar, transparentar y mejorar sus mecanismos de atención, respuesta y resolución de problemas ciudadanos.

**Tabla 25**

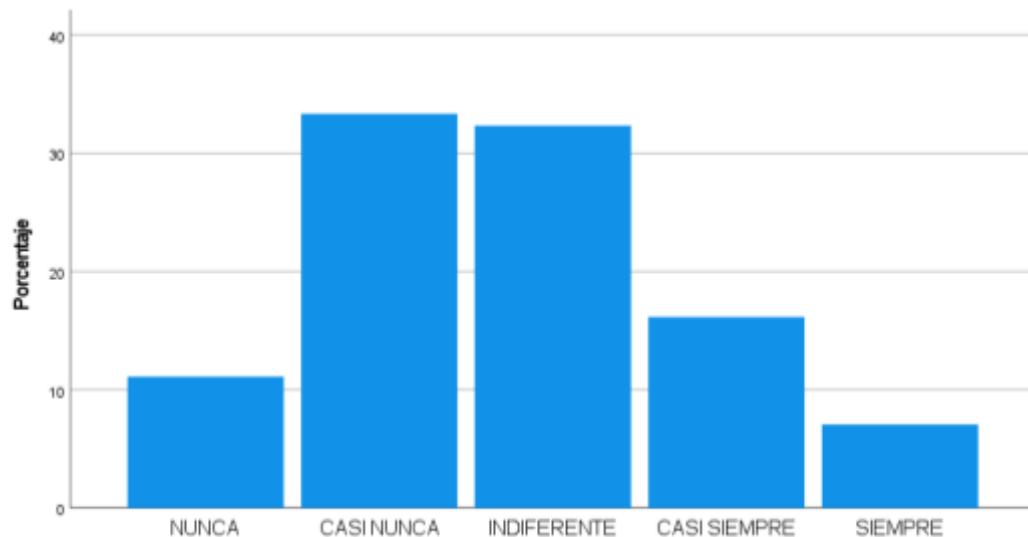
*Confianza en el trabajo realizado por la municipalidad.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	11	11,1	11,1	11,1
CASI NUNCA	33	33,3	33,3	44,4
INDIFERENTE	32	32,3	32,3	76,8
CASI	16	16,2	16,2	92,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	7	7,1	7,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Cuestionario de Satisfacción Ciudadana

**Figura 25**

*Confianza en el trabajo realizado por la municipalidad.*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 25

**Interpretación:** En la tabla 25 y en la figura 25 podemos detallar que la mayoría de los encuestados no confía o es indiferente al trabajo realizado por la municipalidad. Solo una minoría demuestra confianza activa. Esto indica un reto importante en la gestión municipal, especialmente en lo que respecta a la transparencia, eficiencia y comunicación con la comunidad.

**Tabla 26**

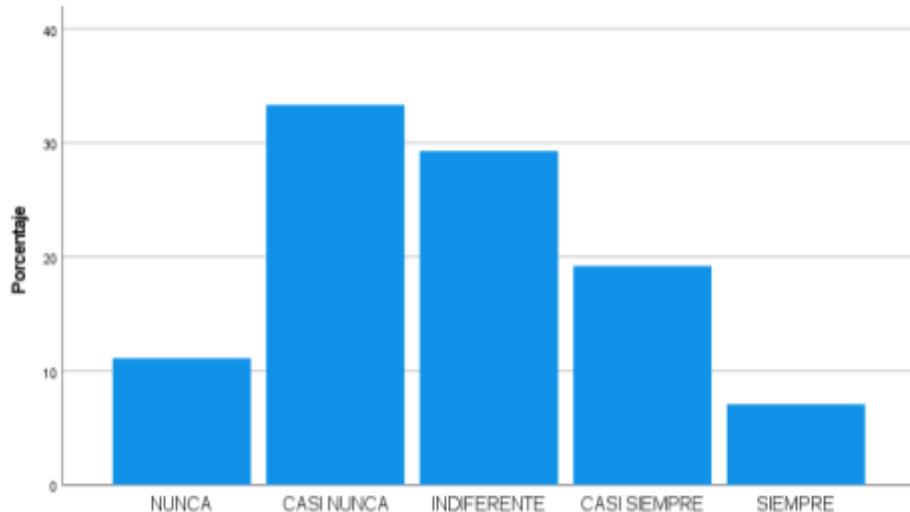
*Trabajo conjunto entre ciudadanía y municipalidad.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	11	11,1	11,1	11,1
CASI NUNCA	33	33,3	33,3	44,4
INDIFERENTE	29	29,3	29,3	73,7
CASI	19	19,2	19,2	92,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	7	7,1	7,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Cuestionario de Satisfacción Ciudadana

**Figura 26**

*Trabajo conjunto entre ciudadanía y municipalidad.*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 26

**Interpretación:** En la tabla 26 y en la figura 26 podemos detallar que la mayoría de las personas (73.7%) tienen una percepción negativa o indiferente respecto a la colaboración entre ciudadanos y la municipalidad (sumando “nunca”, “casi nunca” e “indiferente”). Solo un 26.3% considera que esta colaboración existe frecuentemente o siempre. Esto indica que, en general, la población siente que la relación de trabajo conjunto con la municipalidad es débil o poco frecuente, lo que podría señalar la necesidad de fortalecer la comunicación y colaboración entre ambos sectores para mejorar la percepción y el funcionamiento comunitario.

**Tabla 27**

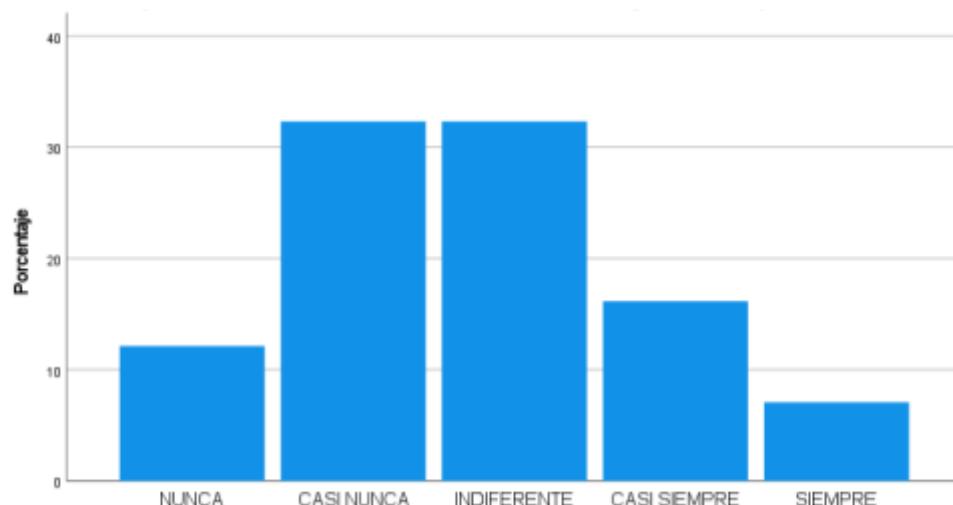
*Colaboración ciudadana con la gestión municipal.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	12	12,1	12,1	12,1
CASI NUNCA	32	32,3	32,3	44,4
INDIFERENTE	32	32,3	32,3	76,8
CASI	16	16,2	16,2	92,9
SIEMPRE				
SIEMPRE	7	7,1	7,1	100,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Cuestionario de Satisfacción Ciudadana

**Figura 27**

*Colaboración ciudadana con la gestión municipal*



*Nota:* Tabla procesada a partir de la tabla 27

**Interpretación:** En la tabla 27 y en la figura 27 podemos detallar que la mayoría de los usuarios no participan activamente en la gestión municipal, predominando actitudes de poca colaboración o indiferencia. Esto puede sugerir falta de motivación, confianza o información suficiente sobre la gestión municipal, o posibles barreras para la participación ciudadana.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre la cultura tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de tributos en la municipalidad provincial de San Miguel-Cajamarca,2025.

### Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad:

H0: La distribución estadística de la muestra es normal

H1: La distribución estadística de la muestra no es normal

Decisión:

Si el valor de Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor de Sig. es  $< 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

**Tabla 28**

#### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CULTURA	,189	99	,000	,931	99	,001
TRIBUTARIA						
SATISFACCIÓN	,152	99	,000	,970	99	,001
CIUDADANA						

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: (Datos de la investigación, 2024).

Gracias a la prueba de normalidad pudimos identificar el tipo de estadístico que se utilizó, optamos por utilizar Kolmogorov ya que nuestra muestra excede a 50 personas. De igual forma, se encontró que el valor de Sig. fue 0.000, el cual es menor a

0,005. Adicionalmente, los valores estadísticos para las dos variables difieren, lo que indica que la prueba es no paramétrica en función del valor de significancia. Como resultado, no existe una distribución normal, por lo que pasamos a trabajar con la Rho de Spearman.

## **5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados**

### **5.2.1. Análisis e interpretación de resultados**

En el **Objetivo General** podemos observar mediante la **tabla 3**, muestra que el valor de Sig. (Bilateral) es de 0,000. Por lo tanto, se rechaza  $H_0$  y se aprueba  $H_a$ . Además, se encuentra un coeficiente de correlación de 0,825, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre la cultura tributaria y la satisfacción ciudadana referente al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025. A su vez la hipótesis es significativa con las dos variables.

En el **Objetivo Específico 1** podemos observar mediante la **tabla 4**, muestra que el valor de Sig. (Bilateral) es de 0,002. Por lo tanto, se rechaza  $H_0$  y se aprueba  $H_1$ . Además, se encuentra un coeficiente de correlación de 0,797, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre la conciencia tributaria y la satisfacción ciudadana referente al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025. A su vez la hipótesis es significativa con las dos variables.

En el **Objetivo Específico 2** podemos observar mediante la **tabla 5**, muestra que el valor de Sig. (Bilateral) es de 0,000. Por lo tanto, se rechaza  $H_0$  y se aprueba  $H_2$ . Además, se encuentra un coeficiente de correlación de 0,631, lo que indica una correlación positiva considerable entre la educación cívica y la satisfacción ciudadana referente al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San

Miguel-Cajamarca durante el año 2025. A su vez la hipótesis es significativa con las dos variables.

En el **Objetivo Específico 3** podemos observar mediante la **tabla 6**, muestra que el valor de Sig. (Bilateral) es de 0,000. Por lo tanto, se rechaza  $H_0$  y se aprueba  $H_2$ . Además, se encuentra un coeficiente de correlación de 0,712, lo que indica una correlación positiva considerable entre la difusión, orientación tributaria y la satisfacción ciudadana referente al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025. A su vez la hipótesis es significativa con las dos variables.

### **5.2.2. Discusión de resultados**

La **hipótesis general**, que se plantea indica un Sig. ( $0,00 < 0,05$ ), este resultado nos hace aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula a su vez se encontró, ( $\text{Rho} = 0,825$ ) lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre la cultura tributaria y la satisfacción ciudadana referente al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca 2025, esto se relaciona con la investigación de Rodríguez (2023) examinó la relación entre la transparencia en la gestión fiscal y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos en diferentes países, a su vez encontró un Sig. ( $0,01 < 0,05$ ) una correlación de ( $\text{Rho} = 0,517$ ), lo que indicó una correlación entre ambas variables. Así como también, Condori y Aguilar, (2022) obteniendo un Sig. ( $0,00 < 0,05$ ) y ( $\text{Rho de Spearman} = 0,653$ ) lo que indica una correlación positiva media entre la cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de la Asociación de Comerciantes Unidos Tres de Mayo (ACUTM) de la Ciudad de Puerto Maldonado, 2020. Por otro lado, Ocas, (2021) obteniendo un Sig. ( $0,00 < 0,05$ ) y ( $\text{Rho de Spearman} = 0,494$ ) esto indica una correlación positiva media entre la cultura tributaria y la satisfacción del ciudadano con

respecto al uso de los tributos por el SEGAT en Trujillo, 2021. Por último, Alvarado y Ignacio, (2020) obtuvieron un Sig. ( $0,03 < 0,05$ ) y (Rho de Spearman = $0,811$ ) esto indica una correlación positiva muy fuerte entre la cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los comerciantes del Mercado San Antonio de la ciudad de Cajamarca, 2018.

**La hipótesis específica 1**, que se plantea indica un Sig. ( $0,02 < 0,05$ ), este resultado nos hace aceptar la hipótesis 1 y rechazar la nula a su vez se encontró, (Rho =  $0,797$ ) lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre la conciencia tributaria y la satisfacción ciudadana referente al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca 2025, esto se relaciona con la investigación de Ocas, (2021) obtuvo un Sig. ( $0,00 < 0,05$ ) y un (Rho =  $0,362$ ) donde indica una correlación media entre conciencia tributaria y la satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT en Trujillo, 2021. Por último, Condori y Aguilar, (2022) obtuvo un Sig. ( $0,01 < 0,05$ ) y un (Rho =  $0,490$ ) donde indica una correlación media entre la conciencia tributaria y en el cumplimiento de las obligaciones Tributarias de los Contribuyentes de la Asociación de Comerciantes Unidos Tres de Mayo (ACUTM) de la Ciudad de Puerto Maldonado,2020.

**La hipótesis específica 2**, que se plantea indica un Sig. ( $0,00 < 0,05$ ), este resultado nos hace aceptar la hipótesis 2 y rechazar la nula a su vez se encontró, (Rho =  $0,631$ ) lo que indica una correlación positiva considerable entre la educación cívica y la satisfacción ciudadana referente al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca 2025, esto se relaciona Condori y Aguilar, (2022) obtuvo un Sig. ( $0,00 < 0,05$ ) y un (Rho =  $0,318$ ) donde indica una correlación media entre la educación cívica y en el cumplimiento de las obligaciones Tributarias de los

Contribuyentes de la Asociación de Comerciantes Unidos Tres de Mayo (ACUTM) de la Ciudad de Puerto Maldonado,2020.

**La hipótesis específica 3**, que se plantea indica un Sig. (0,00 <0,05), este resultado nos hace aceptar la hipótesis 3 y rechazar la nula a su vez se encontró, ( $\text{Rho} = 0,712$ ) lo que indica una correlación positiva considerable entre la difusión, orientación tributaria y la satisfacción ciudadana referente al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca 2025, esto se relaciona Condori y Aguilar, (2022) obtuvo un Sig. (0,00 <0,05) y un ( $\text{Rho} = 0,120$ ) donde indica una correlación positiva muy baja entre la difusión, orientación tributaria y en el cumplimiento de las obligaciones Tributarias de los Contribuyentes de la Asociación de Comerciantes Unidos Tres de Mayo (ACUTM) de la Ciudad de Puerto Maldonado,2020.

### 5.3. Prueba de hipótesis

La figura 28 que muestra el grado de correlación entre las hipótesis fue proporcionada con el propósito de interpretar las hipótesis. Con la ayuda de esta tabla, pudimos determinar el rango en el que se encontraba cada resultado del procesamiento de datos del SPSS V27.

**Figura 28**

*Rango y correlación de coeficiente*

Rango	Relación
(-0,41 a -1,00)	Correlación negativa perfecta
(-0,76 a -0,90)	Correlación negativa muy fuerte
(-0,51 a -0,75)	Correlación negativa considerable
(-0,11 a -0,50)	Correlación negativa media
(-0,01 a -0,10)	Correlación negativa débil
0	no existe relación
(+0,01 a +0,10)	Correlación positiva débil
(+0,11 a +0,50)	Correlación positiva media
(+0,51 a +0,75)	Correlación positiva considerable
(+0,76 a +0,90)	Correlación positiva muy fuerte
(+0,91 a +1,00)	Correlación positiva perfecta

*Nota:* Recuperado de Hernández y Fernández, 1998, citado en Mondragón, 2014)

El grado de correlación entre las hipótesis se mostró en una tabla con el fin de interpretar las hipótesis. Al procesar los datos en el programa SPSS V27, gracias a esta tabla pudimos determinar el rango en el que se encontraba cada resultado.

### **5.3.1. Prueba de hipótesis general**

Ha: Existe relación entre la cultura tributaria de los ciudadanos y la satisfacción ciudadana referente al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025.

H0: No existe relación la cultura tributaria de los ciudadanos y la satisfacción ciudadana referente al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025.

Decisión:

- Si el valor de Sig. es  $\geq 0.05$  no se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor de Sig. es  $< 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

**Tabla 29**

*Prueba de hipótesis entre Cultura tributaria y satisfacción ciudadana.*

Rho de Spearman	CULTURA TRIBUTARIA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	CULTURA TRIBUTARIA	SATISFACCION CIUDADANA
	A		1,000	,825
		N	.	,000
	SATISFACCION CIUDADANA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,825	1,000
	A	N	,000	.
			99	99
			99	99

*Nota:* Cuestionarios de Cultura Tributaria y de Satisfacción Ciudadana

**Objetivo 1:** Determinar la relación entre la conciencia tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de tributos en la municipalidad provincial de San Miguel-Cajamarca,2024.

### 5.3.2. Prueba de hipótesis específica 1

Decisión:

- Si el valor de Sig. es  $\geq 0.05$  no se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor de Sig. es  $< 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

H1: Existe relación entre la conciencia tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025.

H0: No existe relación entre la conciencia tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025.

**Tabla 30**

*Prueba de hipótesis entre conciencia tributaria y satisfacción ciudadana.*

			CONCIENCIA TRIBUTARIA	SATISFACCION CIUDADANA
Rho de Spearman	CONCIENCI A TRIBUTARIA	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,797
		N	.	,002
	SATISFACCI ON CIUDADANA	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,797	1,000
		N	,002	.
		N	99	99

*Nota:* Cuestionarios de Cultura Tributaria y de Satisfacción Ciudadana

**Objetivo 2:** Determinar la relación entre la educación cívica tributaria con la satisfacción ciudadana con respecto al uso de tributos en la municipalidad provincial de San Miguel-Cajamarca,2025.

### 5.3.3. Prueba de hipótesis específica 2

Decisión:

- Si el valor de Sig. es  $\geq 0.05$  no se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor de Sig. es  $< 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

H2: Existe relación entre la educación cívica tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025.

H0: No existe relación entre la educación cívica tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025.

### **Tabla 31**

*Prueba de hipótesis entre la educación cívica y la satisfacción ciudadana.*

			EDUCACION CIVICA	SATISFACCIO N CIUDADANA
Rho de Spearman	EDUCACION CIVICA	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,631
		N	.	,000
	SATISFACCI ON CIUDADAN A	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,631	1,000
		N	,000	.
			99	99

**Nota:** Cuestionarios de Cultura Tributaria y de Satisfacción Ciudadana

**Objetivo 3:** Precisar la relación entre la difusión y orientación tributaria con respecto a la satisfacción ciudadana con respecto al uso de tributos en la municipalidad provincial de San Miguel-Cajamarca,2025.

#### **5.3.4. Prueba de hipótesis específica 3**

Decisión:

- Si el valor de Sig. es  $\geq 0.05$  no se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor de Sig. es  $< 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

H3: Existe relación entre de la difusión, orientación tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025.

H0: No existe relación entre de la difusión, orientación tributaria y la satisfacción ciudadana con respecto al uso de los tributos municipales en la Municipalidad Provincial de San Miguel-Cajamarca durante el año 2025.

**Tabla 32**

*Prueba de hipótesis entre la difusión, orientación tributaria y la satisfacción ciudadana.*

			DIFUSIÓN ORIENTACIÓN TRIBUTARIA	SATISFACCI ÓN CIUDADANA
Rho de Spearman	DIFUSIÓN ORIENTACI ÓN TRIBUTARIA	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 . .	,712 ,000
		N	99	99
	SATISFACCI ÓN CIUDADANA	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,712 ,000	1,000 . .
		N	99	99

*Nota:* Cuestionarios de Cultura Tributaria y de Satisfacción Ciudadana

## Conclusiones

Se concluye, con respecto al objetivo general que el valor de significancia bilateral ( $\text{Sig.} = 0,000$ ) fue inferior al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0,05$ ), lo que permitió rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Asimismo, el coeficiente de correlación obtenido ( $r = 0,825$ ) evidenciando una relación positiva muy fuerte entre la cultura tributaria y la satisfacción ciudadana respecto al uso de los tributos municipales. Estos resultados indican que, a mayor nivel de cultura tributaria, mayor es la satisfacción de los ciudadanos en relación con la gestión de los recursos municipales. En consecuencia, la hipótesis formulada resultó estadísticamente significativa, confirmando la existencia de una asociación sólida entre ambas variables en la Municipalidad Provincial de San Miguel, Cajamarca, durante el año 2025.

Respecto al objetivo específico 1, se concluye que el valor de significancia bilateral ( $\text{Sig.} = 0,002$ ) es menor al nivel de significancia de 0,05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ). De igual manera, el coeficiente de correlación de 0,797 demostró una relación positiva muy fuerte entre la conciencia tributaria y la satisfacción ciudadana respecto al uso de los tributos municipales. Esto evidencia que un mayor nivel de conciencia tributaria se asocia con una mayor satisfacción ciudadana en relación con la gestión tributaria en la Municipalidad Provincial de San Miguel, Cajamarca, durante el año 2025. Por lo tanto, la hipótesis planteada para este objetivo específico resulta estadísticamente significativa, confirmando una relación consistente entre ambas variables.

En relación con el objetivo específico 2, se concluye que el valor de significancia bilateral ( $\text{Sig.} = 0,000$ ) es inferior al nivel de significancia de 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_2$ ). Asimismo, el coeficiente de correlación obtenido ( $r = 0,631$ ) revela una correlación positiva

considerable entre la educación cívica y la satisfacción ciudadana respecto al uso de los tributos municipales. Estos resultados indican que un mayor nivel de educación cívica se relaciona con una mayor satisfacción ciudadana en cuanto a la administración de los tributos en la Municipalidad Provincial de San Miguel, Cajamarca, durante el año 2025. En consecuencia, la hipótesis formulada es estadísticamente significativa, validando una relación relevante entre ambas variables.

Finalmente, con respecto al objetivo específico 3, se concluye que el valor de significancia bilateral ( $\text{Sig.} = 0,000$ ) es menor al nivel de significancia de 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_2$ ). Del mismo modo, el coeficiente de correlación de 0,712 evidenció una correlación positiva considerable entre la difusión y orientación tributaria y la satisfacción ciudadana respecto al uso de los tributos municipales. Esto quiere decir que una mayor difusión y orientación tributaria se asocia con un mayor nivel de satisfacción ciudadana en relación con la gestión de los tributos en la Municipalidad Provincial de San Miguel, Cajamarca, durante el año 2025. Por lo tanto, la hipótesis planteada resultó estadísticamente significativa, confirmando una relación importante entre ambas variables.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a la Municipalidad Provincial de San Miguel, a través de sus áreas de administración tributaria y participación ciudadana, implementar y fortalecer campañas educativas permanentes sobre cultura tributaria dirigidas a los distintos sectores de la población. Esta recomendación se sustenta en la necesidad de reducir el desconocimiento sobre las obligaciones tributarias y el uso de los recursos públicos. La finalidad es promover una mayor conciencia ciudadana respecto a la importancia del cumplimiento tributario, lo que contribuirá a mejorar la recaudación municipal y fortalecer la confianza de los contribuyentes en la gestión pública.

Se recomienda a la Municipalidad Provincial de San Miguel establecer alianzas estratégicas con las instituciones educativas del nivel escolar y técnico del ámbito local, a fin de incorporar contenidos relacionados con la responsabilidad fiscal y ciudadana en sus programas formativos. Esta recomendación se plantea debido a que la formación temprana en valores cívicos y tributarios influye positivamente en el comportamiento futuro de los ciudadanos. El propósito es fortalecer la conciencia tributaria desde edades tempranas, promoviendo una cultura de cumplimiento y corresponsabilidad social a largo plazo.

Se recomienda a la Municipalidad Provincial de San Miguel promover espacios de diálogo, capacitación y participación ciudadana que fomenten la educación cívica y el involucramiento de la población en los asuntos públicos. Esta recomendación se justifica en la necesidad de generar una relación más cercana entre la gestión municipal y la ciudadanía. El objetivo es que los ciudadanos comprendan mejor sus derechos y deberes tributarios, se sientan partícipes en la toma de decisiones y valoren el impacto de los tributos en el desarrollo local.

Se recomienda a la Municipalidad Provincial de San Miguel optimizar y diversificar los canales de información sobre los procesos tributarios, haciendo uso de medios accesibles como redes sociales, portales web institucionales, radio local y oficinas móviles de atención. Esta recomendación responde a la necesidad de mejorar la comunicación y el acceso a información clara y oportuna. La finalidad es orientar de manera transparente y personalizada a los contribuyentes, facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y reforzar la percepción positiva sobre el uso eficiente de los recursos recaudados.

## Referencias

- Aliaga, B. H. (2024). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa minera San Roque FM S.A.C. Ancash, 2023* [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola].  
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/6c464651-1f76-445c-85e8-938cfecde43d>
- Alvarado, E., & Ignacio, M. E. (2020). *La cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los comerciantes del mercado San Antonio de la ciudad de Cajamarca, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1201>
- Armas M y Colmenares, M. (2009). Educación para el desarrollo de la cultura tributaria. código=2937210. Comunicación Social 4(6) 141-160.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?>
- Armestar, Y. J. (2018). *La cultura tributaria y su influencia en la evasión de impuestos de las empresas de servicios del Perú: Caso MANNA S.A.C. Chimbote, 2014* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote].  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/3051>
- Atoche, R. M. (2016). *La cultura tributaria y su impacto en el cumplimiento de las obligaciones tributarias mensuales de IGV-renta en los comerciantes minoristas de abarrotes del mercado modelo de Sullana en el año 2015.* [Tesis de Maestría, Universidad Católica los Ángeles Chimbote].  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/1094>
- Bravo Salas, F. (2011). *Los valores personales no alcanzan para explicar la conciencia tributaria: Experiencia en el Perú.* En Centro Interamericano de

Administraciones Tributarias (CIAT), *Revista de Administración Tributaria* (N.º 31).

[https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista\\_31/Espanol/revista\\_ebook\\_31\\_2011.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista_31/Espanol/revista_ebook_31_2011.pdf)

Cárdenas Manrique, D. P. (2021). *Análisis de la calidad del servicio que brinda la empresa Alcomex Cajamarca E.I.R.L. y su relación con la fidelización del cliente, año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Chota]. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4235>

Condori, E., & Aguilar, Y. Y. (2022). *La cultura tributaria y su relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de la asociación de comerciantes unidos Tres de Mayo (ACUTM) de la ciudad de Puerto Maldonado, 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios].

<http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/811>

Gallardo Saucedo, R. (2022). *Cultura tributaria y obligaciones tributarias en los contribuyentes acogidos al Nuevo Régimen Único Simplificado del distrito de Cajamarca, 2022* [Tesis de licenciatura/maestría, Universidad Nacional Autónoma de Chota]. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/5365>

Gómez G, Elías, F. A. & Vásquez M. A. (2024). Cultura tributaria y cumplimiento tributario en personas generadoras de rentas de cuarto categoría en Perú. *Cuadernos de Contabilidad* (25). 2500 – 6045.

<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/38822/31016>

Gonzalez Ortiz, D. (2010). *Otras obligaciones tributarias – Tema 3 (C05: Dret Empresarial II)*. Universitat Jaume I. <http://hdl.handle.net/10234/22719>

Guevara, L. E. (2024). *Ética fiscal tributaria y su relación con el cumplimiento tributario de los representantes de las empresas de venta de agregados del distrito de Chota, 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/6713>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.a ed.). McGRAW-HILL. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADA%20Investigacion%20Cientifica%20ta%20ed.pdf>

Llanque Chura, M. M. (2019). *Análisis de los contenidos curriculares y su influencia en la cultura tributaria de los estudiantes en los colegios de Jornada Escolar Completa en la región de Puno en el periodo 2016–2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano].

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/12934>

López Dávila, X. P. (2025). *La cultura tributaria y el cumplimiento de obligaciones tributarias de renta de trabajo en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Chota].

<http://hdl.handle.net/20.500.14074/8168>

López, J. (9 de octubre de 2019). *Población estadística*.

<https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>

López, L. J., Olivera, S. J., & Tinoco, D. A. (2022). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria* [Tesis de Maestría, Esan]. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1377>

- Luque, D. D. & Luque, P. S., (2022). La cultura tributaria y su influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en los clientes del estudio contable LL de la ciudad de Pilar, 2023. *Revista Ciencia Latina Internacional*. 8(5), 2707 - 2215. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/13942/19986>
- Montoya, C. A., & Boyero, M. R. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y competitividad organizacional. *Revista Científica «Visión de Futuro»*, 20(2), 1-20.  
[https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf?utm_source=chatgpt.com)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). METODOLOGIA\_DE\_LA\_INVESTIGACION\_5TA\_EDICION-libre.pdf (5.a ed.). [www.biblioteca.cij.gob.mx](http://www.biblioteca.cij.gob.mx)
- Ocas, A. C. (2021). *Cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo—2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63286>
- Ocas, A. D. C. (2021). *Cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de los tributos por el SEGAT, Trujillo—2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63286>
- Ortega, I. L. (2019). *La cultura tributaria y su incidencia en la formalización de las Mypes de la provincia de san pablo—Región Cajamarca. Año 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].  
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3268>

Palma A. M., Plúa K. A. & Cedeño J. A. (2022). Cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones fiscales en el Cantón Quevedo, 2022. *Revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*. 3(2), 1433-1450.  
<https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/193/176>

Pasco, E. M. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la agencia de viaje Inka Wasi Travel*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9540>

Pimenta, C., Pessoa, M., Varea, M., Arosteguierry, A., Williams, M., Fainboim Yaker, I., De Albuquerque, C., Vargas, J. A., Cavanagh, J., Fernández Benito, A., Chan, J. L., Uña, G., & Rezai, N. (2015). *Gestión financiera pública en América Latina: la clave de la eficiencia y la transparencia*. <https://doi.org/10.18235/0000083>

REDHECS REDHECS: *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Construcción*  
 Rodríguez, A., & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. 82, 179-200.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Rodríguez, J. L. (2023). *La responsabilidad social empresarial y la cultura tributaria en las Empresas Textiles de Gamarra*, 2021.  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/8808>

Silvera, C. S. (2024). *Evasión tributaria y cumplimiento de obligaciones tributarias en el Parque Industrial de Huaycán, Ate Vitarte*, 2023 [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/146869>

- Vadillo, M. T. P. (2013). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. ESIC Editorial.
- Vásquez, M. O., & Ramírez, E. C. (2020). Cultura tributaria y cumplimiento de las obligaciones tributarias. *UCV Hacer*, 9(4), Article 4.  
<https://doi.org/10.18050/ucv-hacer.v9i4.2647>
- Villasmil, M. del C., Maza Cabrera, C. A., Barros Padilla, J., & Torres Palacio, J. C. (2024). Cultura tributaria en Colombia: Un análisis del cumplimiento de obligaciones fiscales. *Revista de ciencias sociales*, 30(Extra 9 (Especial)), 422-436. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9645079>
- Vizcaya, D. (2023). Evolución de los estilos de liderazgo. Universidad Militar Nueva Granada, 2(27). <https://repository.unimilitar.edu.co/items/c90be5ba-72ea-4582-97a2-aaa4c8ffb34c>

## Apéndices

### Apéndice A. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE CECA

#### **INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA CULTURA TRIBUTARIA**

Cuestionario dirigido a los pobladores de la provincia de San Miguel para medir la cultura tributaria.

Instrucciones: Coloque un aspa (X) en el número de la alternativa que considere que se parece más a la realidad.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Indiferente
4. Casi siempre
5. Siempre

1 2 3 4 5

#### Ítems

##### **Conciencia tributaria**

1. ¿Usted cumple voluntariamente con las normas tributarias?
2. ¿Usted tiene conocimiento de que con el pago de Tributos se realizarán obras y/o servicios?
3. ¿Usted considera que los servicios públicos o arbitrios se prestan a su satisfacción?
4. ¿Usted paga puntualmente sus tributos en los plazos de ley?
5. ¿Usted sigue pagando sus impuestos a pesar de que otros ciudadanos no lo hagan?
6. ¿Usted va motivado a pagar sus impuestos?

##### **Educación cívica tributaria**

7. ¿Considera usted que se debe brindar formación cívica tributaria en las escuelas?
8. ¿Relaciona usted el cumplimiento de pago de tributos con los "valores"?
9. ¿Considera usted que la educación cívica tributaria genera conciencia tributaria?
10. ¿Considera usted que la difusión a través de ferias y concursos genera conciencia tributaria?
11. ¿Percibe usted positivamente a la administración Municipal cuando realiza este tipo de eventos recreativos para el pago de tributos?
12. ¿Considera usted que es posible enseñar el pago voluntario y consciente de tributos?

##### **Difusión y orientación tributaria**

13. ¿Considera usted que la municipalidad informa el destino y el uso de la recaudación?
14. ¿Para usted, las autoridades realizan las rendiciones de cuentas?
15. ¿Considera usted que existe personal capacitado y exclusivo para información al contribuyente?
16. ¿Para usted, existen comunicaciones escritas a



- disposición de los contribuyentes para el pago de tributos y/o procedimientos del área?
17. ¿Cree usted que la corrupción generalizada es una causa para que el contribuyente no pague sus tributos?
18. ¿Considera usted que la administración emplea correctamente el recaudo en obras y/o servicios?
- 

### INSTRUMENTO PARA EVALUAR SATISFACCIÓN CIUDADANA

Cuestionario dirigido a los pobladores de la provincia de San Miguel para medir la satisfacción ciudadana.

Instrucciones: Coloque un aspa (X) en el número de la alternativa que considere que se parece más a la realidad.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Indiferente
4. Casi siempre
5. Siempre

<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
--------------	----------	----------	----------	----------	----------

#### Fiabilidad

1. ¿Usted se siente satisfecho con la capacidad de cumplimiento de la actual gestión municipal en cuanto al uso de sus tributos?
2. ¿La labor realizada por el personal de la municipalidad cumple sus expectativas?

#### Capacidad de Respuesta

3. ¿Usted considera que la actual gestión municipal se encuentra a disposición de los ciudadanos?
4. ¿Al realizar una solicitud o reclamo, el personal de la municipalidad le brindó un servicio de manera eficiente?

#### Seguridad

5. ¿Considera usted que los procesos de solución brindados por la municipalidad son los adecuados?
6. ¿Usted siente confianza con el trabajo realizado por la municipalidad?

#### Empatía

7. ¿Usted considera que existe un trabajo mutuo entre los ciudadanos y la municipalidad?
8. ¿Usted como usuario colabora de manera mutua con la gestión municipal actual?

## Apéndice B. Prueba de Fiabilidad del instrumento de recolección de datos

### *La escala de Medición de Alfa de Cronbach*

<b>Coeficiente</b>	<b>Interpretación</b>
0	Relación nula
0 - 0,2	Relación muy baja
0,2 - 0,4	Relación baja
0,4 - 0,6	Relación moderada
0,6 - 0,8	Relación alta
0,8 – 1	Relación muy alta
1	Relación perfecta

Fuente: (George & Mallery, 2003, p. 231)

### *Confiabilidad para la variable cultura tributaria*

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	18

Nota: (Datos de la investigación, 2025).

Se ilustra que la fiabilidad para la variable cultura tributaria es de 0,869 de nuestro instrumento está altamente correlacionada con el alfa de Cronbach y se encuentra dentro de un rango aceptable.

### *Confiabilidad para la variable satisfacción ciudadana*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	08

Nota: (Datos de la investigación, 2025).

Se ilustra que la fiabilidad para la variable satisfaccion ciudadana es de 0,919 de nuestro instrumento está altamente correlacionada con el alfa de Cronbach y se encuentra dentro de un rango aceptable.

## Anexos

### Anexo 1 . Validación de instrumentos.

#### VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL PENSAMIENTO CRÍTICO (JUICIO DE EXPERTO)

Yo, Luis Enrique Zelaya de los Santos,  
identificado con DNI N° 26723433, con grado académico de:  
Doctor  
Universidad: Nacional de Cajamarca,

Hago constar que he leído y revisado los veinticuatro (18) ítems correspondientes a la Tesis de pre grado: "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025"

Los ítems del cuestionario están distribuidos en tres (03) dimensiones de apoyo a la Cultura tributaria: Conciencia tributaria (6 ítems), Educación cívica tributaria (06 ítems), Difusión y orientación tributaria (6 ítems). Para la evaluación de los ítems, se tomaron en cuenta cinco (05) indicadores, en nunca, casi nunca, indiferente, casi siempre y siempre. El instrumento corresponde a la tesis: "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025"

Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

CUESTIONARIO DE ENCUESTA		
Nº de ítems	Nº de ítems válidos	% de ítems válidos
18	18	100

Lugar y fecha: Cajamarca, 26 de Mayo de 2025

Nombres y Apellidos del Evaluador: Luis Zelaya de los Santos,



FIRMA DEL EVALUADOR

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL PENSAMIENTO  
CRÍTICO**  
**(JUICIO DE EXPERTO)**

Apellidos y Nombres del Evaluador: Velaya de los Santos, Luis Enrique

Título: "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025"

Variable: Cultura tributaria.

Autor: Lenin Jhander Mendoza Guevara.

Fecha: Cajamarca, 26 de Mayo de 2025.

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión/índicador		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia)	
1	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19								
20								



.....

FIRMA

DNI: 26123433

**VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL PENSAMIENTO CRÍTICO  
(JUICIO DE EXPERTO)**

Yo, Juan Enrique Zelaya de los Santos,  
identificado con DNI N° 26123433, con grado académico de:  
Doctor  
Universidad: Nacional de Cajamarca.

Hago constar que he leído y revisado los veinticuatro (8) ítems correspondientes a la Tesis de pre grado: "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025"

Los ítems del cuestionario están distribuidos en cuatro (04) dimensiones de apoyo a la Satisfacción ciudadana: Fiabilidad (2 ítems), Capacidad de Respuesta (2 ítems), Seguridad (2 ítems) y Empatía (2 ítems). Para la evaluación de los ítems, se tomaron en cuenta cinco (05) indicadores: en nunca, casi nunca, indiferente, casi siempre y siempre. El instrumento corresponde a la tesis: "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025". Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

CUESTIONARIO DE ENCUESTA		
Nº de ítems	Nº de ítems válidos	% de ítems válidos
08	08	100

Lugar y fecha: Cajamarca, 26 de Mayo de 2025

Nombres y Apellidos del Evaluador: Juan Zelaya de los Santos,



**FIRMA DEL EVALUADOR**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL PENSAMIENTO  
CRÍTICO**  
**(JUICIO DE EXPERTO)**

Apellidos y Nombres del Evaluador: Zelaya de los Santos, Luis.

Título: "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025"

Variable: Satisfacción ciudadana.

Autor: Lenin Jhander Mendoza Guevara.

Fecha: Cajamarca, 16 de Mayo de 2025.

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia)			
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	SI	NO	Pertinencia con la variable y dimensiones	SI	NO		Pertinencia con la dimensión indicador	SI	NO
1										
2	X			X		X				
3	X			X		X				
4	X			X		X				
5	X			X		X				
6	X			X		X				
7	X			X		X				
8	X			X		X				
9	.			X		X				
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										



-----  
FIRMA

DNI: 26723433

**VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL PENSAMIENTO CRÍTICO  
(JUICIO DE EXPERTO)**

Yo, WALDIR WIBERTO DÍAZ CABRERA,  
 identificado con DNI N° 27732528, con grado académico de:  
DOCTOR EN EDUCACIÓN  
 Universidad: NACIONAL DE CAJAMARCA.

Hago constar que he leído y revisado los veinticuatro (8) ítems correspondientes a la Tesis de pre grado: "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025"

Los ítems del cuestionario están distribuidos en cuatro (04) dimensiones de apoyo a la Satisfacción ciudadana: Fiabilidad (2 ítems), Capacidad de Respuesta (2 ítems), Seguridad (2 ítems) y Empatía (2 ítems). Para la evaluación de los ítems, se tomaron en cuenta cinco (05) indicadores: en nunca, casi nunca, indiferente, casi siempre y siempre. El instrumento corresponde a la tesis: "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025"

Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

CUESTIONARIO DE ENCUESTA		
Nº de ítems	Nº de ítems válidos	% de ítems válidos
08	08	100

Lugar y fecha: Cajamarca, 26 de Mayo de 2025

Nombres y Apellidos del Evaluador: WALDIR DÍAZ CABRERA

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL PENSAMIENTO  
CRÍTICO  
(JUICIO DE EXPERTO)**

Apellidos y Nombres del Evaluador: Díaz Guevara, WILFRIDO WIBERTO

Título: "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025"

Variable: Satisfacción ciudadana.

Autor: Lenin Jhander Mendoza Guevara.

Fecha: Cajamarca, 26 de MAYO de 2025.

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión /índicador		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia)	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								

DNI: 27732628

**VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL PENSAMIENTO CRÍTICO  
(JUICIO DE EXPERTO)**

Yo, WALDIR WILBERTO DÍAZ CABREDA,  
 identificado con DNI N° 27732528, con grado académico de:  
Doctor en EDUCACIÓN  
 Universidad: NACIONAL DE CAJAMARCA

Hago constar que he leído y revisado los veinticuatro (18) ítems correspondientes a la Tesis de pre grado: "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025"

Los ítems del cuestionario están distribuidos en tres (03) dimensiones de apoyo a la Cultura tributaria: Conciencia tributaria (6 ítems), Educación cívica tributaria (06 ítems), Difusión y orientación tributaria (6 ítems). Para la evaluación de los ítems, se tomaron en cuenta cinco (05) indicadores, en nunca, casi nunca, indiferente, casi siempre y siempre. El instrumento corresponde a la tesis: "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025". Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

CUESTIONARIO DE ENCUESTA		
Nº de ítems	Nº de ítems válidos	% de ítems válidos
18	18	100

Lugar y fecha: Cajamarca, 26 de MAYO de 2025

Nombres y Apellidos del Evaluador: WALDIR DÍAZ CABREDA

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL PENSAMIENTO CRÍTICO  
(JUICIO DE EXPERTO)**

Apellidos y Nombres del Evaluador: DIAZ CABEZA, MUNDIR WIBERTO

Título: "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL CAJAMARCA, 2025"

Variable: Cultura tributaria.

Autor: Lenin Jhander Mendoza Guevara.

Fecha: Cajamarca, 26 de MAYO de 2025.

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia)
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	SI	NO	Pertinencia con la variable y dimensiones	SI	NO	Pertinencia con la dimensión /índicador	SI	
1	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	X	X	X	X	X	X	X	X	X
13	X	X	X	X	X	X	X	X	X
14	X	X	X	X	X	X	X	X	X
15	X	X	X	X	X	X	X	X	X
16	X	X	X	X	X	X	X	X	X
17	X	X	X	X	X	X	X	X	X
18	X	X	X	X	X	X	X	X	X
19									
20									

  
IRM  
DNI: 27732528

**VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL PENSAMIENTO CRÍTICO  
(JUICIO DE EXPERTO)**

Yo, Carmela Melchora Nacarino Díaz  
 identificado con DNI N° 41911540, con grado académico de  
Magíster  
 Universidad: Nacional de Cajamarca.

Hago constar que he leído y revisado los veinticuatro (18) ítems correspondientes a la Tesis de pre grado, "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025"

Los ítems del cuestionario están distribuidos en tres (03) dimensiones de apoyo a la Cultura tributaria: Conciencia tributaria (6 ítems), Educación cívica tributaria (06 ítems), Difusión y orientación tributaria (6 ítems). Para la evaluación de los ítems, se tomaron en cuenta cinco (05) indicadores: en nunca, casi nunca, indiferente, casi siempre y siempre. El instrumento corresponde a la tesis: "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025"

Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

CUESTIONARIO DE ENCUESTA		
Nº de ítems	Nº de ítems válidos	% de ítems válidos
18	18	100

Lugar y fecha: Cajamarca, 26 de mayo de 2025

Nombres y Apellidos del Evaluador: Carmela Melchora Nacarino Díaz



.....  
FIRMA DEL EVALUADOR

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL PENSAMIENTO  
CRÍTICO  
(JUICIO DE EXPERTO)**

Apellidos y Nombres del Evaluador: Lenin Jhander Mendoza Guevara

Título: "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL AJAMARCA, 2025"

Variable: Cultura tributaria.

Autor: Lenin Jhander Mendoza Guevara.

Fecha: Cajamarca, 26 de mayo de 2025.

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión indicador		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia)	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	SI		SI		SI		SI	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19								
20								

FIRMA

DNI: 45911540

**VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL PENSAMIENTO CRÍTICO  
(JUICIO DE EXPERTO)**

Yo, Carmela Melchora Nacorino Díaz,  
 identificado con DNI N° 17911540, con grado académico de:  
Magíster  
 Universidad: Nacional de Cajamarca.

Hago constar que he leído y revisado los veinticuatro (8) ítems correspondientes a la Tesis de pre grado, "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025"

Los ítems del cuestionario están distribuidos en cuatro (04) dimensiones de apoyo a la Satisfacción ciudadana: Fiabilidad (2 ítems), Capacidad de Respuesta (2 ítems), Seguridad (2 ítems) y Empatía (2 ítems). Para la evaluación de los ítems, se tomaron en cuenta cinco (05) indicadores: en nunca, casi nunca, indiferente, casi siempre y siempre. El instrumento corresponde a la tesis: "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025"

Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

CUESTIONARIO DE ENCUESTA		
Nº de ítems	Nº de ítems válidos	% de ítems válidos
08	08	100

Lugar y fecha: Cajamarca, 26 de mayo de 2025

Nombres y Apellidos del Evaluador: Carmela Melchora, Nacorino Díaz.

.....  
FIRMA DEL EVALUADOR

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL PENSAMIENTO  
CRÍTICO  
(JUICIO DE EXPERTO)**

Apellidos y Nombres del Evaluador: Nicanor Díaz, Carmelo Melchoro

Título: "CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025"

Variable: Satisfacción ciudadana.

Autor: Lenin Jhander Mendoza Guevara.

Fecha: Cajamarca, 26 de mayo de 2025.

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión /índicador		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad e coherencia)		SI	NO
1	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
2	X		X		X		X			
3	X		X		X		X			
4	X		X		X		X			
5	X		X		X		X			
6	X		X		X		X			
7	X		X		X		X			
8	X		X		X		X			
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

.....  
FIRMA

DNI: 17911640

## Anexo 2. Resolución de consejo



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**"NORTE DE LA UNIVERSIDAD PERUANA"**  
**Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas**  
**SECRETARÍA ACADÉMICA- F-CECA.**

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 256-2025-F-CECA-UNC.**

Cajamarca, 26 de junio del 2025.

**VISTO:** La solicitud de fecha 13 de mayo del 2025, presentado por el Bachiller en Contabilidad **Lenin Jhander Mendoza Guevara**, quien solicita designación de Asesor de Tesis y Aprobación de Proyecto de Tesis; y;

**CONSIDERANDO:**

Que, con Oficio N° 0096-2025-UI-CECA/UNC, con registro N° 0068445-2025-F-CECA-UNC, de fecha 21 de mayo del 2025, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, Dr. Juan José Julio Vera Abanto, opina favorablemente sobre el Proyecto de Tesis titulado "**CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL – CAJAMARCA, 2025**", del Bachiller en Contabilidad **Lenin Jhander Mendoza Guevara**.

Que, con Oficio N° 0138-2025-DACCA-F/CECA-UNC, de fecha 27 de mayo del 2025, el M. Cs. CPC. Francisco Edilbrando Calderón Vera, Director del Departamento Académico de Ciencias Contables y Administrativas, en cumplimiento al literal c) del Artículo 12.1. del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, designa al docente **Dr. Lennin Rodríguez Castillo**, Asesor de Tesis de la Bachiller en Contabilidad **Lenin Jhander Mendoza Guevara**, de la Escuela Profesional de Contabilidad.

Que, el Consejo de Facultad en Sesión Ordinaria de fecha 25 de junio del 2025, por unanimidad acordó: Aprobar la designación de Asesor de Tesis y Aprobación del Proyecto de Tesis titulado "**CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL – CAJAMARCA, 2025**", del Bachiller en Contabilidad **Lenin Jhander Mendoza Guevara**.

Que, estando de conformidad a lo establecido en los Artículos 54.3, 127.2. y 203.2 del Estatuto vigente de la Universidad Nacional de Cajamarca.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** DESIGNAR, al docente **Dr. Lennin Rodríguez Castillo**, Asesor de Tesis del Bachiller en Contabilidad **Lenin Jhander Mendoza Guevara**, de la Escuela Profesional de Contabilidad.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** APROBAR, el Proyecto de Tesis titulado "**CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL – CAJAMARCA, 2025**", del Bachiller en Contabilidad **Lenin Jhander Mendoza Guevara**.

**ARTÍCULO TERCERO:** HACER CONOCER, la presente Resolución al Decanato, Dirección de Unidad de Investigación, Escuela Profesional de Contabilidad, Departamento Académico de Ciencias Contables y Administrativas de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, Asesor e interesado.

Regístrate, comuníquese y archívese.



*M. C. Wilson Ascencio Yumbato Rojas*  
 Dr. Lennin Rodríguez Castillo



*Wilson Ascencio Yumbato Rojas*  
**Secretario Académico**

**DISTRIBUIDO A:**  
 Decano F-CECA  
 Escuela Profesional de Contabilidad  
 Dpto. Asesores de Ciencias Contables y Administrativas  
 Dirección de la Unidad de Investigación  
 Asesor ID  
 Internos ID  
 Asociados  
 Asistentes  
 JEMA/WA Oliver

## Anexo 3

### *Carta de autorización de proyecto de tesis.*



¡GESTIONANDO TU BIENESTAR!

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

#### CARTA N° 009-2025-MPSM/GAT

A : Sr. Lenin Jhander Mendoza Guevara.  
 DE : DR. CESAR ALFONSO DIAZ GUERRERO.  
 GERENTE DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - MPSM  
 ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.  
 REFERENCIA : Exp. N° 7805 – 2025.  
 FECHA : SAN MIGUEL, 11 DE JULIO DE 2025.

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, me es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo y, a la vez, manifestarle que, en atención al Exp. N° 7805-2025, de fecha 08 de julio de 2025, el Sr. Lenin Jhander Mendoza Guevara, mediante el cual solicita autorización para la ejecución del proyecto de investigación titulado: "**Cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de tributos en la Municipalidad Provincial de San Miguel**",

Se autoriza la realización del proyecto de la investigación, en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPSM, conforme a las disposiciones internas y respetando la normativa vigente en materia de ética y confidencialidad de la información.

Es todo cuanto informo para su conocimiento y fines.

Atentamente,



Señor Ing. César Alfonso Díaz Guerrero

Gerente de Administración Tributaria  
Municipalidad Provincial de San Miguel  
Presente.

San Miguel, Cajamarca, 08 de Julio 2025 SAN MIGUEL  
MESA DE PARTES

08 JUL. 2025  
Exp. N° 7605 Folio: 01  
Firma: Cesar Hora: 10:47:11



**Asunto: Solicitud de autorización para aplicación de proyecto de investigación**

Yo, Lenin Jhander Mendoza Guevara, Identificado con DNI N.º 61444436, en calidad de investigador, me dirijo a usted con el debido respeto para solicitar la autorización correspondiente para la aplicación del proyecto de investigación titulado:

**"CULTURA TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO AL USO DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL-CAJAMARCA, 2025"**

El presente estudio tiene como finalidad analizar el nivel de conocimiento y percepción de los ciudadanos respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, así como su nivel de satisfacción con los servicios municipales financiados por dichos tributos. Los resultados de esta investigación podrían contribuir de manera significativa a mejorar la gestión fiscal local, reforzar la cultura tributaria y fomentar la participación activa de la población en la evaluación del gasto público.

Para llevar a cabo esta investigación, solicito muy cordialmente el acceso a información pública relacionada con la ejecución presupuestal municipal y la autorización para realizar encuestas a ciudadanos en espacios públicos, incluyendo instalaciones municipales; quedo a disposición para cualquier coordinación adicional que sea necesaria.

Sin otro particular, agradezco de antemano su atención y apoyo.

Atentamente,

  
Lenin Jhander Mendoza Guevara

Teléfono: 967026522

Correo electrónico: leninjhander@gmail.com



**Anexo 4**

*Aplicación de instrumento*

