

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela Profesional de Contabilidad**



**Percepción de la prestación de los servicios municipales y su  
relación en el pago de arbitrios en un barrio de la Municipalidad  
de San Miguel, San Román, 2024**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

**Autores:**

Edico Anderson Apaza Ramos

Alexander Sucasaca Quispe

Ruth Gabriela Apaza Pariapaza

**Asesor:**

Mtro. Rodolfo Agustín Calli Sonco

**Juliaca, junio del 2026**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtro. Rodolfo Agustín Calli Sonco, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“PERCEPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES Y SU RELACIÓN EN EL PAGO DE ARBITRIOS EN UN BARRIO DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL, SAN ROMÁN, 2024”** de los autores **Edico Anderson Apaza Ramos, Alexander Sucasaca Quispe y Ruth Gabriela Apaza Pariapaza**, tiene un índice de similitud de 14% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 24 días del mes de julio del año 2026.



Mtro. Rodolfo Agustín Calli Sonco

Asesor

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 11 día(s) del mes de JUNIO del año 2025, siendo las 11:00 a.m. horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a) Mta. Yolanda Alvaro Quispe, el (la) secretario(a) Mta. Julieta Buisaida Rafael Puri y los demás miembros: Mta. Nelly Rosario Moreno Leyva y el (la) asesor(a) Mtro. Rodolfo Agustín Gali Sonco con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado Percepción de la prestación de los servicios municipales y su relación en el pago de arbitrios en un barrio de la Municipalidad de San Miguel, San Román, 2024 del(los) bachiller(es):

a) Alexander Sucasaca Quispe  
 b) Edico Anderson Apaza Ramos  
 c) Ruth Gabriela Apaza Pariapaza

conducente a la obtención del título profesional de:

Contador Público

(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Alexander Sucasaca Quispe

| CALIFICACIÓN    | ESCALAS   |          |              | Mérito           |
|-----------------|-----------|----------|--------------|------------------|
|                 | Vigesimal | Literal  | Cualitativa  |                  |
| <u>Aprobado</u> | <u>16</u> | <u>B</u> | <u>Bueno</u> | <u>Muy Bueno</u> |

Bachiller (b): Edico Anderson Apaza Ramos

| CALIFICACIÓN    | ESCALAS   |          |              | Mérito           |
|-----------------|-----------|----------|--------------|------------------|
|                 | Vigesimal | Literal  | Cualitativa  |                  |
| <u>Aprobado</u> | <u>16</u> | <u>B</u> | <u>Bueno</u> | <u>Muy Bueno</u> |

Bachiller (c): Ruth Gabriela Apaza Pariapaza

| CALIFICACIÓN    | ESCALAS   |          |              | Mérito           |
|-----------------|-----------|----------|--------------|------------------|
|                 | Vigesimal | Literal  | Cualitativa  |                  |
| <u>Aprobado</u> | <u>16</u> | <u>B</u> | <u>Bueno</u> | <u>Muy Bueno</u> |

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]  
Presidente/a

[Firma]  
Asesor/a

[Firma]  
Bachiller (a)

[Firma]  
Miembro

[Firma]  
Bachiller (b)

[Firma]  
Secretario/a

[Firma]  
Miembro

[Firma]  
Bachiller (c)

## INDICE

|                                                                                                        |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Resumen .....</b>                                                                                   | <b>VI</b>  |
| <b>Abstract .....</b>                                                                                  | <b>VII</b> |
| <b>Introducción .....</b>                                                                              | <b>8</b>   |
| <b>Planteamiento del problema .....</b>                                                                | <b>8</b>   |
| <b>Justificación .....</b>                                                                             | <b>9</b>   |
| <b>Estado del arte.....</b>                                                                            | <b>10</b>  |
| <b>Objetivos .....</b>                                                                                 | <b>15</b>  |
| <b>Objetivo general.....</b>                                                                           | <b>15</b>  |
| <b>Objetivos específicos .....</b>                                                                     | <b>15</b>  |
| <b>Metodología.....</b>                                                                                | <b>15</b>  |
| <b>2.1 Diseño metodológico .....</b>                                                                   | <b>15</b>  |
| <b>2.2 Diseño muestral.....</b>                                                                        | <b>16</b>  |
| <b>2.2.1 Población.....</b>                                                                            | <b>16</b>  |
| <b>2.2.2 Muestra .....</b>                                                                             | <b>16</b>  |
| <b>2.3 Técnicas de recolección de datos, instrumentos y validación de instrumentos</b><br><b>.....</b> | <b>17</b>  |
| <b>2.3.1 Técnicas de recolección de datos .....</b>                                                    | <b>17</b>  |
| <b>2.3.2 Instrumento de recolección de datos .....</b>                                                 | <b>17</b>  |
| <b>2.3.3 Validación de instrumento .....</b>                                                           | <b>17</b>  |
| <b>2.3.4 Confiabilidad del instrumento .....</b>                                                       | <b>18</b>  |
| <b>2.4 Técnicas para el procesamiento de la información .....</b>                                      | <b>18</b>  |
| <b>Resultados .....</b>                                                                                | <b>19</b>  |
| <b>3.1. Resultados descriptivos .....</b>                                                              | <b>19</b>  |
| <b>3.2. Resultado general.....</b>                                                                     | <b>19</b>  |
| <b>3.3. Resultados específicos.....</b>                                                                | <b>20</b>  |
| <b>3.4. Contrastación de hipótesis general.....</b>                                                    | <b>22</b>  |
| <b>Discusión .....</b>                                                                                 | <b>24</b>  |
| <b>Conclusiones.....</b>                                                                               | <b>27</b>  |
| <b>Bibliografía.....</b>                                                                               | <b>28</b>  |
| <b>Anexos.....</b>                                                                                     | <b>34</b>  |

**Percepción de la prestación de los servicios municipales y su relación  
en el pago de arbitrios en un barrio de la Municipalidad de San  
Miguel, San Román, 2024**

Perception of the provision of municipal services and its relationship with the payment of taxes  
in a neighborhood of the Municipality of San Miguel, San Román, 2024

Apaza Ramos Edico Anderson<sup>1</sup>

Sucasaca Quispe Alexander<sup>2</sup>

Apaza Pariapaza Ruth Gabriela<sup>3</sup>

*Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú<sup>1,2,3</sup>*

## RESUMEN

Esta investigación determinó la relación entre la percepción de la prestación de servicios municipales y el pago de arbitrios en un barrio del distrito de San Miguel, en la provincia de San Román en Puno. La investigación fue de diseño correlacional, se consideró una muestra conformada por 150 contribuyentes, a quienes se les aplicó una encuesta debidamente validada. Se obtuvo como resultado una correlación positiva de nivel moderado entre la prestación de servicios y el pago de arbitrios ( $Rho=0.502$ ,  $Sig.=0.000$ ). A nivel específico se encontró que la limpieza pública ( $Rho=0.380$ ) y la seguridad ciudadana ( $Rho=0.442$ ) muestran relación con el cumplimiento tributario como es el pago de arbitrios, el factor de mayor correlación fue el de seguridad, por otra parte, el mantenimiento de parques y jardines no evidenció relación significativa ( $Rho=0.113$ ;  $Sig.=0.167$ ), mientras que la equidad en la prestación de servicios mostró una relación baja pero significativa ( $Rho=0.343$ ). Se concluye que el pago de arbitrios presenta una relación significativa con la percepción de eficiencia y calidad de los servicios municipales, principalmente de aquellos vinculados diariamente con la vida cotidiana de los contribuyentes. En consecuencia, se recomienda fortalecer la seguridad ciudadana, optimizar la limpieza pública y promover la equidad en la prestación de servicios con el fin de mejorar la recaudación y promover una mayor responsabilidad tributaria en el distrito.

**Palabras clave:** prestación de servicios municipales, serenazgo, limpieza pública, pago de arbitrios.

## **ABSTRACT**

This research determined the relationship between the perception of municipal services and the payment of municipal fees in a neighborhood of the San Miguel district, in the province of San Román, Puno. The study employed a correlational design, using a sample of 150 taxpayers who completed a validated survey. The results showed a moderate positive correlation between service provision and fee payments ( $Rho=0.502$ ,  $Sig.=0.000$ ). Specifically, public cleanliness ( $Rho=0.380$ ) and citizen security ( $Rho=0.442$ ) were found to be related to tax compliance, specifically the payment of municipal fees. Security showed the strongest correlation. Park and garden maintenance did not show a significant relationship ( $Rho=0.113$ ;  $Sig.=0.167$ ), while equity in service provision showed a weak but significant relationship ( $Rho=0.343$ ). It is concluded that the payment of municipal fees has a significant relationship with the perceived efficiency and quality of municipal services, especially those directly related to the daily lives of taxpayers. Consequently, it is recommended to strengthen citizen security, optimize public cleaning, and promote equity in service provision in order to improve revenue collection and foster greater tax responsibility in the district.

**Keywords:** municipal service provision, security patrol, public cleaning, payment of municipal fees.

## **INTRODUCCIÓN**

### **Planteamiento del problema**

La administración de los servicios públicos a nivel municipal tiene que ver con el bienestar de la población. En muchas municipalidades del país, existe una creciente preocupación respecto a la baja recaudación de los arbitrios, situación que dificulta a las autoridades municipales ofrecer servicios públicos de manera eficiente. En una investigación realizada por (Gomero, 2023) señala que el pago de arbitrios se encuentra relacionado con la calidad de servicios públicos. En la investigación realizada por Huamaní et al. (2022) sobre los servicios prestados por la municipalidad de Tambobamba, indican que el 26.4% lo realizan de forma pésima y el 37.7% indican que lo hace de forma regular, con ello se puede afirmar que la prestación de servicios públicos por parte de la municipalidad es percibida por parte de los contribuyentes como regular y pésima.

Este problema se agrava cuando los contribuyentes perciben una deficiente prestación de servicios municipales, tales como la limpieza pública, la conservación de áreas verdes o la seguridad ciudadana. (Gomero, 2023) determinó que el 67% de los contribuyentes señalan que no existe una relación proporcional entre el pago de arbitrios y los servicios municipales brindados. Por otra parte Gobierno del Perú (2022) señala que la Contraloría del Perú evidenció deficiencias en 696 municipalidades del país varios problemas de gestión de los residuos sólidos, donde el 76% de las municipalidades solamente disponen los residuos sólidos en botaderos y no tiene un relleno sanitario. Lo cual es un problema para la salubridad de los contribuyentes, que pagan por un servicio que muchas veces la municipalidad no se da abasto con la prestación del servicio de manera eficiente.

## **Justificación**

En este contexto, la presente investigación es socialmente relevante porque busca comprender cómo la percepción ciudadana sobre estos servicios se relaciona con el pago de obligaciones por arbitrios en el barrio Ciudad Nueva del distrito de San Miguel. Finalizando la investigación, se tendrá el potencial de desarrollar sugerencias concretas para la gestión pública y ayudar a mejorar el pago de impuestos, promoviendo así el crecimiento del distrito y conduciendo a una mayor responsabilidad por parte tanto de los ciudadanos como de las autoridades.

Desde una perspectiva metodológica, este estudio emplea un método de correlación cuantitativa que nos permite analizar la relación existente entre la percepción de las personas sobre los servicios municipales y su obligación tributaria. Se utiliza el método de encuesta y un cuestionario validado para el rigor científico, permitiendo que nuestro trabajo sea replicable. Este diseño metodológico también nos permite tomar una muestra estadísticamente representativa de los residentes en Ciudad Nueva, dando resultados más confiables y ampliamente aplicables. Además, durante el análisis de datos, el uso de herramientas estadísticas como el software SPSS aportarán mayor rigor a nuestros hallazgos.

Teóricamente, este proyecto se basa en investigaciones desarrolladas en diferentes contextos de este país y otros sobre la relación entre las opiniones de las personas sobre los servicios públicos y su comportamiento fiscal. Varios estudios muestran que las personas sienten que el servicio que reciben es deficiente o no vale la pena pagar impuestos por él (Alm & Kirchler, 2012). Asimismo, siendo más propensas a mostrar resistencia o evadir sus obligaciones fiscales. Correspondientemente, el enfoque de "reciprocidad fiscal" también encuentra que los ciudadanos están dispuestos a pagar impuestos o tasas si ven que estos se traducen en beneficios tangibles y servicios de calidad (Torgler, 2005). De esta manera, nuestro estudio se suma a la teoría previamente desarrollada al observar el fenómeno dentro de un contexto local, como el distrito de San Miguel a nivel local o incluso nacional.

## Estado del arte

A nivel internacional, existen varios estudios que vinculan las percepciones de los ciudadanos con su cumplimiento en la tributación municipal. (Alm & Kirchler, 2012) y (Torgler, 2005) analizaron la reciprocidad fiscal y concluyeron que los usuarios de servicios municipales son más propensos a cumplir con el pago de impuestos cuando observan uso eficiente de los recursos públicos. Del mismo modo, (Luttmer, 2014) destaca que la confianza institucional y la calidad de los servicios públicos presenta asociación significativa en el cumplimiento tributario.

(Villao & Quiñonez, 2023) determinó que la cultura tributaria incide de manera positiva y significativa en el desarrollo socioeconómico de los comerciantes evidenciando que el cumplimiento fiscal se encuentra asociado al nivel de conocimiento y percepción del sistema tributario; de manera similar (Cedeño & Mendoza, 2023) concluyeron que la cultura tributaria y la gestión adecuada de los servicios públicos resultan determinantes para fortalecer el cumplimiento de los deberes fiscales dentro del sector pesquero, destacando la importancia de la percepción sobre la forma en que se administran y utilizan los recursos públicos.

Cotrina Vásquez et al. (2023) investigaron sobre la relación existente entre la gestión municipal y la eficiencia en la prestación de servicio. Para ello, desarrollaron un estudio cuantitativo con alcance descriptivo correlacional. La información fue recopilada mediante una encuesta estructurada a 280 usuarios de un gobierno local ubicado en la Amazonía. determinaron una correlación positiva y significativa, respaldada mediante el coeficiente Gamma (0.756) y la prueba de Somers (0.479). Así mismo, se identificó que la modernización administrativa, la adopción de tecnologías digitales y la participación ciudadana se relacionan con mejoras en la provisión de servicios.

Por otro lado, Rituay y Baylon (2025) abordaron la relación entre “la cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial y los arbitrios en distritos locales”. La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, empleando una revisión sistemática de 35 estudios publicados en revistas indexadas. La información fue obtenida mediante fichas bibliográficas, evidenciando que

una adecuada recaudación tributaria se asocia con el desarrollo socioeconómico y con la mejora en la provisión de servicios municipales.

En la misma línea, Huamaní et al. (2022) analizaron la asociación entre los servicios públicos municipales y el nivel de satisfacción de los pobladores del distrito de Tambopata. Como resultado presenta correlación positiva de nivel moderado entre las variables estudiadas, destacando que la provisión de servicios municipales resulta fundamental para tomar en cuenta las demandas de la población y contribuir a su bienestar.

Bajo esta perspectiva Salas Rondan y Portilla Novoa (2024) abordaron el análisis del proceso de cobro de arbitrios municipales en los contribuyentes del distrito de Carabayllo en el año 2024. Para el estudio, recurrieron a un enfoque narrativo sustentado en la revisión de información proveniente de base de datos como MyLOFT, SciELO y repositorios académicos. Los resultados obtenidos indican que dichos tributos constituyen un fuente de financiamiento vinculada a los servicios municipales; sin embargo, persisten limitaciones en el fortalecimiento de la cultura tributaria, asociadas a factores de carácter administrativo que generan descontento en la población frente a su implementación.

Caballero (2024), desarrolló un estudio orientado a examinar la percepción sobre la eficiencia de la gestión municipal vinculada a los servicios brindados en la municipalidad provincial de Piura. La investigación tuvo diseño correlacional, empleando un instrumento destinado a recoger la valoración de los usuarios. Los resultados obtenidos evidencian una asociación de alta intensidad entre la identificación del actor dentro de la gestión municipal y los servicios ofrecidos, reflejada en un coeficiente de Pearson de 0.99. Este resultado permite inferir la posible existencia de un actor político con capacidad para impulsar transformaciones en el ámbito social.

A pesar de estos antecedentes, aún existen pocos estudios que aborden esta temática a nivel barrial en zonas altoandinas como el distrito de San Miguel, lo que demuestra la pertinencia y originalidad del presente estudio. (Sanchez A. M., 2024) analizó la cultura tributaria en relación con el pago de arbitrios en la municipalidad de San Borja, en Lima – Perú, identificando que una

mayor valoración de la cultura tributaria se asocia con niveles más altos de cumplimiento en el pago. Por otra parte, Mamani (2022) estudió la cultura tributaria y la recaudación de arbitrios en contribuyentes de la municipalidad Provincial de San Román, en Juliaca, concluyendo que niveles bajos de cultura tributaria se vinculan con menor recaudación en dicha jurisdicción.

### **Prestación de servicios municipales.**

En el Perú, representa una función fundamental de los gobiernos locales la prestación de servicios municipales. Conforme a la Ley N° 27972, Ley Orgánica de municipalidades (Ley 27972, 2003), estas entidades tienen a su cargo la organización, administración y ejecución de los servicios públicos orientados a atender las necesidades colectivas, tales como limpieza pública, el mantenimiento de áreas verdes y la seguridad ciudadana, además de otras acciones vinculadas al ordenamiento territorial y el bienestar de la población. Asimismo, el ministerio de economía y finanzas señala que el Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal tiene como finalidad elevar la calidad de los servicios públicos brindados por las municipalidades, reforzando su importancia dentro del desempeño institucional (MEF, s.f.).

Por otra parte, el INEI destaca que los indicadores de gestión municipal constituyen datos fundamentales para apoyar la toma de decisiones de la gestión local lo que subraya la necesidad de asegurar servicios básicos eficaces y medibles (INEI, 2022). Así mismo en un enfoque funcional la defensoría del pueblo precisa que el serenazgo es un servicio municipal de vigilancia y seguridad pública con rol relevante en la prevención y respuesta ante la delincuencia local (Defensoría del Pueblo, 2021). En general la prestación de servicios municipales alcanza el conjunto de acciones, recursos y procesos donde el gobierno local asegura la provisión continua eficiente y equitativa de servicios públicos encaminados a optimizar la calidad de vida de la población.

La prestación de servicios en la municipalidad se organiza en componentes operativos habituales, entre los que destacan la limpieza pública, el mantenimiento de áreas verdes y la seguridad ciudadana. La limpieza pública abarca además del barrido de vías y espacios de uso

común, para la disposición final de residuos sólidos se desarrolla actividades como la recolección, el transporte. Estas actividades son responsabilidad de los gobiernos locales, según lo dispuesto en la Ley orgánica de municipalidades (Ley 27972, 2003), así como en la normativa vigente sobre gestión de residuos sólidos en el país (D.L. 1278, 2017). En segundo lugar, la seguridad ciudadana particularmente a través del serenazgo municipal incluye el patrullaje preventivo la vigilancia y el apoyo en emergencias (Defensoría del Pueblo, 2021). La relevancia del serenazgo radica en su papel como componente central de la seguridad local y su impacto en la percepción ciudadana sobre el desempeño municipal desde una perspectiva comparada la evidencia indica que la prestación eficaz de servicios de seguridad y orden público se asocia con mayores niveles de confianza en el gobierno local lo cual incide positivamente en actitudes de cumplimiento normativo (INEI, 2022).

El pago de arbitrios constituye una obligación tributaria local con el cual se financia los servicios públicos municipales. De acuerdo a la Ley de Tributación Municipal, DL N° 776, los arbitrios corresponden a tasas que los ciudadanos pagan por la prestación o la de determinados servicios públicos, la cual es individualizado en el contribuyente. Esta normativa establece que el monto a pagar debe basarse en el costo real o estimado del servicio, lo cual implica que las municipalidades asignen los gastos de personal, el equipamiento y la logística e infraestructura y otros recursos necesarios para asegurar una adecuada provisión del servicio (Ministerio de Economía y Finanzas 2022).

### **Pago de arbitrios**

En el contexto peruano, el pago de arbitrios se entiende como el cumplimiento de una obligación tributaria orientada al financiamiento de servicios públicos a nivel local, entre los que se incluyen, así como la seguridad ciudadana, la limpieza pública, el mantenimiento de parques y jardines. Este pago se sustenta en lo dispuesto por el decreto legislativo N° 776, Ley de Tributación Municipal, y la Ley N° 27972, Ley orgánica de municipalidades (Ley 27972, 2003). A diferencia de los impuestos los arbitrios se caracterizan por la existencia de una

contraprestación directa vinculada al costo del servicio brindado por el gobierno local en este marco el cumplimiento de pago de arbitrios se entiende como el grado en que la contribuyente cancela dicha obligación en los plazos y condiciones establecidos por la municipalidad lo que implica puntualidad regularidad y pago íntegro de la deuda tributaria.

Los servicios municipales son clasificados como tasas que los contribuyentes pagan por la prestación de determinados servicios públicos en el ámbito local, entre ellos la limpieza, el cuidado de parques, jardines y el servicio de serenazgo. Dichos pagos se fijan mediante ordenanzas municipales, de acuerdo con la normativa tributaria vigente (Gobierno del Perú, 2024). Estos pagos integran parte de las obligaciones económicas que las personas y empresas deben cumplir ante el gobierno local dentro del marco general de los tributos municipales (SAT, 2025). La obligación de pagar arbitrios busca financiar directamente los servicios que benefician a cada contribuyente diferenciándose de otros tributos de carácter general, como es el caso del impuesto predial y del impuesto a la renta.

El cumplimiento del pago de arbitrios se entiende como el acto en el que la contribuyente cancela voluntaria y oportunamente su tasa municipal, conforme a las condiciones y plazos establecidos por la municipalidad. En cuanto a la conducta fiscal, se reconoce que la eficiencia administrativa, la claridad de las obligaciones y la calidad de los servicios públicos guardan relación con el cumplimiento tributario voluntario. (OECD, 2021). Asimismo, estudios centrados en el comportamiento de los contribuyentes señalan que, además de factores coercitivos la percepción de equidad y la calidad de los servicios municipales están asociados con una mayor disposición al cumplimiento (Banco Mundial, 2021).

La confianza en el gobierno y en las instituciones públicas es un elemento central para entender los comportamientos de cumplimiento tributario, incluida la disposición de los ciudadanos a pagar arbitrios (Organización para la cooperación y el Desarrollo Económicos, 2024). La percepción y satisfacción del pago de arbitrios se refieren respectivamente a la valoración que hace el contribuyente sobre la justicia la equidad y el beneficio recibido por el pago de su tasa así como al grado de conformidad con los resultados observados de esos servicios

municipales la percepción de equidad social y la confianza en las entidades gubernamentales son determinantes del comportamiento de cumplimiento dado que contribuyentes con mayor confianza y percepción de equidad tienden a demostrar mayor satisfacción y cumplimiento de sus responsabilidades fiscales (Castañeda, 2023); (Banco Mundial, 2021).

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación de la percepción de la prestación de los servicios municipales en el pago de arbitrios en los contribuyentes del barrio.

### **Objetivos específicos**

Establecer la relación entre la percepción de la limpieza pública y el pago de arbitrios.

Evaluar la relación de la percepción de seguridad ciudadana y el cumplimiento del pago de arbitrios.

Analizar la relación entre la satisfacción con el mantenimiento de parques y jardines y el cumplimiento del pago de arbitrios.

## **METODOLOGÍA**

### **2.1 Diseño metodológico**

Esta investigación de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, orientado a analizar la relación entre las variables prestación de servicios municipales y pago de arbitrios. De acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista (2014), señala que las investigaciones correlacionales buscan medir el grado de relación o la correlación entre dos variables.

## 2.2 Diseño muestral

### 2.2.1 Población

Está constituida por 245 contribuyentes del barrio Ciudad Nueva del distrito de San Miguel - Provincia de San Román, la cual está ubicado en la región Puno en el Sur Peruano.

### 2.2.2 Muestra

Se realizó el muestreo probabilístico para calcular la muestra en el cual cualquiera de los contribuyentes de dicho barrio podría ser encuestado, Otzen y Manterola (2017) señalan que el muestreo probabilístico es fundamental en investigaciones cuantitativas, porque permite la generalización de los resultados. Para ello con el objetivo de obtener resultados que sean representativos de esta población la muestra con los siguientes datos:

$$n = \frac{N \times z^2 \times p \times (1-p)}{(N-1) \times e^2 + z^2 \times p \times (1-p)}$$

Donde:

- $n$  es el tamaño de la muestra
- $N$  es el tamaño de la población total (245 contribuyentes)
- $z$  es el valor  $z$  para un nivel de confianza del 95% (1.96)
- $p$  es la proporción esperada de la característica de interés, típicamente asumida como 0.5 para maximizar el tamaño de la muestra
- $e$  es el margen de error (0.05)

Al aplicar esta fórmula, encontramos que es necesario encuestar a 150 contribuyentes. Este tamaño de muestra asegurará que los resultados sean estadísticamente significativos y reflejen de manera fiable los resultados correlacionales.

Criterios de inclusión:

- Propietario del predio.
- Mayor a 18 años.

Criterios de exclusión:

- Personas que se encuentran en condición de inquilinos.
- Personas menores de 18 años.

## **2.3 Técnicas de recolección de datos, instrumentos y validación de instrumentos**

### **2.3.1 Técnicas de recolección de datos**

Se empleó como principal método de recolección de datos la técnica de la encuesta. Este método es particularmente adecuado para estudios cuantitativos que necesitan recopilar una gran cantidad de información de muchas personas de una manera estándar (Sanchez & Hernández , 2024).

### **2.3.2 Instrumento de recolección de datos**

El cuestionario desarrollado para este estudio es una herramienta diseñada para medir la percepción de la prestación de los servicios municipales y su relación en el pago de arbitrios, la cual es de elaboración propia por el autor.

### **2.3.3 Validación de instrumento**

El cuestionario estructurado es el instrumento de investigación, con el propósito de garantizar su pertinencia y coherencia respecto a las variables de estudio fue sometido a un proceso de validación de contenido. Para ello se aplicó el juicio de expertos, con tres especialistas en gestión pública y tributación municipal, que evaluaron cada ítem según criterios como claridad, relevancia y correspondencia con los indicadores definidos en la operacionalización. Según (Torres, Vera, Zuzunaga, Talavera, & De La Cruz, 2022) la validez de contenido por juicio de expertos constituye un procedimiento fundamental en la construcción de instrumentos porque permite evaluar la adecuación de los ítems respecto del constructo teórico a partir de la valoración especializada. La validación en el anexo 03.

### **2.3.4 Confiabilidad del instrumento**

La fiabilidad se realizó mediante la aplicación del Alfa de Cronbach, arrojó resultados de prueba de 0.79 para el cuestionario sobre "prestación de los servicios municipales" y de 0.78 para el cuestionario "pago de arbitrios". Significa una alta confiabilidad, ya que los coeficientes superiores a 0.7 son generalmente aceptados como indicador de buena fiabilidad en las ciencias sociales.

### **2.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Para el tratamiento estadístico de los datos para esta investigación se realizó utilizando la versión 25 del software SPSS. Este paquete estadístico permitirá la codificación eficiente de las respuestas con la asignación correspondiente de acuerdo a la escala de Likert. El primer paso en la preparación de los datos implicará una limpieza cuidadosa, donde nuevamente es importante asegurarse de que se eliminen las inconsistencias. Las encuestas incompletas se excluirán del presente estudio. Posteriormente, se realizarán análisis descriptivos para conocer las estadísticas descriptivas de las variables de estudio y cada una de las dimensiones que lo conforman.

La segunda fase del estudio verá análisis inferenciales realizados con SPSS 25 para investigar las relaciones entre variables. Los coeficientes de correlación revelarán la fuerza y dirección de las asociaciones entre el conocimiento fiscal y las percepciones sobre el pago de impuestos. La fiabilidad de las secciones del cuestionario se probará utilizando el Alfa de Cronbach. Complementariamente, se emplearán las funciones gráficas de SPSS para producir diagramas. Estos facilitarán la comprensión de los resultados por parte de las personas porque hacen que mostrar tanto los datos recopilados como mucho más fácil, y al hacerlo, ayudan a presentar los hallazgos gráficamente. De esta manera, SPSS actuará como una herramienta eficiente y confiable para transformar observaciones en información que pueda usarse para informar decisiones políticas en educación o gestión municipal referente a los impuestos de arbitrios.

Así mismo se realizó la prueba de Kolmogorov Smirnov en la cual los datos no presentan normalidad por lo cual se utilizó un estadístico no paramétrico por lo que se utilizó en la presente investigación el estadístico Rho de Spearman para medir la correlación de las variables de estudio.

## RESULTADOS

### 3.1. Resultados descriptivos

### 3.2. Resultado general

**Tabla 1.** Prestación de servicios y pago de arbitrios

|                            |                            |                               | <b>Prestación de<br/>Servicios</b> | <b>Pago de<br/>Arbitrios</b> |
|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|------------------------------------|------------------------------|
| <b>Rho de<br/>Spearman</b> | Prestación de<br>servicios | Coeficiente de<br>correlación | 1.000                              | ,502**                       |
|                            |                            | Sig. (bilateral)              |                                    | 0.000                        |
|                            |                            | N                             | 150                                | 150                          |
|                            | Pago de<br>arbitrios       | Coeficiente de<br>correlación | ,502**                             | 1.000                        |
|                            |                            | Sig. (bilateral)              | 0.000                              |                              |
|                            |                            | N                             | 150                                | 150                          |

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

*Nota.* Redacción propia basada en la información recopilada de la encuesta.

En la tabla 1 la prestación de servicios que pagan por los arbitrios los contribuyentes que pertenecen al barrio Ciudad Nueva del distrito de San Miguel, en la cual podemos observar que hay una correlación positiva moderada ( $Rho=0.502$ ), es decir que los servicios como mantenimiento de parques y jardines, la equidad en la prestación de servicios, limpieza pública y seguridad ciudadana (serenazgo), muestra correlación en forma general significativamente ( $Sig.=0.000$ ) y de forma moderada, o sea una mejora que ofrece la municipalidad sobre la calidad de servicios guarda relación moderadamente con en el pago de arbitrios.

### 3.3. Resultados específicos

**Tabla 2.** Limpieza pública y pago de arbitrios

|                            |                      |                  | <b>Limpieza<br/>Publica</b> | <b>Pago de<br/>Arbitrios</b> |
|----------------------------|----------------------|------------------|-----------------------------|------------------------------|
| <b>Rho de<br/>Spearman</b> | Limpieza<br>pública  | Coeficiente de   | 1.000                       | ,380**                       |
|                            |                      | correlación      |                             |                              |
|                            |                      | Sig. (bilateral) |                             | 0.000                        |
|                            | Pago de<br>arbitrios | N                | 150                         | 150                          |
|                            |                      | Coeficiente de   | ,380**                      | 1.000                        |
|                            |                      | correlación      |                             |                              |
|                            |                      | Sig. (bilateral) | 0.000                       |                              |
|                            |                      | N                | 150                         | 150                          |

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

*Nota.* Redacción propia basada en la información recopilada de la encuesta.

En la tabla 2 la percepción sobre la limpieza pública que se da en el barrio Ciudad Nueva y el pago de arbitrios lo cual muestra una correlación positiva baja ( $Rho=0.380$ ). Esto conlleva a señalar que la limpieza pública que perciben los contribuyentes es poco relativo al pago de arbitrios que realizan.

**Tabla 3.** Mantenimiento de parques y jardines y pago de arbitrios

|                            |                                           |                  | <b>Mantenimiento<br/>de parques y<br/>jardines</b> | <b>Pago de<br/>arbitrios</b> |
|----------------------------|-------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>Rho de<br/>Spearman</b> | Mantenimiento<br>de parques y<br>jardines | Coeficiente de   | 1.000                                              | 0.113                        |
|                            |                                           | correlación      |                                                    |                              |
|                            |                                           | Sig. (bilateral) |                                                    | 0.167                        |
|                            | Pago de<br>arbitrios                      | N                | 150                                                | 150                          |
|                            |                                           | Coeficiente de   | 0.113                                              | 1.000                        |
|                            |                                           | correlación      |                                                    |                              |
|                            |                                           | Sig. (bilateral) | 0.167                                              |                              |
|                            |                                           | N                | 150                                                | 150                          |

*Nota.* Redacción propia basada en la información recopilada de la encuesta.

La tabla 3 nos muestra la percepción sobre el mantenimiento de las áreas verdes que la entidad municipal proporciona a todos los contribuyentes los cual de acuerdo al coeficiente de correlación muestra correlación positiva muy baja ( $Rho=0.113$ ), y observando el nivel de significancia ( $Sig.=0.167$ ), por lo que podemos determinar que no hay ninguna relación entre las variables, esto quiere decir que el mantenimiento no está vinculado con el pago de arbitrios. Estos resultados nos muestran que indistintamente si el servicio de parques y jardines es realizado por el municipio los contribuyentes pagan sus arbitrios.

**Tabla 4.** Seguridad ciudadana y pago de arbitrios

|                            |                                       |                               | <b>Seguridad<br/>ciudadana<br/>(Serenazgo)</b> | <b>Pago de<br/>arbitrios</b> |
|----------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>Rho de<br/>Spearman</b> | Seguridad<br>ciudadana<br>(Serenazgo) | Coeficiente de<br>correlación | 1.000                                          | ,442**                       |
|                            |                                       | Sig. (bilateral)              |                                                | 0.000                        |
|                            |                                       | N                             | 150                                            | 150                          |
|                            | Pago de<br>arbitrios                  | Coeficiente de<br>correlación | ,442**                                         | 1.000                        |
|                            |                                       | Sig. (bilateral)              | 0.000                                          |                              |
|                            |                                       | N                             | 150                                            | 150                          |

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

*Nota.* Redacción propia basada en la información recopilada de la encuesta.

Según se puede ver en la tabla 4, la percepción sobre la seguridad ciudadana que da el municipio a los contribuyentes del barrio, en el cual se puede apreciar que existe una correlación ( $Rho=0.442$ ) considerado como correlación positiva moderada con la variable pago de arbitrios, en la cual podemos señalar que hay correlación significativa ( $Sig.=0.000$ ), en las dos variables de estudio, es decir que si se mejoran los servicios de seguridad publica dentro del ámbito del distrito, esto conlleva a una mejora en el pago de arbitrios de forma moderada.

**Tabla 5.** Equidad en la prestación de servicios y pago de arbitrios

|                            |                                             |                               | <b>Equidad en la<br/>prestación de<br/>servicios</b> | <b>Pago de<br/>arbitrios</b> |
|----------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>Rho de<br/>Spearman</b> | Equidad en la<br>prestación de<br>servicios | Coeficiente de<br>correlación | 1.000                                                | ,343**                       |
|                            |                                             | Sig. (bilateral)              |                                                      | 0.000                        |
|                            |                                             | N                             | 150                                                  | 150                          |
|                            | Pago de<br>arbitrios                        | Coeficiente de<br>correlación | ,343**                                               | 1.000                        |
|                            |                                             | Sig. (bilateral)              | 0.000                                                |                              |
|                            |                                             | N                             | 150                                                  | 150                          |

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

*Nota.* Redacción propia basada en la información recopilada de la encuesta.

La tabla 5 se observa que la equidad en la prestación de servicios que otorga la municipalidad con un ( $Rho=0.343$ ) en relación al pago de arbitrios, dicha relación es considerado como la correlación positiva baja, es por ello que se puede considerar que la igualdad en la prestación de servicios no constituye un elemento decisivo en el pago de arbitrios, aunque la relación es significativa ( $Sig.=0.000$ ).

### 3.4. Contrastación de hipótesis general

#### A. Hipótesis de la investigación

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la percepción de la prestación de los servicios municipales y el pago de arbitrios en los contribuyentes del barrio Ciudad Nueva del distrito de San Miguel.

### **B. Hipótesis Nula**

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la percepción de la prestación de los servicios municipales y el pago de arbitrios en los contribuyentes del barrio Ciudad Nueva del distrito de San Miguel.

De acuerdo a la tabla 1 el nivel de Sig.=0.000 es menor al valor crítico  $\alpha=0.05$ , se procede a rechazar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y aceptar la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>).

## **3.5. Contrastación de hipótesis específica 1**

### **A. Hipótesis de la investigación**

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la percepción de la limpieza pública y el pago de arbitrios.

### **B. Hipótesis Nula**

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la percepción de la limpieza pública y el pago de arbitrios.

De acuerdo a la tabla 2 el nivel de sig.=0.000 es menor al valor crítico  $\alpha=0.05$ , se procede a rechazar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y aceptar la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>).

## **3.6. Contrastación de hipótesis específica 2**

### **A. Hipótesis de la investigación**

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la percepción del mantenimiento de parques y jardines y el pago de arbitrios.

### **B. Hipótesis Nula**

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la percepción del mantenimiento de parques y jardines y el pago de arbitrios.

De acuerdo a la tabla 3 el nivel sig.=0.167, es mayor al valor critico  $\alpha=0.05$ , se procede a aceptar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y rechazar la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

### **3.7. Contrastación de hipótesis específica 3**

#### **A. Hipótesis de la investigación**

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la percepción de la seguridad ciudadana y el pago de arbitrios.

#### **B. Hipótesis Nula**

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la percepción de la seguridad ciudadana y el pago de arbitrios.

De acuerdo a la tabla 4 el sig.=0.000 es menor al valor critico  $\alpha=0.05$ , se procede a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

## **DISCUSIÓN**

Los hallazgos indican que en cuanto a la satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios por parte de la entidad municipal tiene una correlación moderada y significativa sobre el pago de arbitrios.  $Rho=0.502$ ;  $P=0.000$ , este descubrimiento de alinea en el enfoque contemporáneo de confianza institucional y reciprocidad fiscal desarrollado por la (OECD, 2021), donde se sostiene que la visibilidad y la excelencia en la prestación de los servicios públicos consolida la confianza institucional y, en consecuencia, incrementan la disposición al cumplimiento tributario por parte del contribuyente. Asimismo, el Banco Mundial (Banco Mundial, 2021) indica que cuando los contribuyentes notan que la administración pública es transparente y efectiva, aumenta su voluntad de cumplir con las obligaciones tributarias de cada contribuyente. Por otra parte, los resultados también concuerdan con Gomero (2023), quien demuestra que la percepción de los servicios deficientes en gran medida reduce el interés por

cumplir con los arbitrios. Así, el estudio confirma que el comportamiento tributario de los contribuyentes del ámbito de la municipalidad distrital de San Miguel depende ampliamente de la percepción en lo que es la eficiencia municipal, por lo tanto, optimizar la provisión de servicios se vuelve en una estrategia para poder fortalecer la recaudación y una corresponsabilidad fiscal entre el contribuyente y la municipalidad.

El análisis sobre la limpieza pública revela una correlación baja pero significativa en cuanto al pago de los arbitrios,  $Rho=0.380$ ;  $P=0.000$ , esto indica que si bien este servicio se relaciona con el cumplimiento tributario su relación no es decisivo en la conducta de los contribuyentes. Investigaciones señalan que los servicios rutinarios tienden a identificar menor impacto emocional en la percepción de retorno tributario en comparación con servicios vinculados a seguridad o protección directa (OECD, 2021). No obstante, el (MEF, s.f.) resalta que la eficiencia en el manejo de desechos sólidos es un elemento esencial en la sostenibilidad financiera municipal lo que implica que su mejora progresiva puede fortalecer la percepción de valor público y con ello la cultura de cumplimiento.

La seguridad ciudadana muestra la relación más fuerte entre todas las dimensiones evaluadas con una correlación moderada y significativa sobre el pago de arbitrios  $R=0.442$ ;  $P=0.000$ , evidenciando que tal servicio es el principal determinante del cumplimiento tributario en esta investigación. Este hallazgo es consistente con lo que plantea sobre la confianza pública con el pago de los arbitrios, donde quepa la importancia de que las instituciones tengan la capacidad para cumplir con las necesidades de los contribuyentes.

El mantenimiento de los parques y jardines no muestra relación significativa en lo que se refiere al pago de los arbitrios  $Rho=0.113$ ;  $P=0.167$ , por tanto, se indica que este servicio no tiene una relación relevante para el comportamiento tributario de los contribuyentes, es decir que los contribuyentes que utilizan parques y jardines pagan sus arbitrios tan igual que los contribuyentes que no utilizan parques y jardines. Este resultado coincide con los hallazgos de Gomero (2023), que sostiene que algunas áreas verdes contribuyen al bienestar urbano de los contribuyentes, sin embargo, su relación con la motivación para el pago de los tributos es reducido, especialmente en

un contexto donde el contribuyente prioriza el servicio de necesidad inmediata como la seguridad y la limpieza pública. La ausencia de relación significativa puede explicarse por qué se percibe que este servicio como de menor urgencia y también porque los contribuyentes no observan mejoras visibles en los espacios públicos. Además, muchos contribuyentes no tienen acceso directo a parques y jardines.

La igualdad en la provisión de servicios presenta una correlación baja, pero notable con el pago de los arbitrios.  $Rho = 0.343$ ;  $p = 0.000$ , lo cual demuestra como los contribuyentes perciben la equidad en la repartición de los servicios municipales se relaciona, aunque en menor grado en la decisión de los pobladores para poder realizar el pago de sus tributos. Este resultado respalda los hallazgos recientes sobre justicia fiscal y percepción de equidad institucional donde se demuestra que la percepción de trato justo se asocia con el cumplimiento voluntario (OECD, 2021). Cuando los ciudadanos perciben desigualdad en las diferentes atenciones que brinda la municipalidad entonces esto conlleva a que se disminuye la esperanza y con ello la disposición al pago por lo tanto la equidad en la asignación de los servicios se configura como un componente relevante para fortalecer la red corresponsabilidad fiscal en el ámbito municipal.

Aportes a la investigación: como principal aporte en esta investigación podemos señalar que la dimensión que más contribuye al pago de arbitrios es la seguridad ciudadana, por lo cual la municipalidad debe de mejorar las prestaciones de seguridad ciudadana y con ello se incrementará el cobro de arbitrios. Por otra parte, el mantenimiento de áreas verdes y parques se ha concluido en esta investigación que no guarda relación, por lo tanto, la municipalidad debe implementar estrategias para que la mayor cantidad de población pueda utilizar parques y jardines en los diferentes barrios del distrito de San Miguel.

## CONCLUSIONES

Se llegó a determinar que en esta investigación hay una relación positiva moderada entre las variables planteadas sobre la prestación de los servicios municipales en el ámbito del distrito de San Miguel y el cumplimiento de pago de sus arbitrios, lo que confirma que si la entidad municipal mejora en lo que se refiere a la calidad sobre la prestación de servicios entonces los niveles de la recaudación de los arbitrios en la municipalidad aumentan ya que se asocia significativamente.

La limpieza pública muestra una relación positiva baja en el cumplimiento tributario, por lo tanto, nos muestra que hay la necesidad de reforzar la frecuencia, cobertura y comunicación de este servicio.

En el cuidado de parques y jardines no guarda relación significativa con el pago de arbitrios, lo cual revela que los contribuyentes no lo consideran prioritario dentro de su valoración del gasto municipal.

La seguridad ciudadana se presenta como el factor más vinculante en el cumplimiento con una correlación moderada significativa, lo que evidencia que el fortalecimiento del serenazgo y las acciones preventivas podrían mejorar la recaudación.

La equidad en la prestación de servicios municipales tiene una relación baja pero significativa con el pago de arbitrios, mostrando de que los contribuyentes perciben desigualdad en la distribución de beneficios municipales, lo cual se vincula con la voluntad de contribuir.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alm, J., & Kirchler, E. (2012). Combining Psychology and Economics in the Analysis of Compliance: From Enforcement to Cooperation. *Economic Analysis y Policy*, 42(2). doi:[https://doi.org/10.1016/S0313-5926\(12\)50016-0](https://doi.org/10.1016/S0313-5926(12)50016-0)
- Banco Mundial. (2021). *Perspectivas conductuales para el cumplimiento*. Grupo Banco Mundial. Obtenido de [https://documents1.worldbank.org/curated/en/099801507312541118/pdf/IDU-52ed7b89-22cd-471a-b4ca-e6e6cf87817f.pdf?utm\\_source](https://documents1.worldbank.org/curated/en/099801507312541118/pdf/IDU-52ed7b89-22cd-471a-b4ca-e6e6cf87817f.pdf?utm_source)
- Caballero Marreros, E. J. (2024). Influencia de la gestión municipal en la prestación de servicios en la municipalidad provincial de Piura. *Espacio Abierto.Cuaderno Venezolano de Sociología*, 33(2). doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.11216966>
- Castañeda, N. (2023). Fairness and Tax Morale in Developing Countries. *Stud Comp Int Dev*, 1-25. doi:10.1007/s12116-023-09394-z
- Cedeño, A. B., & Mendoza, V. (2023). La cultura tributaria y su impacto en el cumplimiento de obligaciones tributarias del sector pesquero en el cantón Manta, Manabí, Ecuador, 2020. *Digital Publisher CEIT*, 3(1), 528-540. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1831>
- Cotrina-Vásquez, E., Gárate-Ríos, J., Contreras-Julián, R. M., Palomino-Alvarado, G., & Maldonado-Lozano, A. E. (2023). Análisis de la relación de gestión municipal y prestación de servicios en un gobierno local. *Revista Lasallista*, 14. doi:<https://doi.org/10.22507/rli.v22n1a3664>
- D.L. 1278. (2017). *Nueva Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos*. Obtenido de <https://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2018/06/Decreto-Legislativo-N%C2%B0-1278.pdf>
- Defensoría del Pueblo. (2021). *El servicio de serenazgo municipal y su situación durante la pandemia Covid 2019*. Defensoría del Pueblo. Obtenido de

<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/09/2021-Informe-Adj-001-2021-Serenazgo.pdf>

Gobierno del Perú. (19 de 05 de 2022). *Gob.pe*. Obtenido de Contraloría evidencia serias deficiencias en el servicio de limpieza pública en casi 700 municipalidades del país: <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/607788-contraloria-evidencia-serias-deficiencias-en-el-servicio-de-limpieza-publica-en-casi-700-municipalidades-del-pais>

Gobierno del Perú. (14 de 01 de 2024). *Gob.pe*. Obtenido de Arbitrios municipales: [https://www.gob.pe/42961-arbitrios-municipales?utm\\_source](https://www.gob.pe/42961-arbitrios-municipales?utm_source)

Gomero, S. (2023). *El cumplimiento de pago de los arbitrios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad de Coronel Portillo, Ucayali 2019-2020*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú. Obtenido de <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4155/Gomero%20Sosa%20c%20Sanyori%20Yohan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D. F., Mexico: Mc Graw - Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.

Huamaní, J., León, J. L., Huayapa, M., Marcilla, V. H., & Huamaní, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 20194-2198. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3674](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674)

INEI. (2022). *Perú: Indicadores de gestión municipal 2022*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/4234921-peru-indicadores-de-gestion-municipal-2022>

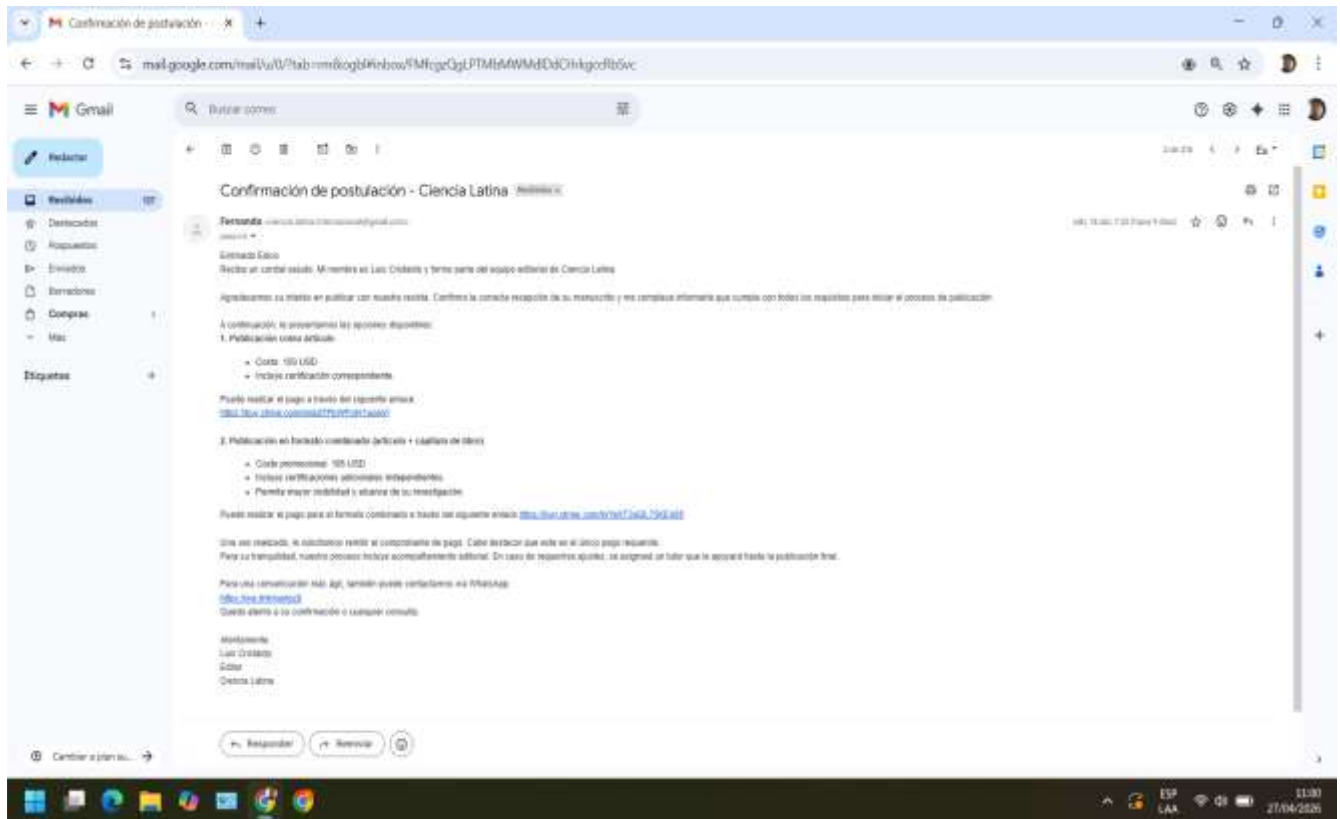
Ley 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. *Diario Oficial el Peruano*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/bcd316201ca9cdca05258100005dbe7a/\\$file/1\\_2.compendio-normativo-ot.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/bcd316201ca9cdca05258100005dbe7a/$file/1_2.compendio-normativo-ot.pdf)

- Luttmer, E. (2014). Tax morale. *Journal of Economic Perspectives*, 28(4), 149-168.  
doi:10.1257/jep.28.4.149
- Mamani, S. (2022). *Cultura tributaria y su relación con la recaudación de arbitrios municipales en contribuyentes de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca 2022*. (Tesis de pregrado). Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez. Juliaca, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uancv.edu.pe/server/api/core/bitstreams/aefdfc67-2482-4e39-b63c-e6d6bf002c86/content>
- MEF. (s.f.). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Recuperado el 2 de Febrero de 2026, de Programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal: [https://www.mef.gob.pe/es/?utm\\_source=chatgpt.com&option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=101547&lang=es-ES&view=article&id=2221](https://www.mef.gob.pe/es/?utm_source=chatgpt.com&option=com_content&language=es-ES&Itemid=101547&lang=es-ES&view=article&id=2221)
- OECD. (2021). *Building Tax Culture, Compliance and Citizenship: A Global Source Book on Taxpayer Education* (2 ed.). OECD Publishing, Paris.  
doi:<https://doi.org/10.1787/18585eb1-en>.
- Organización para la cooperación y el Desarrollo Económicos. (2024). *OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions - 2024*. OECD Publishing.  
doi:<https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>
- Otzen , T., & Manterola , C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.  
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Rituay Martinez, R. V., & Baylon Salvador, E. G. (2025). La cultura tributaria en la recepción del impuesto predial y arbitrios municipales en los gobiernos locales. *Revista Invecom*, 5(2), 10. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.12774793>
- Salas Rondan , Y., & Portilla Novoa, M. A. (2024). Los arbitrios municipales y la cultura tributaria en la municcipalidad distrital de Carabayllo,2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(5), 8977-8996.  
doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i5.14293](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.14293)

- Sanchez, A. M. (2024). *La cultura tributaria y el cumplimiento del pago de arbitrios en la Municipalidad de San Borja, 2024*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/150636>
- Sanchez, C. L., & Hernández, K. (2024). La encuesta como técnica de investigación en Ciencia Política. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, 13-31. doi:<https://doi.org/10.22201/fcpys.24484911e.2024.37.88492>
- SAT. (21 de 02 de 2025). *SAT Servicio de Administración Tributaria*. Obtenido de Información de impuesto predial y arbitrios: <https://www.sat.gob.pe/websitev9/tributosmultas/predialyarbitrios/informacion>
- Torgler, B. (2005). La moral fiscal en América Latina. *Public Choice*, 122, 133-157. doi:<https://doi.org/10.1007/s11127-005-5790-4>
- Torres, J. R., Vera, V. J., Zuzunaga, F. E., Talavera, J. E., & De La Cruz, J. A. (2022). Content validity by expert judgment of an instrument to measure knowledge, attitudes and practices about salt consumption in the peruvian population: Validez de contenido por juicio de expertos de un instrumento para medir conocimientos, actitudes y práct. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 22(2). doi:<https://doi.org/10.25176/rfmh.v22i2.4768>
- Villao, L. D., & Quiñonez, M. D. (2023). Cultura tributaria en el desarrollo socioeconómico de los comerciantes de la parroquia Cascol. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria Pentaciencias*, 5(6), 333-344. doi: <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v5i6.808>

## ANEXOS

### Anexo 01: Evidencia de Sumisión



## Anexo 02: Resolución de Inscripción de Proyecto



“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”

RESOLUCIÓN N° 208-C-2025/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 06 de mayo de 2025

### VISTO:

El expediente, de (del) la (las, los) bachiller(es): **Alexander Sucasaca Quispe**, identificado(a) con código Universitario N° 201912906, **Edico Anderson Apaza Ramos**, identificado(a) con código Universitario N° 202123067 y **Ruth Gabriela Apaza Pariapaza**, identificado(a) con código Universitario N° 202123094, de la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión,

### CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que **Alexander Sucasaca Quispe, Edico Anderson Apaza Ramos y Ruth Gabriela Apaza Pariapaza**, ha(n) solicitado: la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado “*Percepción de la prestación de los servicios municipales y su influencia en el pago de arbitrios en un barrio de la Municipalidad de San Miguel, San Román, 2024*” y la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 06 de mayo de 2025, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

### SE RESUELVE:

Aprobar la inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo (Art. 52.4), DESIGNAR el ASESOR (Art. 53), docente experimentado en investigación, con conocimiento en la temática de estudio, metodología de investigación, el cual es NOMBRADO PARA MONITOREAR, GUIAR, ORIENTAR Y SUPERVISAR la ejecución del perfil de proyecto de tesis, asimismo, se les dispone un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución (Art. 54).

| Tesistas                      | Código    | CP                     | Título                                                                                                                                                           | Asesor                            | Dictaminadores                                                                                                       |
|-------------------------------|-----------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alexander Sucasaca Quispe     | 201912906 | Contabilidad y Gestión | Percepción de la prestación de los servicios municipales y su influencia en el pago de arbitrios en un barrio de la Municipalidad de San Miguel, San Román, 2024 | Mtro. Rodolfo Agustín Calli Sonco | <b>Dictaminador 1:</b> Mtra. Julieta Brisaida Rafael Pari<br><b>Dictaminador 2:</b> Mtra. Nelly Rosario Moreno Leyva |
| Edico Anderson Apaza Ramos    | 202123067 | Tributaria.            |                                                                                                                                                                  |                                   |                                                                                                                      |
| Ruth Gabriela Apaza Pariapaza | 202123094 |                        |                                                                                                                                                                  |                                   |                                                                                                                      |

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Mario Manuel Siles Nates  
DECANO (E)



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto  
SECRETARIA ACADÉMICA

### Anexo 03: Matriz de consistencia

| Planteamiento del problema                                                                                                                                               | Objetivos                                                                                                                                                                              | Hipótesis                                                                                                                                                            | Metodología                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la percepción de la prestación de los servicios municipales en el pago de arbitrios en los vecinos del barrio?</p> | <p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación de la percepción de la prestación de los servicios municipales en el pago de arbitrios en los contribuyentes del barrio.</p> | <p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La percepción de la prestación de los servicios municipales se relaciona con el pago de arbitrios en los vecinos del barrio.</p> | <p>Tipo de investigación: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Población: 245 contribuyentes</p> <p>Muestra calculada: 150 contribuyentes</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta</p> |
| <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción de la limpieza pública y el pago de arbitrios?</p>                                      | <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Establecer la relación entre la percepción de la limpieza pública y el pago de arbitrios.</p>                                                  | <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la percepción de la limpieza pública y el pago de arbitrios.</p>                     |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>¿Qué relación tiene la percepción de seguridad ciudadana y el cumplimiento del pago de arbitrios?</p>                                                                 | <p>Evaluar la relación de la percepción de seguridad ciudadana y el cumplimiento del pago de arbitrios.</p>                                                                            | <p>Existe una relación significativa en la percepción de seguridad ciudadana y el cumplimiento del pago de arbitrios.</p>                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>¿Existe relación entre la satisfacción con el mantenimiento de parques y jardines y el cumplimiento del pago de arbitrios?</p>                                        | <p>Analizar la relación entre la satisfacción con el mantenimiento de parques y jardines y el pago de arbitrios.</p>                                                                   | <p>Existe una relación entre la satisfacción con el mantenimiento de parques y jardines y el cumplimiento del pago de arbitrios.</p>                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                   |

#### Anexo 04: Operacionalización de la variable

Percepción de la prestación de los servicios municipales y su relación en el pago de arbitrios en un barrio de la Municipalidad de San Miguel, Juliaca, 2024

| Variable                                                 | Dimensiones                           | Indicadores                                                 | Preguntas                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Percepción de la prestación de los servicios municipales | Limpieza pública                      | Frecuencia de recolección de residuos                       | ¿Con qué frecuencia considera que se realiza la recolección de residuos en su zona?                              |
|                                                          |                                       | Calidad del servicio de limpieza                            | ¿Cómo califica la calidad del servicio de limpieza pública en su distrito?                                       |
|                                                          | Mantenimiento de parques y jardines   | Estado de áreas verdes                                      | ¿Considera que los parques y jardines públicos están bien mantenidos?                                            |
|                                                          |                                       | Frecuencia de mantenimiento de áreas verdes                 | ¿Con qué frecuencia observa el mantenimiento de parques y jardines en su zona?                                   |
|                                                          | Seguridad ciudadana (Serenazgo)       | Eficiencia del Serenazgo                                    | ¿Se siente seguro con la presencia del Serenazgo en su distrito?                                                 |
|                                                          |                                       | Tiempo de respuesta ante emergencias                        | ¿Cómo califica el tiempo de respuesta del Serenazgo ante emergencias?                                            |
|                                                          | Equidad en la prestación de servicios | Percepción de equidad en los servicios                      | ¿Considera que los servicios municipales se prestan de manera equitativa en todas las zonas del distrito?        |
|                                                          |                                       | Relación entre pago de arbitrios y calidad del servicio     | ¿Cree que la calidad del servicio recibido justifica el monto que paga por los arbitrios municipales?            |
|                                                          | Satisfacción global con los servicios | Nivel de satisfacción general con los servicios municipales | ¿Qué tan satisfecho está con los servicios municipales que se financian con los arbitrios?                       |
| Pago de arbitrios                                        | Cumplimiento del pago                 | Regularidad en el pago                                      | ¿Con qué frecuencia realiza el pago de los arbitrios municipales?                                                |
|                                                          |                                       | Conocimiento sobre sanciones por no pago                    | ¿Conoce las consecuencias por no pagar los arbitrios municipales?                                                |
|                                                          | Percepción del pago                   | Evaluación de la equidad del monto                          | ¿Considera que el monto que paga por los arbitrios es justo?                                                     |
|                                                          |                                       | Razones para cumplir con el pago                            | ¿En qué medida está de acuerdo con que su motivación principal para pagar los arbitrios es por obligación legal? |
|                                                          | Satisfacción con el pago              | Percepción de calidad de los servicios municipales          | ¿Está satisfecho con los servicios brindados a cambio del pago de arbitrios?                                     |

## Anexo 05: Validación del instrumento



### HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

#### I. DATOS GENERALES:

**TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:** Percepción de la prestación de los servicios municipales y su influencia en el pago de arbitrios en un barrio de la Municipalidad de San Miguel, San Román, 2024

**AUTORES DEL INSTRUMENTO:** Apaza Ramos Edico Anderson,  
Sucasaca Quispe Alexander,  
Apaza Pariapaza Ruth Gabriela.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE VALIDACIÓN:** Prestación De Servicios Municipales

#### II. CALIFICACIÓN GLOBAL: (ubique el intervalo obtenido y marque con un aspa en el círculo asociado)

| Categoría   | Intervalo | Resultado |
|-------------|-----------|-----------|
| Desaprobado | 0 – 50    |           |
| Observado   | 50 – 70   |           |
| Aprobado    | 70 - 100  | ✓         |

#### III. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

- ¿Considera usted que el instrumento cumple con el objetivo propuesto?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar? .....
- ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar? .....

Fecha (d/m/a): 29-03-2025 Firma: .....

Validado por: Mg. Victor Yujra Sucachona Grado Académico: Mg.

Institución: Universidad Peruana Unión Ciudad/País: .....

(A continuación, se adjunta el Instrumento de Recolección de Datos)

Mg. C.P.C. Victor Yujra Sucachona  
MAT. 1477

**HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

**I. DATOS GENERALES:**

**TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:** Percepción de la prestación de los servicios municipales y su influencia en el pago de arbitrios en un barrio de la Municipalidad de San Miguel, San Román, 2024

**AUTORES DEL INSTRUMENTO:** Apaza Ramos Edico Anderson,  
Sucasaca Quispe Alexander,  
Apaza Pariapaza Ruth Gabriela.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE VALIDACIÓN:** Pago De Arbitrios

**II. CALIFICACIÓN GLOBAL:** (ubique el intervalo obtenido y marque con un aspa en el círculo asociado)

| Categoría   | Intervalo | Resultado |
|-------------|-----------|-----------|
| Desaprobado | 0 – 50    |           |
| Observado   | 50 – 70   |           |
| Aprobado    | 70 – 100  | ✓         |

**III. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

8. ¿Considera usted que el instrumento cumple con el objetivo propuesto?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
9. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
10. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
11. ¿Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
12. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
13. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar? .....
14. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar? .....

Fecha (d/m/a): 29-03-2025 Firma: .....

Validado por: Mg. Víctor Yujra Sucaticona Grado Académico: Mg. ....

Institución: Universidad Peruana Unión Ciudad/País: .....

(A continuación, se adjunta el Instrumento de Recolección de Datos)

Mg. C.P.C. Víctor Yujra Sucaticona  
MAT. 1477

## ENCUESTA

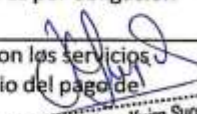
Apreciado vecino la presente encuesta es TOTALMENTE ANONIMA y tiene la finalidad para conocer la percepción de la prestación de servicios por los que se paga los arbitrios y el pago de los arbitrios municipales, por lo cual le pedimos marcar con una X la respuesta que vea por conveniente.

Sexo:            Masculino ( )        Femenino ( )

Edad:           .....

Grado: .....

|    |                                                                                                                  |                          |               |                                |              |                       |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------------|--------------|-----------------------|
| 1  | ¿Con qué frecuencia considera que se realiza la recolección de residuos en su zona?                              | Nunca                    | Casi nunca    | A veces                        | Casi siempre | Siempre               |
| 2  | ¿Cómo califica la calidad del servicio de limpieza pública en su distrito?                                       | Muy bajo                 | Bajo          | Regular                        | Alto         | Muy alto              |
| 3  | ¿Considera que los parques y jardines públicos están bien mantenidos?                                            | Nada                     | Casi nada     | Regular                        | Mucho        | Demasiado             |
| 4  | ¿Con qué frecuencia observa el mantenimiento de parques y jardines en su zona?                                   | Nunca                    | Casi nunca    | A veces                        | Casi siempre | Siempre               |
| 5  | ¿Se siente seguro con la presencia del Serenazgo en su distrito?                                                 | Nada                     | Casi nada     | Regular                        | Mucho        | Demasiado             |
| 6  | ¿Cómo califica el tiempo de respuesta del Serenazgo ante emergencias?                                            | Muy bajo                 | Bajo          | Regular                        | Alto         | Muy alto              |
| 7  | ¿Considera que los servicios municipales se prestan de manera equitativa en todas las zonas del distrito?        | Nunca                    | Casi nunca    | A veces                        | Casi siempre | Siempre               |
| 8  | ¿Cree que la calidad del servicio recibido justifica el monto que paga por los arbitrios municipales?            | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo   | Totalmente de acuerdo |
| 9  | ¿Qué tan satisfecho está con los servicios municipales que se financian con los arbitrios?                       | Muy bajo                 | Bajo          | Regular                        | Alto         | Muy alto              |
| 10 | ¿Con qué frecuencia realiza el pago de los arbitrios municipales?                                                | Nunca                    | Casi nunca    | A veces                        | Casi siempre | Siempre               |
| 11 | ¿Conoce las consecuencias por no pagar los arbitrios municipales?                                                | Nada                     | Casi nada     | Regular                        | Mucho        | Demasiado             |
| 12 | ¿Considera que el monto que paga por los arbitrios es justo?                                                     | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo   | Totalmente de acuerdo |
| 13 | ¿En qué medida está de acuerdo con que su motivación principal para pagar los arbitrios es por obligación legal? | Muy poco                 | Poco          | Regular                        | Mucho        | Demasiado             |
| 14 | ¿Está satisfecho con los servicios brindados a cambio del pago de arbitrios?                                     | Muy poco                 | Poco          | Regular                        | Mucho        | Demasiado             |

  
 Mj. G.P.C. Victor Yujra Surochona  
 MAT. 1477

**HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS  
POR EL JUICIO DE EXPERTOS:**

**I. DATOS GENERALES:**

**TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:** "Percepción de la prestación de los servicios municipales y su influencia en el pago de arbitrios en un barrio de la Municipalidad de San Miguel, San Román, 2024".

**AUTORES DEL INSTRUMENTO:** Apaza Ramos Edico Anderson,  
Sucasaca Quispe Alexander,  
Apaza Pariapaza Ruth Gabriela.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE VALIDACIÓN:** Prestación De Servicios Municipales

**II. CALIFICACIÓN GLOBAL:** (ubique el intervalo obtenido y marque con un aspa en el círculo asociado)

| Categoría   | Intervalo | Resultado |
|-------------|-----------|-----------|
| Desaprobado | 0 – 50    |           |
| Observado   | 50 – 70   |           |
| Aprobado    | 70 - 100  | 86        |

**III. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

- ¿Considera usted que el instrumento cumple con el objetivo propuesto?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar? .....
- ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar? .....

Fecha (d/m/a): 26 - 03 - 2025 Firma: 

Validado por: Celso Víctor Benito SAGUA Grado Académico: MAESTRO

Institución: UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA Ciudad/País: JULIACA - PERU

**HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**POR EL JUICIO DE EXPERTOS:**

**I. DATOS GENERALES:**

**TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:** Percepción de la prestación de los servicios municipales y su influencia en el pago de arbitrios en un barrio de la Municipalidad de San Miguel, San Román, 2024

**AUTORES DEL INSTRUMENTO:** Apaza Ramos Edico Anderson,  
Sucasaca Quispe Alexander,  
Apaza Pariapaza Ruth Gabriela.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE VALIDACIÓN:** Pago De Arbitrios

**II. CALIFICACIÓN GLOBAL:** (ubique el intervalo obtenido y marque con un aspa en el círculo asociado)

| Categoría   | Intervalo | Resultado |
|-------------|-----------|-----------|
| Desaprobado | 0 – 50    |           |
| Observado   | 50 – 70   |           |
| Aprobado    | 70 – 100  | 86        |

**III. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

8. ¿Considera usted que el instrumento cumple con el objetivo propuesto?  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100
9. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100
10. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100
11. ¿Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100
12. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

13. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar? .....

14. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar? .....

Fecha (d/m/a): 26-03-25 ..... Firma: 

Validado por: Celso Victor Benito Saldaña ..... Grado Académico: Maestro

Institución: Universidad Nacional de Tarma Ciudad/País: Tarma - Peru

### Anexo 03: Instrumento de investigación

#### ENCUESTA

Apreciado vecino la presente encuesta es TOTALMENTE ANONIMA y tiene la finalidad para conocer la percepción de la prestación de servicios por los que se paga los arbitrios y el pago de los arbitrios municipales, por lo cual le pedimos marcar con una X la respuesta que vea por conveniente.

Sexo:        Masculino ( )        Femenino ( )

Edad: .....

Grado: .....

|    |                                                                                                                  |                          |               |                                |              |                       |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------------|--------------|-----------------------|
| 1  | ¿Con qué frecuencia considera que se realiza la recolección de residuos en su zona?                              | Nunca                    | Casi nunca    | A veces                        | Casi siempre | Siempre               |
| 2  | ¿Cómo califica la calidad del servicio de limpieza pública en su distrito?                                       | Muy bajo                 | Bajo          | Regular                        | Alto         | Muy alto              |
| 3  | ¿Considera que los parques y jardines públicos están bien mantenidos?                                            | Nada                     | Casi nada     | Regular                        | Mucho        | Demasiado             |
| 4  | ¿Con qué frecuencia observa el mantenimiento de parques y jardines en su zona?                                   | Nunca                    | Casi nunca    | A veces                        | Casi siempre | Siempre               |
| 5  | ¿Se siente seguro con la presencia del Serenazgo en su distrito?                                                 | Nada                     | Casi nada     | Regular                        | Mucho        | Demasiado             |
| 6  | ¿Cómo califica el tiempo de respuesta del Serenazgo ante emergencias?                                            | Muy bajo                 | Bajo          | Regular                        | Alto         | Muy alto              |
| 7  | ¿Considera que los servicios municipales se prestan de manera equitativa en todas las zonas del distrito?        | Nunca                    | Casi nunca    | A veces                        | Casi siempre | Siempre               |
| 8  | ¿Cree que la calidad del servicio recibido justifica el monto que paga por los arbitrios municipales?            | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo   | Totalmente de acuerdo |
| 9  | ¿Qué tan satisfecho está con los servicios municipales que se financian con los arbitrios?                       | Muy bajo                 | Bajo          | Regular                        | Alto         | Muy alto              |
| 10 | ¿Con qué frecuencia realiza el pago de los arbitrios municipales?                                                | Nunca                    | Casi nunca    | A veces                        | Casi siempre | Siempre               |
| 11 | ¿Conoce las consecuencias por no pagar los arbitrios municipales?                                                | Nada                     | Casi nada     | Regular                        | Mucho        | Demasiado             |
| 12 | ¿Considera que el monto que paga por los arbitrios es justo?                                                     | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo   | Totalmente de acuerdo |
| 13 | ¿En qué medida está de acuerdo con que su motivación principal para pagar los arbitrios es por obligación legal? | Muy poco                 | Poco          | Regular                        | Mucho        | Demasiado             |
| 14 | ¿Está satisfecho con los servicios brindados a cambio del pago de arbitrios?                                     | Muy poco                 | Poco          | Regular                        | Mucho        | Demasiado             |

  
Mg. Celso Víctor, Benito SAGUA

**HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS  
POR EL JUICIO DE EXPERTOS:**

**I. DATOS GENERALES:**

**TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:** "Percepción de la prestación de los servicios municipales y su influencia en el pago de arbitrios en un barrio de la Municipalidad de San Miguel, San Román, 2024".

**AUTORES DEL INSTRUMENTO:** Apaza Ramos Edico Anderson,  
Sucasaca Quispe Alexander,  
Apaza Pariapaza Ruth Gabriela.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE VALIDACIÓN:** Prestación De Servicios Municipales

**II. CALIFICACIÓN GLOBAL:** (ubique el intervalo obtenido y marque con un aspa en el círculo asociado)

| Categoría   | Intervalo | Resultado |
|-------------|-----------|-----------|
| Desaprobado | 0 – 50    |           |
| Observado   | 50 – 70   |           |
| Aprobado    | 70 - 100  | X         |

**III. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

- ¿Considera usted que el instrumento cumple con el objetivo propuesto?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar? .....
- ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar? .....

Fecha (d/m/a): 20-03-2025

Firma: .....



Validado por: CPC Fabiola A. Condura Borda

Grado Académico: Titulado

Institución: Universidad Nacional del Altiplano - Puno Ciudad/País: Puno - Perú

**HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**POR EL JUICIO DE EXPERTOS:**

**I. DATOS GENERALES:**

**TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:** Percepción de la prestación de los servicios municipales y su influencia en el pago de arbitrios en un barrio de la Municipalidad de San Miguel, San Román, 2024

**AUTORES DEL INSTRUMENTO:** Apaza Ramos Edico Anderson,  
Sucasaca Quispe Alexander,  
Apaza Pariapaza Ruth Gabriela.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE VALIDACIÓN:** Pago De Arbitrios

**II. CALIFICACIÓN GLOBAL:** (ubique el intervalo obtenido y marque con un aspa en el círculo asociado)

| Categoría   | Intervalo | Resultado |
|-------------|-----------|-----------|
| Desaprobado | 0 – 50    |           |
| Observado   | 50 – 70   |           |
| Aprobado    | 70 – 100  | X         |

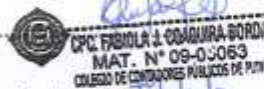
**III. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

8. ¿Considera usted que el instrumento cumple con el objetivo propuesto?  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100
9. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100
10. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100
11. ¿Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100
12. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100
13. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar? .....
14. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar? .....

Fecha (d/m/a): 20-03-2025

Firma: .....



Validado por: CPC Fabiola Julissa Coaguila Borda

Grado Académico: Titulado

Institución: Universidad Nacional del Altiplano - Puno

Ciudad/País: Puno - Perú