



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ECONOMÍA



TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2023**

**PRESENTADA POR:**

**ARTURO BENAVIDES CASTILLO**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER SCIENTIAE EN ECONOMÍA**

**CON MENCIÓN EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

**PUNO, PERÚ**

**2024**

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE  
ARBITRIOS Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
PUNO, 2023

AUTOR

ARTURO BENAVIDES CASTILLO

RECuento DE PALABRAS

35140 Words

RECuento DE CARACTERES

135730 Characters

RECuento DE PÁGINAS

129 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.3MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 14, 2024 6:00 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 14, 2024 6:03 PM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

  
Julio J. Espinoza Calsín



Resumen

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ECONOMÍA

### TESIS

### RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2023



PRESENTADA POR:

ARTURO BENAVIDES CASTILLO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER SCIENTIAE EN ECONOMÍA

CON MENCIÓN EN: PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

  
.....  
Dr. EDSON APAZA MAMANI

PRIMER MIEMBRO

  
.....  
Dr. ANDRES VILCA MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

  
.....  
M.Sc. HENRY ALDO SUCARI TURPO

ASESOR DE TESIS

  
.....  
M.Sc. JULIO JESUS ESPINOZA CALSIN

Puno, 13 de enero del 2024.

ÁREA: Economía regional y local.

TEMA: Planificación económica y estratégica.

LÍNEA: Finanzas y presupuesto municipal.



## DEDICATORIA

Expreso mi gratitud a la divinidad por brindarme la posibilidad de experimentar la vida y por acompañarme en cada etapa de mi camino. Agradezco por fortalecer mi espíritu y guiar mi mente, así como por haber cruzado en mi camino a personas que han sido mi apoyo constante durante mi tiempo de estudio.

También, reconozco y valoro profundamente a la Universidad Nacional del Altiplano, así como al Programa de Maestría en Economía a mis profesores y compañeros de clase, cuya contribución fue fundamental para mi desarrollo profesional.

No puedo dejar de mencionar a mi amada familia y amigos, en particular a mi señor padre Vicente Alberto Benavides Cortez, que fue un pilar fundamental en mi vida. Su apoyo incondicional y su ejemplo han sido mi inspiración para seguir adelante. Estoy eternamente agradecido por su presencia en mi vida.

*Arturo Benavides Castillo.*



## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Altiplano de Puno y a la Maestría en Economía, de la Facultad de Ingeniería Económica, que me acogieron en sus aulas durante mi formación profesional.

A los Docentes de la Maestría en Economía, quienes participaron decididamente en mi formación académica.

Mi particular reconocimiento a los miembros integrantes del jurado calificador y asesor de tesis por su orientación y respaldo en la presente investigación.

A mis familiares y amigos quienes coadyuvaron en la culminación del presente trabajo.

*Arturo Benavides Castillo.*



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
ACRÓNIMOS	ix
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LITERATURA

1.1	Marco teórico	6
1.1.1	Teoría de los Impuestos propuesta por Adán Smith	6
1.1.2	Teoría del Sacrificio de John Stuart Mill	6
1.1.3	Factores determinantes de la recaudación tributaria	7
1.1.4	Teoría de los Determinantes de la Recaudación Tributaria	8
1.1.5	Los impuestos y los gastos subnacionales	9
1.1.6	El Sistema Tributario Nacional	10
1.1.7	Teoría del Financiamiento Municipal en el Perú	11
1.1.8	Fuentes de financiamiento y estructura fiscal de los gobiernos subnacionales en el Perú	11
1.1.9	Financiamiento de los Gobiernos Locales	13
1.1.10	Detalle de los ingresos Municipales	13
1.1.11	Impuestos Municipales	14
1.1.12	Tasas municipales	15
1.1.13	Los Servicios Públicos en el Perú	16
1.1.14	Características de los servicios públicos	17
1.1.15	Los servicios públicos desde la competencia de los Gobiernos Locales	18
1.1.16	Actividades consideradas como servicios públicos locales a cargo de las municipalidades	18



1.1.17	La Municipalidad Provincial de Puno y su rol en la provisión de servicios públicos y la cobranza de arbitrios municipales	22
1.2	Antecedentes	24
1.2.1	Internacionales	24
1.2.2	Nacionales	25
1.2.3	Locales	29

## **CAPÍTULO II**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

2.1	Identificación del problema	31
2.2	Enunciados del problema	31
2.2.1	Problema general	33
2.2.2	Problemas específicos	33
2.3	Justificación	33
2.4	Objetivos	34
2.4.1	Objetivo general	34
2.4.2	Objetivos específicos	34
2.5	Hipótesis	34
2.5.1	Hipótesis general	34
2.5.2	Hipótesis específicas	35

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1	Lugar de estudio	36
3.2	Población	36
3.3	Muestra	36
3.4	Método de investigación	37
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	39

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1	Resultados	40
4.1.1	Relación entre recaudación de arbitrios y los servicios públicos	40
4.1.2	Relación entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos	42
4.1.3	Relación entre el cálculo de arbitrios y los servicios públicos	45
4.1.4	Relación entre las formas de pago y los servicios públicos	47



4.1.5	Relación entre la cobranza coactiva y los servicios públicos	49
4.2	Discusión	51
	CONCLUSIONES	54
	RECOMENDACIONES	55
	BIBLIOGRAFÍA	56
	ANEXOS	67



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Presupuesto asignado a los Gobiernos Locales para el año 2023	13
2. Clasificación de los Tributos Municipales	14
3. Clasificación de los Impuestos Municipales	14
4. Clasificación de las Tasas Municipales	15
5. Montos recaudados por arbitrios en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2019-2023	24
6. Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman	38
7. Métodos por objetivos	39
8. Relación entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	40
9. Correlación de Spearman entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	41
10. Relación entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	42
11. Correlación de Spearman entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	43
12. Relación entre el cálculo de los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	45
13. Correlación de Spearman entre el cálculo de los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	46
14. Relación entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	47
15. Correlación de Spearman entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	48
16. Relación entre la cobranza coactiva y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	49
17. Correlación de Spearman entre la cobranza coactiva y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	50



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Sistema Tributario Nacional	10
2. Dispersograma entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	41
3. Dispersograma entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	44
4. Dispersograma entre el cálculo de los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	46
5. Dispersograma entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	48
6. Correlación de Spearman entre la cobranza coactiva y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	50



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1. Matriz de consistencia	67
2. Prueba de normalidad	59
3. Cuestionario de aplicación sobre los arbitrios municipales	64
4. Cuestionario de aplicación sobre los servicios municipales	65
5. Base de datos de respuestas obtenidas sobre los arbitrios municipales	67
6. Base de datos de respuestas obtenidas sobre los servicios públicos	83
7. Fotografías con personas encuestadas	99
8. Análisis de confiabilidad de los instrumentos	100
9. Declaracion jurada de autenticidad	105
10. Autorización de publicación en Repositorio Institucional	106



## ACRÓNIMOS

FONCOMUN	: Fondo de Compensación Municipal.
MEF	: Ministerio de Economía y Finanzas.
MPP	: Municipalidad Provincial de Puno.
RDR	: Recursos directamente recaudados.
RO	: Recursos ordinarios.



## RESUMEN

En el contexto de la demanda de servicios públicos en la ciudad de Puno, se realiza la investigación que tuvo por objetivo determinar la relación entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad de Puno. En lo metodológico el tamaño de muestra fue de 383 habitantes a quienes se les aplicó encuestas, el análisis estadístico fue por correlación de Spearman. Los resultados indican que se determinó que existe una relación significativa entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos, el coeficiente de correlación de Spearman con  $Rho = 0,187$  indica que el sentido de la relación es positivo, la fuerza de la relación es de nivel muy bajo, se espera que al mejorar la recaudación de arbitrios mejore también los servicios públicos. Se estableció que existe una relación significativa entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos, con  $Rho = 0,165$  de sentido positivo y fuerza muy baja. Se determinó que existe una relación significativa entre el cálculo de los arbitrios y los servicios públicos, con  $Rho=0,134$  de sentido positivo y fuerza de nivel muy bajo. Se determinó que existe una relación significativa entre las formas de pago y los servicios públicos, con  $Rho=0,166$  de sentido positivo y fuerza muy baja. Se determinó que existe una relación significativa entre la cobranza coactiva y los servicios públicos, con  $Rho=0,108$  de sentido positivo y fuerza muy baja. Se concluye que al mejorar la recaudación de arbitrios se mejore también los servicios públicos.

**Palabras clave:** Municipalidad, normas municipales, recaudación de arbitrios, servicios públicos.

## ABSTRACT

In the context of the demand for public services in Puno city, the research was carried out to determine the relationship between the local tax collection and public services in the Puno Municipality. In the methodological aspect, the sample size was 383 inhabitants to whom surveys were applied, the statistical analysis was by Spearman correlation. The results indicate that there is a significant relationship between tax collection and public services, the Spearman correlation coefficient  $Rho = 0.187$  indicates that there is a positive relationship, and the strength of this is very low, it is expected that by improving the local collection of taxes, public services will also improve. It was established that there is a significant relationship between the municipal regulations that approve taxes and public services with  $Rho = 0.165$  of positive direction and very low strength. It was determined that there is a significant relationship between the calculation of taxes and public services with  $Rho = 0.134$  of positive sense and very low strength. It was determined that there is a significant relationship between the forms of payment and public services with  $Rho = 0.166$  of positive sense and very low strength. It was determined that there is a significant relationship between coercive collection and public services with  $Rho = 0.108$  of positive sense and very low strength. It is concluded that by enhancing municipal tax collection, public services will improve too.

**Keywords:** Municipality, municipal regulations, municipal taxes, public services, tax collection.

V°B°

Firmado digitalmente por  
ARCQUIPA VELASQUEZ Angel  
David FAU 20145496170 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 22.09.2024 11:52:02 -05:00

## INTRODUCCIÓN

La actuación del Estado para satisfacer necesidades de sus ciudadanos es una responsabilidad de reconocer la carga social del Estado (Vignolo, 2013). Desde siempre una de las principales responsabilidades de los gobiernos de turno fue la provisión de servicios públicos para mejorar las condiciones de vida de sus habitantes (Gómez y Ramírez, 2017) de otro lado, gracias a la recaudación de impuestos, aspecto que se remonta al origen de las primeras comunidades humanas es que fue posible el mantenimiento de los servicios públicos que todos conocemos (Palacio, 2020).

La expresión “servicio público” fue erigida en Francia, en el proceso de la construcción colectiva de una identidad social (Quezada, 2021), su finalidad está enfocada a satisfacer necesidades ciudadanas y de la comunidad (Guzmán, 2020).

Los servicios públicos son esenciales y desempeñan un rol fundamental en el desarrollo social y económico (OIT, 2024), son también fundamentales para lograr garantizar el bienestar de las sociedades (Faster Capital, 2024). Las poblaciones humanas en el mundo dependen de la existencia de los servicios públicos los cuales requieren de voluntad política para su organización y provisión (Pavanelli y Edwards, 2020). Si la población carece de ellos, se impacta directamente en su desarrollo social, económico y de calidad de vida (Brambila, 2023).

La mejora de la calidad y la ampliación de los servicios públicos se ha convertido en una prioridad que debe tenerse en cuenta al diseñar políticas sociales destinadas a ayudar a los residentes de América Latina y el Caribe a salir de la pobreza, mejorar su calidad de vida y acceder al desarrollo económico y social (Antúnez y Galilea, 2003), la pandemia del COVID-19 puso de manifiesto la necesidad global de modernizar los servicios públicos, mejorando su carácter inclusivo, universal y eficaz (PNUD, 2021).

En el Perú, la expresión de servicios públicos fue utilizada por primera vez en la Constitución Política de 1823, siendo extensiva hasta el presente marco constitucional (Zegarra, 2019). En la actualidad el estado promueve el desarrollo del país siendo un aspecto crucial y de trascendencia constitucional la gestión de los servicios públicos en los tres niveles de gobierno (central, regional y local) (Pacori, 2022). Los nuevos modelos de la gestión de los servicios públicos son de vital importancia para reconstruir el nuevo marco de actuación sobre la protección y derechos de la ciudadanía (UNIR, 2024).

La innovación y los nuevos instrumentos de gestión de los servicios públicos deben de coadyuvar para una mayor y mejor cobertura de calidad en los resultados de prestación en términos de interrelación ciudadana y articulación territorial (Mancebo, 2021). La municipalización de servicios públicos es una tendencia cada año más resaltante en los últimos tiempos, a la vez que la nueva legislación atribuye en muchas ocasiones la gestión directa a los gobiernos locales (Huergo, 2019). El suministro de servicios públicos municipales es un tema de mucho interés por la ciudadanía, puesto que incide directamente en su calidad de vida (Morán y Ayvar, 2020).

Por otra parte, en el mundo la gestión tributaria forma parte de los sistemas administrativos de los estados, destacando América del Norte y Europa en cuanto a eficacia de recaudación de arbitrios e impuestos, ocurriendo escenarios contrarios en los países de Centro América y Sudamérica (López, 2022). Los arbitrios son los pagos efectuados por los contribuyentes como contraprestación de un servicio público brindado por parte de las municipalidades (MEF, 2022), Por lo que las municipalidades deben de impulsar reformas para mejorar la recaudación de los arbitrios, que permita garantizar el mantenimiento de las ciudades a través de una adecuada de la prestación de los servicios de limpieza pública, serenazgo y mantenimiento de parques y jardines (Barrera, 2020). Los arbitrios en la actualidad se constituyen como la principal fuente de ingresos de las municipalidades (BBVA, 2023).

En el Perú, la prestación de los servicios públicos se materializa en buena medida gracias a la contribución de los ciudadanos; sin embargo, el estado realiza una gran inversión para universalizar el acceso a los mismos (Morante, 2017). Desde un contexto de las municipalidades la eficiencia en la recaudación de arbitrios es un factor clave para mejorar la cobertura y calidad de los servicios municipales (Calderón, 2020). Una baja recaudación incide negativamente en la capacidad de las municipalidades para financiar servicios esenciales como el recojo de residuos sólidos, el mantenimiento de parques y otros (Chávez y Aguirre, 2018).

La continuidad y regularidad en la provisión de los servicios públicos deben de adaptarse a las actuales circunstancias de progreso tecnológico en un contexto de innovación (Rivero, 2021).

En el Perú, la Ley Orgánica de Municipalidades, plantea en su artículo 32, que la prestación de los servicios públicos posibilita la gestión de forma directa o indirecta con

el propósito de beneficiar a los vecinos y de este modo se ejerza un oportuno control municipal (Congreso de la República, 2003). En ese contexto la administración municipal implica realizar el buen uso de los recursos públicos para el bienestar de la comunidad (Cayatopa, 2021).

La prestación de servicios públicos por parte de las municipalidades genera la recaudación de arbitrios que son tasas que sirven para financiar la prestación de los servicios públicos de limpieza pública, parques y jardines y de seguridad ciudadana (Montes, 2012). Por lo tanto las municipalidades deben de acercarse a sus ciudadanos para escuchar sus peticiones y mejorar en lo posible la condición y cobertura de los servicios públicos (Mendoza, 2023). Así, se asume que la calidad de vida depende en buena parte por los servicios públicos que brindan las municipalidades (Matos, 2019).

Es un desafío permanente generar estrategias por parte de las municipalidades para mejorar la gestión de los servicios públicos, considerando el crecimiento poblacional y urbanístico de las zonas urbanas y rurales (Valverde, 2019).

El propósito de la investigación fue el de: Determinar la relación entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023; para lo cual se utilizó el método del muestreo probabilístico, mediante dos cuestionarios con escala de tipo Likert, el análisis estadístico inferencial fue por correlación de Spearman.

La estructura de la presente investigación en el Capítulo I; se presenta el Marco Teórico y los Antecedentes; en el Capítulo II; se expone los siguientes aspectos: Identificación del problema, Enunciado del problema, Justificación, Objetivos e Hipótesis. En el Capítulo III; se explican temas como: Lugar de estudio, Población, Muestra, Materiales y métodos y la Descripción detallada de métodos por objetivos específicos y finalmente en el Capítulo IV; se presentan los siguientes aspectos: Resultados y discusiones, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1 Marco teórico

##### 1.1.1 Teoría de los Impuestos propuesta por Adán Smith

Flores (2021) recopila las investigaciones de Adán Smith y sostiene que en su teoría de los impuestos plantea lo siguiente: Postula que existen tres categorías de "fondos" que comprenden ingresos, ganancias y salarios, y que todas las "contribuciones" deben ser pagadas por uno o varios de estos tres "fondos" de manera simultánea. Además, señala que estos "fondos" representan fuentes de ingresos de carácter privado. En relación con los impuestos generales, Smith identifica tres principios que deben ser incorporados:

**Principio de Justicia:** Este principio dicta que los impuestos deben ser establecidos de manera equitativa y no discrecional. La fecha de pago, la estructura de tarifas y la cantidad a abonar deben ser claras tanto para el contribuyente como para cualquier otra parte interesada.

**Principio de Comodidad:** Según este principio, los impuestos deben ser recaudados de manera que resulte más conveniente y se ajuste al contribuyente. Por ejemplo, un impuesto sobre las rentas se debe recolectar cuando el contribuyente tenga disponibilidad de pagar, ofreciendo diferentes métodos de pago.

**Principio de Economía:** Este principio sostiene que los impuestos deben ser diseñados de tal manera que eviten que una parte significativa de la riqueza de los habitantes salga de sus economías y no entre en el tesoro público. En otras palabras, se busca minimizar la evasión fiscal y maximizar la recaudación.

Estos principios son esenciales en la teoría de Smith y proporcionan un marco conceptual para el diseño de sistemas fiscales eficientes y justos.

##### 1.1.2 Teoría del Sacrificio de John Stuart Mill

John Stuart Mill, en su teoría del sacrificio planteada, concibe el impuesto como una especie de sacrificio. Esto se basa en factores como la mínima

interferencia en el crecimiento económico y la equitativa distribución de la carga tributaria (Flores, 2021).

Herrera y Francke (2009) en ese marco argumentan que, al analizar la capacidad de los ciudadanos para cumplir con sus obligaciones por parte de la municipalidad, se alejan de la teoría microeconómica que se centra en la productividad. En cambio, la municipalidad se aborda como un ente que realiza funciones públicas locales, entendidas como un proceso de producción que involucra la combinación de insumos, denominados capital y trabajo, para generar resultados o logros.

### **1.1.3 Factores determinantes de la recaudación tributaria**

Fernando (2009) manifiesta que los factores determinantes para la recaudación tributaria son los aspectos que se observan en los procedimientos de recaudación de impuestos y los denomina determinantes directos, los cuales son:

- a. La legislación tributaria.
- b. El valor de la materia gravada.
- c. Las normas de liquidación e ingreso de los tributos
- d. El incumplimiento en el pago de las obligaciones fiscales
- e. Los factores diversos.

A continuación, se desarrolla dichos aspectos:

#### **A. La legislación tributaria**

Se trata de un conjunto de dispositivos legales y principios que rigen las obligaciones y derechos que existen entre el Estado, en su rol de entidad recaudadora de tributos (conocido como sujeto activo), y las personas a quienes se les atribuye la responsabilidad de pagar estos tributos. (referidos como sujetos pasivos). Este campo de estudio se enfoca en examinar los tributos y todas las fases involucradas en su recaudación, gestión, derogación y la aplicación de estos (INACAP, 2018).

## **B. El valor de la materia gravada**

El concepto de materia gravada se refiere a cualquier tipo de ingreso que los trabajadores reciben de manera continua y habitual, ya sea en forma de dinero o bienes, como compensación por su trabajo personal (BPS, 2014).

## **C. Las normas de liquidación e ingreso de los tributos**

Se trata de regulación aplicable a la mayoría de los impuestos, estas normas especifican los elementos que deben abonarse en relación con cada impuesto, tales como declaraciones juradas, adelantos, retenciones, percepciones y pagos a cuenta. Además, establecen los métodos para calcular la cantidad de cada pago, incluyendo la base de cálculo y las tasas impositivas, así como las fechas límite para efectuar estos pagos (Fernando, 2009).

## **D. El incumplimiento en el pago de las obligaciones fiscales**

Son todas las acciones que de forma deliberada o no, resultan en la reducción o eliminación indebida de obligaciones tributarias, lo que se relaciona con factores como una estructura normativa inadecuada, déficits financieros de contribuyentes, desconocimiento total o parcial de las obligaciones legales, entre otras (Pecho et al., 2012).

## **E. Los factores diversos**

Se consideran a variables de índole administrativa, entre las que sobresalen las transferencias que el organismo recaudador realiza entre las cuentas bancarias de los impuestos, los ingresos por campañas de facilidades de pago y las demoras ocasionadas por la acreditación de pagos, que pueden originar que su registro se formalice en un período posterior al de su efectiva realización (Fernando, 2009).

### **1.1.4 Teoría de los Determinantes de la Recaudación Tributaria**

La investigación de la recaudación tributaria en el nivel nacional, regional y municipal fue abordada por la literatura económica desde diferentes

perspectivas. Siguiendo planteamiento de Di John (2006) existen tres enfoques, con los que se puede analizar el tema los cuales son: El enfoque económico, el enfoque administrativo y el enfoque de la economía política.

#### **A. El enfoque económico**

Considera como factor determinante de la recaudación la estructura del impuesto existente y las variables económicas del contexto ciudadano que influyen en el nivel potencial de recaudación (Unda y Moreno, 2015).

#### **B. El enfoque administrativo**

Indica que las causas de una baja recaudación tributaria están directamente relacionadas con la eficiencia y la eficacia de los gobiernos en cuanto a la capacidad de recaudación. Esta teoría indica que las administraciones débiles con falta de capacidad administrativa, inexperiencia y con procedimientos inadecuados suelen tener resultados deficientes respecto a la recaudación de tributos, es necesario que los gobiernos cuenten con sistemas informáticos adecuados que apoyen la labor de la administración tributaria (Unda, 2021).

#### **C. El enfoque de la economía política**

Se define como la fusión de factores políticos y económicos. Dado que existe un consenso general en que la política y la economía están estrechamente relacionadas e influyen mutuamente, este enfoque parece ser inherente y congruente y es efectivo para la comprensión de los gobiernos y consiguientemente a las sociedades (Frieden, 2020).

### **1.1.5 Los impuestos y los gastos subnacionales**

En el siglo XIX, los impuestos sobre la propiedad adquirieron una reputación de ser aplicados de manera arbitraria y caprichosa. Esto se debía, en parte, a que para muchas categorías de propiedad no existía un mercado bien desarrollado y, por lo tanto, había escasas transacciones, lo que complicaba la determinación del valor actual de la propiedad (Flores, 2021).

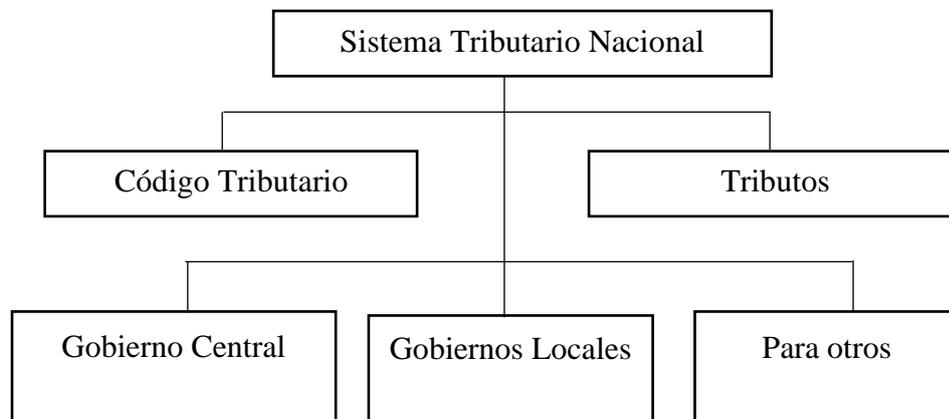
### 1.1.6 El Sistema Tributario Nacional

Está conformado por los diferentes tipos de impuestos, tasas y contribuciones cuyo origen, composición y aplicación responde a parámetros de referencia, los cuales se desprenden de la legislación tributaria y de la Constitución Política del Perú (Ruiz, 2017).

En el ámbito legal, todos los tributos son tratados con la misma importancia, ya que ni la Constitución ni el Código Tributario establecen diferencias jerárquicas entre ellos. Sin embargo, desde una perspectiva económica, algunos tributos, como los impuestos, tienen mayor relevancia que otros, como las contribuciones y tasas. Esto se debe a factores como su peso en las finanzas públicas y su influencia en variables económicas clave como la inversión, el ahorro y el consumo privado, que los posicionan como más influyentes en la economía (Ruiz, 2017).

**Figura 1**

**Sistema Tributario Nacional**



### **1.1.7 Teoría del Financiamiento Municipal en el Perú**

El Perú es una república unitaria y democrática, en su nivel de organización local se encuentran las municipalidades distritales y provinciales, estas últimas caracterizadas por una mayor extensión territorial, que asumen competencias designadas y desarrollan labores de articulación y coordinación entre cada uno de sus respectivos municipios distritales (Plataforma Urbana y de Ciudades de América Latina y el Caribe, 2023).

En el Perú, los gobiernos locales se afianzan como entidades básicas de la organización territorial del Estado, y se constituyen como canales inmediatos por intermedio de los cuales los pobladores y vecinos pueden participar en asuntos públicos y en la gestión de los intereses colectivos esenciales para la población. Su importancia se ubica en que personifican a su población y son promotores del desarrollo local, puesto que se encargan de asegurar la debida prestación de servicios públicos dentro de su jurisdicción, así como de su desarrollo armónico integral y sostenible, para lo cual se requiere de una eficiente asignación de recursos (Yepes y Ríos, 2017).

En la actualidad, los municipios legalmente cuentan con autonomía económica, política y administrativa en asuntos de su competencia. No obstante, aunque las municipalidades pueden crear, normar y exonerar las tasas y contribuciones, no cuentan con la misma facultad en relación con las normas tributarias. Sus principales ingresos, según el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática del Perú - INEI, proceden de las transferencias que realiza el gobierno central, a través del Fondo de Compensación Municipal, el canon y sobrecanon, entre otras transferencias, en ese respectivo orden de prelación (Plataforma Urbana y de Ciudades de América Latina y el Caribe, 2023).

### **1.1.8 Fuentes de financiamiento y estructura fiscal de los gobiernos subnacionales en el Perú**

COMEXPERU (2022) señala que los gobiernos subnacionales cuentan con cinco fuentes de financiamiento, las cuales son:

- Recursos ordinarios (RO): Son todos los ingresos que provienen de la recaudación tributaria del gobierno nacional que no están asignados a ninguna entidad y vienen a constituir como fondos de libre programación.
- Recursos directamente recaudados (RDR): Son todos los ingresos económicos generados y administrados por entidades públicas. Entre los cuales resaltan los impuestos a la propiedad, venta de bienes, tasas, prestaciones de servicios, contribuciones sociales, entre otros.
- Recursos determinados (RD): Son recursos que se recaudan por el gobierno nacional y que tienen su origen en los aportes previsionales de trabajadores y empleadores. Están conformados por los siguientes rubros: Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN) y los impuestos municipales.
- Canon y sobrecanon, regalías, renta de aduana y participaciones.
- Donaciones y transferencias: Fondos financieros no reembolsables percibidos por el gobierno sin exigencia de alguna contraprestación.
- Recursos por operaciones de crédito (deuda): Conformados por los fondos de deuda externa e interna provenientes de operaciones de crédito efectuada.

Sin embargo, existe una particular diferencia entre la estructura fiscal de los gobiernos locales con relación a los gobiernos regionales:

- Estructura fiscal de los gobiernos locales: Los gobiernos locales cuentan con herramientas de recaudación que dependen de su propia administración. Estos se dividen en dos categorías:
- Recursos directamente recaudados: Son las tasas por servicios públicos y licencias que habilitan las municipalidades.
- Impuestos municipales: la alcabala, el impuesto predial, al patrimonio vehicular, a las apuestas, a los juegos de casinos y máquinas tragamonedas y a los espectáculos públicos.

También, reciben transferencias del gobierno nacional bajo los siguientes conceptos: Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN), regalías, canon y sobrecanon.

Estructura fiscal de los gobiernos regionales: De forma particular, los gobiernos regionales, al no estar dotados con potestades tributarias para la

recaudación, su financiamiento, casi en su totalidad, se fundamenta en transferencias del gobierno nacional. Estas se dirigen sobre todo para el pago de salarios de los sectores educación y salud, así como al Fondo de Compensación Regional FONCOR - (COMEXPERU, 2022).

### 1.1.9 Financiamiento de los Gobiernos Locales

Las 1678 municipalidades distritales y 196 municipalidades provinciales financian sus presupuestos anuales con recursos asignados por el artículo 196 de la Constitución Política del Perú (bienes y rentas), lo determinado en el artículo 69 de la Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades (rentas municipales), lo establecido en el artículo 3 del Texto Único Ordenando de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por el Decreto Supremo N.º 156-2004-EF. En la Ley N.º 31638, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2023, se ha previsto transferir a los Gobiernos Locales, la siguiente suma:

**Tabla 1**

*Presupuesto asignado a los Gobiernos Locales para el año 2023*

<b>Transferencia a los Gobiernos Locales</b>	<b>29 796 996 756,00</b>
Gasto Corriente	15 193 406 717,00
Gastos de capital	14 155 260 594,00
Servicio de la deuda	448 329 445,00

*Nota.* Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal, 2023.

### 1.1.10 Detalle de los ingresos Municipales

Los Gobiernos Locales, tienen ingresos tributarios que administran directamente, que están conformados por los impuestos municipales, contribuciones y tasas que establecen los Consejos Municipales mediante Ordenanzas, así como los impuestos nacionales creados a su favor y distribuidos a través del Foncomun, la participación del rendimiento del canon, regalías y otros en su favor (Vera, 2022).

**Tabla 2**

*Clasificación de los Tributos Municipales*

<b>Categoría de Tributo</b>	<b>Concepto</b>
<b>Impuesto</b>	Se denomina así al tributo cuyo cumplimiento no ocasiona una contraprestación directa en favor del contribuyente por responsabilidad del estado
<b>Contribución</b>	Es el tributo que genera beneficios derivados de la realización de obras públicas o beneficios por la implementación de actividades estatales
<b>Tasa</b>	Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el estado de un servicio público individualizado en el contribuyente

*Nota.* Tributos en el Perú: qué son, qué tipos hay y cómo funciona el sistema tributario (BBVA, 2023b).

### 1.1.11 Impuestos Municipales

Los impuestos municipales se clasifican de la siguiente manera:

**Tabla 3**

*Clasificación de los Impuestos Municipales*

<b>Tipo de Impuesto</b>	<b>Descripción</b>
<b>Predial</b>	Tiene una periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos
<b>Alcabala</b>	Grava las a las transferencias de propiedad de bienes inmuebles rústicos o urbanos, a título oneroso o gratuito. La tasa del impuesto es del 3 %, siendo de cargo exclusivo del comprador, sin aceptar pacto en contrario.
<b>Patrimonio vehicular</b>	Grava a la propiedad de vehículos automóviles, camionetas, camiones, station wagons, ómnibuses, buses y tracto camiones, con una antigüedad no mayor de 3 años, desde de su primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular.
<b>A las apuestas</b>	Grava los ingresos de las entidades organizadores eventos hípicas y/o similares, en los cuales se realizan apuestas
<b>A los juegos</b>	Grava la realización de actividades afines con los juegos, tales como rifas, bingos y loterías, así como la obtención de premios en juegos de azar.

Tipo de Impuesto	de	Descripción
<b>A los espectáculos públicos no deportivos</b>		Grava el monto que se debe de abonar por concepto del ingreso a espectáculos públicos no deportivos en locales y parques cerrados exceptuando a los espectáculos en vivo de conciertos de música, teatro, ópera, zarzuela, clásica, opereta, ballet, circo y folclore nacional, calificados todos como espectáculos públicos culturales por el Instituto Nacional de Cultura. La obligación tributaria se produce al momento del pago del derecho a presenciar el espectáculo.

*Nota.* Financiamiento de los Gobiernos Locales: limitaciones en la captación de sus ingresos y recomendaciones para mejorar la recaudación (Vera, 2022).

### 1.1.12 Tasas municipales

Es el tipo de tributo creado por los concejos municipales, que se caracteriza por una prestación efectiva por parte del Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente (Ministerio de Economía y Finanzas, 2023).

Las tasas que pueden crear las municipalidades mediante ordenanza municipal son las siguientes:

#### Tabla 4

##### *Clasificación de las Tasas Municipales*

Tasas	Descripción
<b>Servicios públicos o arbitrios</b>	Por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado para el contribuyente, los mismos que son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza pública</li> <li>• Parques y jardines</li> <li>• Serenazgo</li> </ul>
<b>Servicios administrativos o derechos</b>	Procede por la tramitación de procedimientos administrativos o por el aprovechamiento particular de bienes de propiedad del Gobierno Local
<b>Licencia de apertura de establecimientos</b>	Es la autorización que emiten los Gobiernos Locales, para el desarrollo de actividades económicas de un establecimiento determinado

Tasas	Descripción
<b>Estacionamiento de vehículos</b>	Es el tributo municipal originado por el estacionamiento de vehículos, que se realiza en espacios de la vía pública previamente calificados y aprobados para tal finalidad y debidamente autorizados por la municipalidad
<b>Tasa de transporte público</b>	Son las tasas que debe de pagar todo aquel ciudadano que preste el servicio público de transporte en la circunscripción de la municipalidad provincial, para la adecuada gestión del sistema de tránsito urbano.
<b>Otras tasas</b>	Son las tasas que deben de pagar los ciudadanos que realicen actividades sujetas a control o fiscalización municipal extraordinaria

*Nota.* Financiamiento de los Gobiernos Locales: limitaciones en la captación de sus ingresos y recomendaciones para mejorar la recaudación (Vera, 2022).

### 1.1.13 Los Servicios Públicos en el Perú

El artículo 58 de nuestra carta magna, prescribe que el estado participa en la prestación de los servicios públicos, ejerciendo lo que se denomina Administración Pública, sin embargo, el Estado no es el único que presta servicios públicos; existen, también, las personas jurídicas no estatales, que reciben, vía autorización, concesión o delegación estatal, competencias propias del poder público, constituyéndose también en gestores del quehacer público, en sujeción a normas específicas que les corresponden (Guzmán, 2023).

El servicio público, se constituye como la actividad material que la ley atribuye al Estado para que la ejerza directamente o por delegatura, para satisfacer específicamente las necesidades colectivas, bajo un determinado régimen jurídico. En el ordenamiento jurídico peruano se consideran servicios públicos esenciales los siguientes (Pacori, 2022).

- a. Los de salubridad y sanitarios
- b. Los de limpieza y saneamiento.
- c. Los de electricidad, desagüe, agua, combustible y gas.

- d. Los de sepelio, inhumaciones y necropsias.
- e. Los de establecimientos penales.
- f. Los de comunicaciones y telecomunicaciones.
- g. Los de transporte.
- h. Los de naturaleza estratégica o que se vinculan con la seguridad nacional o defensa.
- i. Los de administración de justicia por declaración de la Corte Suprema de Justicia de la República.

Los servicios públicos pueden ser prestados de la forma siguiente (Guzmán, 2023).

- Directamente por el Estado, a través de sus organismos y órganos administrativos o por intermedio de entidades autónomas o mediante el empleo de entidades públicas.
- Indirectamente y manteniendo aparentemente la titularidad del servicio, a través de la suscripción de contratos de locación asociativos o de colaboración, sin transferencia de potestades públicas, ejemplo de ello se tiene a las asociaciones público-privadas, que poseen su propia legislación.
- Por los particulares, por medio de concesionarios o permisionarios, organizando igualmente mecanismos de asociaciones público-privadas.

#### **1.1.14 Características de los servicios públicos**

Pacori (2022) precisa que son las siguientes:

- a. Continuidad, los servicios públicos no se pueden interrumpir, siendo obligación del estado mantener su prestación a la ciudadanía.
- b. Regularidad, involucra que el servicio público debe mantener sus características de forma sostenible.
- c. Igualdad, implica el servicio de abastecerse, para todos los solicitantes en igualdad de condiciones.
- d. Generalidad, el servicio debe ser prestado para todos los interesados, sin perjuicio de distinciones.

- e. Obligatoriedad, comprende la admisión del solicitante cuya contrapartida es el derecho subjetivo a ser admitido y la prestación posterior del servicio a favor del admitido.

#### **1.1.15 Los servicios públicos desde la competencia de los Gobiernos Locales**

En lo que respecta a los servicios públicos de competencia de los Gobiernos Locales, el numeral 5 del artículo 195 de la Constitución de 1993 dispone que: los gobiernos locales son competentes para organizar, administrar y reglamentar los servicios públicos que son de su responsabilidad (Constitución Política del Perú, 1993).

De igual modo, el numeral c) del artículo 42 de la Ley de Bases de la Descentralización instituye que son competencias municipales exclusivas las de reglamentar y administrar los servicios públicos locales determinados a satisfacer necesidades colectivas de una jurisdicción (Ley N.º 27783, Ley de Bases de La Descentralización, 2002).

En lo que concierne a la Ley Orgánica de Municipalidades, en su artículo 73 establece que las municipalidades, sean estas provinciales o distritales, tienen competencias y ejercen funciones de provisión de servicios públicos locales, particularmente en el área de saneamiento ambiental, salubridad y salud; a su vez, en los artículos del 78 al 87 se indican las funciones que deben de ejercer, como es la de proveer el servicio de limpieza pública (Ley N.º 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, 2003).

#### **1.1.16 Actividades consideradas como servicios públicos locales a cargo de las municipalidades**

##### **A. El servicio de limpieza pública**

La limpieza pública es un servicio fundamental que permite reducir riesgos tanto a la salud y el ambiente y comprende las etapas desde la recolección hasta la disposición final de los residuos sólidos (Universidad Continental, 2019). Los residuos sólidos es cualquier objeto, sustancia o material del cual se generador se desprendió, para ser manejados priorizando su valorización y en última instancia su disposición

final (D. L. N.º1278, Decreto Legislativo que aprueba La Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, 2016).

El servicio de limpieza pública implica un conjunto de acciones de planificación, normativas y financieras que abarca a los siguientes aspectos: barrido, recolección, planificación de rutas, transporte y disposición final (Rivera et al., 2020).

De las características de la actividad se puede concluir que es un servicio urbano, porque es una actividad económica orientada al beneficio general, porque previene riesgos para la salud, protege el medio ambiente y contribuye a una mejor calidad de vida de la población (Zegarra, 2019).

El servicio de limpieza pública puede ser brindado por las municipalidades, instancias que pueden optar por prestar el servicio de forma directa o por intermedio de una entidad privada o de una empresa municipal, a cambio de una contraprestación económica (Villar, 2017).

## **B. El servicio de seguridad ciudadana**

Una función administrativa fundamental de ámbito local es la de establecer un servicio de seguridad ciudadana, con participación de la Policía Nacional y la sociedad civil; en el contexto del inciso 1 del artículo 85 de la Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y que se enmarca como una función exclusiva de las municipalidades provinciales, coadyuvando así a promover una convivencia pacífica entre los ciudadanos (Zegarra, 2019).

El servicio municipal de seguridad ciudadana cumple un rol sumamente importante para prevenir y hacer frente al problema de la delincuencia local. Su organización e implementación corresponde a las municipalidades provinciales y distritales. La demanda y crecimiento de este servicio se vino dando de forma gradual a nivel nacional, ganándose progresivamente la aceptación y confianza de la ciudadanía como resultado de sus labores de prevención, apoyo oportuno y disuasión y de las víctimas de hechos punibles y accidentes; razón por la cual, en la

actualidad, es un instrumento esencial prestar el servicio de seguridad ciudadana establecido por la Constitución (Defensoría del Pueblo, 2021).

### **C. El servicio de conservación y mantenimiento de parques y jardines**

Normativamente se establece que es de competencia municipal el establecimiento, administración y conservación de parques zonales, jardines botánicos entre otros aspectos (Ley N.º 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, 2003).

Los parques y jardines constituyen, son elementos fundamentales en los ecosistemas urbanos, cumplen un rol ornamental, brindan espacios recreativos, mejoran las condiciones climáticas de la ciudad, contribuyen a minimizar la contaminación ambiental e influyen positivamente en la salud física y mental de los seres humanos que coexisten en un entorno cada vez más conglomerado y urbanizado (Municipalidad Distrital de Lurigancho, 2021).

El mantenimiento de los parques y jardines incluye actividades como cortar el césped, podar arbustos y árboles, el retiro de maleza, fertilizar, regar, controlar plagas y enfermedades, eliminar hojas, residuos sólidos y escombros (Infraspeak team, 2021).

### **D. Los servicios de saneamiento**

Se identifica que, dentro de las competencias de los Gobiernos Locales provinciales, se encuentra la administración y reglamentar de forma directa o por concesión el servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe (Ley N.º 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, 2003).

Igualmente, conforme al artículo 4.3 del Decreto Legislativo N.º 1280, las municipalidades son entidades responsables de asegurar la prestación de forma eficiente de los servicios de saneamiento utilizando los medios institucionales y económicos necesarios (Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los servicios de saneamiento, 2016).

### **E. Los servicios de tránsito, viabilidad y transporte público**

En el Perú, las municipalidades tienen competencia para planificar, normar y regular el transporte terrestre, lacustre y fluvial a nivel local, también para normar y regular el servicio público de transporte (Ley N.º 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, 2003).

Sin embargo, el mandato no les concede a las municipalidades la titularidad del servicio, sino que les concede facultades de autorización y control para los particulares que soliciten prestar el servicio de transporte público en el contexto de su ámbito geográfico. Lo que implica que las municipalidades no tienen competencia para prestar de forma directa el servicio de transporte público, solo para gestionar y administrar su desarrollo y fiscalizar que los particulares lo efectúen de manera eficiente y responsable (Zegarra, 2019).

### **F. El servicio de atención primaria en salud**

Las municipalidades tienen competencia para gestionar la atención primaria de salud, también para construir y equipar postas médicas, implementar botiquines y puestos de salud en centros poblados que los requieran; así como, de realizar campañas locales en temas de medicina preventiva, educación sanitaria, primeros auxilios y profilaxis (Ley N.º 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, 2003).

En concordancia, con lo manifestado, las municipalidades no tienen la titularidad para la prestación de los servicios médicos, puesto que, son el Ministerio de Salud y los gobiernos regionales, quienes sí tienen la competencia de prestar este tipo de servicios. De esta forma, como actividad, estamos con un servicio público social en el que las municipalidades tienen la obligación de organizar y gestionar para el beneficio de sus poblaciones (Zegarra, 2019).

### **G. Los servicios educativos**

En el Perú, la educación es una actividad enmarcada en un derecho fundamental y también es considerada como un servicio público,

precisando que se trata de una prestación pública que explicita una de las funciones del Estado y que se ejecuta por el propio Estado o por terceros bajo fiscalización estatal (Tribunal Constitucional del Perú, 2022).

En el ámbito de la normativa municipal, se dispone que los Gobiernos Locales, tienen competencias para el diseño, ejecución y evaluación del proyecto educativo de su jurisdicción, aspecto que deben de cumplir en coordinación con la Dirección Regional de Educación y las Unidades de Gestión Educativas, con el propósito de contribuir en la implementación de la política educativa regional y nacional. De esta forma, las municipalidades tienen idoneidad para gestionar la prestación del servicio de educación dentro de su jurisdicción (Zegarra, 2019).

#### **H. Otras actividades calificadas como servicios públicos locales**

Otras actividades son consideradas como servicios públicos locales, tales como: programas sociales, el abastecimiento y comercialización de productos y servicios diversos, los registros civiles, la promoción del desarrollo económico territorial y el establecimiento, la conservación y administración de parques zonales y zoológicos, sin embargo, su administración, manejo y atención depende de cada municipalidad, asumiendo las necesidades de la comunidad (Zegarra, 2019).

#### **1.1.17 La Municipalidad Provincial de Puno y su rol en la provisión de servicios públicos y la cobranza de arbitrios municipales**

Existen numerosos dispositivos legales, que regulan la gestión municipal, sin embargo, la Ley N.º 27972, establece competencias en materia de la provisión de servicios públicos y en su artículo 13, literal c, sobre el tema, establece lo siguiente: “Promover, apoyar y ejecutar proyectos de inversión y servicios públicos municipales que presenten, objetivamente, externalidades o economías de escala de ámbito provincial...” (Ley N.º 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, 2003).

Ramos (2023) manifiesta que la Municipalidad Provincial de Puno, se organizó para brindar los servicios públicos que brinda a la ciudadanía, los cuales en parte dependen del financiamiento que proviene de la recaudación por la tasa de arbitrios municipales, dichos servicios se brindan con la participación directa de las siguientes unidades orgánicas:

- a. Servicio de Limpieza, a través de la Gerencia de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
- b. Servicio de conservación y mantenimiento de parques y jardines, a través de la Gerencia de Medio Ambiente, Saneamiento y Servicios y de forma específica con participación de la Sub-Gerencia de Parques, Jardines y Conservación de Áreas Verdes.
- c. El servicio de Seguridad ciudadana, a través de la Gerencia de Medio Ambiente, Saneamiento y Servicios y de forma específica con participación de la Sub-Gerencia de Seguridad Ciudadana.

Siendo la unidad orgánica denominada como: Servicio de Administración Tributaria – SAT, la instancia encargada de la recaudación de arbitrios municipales por parte de la Municipalidad Provincial de Puno (Ramos, 2023).

Asimismo, con Ordenanza Municipal N.º 289-CMPP, de fecha 29 de diciembre del 2010, se aprueba el régimen tributario de los arbitrios municipales de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo, norma local, que continua en vigencia. Por otro lado, sobre la recaudación de arbitrios municipales por parte del Servicio del SAT – Puno, se cuenta con el registro de recaudación correspondiente al periodo 2019-2023; el mismo que es el siguiente (Ramos, 2023).

**Tabla 5**

*Montos recaudados por arbitrios en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2019-2023*

<b>Periodo</b>	<b>Monto total recaudado</b>
2019	2,118,603.50
2020	1,447,548.40
2021	1,812,245.68
2022	1,757,522.29
2023 al 06/09/2023	1,562,076.14

*Nota.* INFORME N.º 1178-2023-MPP/SAT-SGRT (Ramos, 2023).

## 1.2 Antecedentes

### 1.2.1 Internacionales

Mendoza et al. (2020) efectuaron una investigación con un enfoque cualitativo, de carácter descriptiva de revisión y análisis documental sobre la gestión tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos en el cantón Portoviejo, Manabí; concluyendo que la recaudación se elevó por efecto de la implementación de nueva legislación y reformas municipales, desde el año 2015, corroborando que los ciudadanos que no tributan lo hacen por desconfianza en la calidad de servicios que se prestan.

Gancino (2020) realizó una investigación cuantitativa, que emplea un método analítico mediante análisis de datos numéricos y de correlación de Pearson sobre la calidad de servicio y satisfacción en la Municipalidad de Ambato, identificando que las expectativas del cliente tienen una correlación positiva poco significativa con un valor de 0,652 y un p valor de 0,000 con la calidad percibida, la calidad percibida con la satisfacción del cliente presenta una correlación poco significativa con un valor de 0,738 y un p valor de 0,000. Asimismo, la satisfacción del cliente tiene una mayor correlación con la dimensión quejas del cliente con un valor de correlación de Pearson de 0,681 y un p valor de 0,000. En general se evidencia un elevado nivel de insatisfacción respecto a los servicios públicos.

Holguin (2017) efectuó una investigación cuali-cuantitativa de revisión de informes estadísticos en relación con el incumplimiento tributario y su incidencia en la recaudación del servicio de rentas internas, en provincias del Ecuador, concluyendo que se debe de efectuar el control de la ciudadanía para el pago de sus obligaciones tributaria y del mismo modo se deben de mejorar los procesos administrativos, para que la ciudadanía agilice el pago de sus tributos.

Carrera (2014) realizó una investigación con un enfoque cualitativo, de carácter descriptivo y de revisión documental sobre los servicios públicos y la sostenibilidad en los gobiernos locales mexicanos y asevera que los gobiernos municipales cumplen un rol protagónico en la agenda global de desarrollo y que los mismos enfrentan diversa problemática para la provisión de servicios públicos como es la desconfianza de los pobladores para pagar por los servicios, la limitada capacitación de los trabajadores que brindan los servicios públicos, un marco jurídico anacrónico y obsoleto entre otros aspectos.

### **1.2.2 Nacionales**

Chávez-Díaz et al. (2023) realizaron una investigación cualitativa de tipo descriptiva, transversal y no experimental con relación a la gestión para la recaudación de impuestos municipales: diagnóstico y propuesta en la Municipalidad Metropolitana de Lima, aplicándose una encuesta a 15 funcionarios de dicha municipalidad, concluyendo que existen una serie de desatinos en el sistema administrativo, corrupción con relación a la recaudación y poca difusión sobre el uso de los recursos.

Mera (2023) formuló una investigación de diseño de investigación no experimental, transversal, descriptiva y explicativa, con enfoque cuantitativo; sobre la recaudación de arbitrios municipales y la satisfacción del ciudadano en la región de Lambayeque, realizándose una encuesta a 145 ciudadanos. En los resultados obtenidos figuran que la recaudación de arbitrios para el periodo 2019-2021, fue de 81,74 % (S/ 6,629,435) monto encima del 75 % que se considera como satisfactorio, en el caso de satisfacción por los servicios públicos, se obtuvo que a veces 42,1 % (61 ciudadanos) y casi nunca 34,5 % (50 ciudadanos) lo que refleja que están de mediano a bajo en satisfacción total de los servicios públicos.

Se afirma que se tiene una recaudación aceptable pero una mediana satisfacción por parte de los ciudadanos.

Cajo (2021) ejecutó una investigación de diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, sobre la gestión municipal y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Calzada en el año 2021 y afirma que existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Calzada, 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,975; 0,955; 0,978 y 0,973 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0,01$ ); en todas las correlaciones.

Aliaga et al. (2021) desarrollaron una investigación cuantitativa de diseño cuasiexperimental, con la aplicación de encuestas y entrevistas sobre el efecto de las estrategias de la cobranza en la efectividad en la recaudación del servicio de Administración Tributaria de Trujillo y demostraron que las estrategias de cobranza no son eficaces lo que ocasiona una baja recaudación de tributos y que la efectividad de cobranza solo alcanza el 60 % aproximadamente.

Rojas y Barbarán (2021) realizaron una investigación con un enfoque cualitativo, de carácter descriptivo y de revisión sistemática de investigaciones sobre la gestión de la recaudación tributaria en las municipalidades del Perú, de los resultados obtenidos afirman que la población cuestiona sobre el destino del dinero que recaudan las municipalidades por conceptos tributarios, puesto que muchos opinan que existe corrupción en los funcionarios, motivo por el cual, muchos ciudadanos evaden tributar, aspectos que contribuyen en una limitada conciencia y cultura tributaria.

Rengifo (2021) desarrolló una investigación cuantitativa, de diseño no experimental, de tipo básica correlacional para medir el grado de relación entre la gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que se brinda a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, utilizándose un cuestionario que fue aplicado a 78 habitantes y la prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson, concluyendo que existe un valor de significancia es de  $0,037 < 0,05$  es decir que existe grado de relación entre la gestión de desarrollo

municipal y los servicios públicos, destacando la limpieza pública a través de un programa de reciclaje.

Ruiz (2020) ejecutó una investigación no experimental, transversal de correlación causal, con un enfoque cuantitativo sobre la recaudación de impuestos municipales y su relación con el desarrollo sostenible en el distrito de Yarinacocha, aplicando un cuestionario a 119 ciudadanos, determinando a través de la prueba del coeficiente de Kendall un valor de 0,210\*\* con una significancia de 0,001; siendo menor al 1 % de significancia estándar ( $P < 0,01$ ), del mismo modo se utilizó la prueba de Rho de Spearman, hallando un valor de: 0,300\*\*\*, concluyendo que existe una relación significativa entre la recaudación de impuestos municipales en el desarrollo sostenible en el distrito de Yarinacocha.

Temoche (2020) realizó una investigación un enfoque descriptivo, cualitativa, no experimental y transversal en relación a la gestión de la recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Piura, en la cual aplicó un cuestionario de recaudación de tributos a 90 colaboradores del referido Servicio, concluyendo que la recaudación de tributos se encuentra en un nivel alto, además el impuesto predial y de alcabala se encuentran en un nivel bueno y finalmente manifiestan que la recaudación por arbitrios en encuentra en un buen nivel.

Espinoza (2019) ejecutó una investigación de tipo cuantitativo, no experimental sobre la recaudación municipal proveniente de los arbitrios municipales y la ejecución presupuestal en la Municipalidad de Coronel Gregorio, concluyendo que la Municipalidad no logra optimizar la recaudación tributaria, puesto que los habitantes no tienen una buena cultura tributaria y el gobierno local no ejecuta acciones de cobranza coactiva en relación a las obligaciones tributarias.

Sánchez (2018) formuló una investigación de tipo cuantitativa, no experimental correlacional, sobre la calidad del servicio público y cumplimiento de pago de arbitrios en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, para lo cual realizó una encuesta a 360 habitantes. Los resultados obtenidos en las encuestas demostraron que un 59,7 % consideraron regular la calidad del servicio público, mientras que el 52,2 % expresaron que en el cumplimiento de pagos de arbitrios existe morosidad. La prueba de hipótesis tuvo como resultado que existe una

relación positiva entre las variables de estudio, con un valor de correlación de Rho Spearman de 0,451.

Almeyda y Ore (2018) realizaron una investigación aplicada con un nivel descriptivo correlacional sobre la cultura tributaria de arbitrios y la percepción de los servicios municipales en la población de la Provincia de Huamanga, aplicando una encuesta a 367 contribuyentes, se empleó la Rho de Spearman para verificar la relación con respecto a las variables de investigación, determinándose que existe relación significativa entre la variable cultura tributaria y la percepción de los servicios municipales, puesto que se obtuvo una probabilidad de error del 0,000.

Chunga (2018) ejecutó una investigación aplicada, de diseño no experimental y de corte transversal habiéndose utilizado el enfoque cuantitativo en relación a los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay, empleando como instrumento un cuestionario que se aplicó a 150 personas, aplicando la prueba de Chi Cuadrado para contrastar las hipótesis, obteniendo un resultado de  $29,72 > 9,49$ ; que implica que los servicios públicos influyen en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay, así también que existe una percepción crítica de los servicios públicos, de forma especial en lo que respecta a los servicios de limpieza pública, parques y jardines entre otros.

Taboada (2018) realizó una investigación no experimental en su modalidad correlacional, utilizando la prueba de Spearman y aplicando a una encuesta a 162 ciudadanos en relación al tema gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis, utilizando como instrumento un cuestionario, concluyendo que las variables se relacionan significativamente, puesto que en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,929, y el p-valor igual a cero y menor que el error estimado (0,01); que implica que dos terceras partes de los habitantes del distrito de Amarilis, califican que la gestión de los servicios públicos es inadecuada y una mayoría más del 80 % están insatisfechos con la gestión municipal.

Arnedo (2017) realizó una investigación de tipo correlacional y de diseño no experimental, analizando la significancia estadística, empleando las pruebas de

Chi Cuadrado no corregido y Chi Cuadrado Mantel-Haenszel, en relación al tema de la recaudación de arbitrios y su relación con la prestación del servicio de limpieza pública en la localidad de Tamshiyacu, región Loreto, provincia de Maynas, aplicándose un cuestionario a 403 personas, luego del análisis y discusión de los resultados, se pudo comprobar que la recaudación de arbitrios no determina significativamente la prestación del servicio de limpieza pública. Asimismo, la carencia de información determina que los pobladores beneficiarios no paguen el arbitrio municipal, asumiendo lo respondido por el 82,40 % de encuestados. Cabe precisar que el 98,50 % de los pobladores de la localidad de Tamshiyacu perciben importante el servicio de limpieza pública sin embargo no pagan los arbitrios municipales.

Silva (2017) desarrollo una investigación cualitativa, explicativa, de carácter documentada, aplicada de diseño no experimental, longitudinal; evaluando planes municipales formulados e implementados. Los resultados demuestran que la gestión de los servicios públicos locales no contribuye al mejoramiento de los ingresos propios en la Municipalidad Provincial de Barranca, es decir que una mejor recaudación de ingresos municipales implicará generar nuevas estrategias desde el gobierno local.

### **1.2.3 Locales**

Cornejo (2019) realizó una investigación de tipo aplicada, de diseño cuantitativo no experimental sobre la recolección y transporte de residuos sólidos urbanos y su relación con el pago del servicio en la ciudad de Puno, evaluándose el recorrido de 7 vehículos del servicio de limpieza pública, concluyendo que la Municipalidad Provincial de Puno, tiene un gasto total anual para este servicio de S/. 5'546,456.04, sin embargo, la recaudación por concepto de limpieza pública es únicamente de S/. 1'452,897.46, configurándose un déficit de S/ 4'093,558.58 por dicho servicio y por ende se originan deficiencias en el mismo.

Velásquez (2017) realizó una investigación cualitativa, observacional, descriptiva con la aplicación de un cuestionario a los habitantes de 381 hogares, con el objetivo de conocer los factores que limitan la gestión de residuos sólidos urbanos en la ciudad de Puno, concluyendo que las prácticas de almacenamiento temporal en el domicilio, el diferenciado servicio de recolección y transporte del



municipio y la limitada participación de la población en la gestión ambiental municipal son factores que inciden en el manejo de los residuos sólidos en la ciudad de Puno.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1 Identificación del problema

Cada país en el mundo establece políticas y herramientas para su estabilización macroeconómica, para la redistribución del ingreso y la riqueza, considerándose sus componentes básicos: el gasto público, impuestos y la deuda pública.

Las tributaciones en América Latina y el Caribe, sin duda pueden apoyar al crecimiento y a reducir la desigualdad, las reformas tributarias debidamente concebidas apoyan al crecimiento y coadyuvan a los países a preservar su sostenibilidad (Acosta y Pienknagura, 2021).

La estructura tributaria es una de las bases fundamentales que define una sociedad, a través de la tributación, se asigna a cada individuo la contribución que debe realizar para respaldar las labores colectivas o comunitarias confiadas al Estado. En esencia, se podría afirmar que la estructura tributaria revela la esencia del contrato social que mantiene unida a una sociedad como un sistema cohesionado (Arancibia, 2020).

La recaudación gubernamental, se contextualiza en un tema de gran preponderancia para la economía global, debido a que permite canalizar que los gobiernos del mundo puedan emprender proyectos de desarrollo, entre otras acciones, para el bienestar de sus poblaciones, motivo por el cual, cada país tiene legislación específica que le permite efectuar su recaudación.

#### 2.2 Enunciados del problema

Actualmente, los tributos municipales, son un instrumento esencial para el desarrollo, se enmarcan como una herramienta para que cada comuna obtenga e incremente sus ingresos, otorgando así a las sociedades servicios e infraestructura para atender sus necesidades básicas como: salud, vivienda, educación, seguridad entre otros. La tributación coadyuva también al fortalecimiento de los sistemas democráticos.

La discusión sobre la prestación de servicios que provienen de la gestión pública se caracteriza mundialmente por una manifiesta insatisfacción por parte de los ciudadanos. Existe opinión de la población calificando a la gestión pública con frases

como: “corrupta”, “demasiado lenta”, “muy cara”, “desconoce de las necesidades de las personas”, “de mala calidad” y “derrochadora de recursos financieros y humanos” (Schröder, 2016).

A nivel nacional, es común observar la falta de cumplimiento de las responsabilidades tributarias municipales, lo cual constituye un problema recurrente, el problema se origina en la falta de concienciación sobre la cultura tributaria y como incide en la provisión de servicios públicos (Iglesias y Ruiz, 2017).

En el escenario nacional la recaudación de arbitrios es muy baja, lo cual afecta el desarrollo sostenible de los Gobierno Locales (Villa, 2018).

La Constitución Política del Perú, en su artículo 194, instituye que las Municipalidades provinciales y distritales se constituyen en órganos de gobierno local y gozan de autonomía política, administrativa y económica en los asuntos de su competencia y asimismo en el artículo 175, instituye que los gobiernos locales deben de promover el desarrollo, la economía local y la prestación de servicios públicos de su responsabilidad, en consonancia con las políticas estatales y planes nacionales así como regionales de desarrollo.

En el Perú, las fuentes de rentas e ingresos que ostentan las municipalidades se amparan fundamentalmente en la Carta Magna, Ley N.º 2972, Ley Orgánica de Municipalidades y el Decreto Supremo N.º 133-2013-EF, Texto Único Ordenado del Código Tributario, normas que habilitan a los Gobiernos Locales a recaudar los recursos económicos necesarios que les permite costear los servicios públicos y el financiamiento de obras públicas. En ese sentido, a más de tres años del inicio de la pandemia mundial de la Covid-19 y en el contexto de las permanentes convulsiones sociales que enfrenta nuestro país y de forma particular la región y la ciudad de Puno, es importante realizar el análisis de la situación de la recaudación tributaria que permite la provisión de servicios públicos en la ciudad de Puno, al ser el centro de decisión política y administrativa departamental, que propugna su desarrollo por lo que la ciudadanía juega un rol protagónico para que el Gobierno Local, obtenga los recursos necesarios y de este modo se afiance su intervención en las demandas sociales, económicas y ambientales.

### 2.2.1 Problema general

- ¿Cuál es la relación entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?

### 2.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el cálculo de los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la cobranza coactiva y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?

## 2.3 Justificación

El presente trabajo se realizó con el propósito de contribuir a conocer la percepción ciudadana sobre el pago de arbitrios municipales y su incidencia en la provisión de los servicios públicos que son prestados por la Municipalidad Provincial de Puno, los cuales son el servicio de seguridad ciudadana, limpieza pública y el servicio de mantenimiento y conservación de áreas verdes. En vista que la recaudación de ingresos para el financiamiento de los servicios públicos mantiene un flujo descendente de S/ 2,118,603.50 recaudado en el año 2019 en el año 2022, solo se logró recaudar S/ 1,757,522.29.

Lo que implica, que, en la actualidad, la morosidad por parte de los residentes de la ciudad de Puno, en cuanto al pago de arbitrios municipales, oscile en un porcentaje del 70 %, aspecto que restringe la capacidad operativa del Gobierno Local, para financiar los servicios públicos, que cada vez son más demandados en frecuencia y cobertura por los habitantes.

La importancia de la investigación emergió a partir de la preocupación objetiva de establecer la relación entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en Municipalidad Provincial de Puno, 2023; debido a que una ciudad como Puno, centro de

decisión política y administrativa departamental, así como uno de los principales destinos turísticos del país, requiere contar con recursos económicos, necesarios para organizar y ejecutar un conjunto de servicios públicos, que permitan que los ciudadanos contemos con espacios urbanos limpios y aseados, parques y jardines debidamente conservados, así como de gozar de un servicio de seguridad ciudadana que garantice una convivencia pacífica entre los ciudadanos; en un esquema de irrestricto respeto a los derechos humanos consignados en el artículo 2, inciso 22 de nuestra Constitución Política, que instituye que todos tenemos el derecho de gozar de un ambiente equilibrado y adecuado para el desarrollo de la vida.

## **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 Objetivo general**

- Determinar la relación entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

### **2.4.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.
- Determinar la relación entre el cálculo de los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.
- Determinar la relación entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.
- Determinar la relación entre la cobranza coactiva y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

## **2.5 Hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis general**

- Existe relación directa entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.



### 2.5.2 Hipótesis específicas

- Existe relación directa entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.
- Existe relación directa entre el cálculo de los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.
- Existe relación directa entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.
- Existe relación directa entre la cobranza coactiva y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Lugar de estudio

Se consideró a la población del que radica en el distrito de Puno, focalizándose la investigación en la zona monumental de la ciudad de Puno.

#### 3.2 Población

El reporte más actual del Instituto Nacional de Estadística e Informática establece que la población del distrito de Puno es de 142,897 habitantes (INEI, 2022).

#### 3.3 Muestra

El cálculo de la muestra del estudio se realizó utilizando la técnica de muestreo probabilístico, siguiendo el siguiente procedimiento:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

- N: Total de la población
- Z = Límite de confianza (1,96)
- p q = Campo de variabilidad de aciertos y errores (p:0,5; q:0,5)
- d = Nivel de precisión (0,05)
- n = Tamaño de muestra

Reemplazando:

$$n = \frac{142897 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (142897-1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 383$$

Por tanto, la muestra representativa de la población del distrito de Puno es de 383 ciudadanos.

Se aplicó dos cuestionarios previamente elaborados (*ver anexos*) a 383 ciudadanos que radican en la zona monumental de la ciudad de Puno, definida por el Plan de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, que comprende los siguientes barrios:

- Barrió Independencia
- Barrió Central
- Barrió Huajsapata
- Barrió José Antonio Encinas
- Barrió San Antonio
- Barrió Victoria
- Barrió Salcedo

Se consideró la zona monumental por su importancia socioeconómica en el contexto del distrito de Puno y por ser el lugar que alberga un conglomerado de habitantes que gozan permanentemente de servicios públicos que brinda la Municipalidad de Puno, puesto que en lugares más alejados la oferta de los servicios es limitada y esporádica (Municipalidad Provincial de Puno, 2012).

Para la toma de la muestra se aplicó el diseño de muestreo aleatorio simple (MAS), considerando que se requirió una muestra representativa, para ello se eligió al azar las personas que habitan en la zona monumental a quienes se les aplicó los instrumentos hasta completar el número requerido.

Fueron dos cuestionarios cerrados (*ver anexos 2 y 3*) que se aplicaron en la investigación, preferentemente se seleccionaron a ciudadanos que residen o efectúan alguna actividad económica en la zona de estudio y en menor medida a peatones, la edad estuvo comprendida entre un rango entre 18 a 60 años.

### **3.4 Método de investigación**

Una vez obtenida la información de las variables de estudio, se analizó la relación de las variables mediante el coeficiente de correlación de Spearman; por cada objetivo planteado.

El coeficiente de correlación de Spearman es una medida no paramétrica de correlación de rango (implica la dependencia estadística del ranking entre dos variables).

Mide la dirección y fuerza de la asociación entre dos variables de investigación clasificadas (Parra, 2023).

### Tabla 6

#### *Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman*

Valor de coeficiente de correlación	Interpretación
0,00 – 0,20	Correlación muy baja
0,20 – 0,40	Correlación baja
0,40 – 0,60	Correlación media
0,60 – 0,80	Correlación alta
0,80 – 1,00	Correlación muy alta

*Nota.* El instrumento y su estadística en una tesis (Sánchez, 2022).

El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa) y el valor numérico, la magnitud de la correlación.

La información cuantitativa obtenida se procesó con el software de licencia libre R Versión. 4.3.

### 3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

Se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 7**

*Métodos por objetivos*

Objetivo	VARIABLES	Técnica	Escala de medición	Instrumento	Ítems del cuestionario	Método estadístico
Determinar la relación entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	X1= arbitrios X2= servicios públicos	Encuesta	Likert; escala ordinal	Cuestionario cerrado	X1=1 al 15 (cuestionario 1) X2= 1 al 21 (cuestionario 2)	Correlación de Spearman
Determinar relación entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	X1= arbitrios X2= servicios públicos	Encuesta	Likert; escala ordinal	Cuestionario cerrado	Variable Independiente: 1 al 4 (cuestionario 1) Variable dependiente: 1 al 21 (cuestionario 2)	Correlación de Spearman
Determinar la relación entre el cálculo de los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	X1= arbitrios X2= servicios públicos	Encuesta	Likert; escala ordinal	Cuestionario cerrado	Variable Independiente: 5 al 8 (cuestionario 1) Variable dependiente: 1 al 21 (cuestionario 2)	Correlación de Spearman
Determinar la relación entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	X1= arbitrios X2= servicios públicos	Encuesta	Likert; escala ordinal	Cuestionario cerrado	Variable Independiente: 9 al 12 (cuestionario 1) Variable dependiente: 1 al 21 (cuestionario 2)	Correlación de Spearman
Determinar la relación entre la cobranza coactiva y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	X1= arbitrios X2= servicios públicos	Encuesta	Likert Escala ordinal	Cuestionario cerrado	Variable Independiente : 13 al 15 (cuestionario 1) Variable dependiente: 1 al 21 (cuestionario 2)	Correlación de Spearman

*Nota.* El análisis de confiabilidad de los dos instrumentos se muestra en el Anexo 8.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Resultados

Inicialmente se realizó la prueba de bondad de ajuste a una distribución normal, los resultados indicaron que los datos no presentan dicha distribución (ver anexos) por lo que la estadística inferencial fue ejecutada mediante una técnica no paramétrica, específicamente con la prueba de correlación de Spearman.

##### 4.1.1 Relación entre recaudación de arbitrios y los servicios públicos

**Tabla 8**

*Relación entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023*

Servicios públicos	Totalmente en				Me es		Total	
	desacuerdo		En desacuerdo		indiferente			
Recaudación de arbitrios	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	7	1,83	5	1,31	0	0,00	12	3,13
En desacuerdo	2	0,52	353	<b>92,17</b>	1	0,26	356	92,95
Me es indiferente	0	0,00	4	1,04	10	<b>2,61</b>	14	3,66
De acuerdo	0	0,00	0	0,00	1	0,26	1	0,26
Total	9	2,35	362	94,52	12	3,13	383	100,00

*Nota.* Cuestionarios de recaudación de arbitrios y servicios públicos.

En la Tabla 8, se muestran los resultados para la relación de las variables de recaudación de arbitrios y servicios públicos, según la percepción de los ciudadanos, se obtiene que las frecuencias de mayor importancia son para el nivel en desacuerdo con la recaudación de arbitrios y en desacuerdo para los servicios públicos con 92,17 %, mientras la segunda frecuencia fue para el nivel me es indiferente para recaudación de arbitrios y también me es indiferente en relación con los servicios públicos con el 2,61 %.

**Tabla 9**

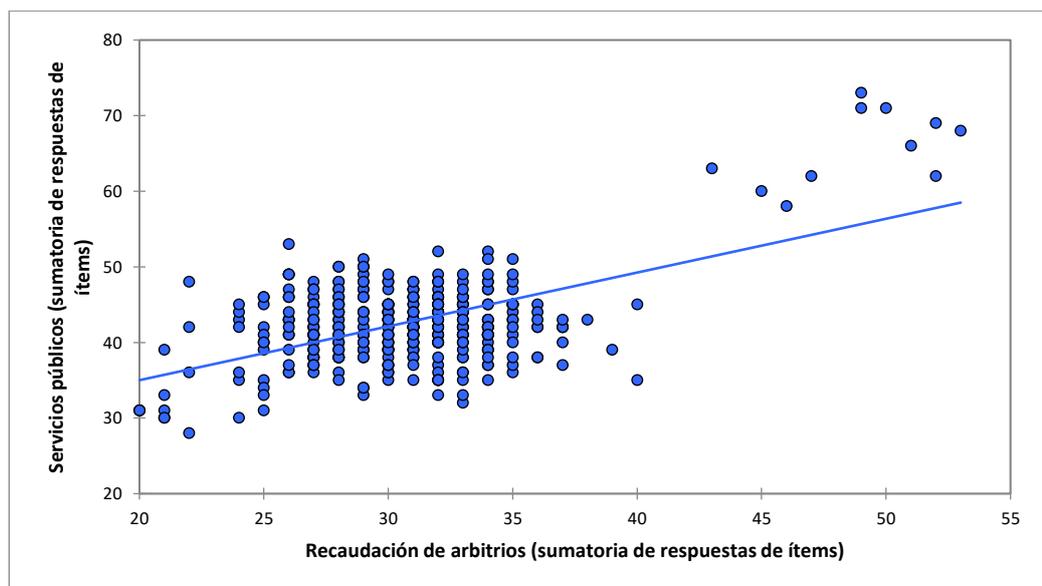
*Correlación de Spearman entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023*

Correlaciones		Recaudación de arbitrios	Servicios públicos
Rho de Spearman	de Recaudación de arbitrios	1,000	0,187**
	Coefficiente de correlación	.	0,000
	Sig. (bilateral)		
	N	383	383
	Servicios públicos	0,187**	1,000
	Coefficiente de correlación	0,000	.
	Sig. (bilateral)		
	N	383	383

*Nota.* Cuestionarios de recaudación de arbitrios y servicios públicos.

**Figura 2**

*Dispersograma entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023*



En la Tabla 9, se observa los resultados del análisis de correlación de Spearman, se obtiene un resultado estadísticamente significativo ( $p=0,000$ ) comprobándose la relación entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos, así mismo el coeficiente de correlación  $Rho=0,187$  señala un sentido positivo de dicha relación como se observa en el dispersograma (Figura 1), además que la fuerza de ésta es de nivel muy bajo, lo cual se atribuye porque existen otros factores concomitantes que explican como perciben los ciudadanos la recaudación de arbitrios así como los servicios públicos que brinda la municipalidad.

En base a los resultados estadísticos inferenciales, se acepta la hipótesis general planteada en la investigación, es decir **H<sub>a</sub>**: Existe relación directa entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

#### 4.1.2 Relación entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos

**Tabla 10**

*Relación entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023*

Servicios públicos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Me es indiferente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	3	0,78	15	3,92	0	0,00	18	4,70
En desacuerdo	6	1,57	278	<b>72,58</b>	2	0,52	286	74,67
Me es indiferente	0	0,00	69	<b>18,02</b>	5	1,31	74	19,32
De acuerdo	0	0,00	0	0,00	5	1,31	5	1,31
Total	9	2,35	362	94,52	12	3,13	383	100,00

*Nota.* Cuestionarios de recaudación de arbitrios y servicios públicos.

En la Tabla 10, se muestran los resultados para la relación entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos, según la

percepción de los ciudadanos, se tiene que las frecuencias de mayor importancia son para el nivel en desacuerdo con dichas normas y en desacuerdo con los servicios públicos con 72,58 %, mientras la segunda frecuencia fue para el nivel me es indiferente para las normas municipales que aprueban los arbitrios y en desacuerdo con los servicios públicos con el 18,02 %.

**Tabla 11**

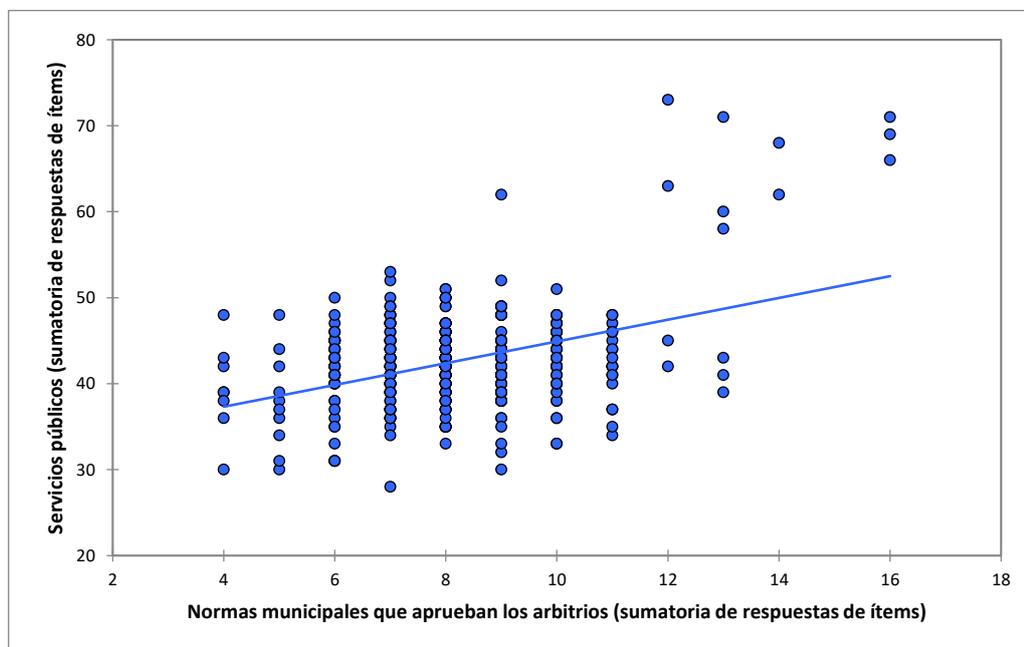
*Correlación de Spearman entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023*

Correlaciones	Normas municipales que aprueban los arbitrios		Servicios públicos	
	Coeficiente de correlación	N	Coeficiente de correlación	N
Rho de Spearman	1,000	383	0,165**	383
	Sig. (bilateral)	.	0,001	.
	Coeficiente de correlación	383	0,165**	383
	Sig. (bilateral)	0,001	.	.
	N	383	N	383

*Nota.* Cuestionarios de recaudación de arbitrios y servicios públicos.

**Figura 3**

*Dispersograma entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023*



En la Tabla 11, se observa los resultados del análisis estadístico de correlación de Spearman, se obtiene que el mismo resultó estadísticamente significativo ( $p=0,001$ ); interpretando que se comprueba la existencia de relación entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos, así mismo el coeficiente de correlación  $Rho=0,165$  señala un sentido positivo de dicha relación como se observa en el dispersograma respectivo (Figura 2), además se tiene que la fuerza de la misma es de nivel muy bajo, lo cual se atribuye porque existen otros factores concomitantes que explican como perciben los ciudadanos las normas municipales que aprueban los arbitrios así como los servicios públicos que brinda la municipalidad.

En base a los resultados estadísticos inferenciales, se acepta la hipótesis específica planteada en la investigación, es decir **H<sub>a</sub>**: Existe relación directa entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

### 4.1.3 Relación entre el cálculo de arbitrios y los servicios públicos

**Tabla 12**

*Relación entre el cálculo de los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023*

Servicios públicos	Totalmente en desacuerdo				Me es indiferente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	1,04	16	4,18	0	0,00	20	5,22
En desacuerdo	5	1,31	280	<b>73,11</b>	2	0,52	287	74,93
Me es indiferente	0	0,00	66	<b>17,23</b>	9	2,35	75	19,58
De acuerdo	0	0,00	0	0,00	1	0,26	1	0,26
Total	9	2,35	362	94,52	12	3,13	383	100,00

*Nota.* Cuestionarios de recaudación de arbitrios y servicios públicos.

En la Tabla 12, se muestra los resultados de la relación entre la dimensión de cálculo de arbitrios y la variable de servicios públicos, según la percepción de los ciudadanos, se tiene que las frecuencias de mayor importancia son para el nivel en desacuerdo de cálculo de arbitrios y en desacuerdo de servicios públicos con 73,11 %, mientras la segunda frecuencia fue para el nivel me es indiferente y en desacuerdo con servicios públicos con el 17,23 %.

**Tabla 13**

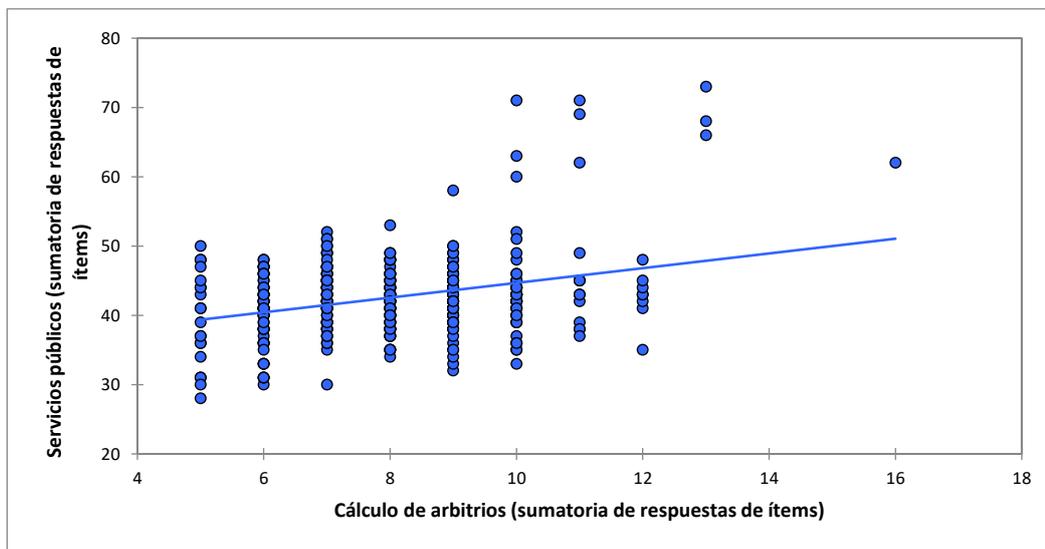
*Correlación de Spearman entre el cálculo de los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023*

Correlaciones Spearman	Rho de	Cálculo de arbitrios	Servicios públicos
	Coefficiente de		
	correlación	1,000	0,134**
	Sig. (bilateral)	.	0,009
Cálculo de arbitrios	N	383	383
	Coefficiente de		
	correlación	0,134**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,009	.
Servicios públicos	N	383	383

*Nota.* Cuestionarios de recaudación de arbitrios y servicios públicos.

**Figura 4**

*Dispersograma entre el cálculo de los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023*



En la Tabla 13, se observa los resultados del análisis estadístico de correlación de Spearman, se tiene que el mismo resultó estadísticamente significativo ( $p=0,009$ ); interpretando que se comprueba la existencia de relación entre la dimensión de cálculo de arbitrios y los servicios públicos, así mismo el coeficiente de correlación  $Rho=0,134$  señala un sentido positivo de dicha relación como se observa en el dispersograma respectivo (Figura 3), además se tiene que la fuerza de la misma es considerado de nivel muy bajo, lo cual se atribuye porque

existen otros factores concomitantes que explican como perciben los ciudadanos el cálculo de arbitrios así como los servicios públicos que brinda la municipalidad.

En base a los resultados estadísticos inferenciales, se acepta la hipótesis específica planteada en la investigación, es decir **H<sub>a</sub>**: Existe relación directa entre el cálculo de los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

#### 4.1.4 Relación entre las formas de pago y los servicios públicos

**Tabla 14**

*Relación entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023*

Servicios públicos	Totalmente en desacuerdo				Me es indiferente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	3	0,78	16	4,18	0	0,00	19	4,96
En desacuerdo	6	1,57	275	<b>71,80</b>	1	0,26	282	73,63
Me es indiferente	0	0,00	69	<b>18,02</b>	7	1,83	76	19,84
De acuerdo	0	0,00	2	0,52	4	1,04	6	1,57
Total	9	2,35	362	94,52	12	3,13	383	100,00

*Nota.* Cuestionarios de recaudación de arbitrios y servicios públicos.

En la Tabla 14, se muestran los resultados para la relación entre las formas de pago y los servicios públicos, según la percepción de los ciudadanos, se tiene que las frecuencias de mayor importancia son para el nivel en desacuerdo con las formas de pago y en desacuerdo con los servicios públicos con el 71,80 %, seguido del nivel de me es indiferente las formas de pago y en desacuerdo con los servicios públicos con el 18,02 %.

**Tabla 15**

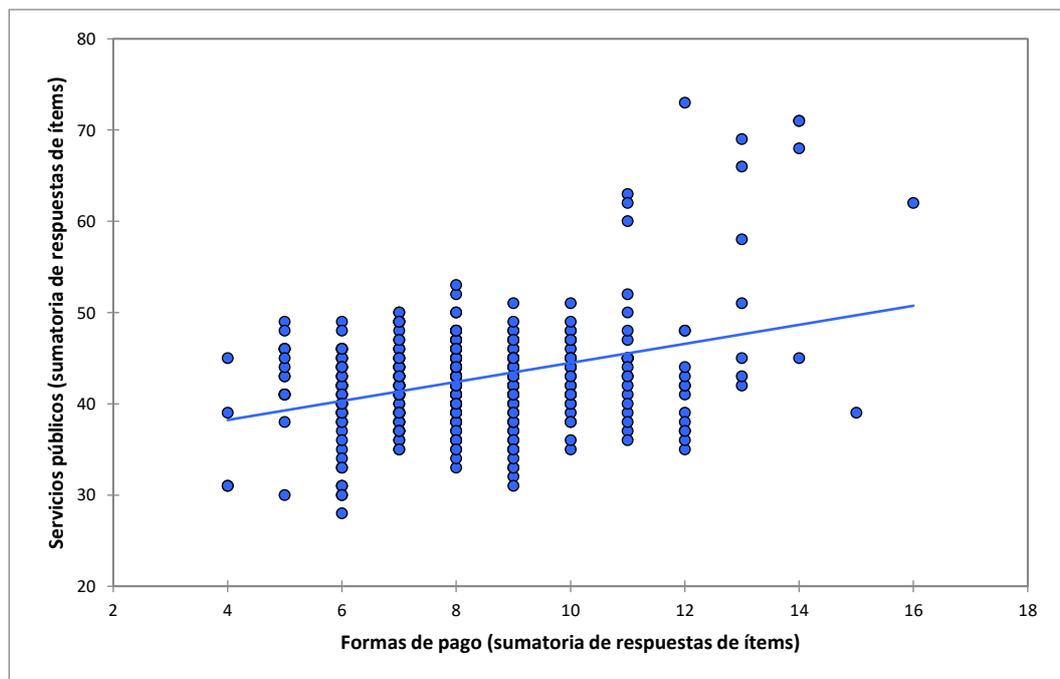
*Correlación de Spearman entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023*

Correlaciones		Formas de pago	Servicios públicos
Rho de Spearman	Formas de pago	Coeficiente de correlación	de 1,000 0,166**
		Sig. (bilateral)	. 0,001
		N	383 383
Servicios públicos	Servicios públicos	Coeficiente de correlación	de 0,166** 1,000
		Sig. (bilateral)	0,001 .
		N	383 383

*Nota.* Cuestionarios de recaudación de arbitrios y servicios públicos.

**Figura 5**

*Dispersograma entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023*



En la Tabla 15, se observa los resultados del análisis estadístico de correlación de Spearman, se tiene que el mismo resultó estadísticamente significativo ( $p=0,001$ ); interpretando que se comprueba la existencia de relación entre las formas de pago y los servicios públicos, así mismo el coeficiente de correlación  $Rho=0,166$ ; señala un sentido positivo de dicha relación como se observa en el dispersograma respectivo (Figura 4), además se tiene que la fuerza de la misma es considerado de nivel muy bajo, lo cual se atribuye porque existen otros factores concomitantes que explican como perciben los ciudadanos las formas de pago así como los servicios públicos que brinda la municipalidad.

En base a los resultados estadísticos inferenciales, se acepta la hipótesis específica planteada en la investigación, es decir **H<sub>a</sub>**: Existe relación directa entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

#### 4.1.5 Relación entre la cobranza coactiva y los servicios públicos

**Tabla 16**

*Relación entre la cobranza coactiva y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023*

Servicios públicos	Totalmente en		En		Me es		Total	
	desacuerdo		desacuerdo		indiferente			
Cobranza coactiva	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en								
desacuerdo	7	1,83	48	12,53	1	0,26	56	14,62
En desacuerdo	2	0,52	249	<b>65,01</b>	0	0,00	251	65,54
Me es indiferente	0	0,00	65	<b>16,97</b>	3	0,78	68	17,75
De acuerdo	0	0,00	0	0,00	8	2,09	8	2,09
Total	9	2,35	362	94,52	12	3,13	383	100,00

*Nota.* Cuestionarios de recaudación de arbitrios y servicios públicos.

En la Tabla 16, se muestran los resultados para la relación entre la dimensión de cobranza coactiva y la variable de servicios públicos, según la

percepción de los ciudadanos, se tiene que las frecuencias de mayor importancia son para el nivel en desacuerdo con la cobranza coactiva y en desacuerdo con los servicios públicos con el 65,01 %, mientras la segunda frecuencia fue para el nivel me es indiferente la cobranza coactiva y en desacuerdo con los servicios públicos con el 16,97 %.

**Tabla 17**

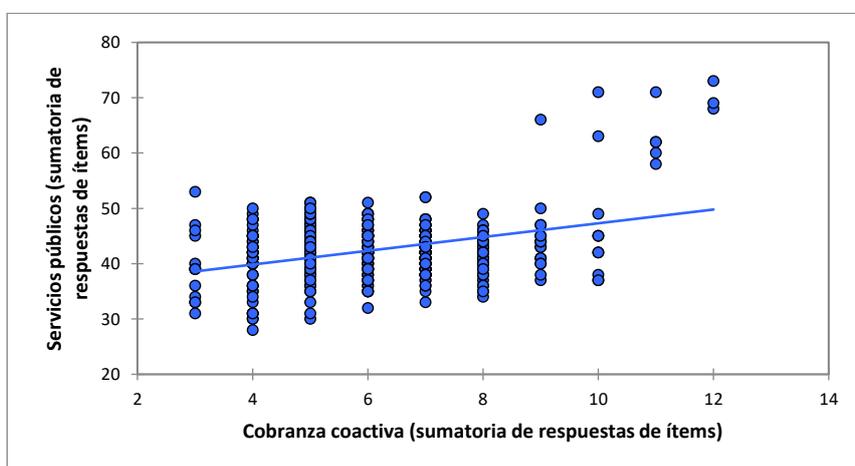
*Correlación de Spearman entre la cobranza coactiva y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023*

Correlaciones		Cobranza coactiva	Servicios públicos
Rho de Spearman	Cobranza coactiva	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	383
Servicios públicos	Servicios públicos	Coeficiente de correlación	0,108*
		Sig. (bilateral)	0,035
		N	383

*Nota.* Cuestionarios de recaudación de arbitrios y servicios públicos.

**Figura 6**

*Correlación de Spearman entre la cobranza coactiva y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023*



En la Tabla 17, se observa los resultados del análisis estadístico de correlación de Spearman, obteniéndose un resultado estadísticamente significativo ( $p=0,035$ ); interpretando que se comprueba la existencia de relación entre la dimensión de cobranza coactiva y los servicios públicos, así mismo el coeficiente de correlación  $Rho=0,108$  señala un sentido positivo en dicha relación como se observa en el dispersograma respectivo (Figura 5), además se tiene que la fuerza de la misma es considerado de nivel muy bajo, lo cual se atribuye porque existen otros factores concomitantes que explican como perciben los ciudadanos la cobranza coactiva como los servicios públicos que brinda la municipalidad.

En base a los resultados estadísticos inferenciales, se acepta la hipótesis específica planteada en la investigación, es decir **H<sub>a</sub>**: Existe relación directa entre la cobranza coactiva y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

## 4.2 Discusión

Respecto al objetivo general, se tiene que el principal hallazgo del estudio fue que existe una relación significativa entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, además que la correlación estadística señala que el sentido de la relación es positiva, mientras que la fuerza de la misma es considerado de nivel muy bajo, esperando que al mejorar la recaudación de arbitrios mejore también los servicios públicos, del mismo modo se comprobó dicha relación para las dimensiones de normas municipales, cálculo de arbitrios, formas de pago, cobranza coactiva con los servicios municipales.

En este mismo sentido Holguin (2017) señala que se debe de efectuar el control de la ciudadanía para el pago de sus obligaciones tributaria y del mismo modo se deben de mejorar los procesos administrativos y los servicios públicos, para que la ciudadanía agilice el pago de sus tributos. Mientras que Chávez-Díaz et al. (2023) añaden que existen una serie de desatinos en el sistema administrativo de las municipalidades, entre ellos la corrupción con relación a la recaudación y poca difusión sobre el uso a los cuales se destinan los recursos recaudados. Mientras que Mera (2023) aporta señalando que se observa una mediana a baja satisfacción total de los servicios públicos que se prestan, afirma también que se tiene una recaudación aceptable, pero una mediana satisfacción por parte de los ciudadanos, los aspectos señalados por dichos autores concuerdan con

los resultados del presente estudio, puesto que se obtuvo también una regular percepción de los servicios públicos que presta la municipalidad, además que la relación con la recaudación de arbitrios es evidente, puesto que a partir de la misma se formulan los planes anuales de los servicios que presta dicha municipalidad.

Respecto al primer objetivo específico, se asevera que Cajo (2021) en su estudio llegó a la conclusión que existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Calzada, además indica que ambas variables se encuentran relacionadas, enfatizando que un punto crítico es el cálculo de los arbitrios, los cuales en muchos casos la población los considera inadecuados, pero se reconoce que la tributación permite implementar servicios públicos adecuados.

Respecto al segundo objetivo específico, se identifica que Aliaga et al. (2021) aportan indicando que las estrategias de cobranza (incluido las formas de pago) inciden en la efectividad en la recaudación del servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Trujillo y demostraron que las estrategias de cobranza no son totalmente eficaces lo que ocasiona una baja recaudación de tributos y que la efectividad de cobranza solo alcanza un nivel medio o regular. Al respecto Rojas y Barbarán (2021) añaden que muchos ciudadanos evaden tributar, aspectos que contribuyen en una limitada conciencia y cultura tributaria, por tanto, existe un déficit de pagos de tributos y que incide negativamente en la práctica de los servicios públicos como limpieza pública, serenazgo y otros, como también se detalló en el presente estudio, considerando que los pobladores no están del todo de acuerdo con las formas de pago.

Así también Rengifo (2021) señala que existe grado de relación entre la gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos, destacando la limpieza pública como uno de los principales servicios valorados por la población, así mismo destaca un escaso nivel de conocimiento sobre el destino de los pagos de los tributos municipales, por lo que recomienda mejorar la información sobre los servicios públicos que prestan las municipalidades. Mientras que Almeyda y Ore (2018) determinaron que existe relación significativa entre la variable cultura tributaria y la percepción de los servicios municipales, de lo cual se establece que las variables que componen la gestión se hallan interrelacionados estrechamente, resultados semejantes a los obtenidos en la

investigación, que señalan que se deben enfatizar acciones en mejorar la sensibilización ciudadana para que se valore la importancia de los servicios públicos.

Respecto al tercer objetivo, Chunga (2018) señala que los servicios públicos influyen en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay, así también que existe una percepción crítica de los servicios públicos, de forma especial en lo que respecta a los servicios de limpieza pública, parques y jardines entre otros, por lo que se establece que los ciudadanos valoran los servicios, pero no identifican de donde se obtiene los recursos para ejecutar dichos servicios, también desconocen si se ejecuta la cobranza coactiva de los mismos. Al respecto Taboada (2018) aporta en su estudio que dos terceras partes de los habitantes del distrito de Amarilis, califican que la gestión de los servicios públicos es inadecuada y una mayoría más del 80 % se hallan insatisfechos con la gestión municipal, por tanto, como se mencionó en el estudio se debe incidir en informar a los ciudadanos sobre el origen y obtención de los recursos financieros necesarios para la operatividad de los servicios públicos municipales.

Del mismo modo, Arnedo (2017) señala en su estudio que la recaudación de arbitrios no determina significativamente la prestación del servicio de limpieza pública, asimismo, la carencia de información, como la cobranza coactiva, determina que los pobladores beneficiarios no paguen el arbitrio municipal. Mientras que Silva (2017) añade en decir que una mejor recaudación de ingresos municipales implicará generar nuevas estrategias desde el gobierno local, por tanto, se reconoce que el pago de arbitrios permite prestar servicios públicos básicos, pero los ciudadanos no valoran la necesidad de pagar dichos tributos, lo cual es concordante con los resultados de la presente investigación.

Finalmente, en el caso específico de la Municipalidad Provincial de Puno, Cornejo (2019) indicó que la recaudación por concepto de limpieza pública fue únicamente de S/ 1'452,897.46, configurándose un déficit de S/ 4'093,558.58 y por ende se originan deficiencias en el mismo, por tanto, se requiere incidir en generar una mayor recaudación de pago por el concepto de arbitrios municipales, se evidencia la limitada participación de la población en la gestión ambiental municipal, respecto que influye en el manejo de los residuos sólidos en la ciudad de Puno, de lo cual se establece que los servicios públicos presentan deficiencias justamente por falta de recursos para financiarlos.

## CONCLUSIONES

- Se determinó que existe una relación significativa entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno ( $p = 0,000$ ), el coeficiente de correlación de Spearman con  $Rho = 0,187$  indica que el sentido de la relación es positivo, la fuerza de la relación es de nivel muy bajo, se espera que al mejorar la recaudación de arbitrios mejore también los servicios públicos.
- Se determinó que existe una relación significativa entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno ( $p = 0,001$ ), el coeficiente de correlación de Spearman con  $Rho = 0,165$  indica que el sentido de la relación es positivo, la fuerza de la relación es de nivel muy bajo, se espera que al mejorar las normas municipales mejore también los servicios públicos.
- Se determinó que existe una relación significativa entre el cálculo de los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno ( $p = 0,009$ ), el coeficiente de correlación de Spearman con  $Rho = 0,134$  indica que el sentido de la relación es positivo, la fuerza de la relación es de nivel muy bajo, se espera que al mejorar el cálculo de arbitrios mejore también los servicios públicos.
- Se determinó que existe una relación significativa entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno ( $p = 0,001$ ), el coeficiente de correlación de Spearman con  $Rho = 0,166$  indica que el sentido de la relación es positivo, la fuerza de la relación es de nivel muy bajo, se espera que al mejorar las formas de pago mejore también los servicios públicos.
- Se determinó que existe una relación significativa entre la cobranza coactiva y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno ( $p = 0,035$ ), el coeficiente de correlación de Spearman con  $Rho = 0,108$  indica que el sentido de la relación es positivo, la fuerza de la relación es de nivel muy bajo, se espera que al mejorar la cobranza coactiva mejore también los servicios públicos.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Puno, mejorar en forma integral la recaudación de arbitrios y los servicios públicos, bajo un concepto de calidad de atención a los ciudadanos, además de ejecutar evaluaciones continuas de la satisfacción de dichos servicios por parte de la población.
- A la Municipalidad Provincial de Puno, mejorar el proceso de formulación de las normas municipales que establecen los arbitrios, considerando que la población encuestada, señaló estar en desacuerdo con dicho procedimiento, se sugiere establecer mecanismos de transparencia y/o de participación ciudadana, en cuanto se realice la actualización de las tarifas que se establecen para el pago de los arbitrios municipales.
- A la Municipalidad Provincial de Puno, mejorar el esquema de cálculo de los arbitrios, considerando que la población encuestada, manifestó mayoritariamente estar en desacuerdo con las mismas, se sugiere implementar espacios de concertación con representantes de la sociedad civil a efectos de construir consensuadamente dichos cálculos y fijar escalas de precios justos y coherentes con la realidad social e ingresos de la población.
- A la Municipalidad Provincial de Puno, mejorar las formas de pago de los arbitrios, se sugiere habilitar medios y/o canales para realizar pagos electrónicos a través de transferencias bancarias, brindando la alternativa a los ciudadanos de realizar pagos al contado (dinero en efectivo, tarjetas de débito o crédito, cheques de Gerencia y/o Certificado) o pago fraccionado.
- Se requiere implementar estrategias intensas de educación ciudadana con el propósito de generar conciencia sobre la importancia de los servicios públicos, es fundamental que la población comprenda que los recursos económicos que se recaudan por arbitrios municipales se utilizan para ampliar y mejorar la cobertura de la recolección y transporte de los residuos sólidos, para garantizar la presencia de efectivos de seguridad ciudadana en las diferentes vías de la ciudad para que resguarden el orden público y para asegurar la conservación y mantenimiento de las áreas verdes, parques y jardines de la ciudad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, S., & Pienknagura, S. (2021). *Los impuestos pueden apoyar el crecimiento y reducir la desigualdad en América Latina y el Caribe*. <https://www.imf.org/Es/News/Articles/2021/12/10/Na121021-Taxes-Support-Growth-Reduce-Inequality-Latin-America-Caribbean>.
- Aliaga, B., Antenor, A., Aliag, B., Steiman, R., De La Cruz, T., Valladares, J., & Santiago, S. (2021). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 5, 31–45. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573666758004>
- Almeyda, W., & Ore, W. (2018). *Cultura tributaria de arbitrios y la percepción de los servicios municipales de la población del distrito de Ayacucho, 2017 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26853?locale-attribute=es>
- Antúnez, Ivonne., & Galilea, Sergio. (2003). *Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: problemas, metodologías y políticas*. Naciones Unidas, CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5770-servicios-publicos-urbanos-gestion-local-america-latina-caribe-problemas>
- Arancibia, S. (2020). *La importancia de la tributación*. Instituto Igualdad. <https://institutoigualdad.cl/2020/11/02/la-importancia-de-la-tributacion/#:~:text=El%20sistema%20tributario%20permite%2C%20por,los%20sectores%20de%20menores%20ingresos>.
- Arnedo, G. (2017). *Análisis de la recaudación de arbitrios y su relación con la prestación del servicio de limpieza pública en la localidad de Tamshiyacu (Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana)*. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5953>
- Barrera, S. (2020). *Servicios Municipales ¿Mayor costo = Mejor servicio?* <https://urbanistas.lat/impuesto-predial-y-arbitrios-para-que-sirven/>

- BBVA. (2023a). *Tributos en el Perú: qué son, qué tipos hay y cómo funcionan en el sistema tributario*. <https://www.bbva.com/es/pe/salud-financiera/tributos-en-el-peru-que-son-que-tipos-hay-y-como-funciona-el-sistema-tributario/>
- BBVA. (2023b). *Tributos en el Perú: qué son, qué tipos hay y cómo funciona el sistema tributario*. <https://www.bbva.com/es/pe/salud-financiera/tributos-en-el-peru-que-son-que-tipos-hay-y-como-funciona-el-sistema-tributario/>
- BPS. (2014). *Asesoría Tributaria y Recaudación*. [https://www.bps.gub.uy/bps/file/8584/1/material\\_resumido\\_atyr.pdf](https://www.bps.gub.uy/bps/file/8584/1/material_resumido_atyr.pdf)
- Brambila, E. (2023). *¿Cuál es la importancia de los servicios públicos en el desarrollo de la ciudad?* <https://planjuarez.org/2023/01/18/cual-es-la-importancia-de-los-servicios-publicos-en-el-desarrollo-de-la-ciudad/>
- Cajo, W. (2021). *Gestión municipal y recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Calzada, 2021. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95853>
- Calderón, J. (2020). *La eficiencia tributaria en los gobiernos locales del Perú*. Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.
- Carrera, A. (2014). *Servicios públicos y sostenibilidad en los gobiernos locales mexicanos. XXII Congreso Internacional del CLAD Sobre La Reforma del Estado y de La Administración Pública*. [https://www.academia.edu/36414967/Componentes\\_b%C3%A1sicos\\_de\\_un\\_modelo\\_de\\_desarrollo\\_sustentable\\_para\\_los\\_municipios\\_de\\_M%C3%A9xico](https://www.academia.edu/36414967/Componentes_b%C3%A1sicos_de_un_modelo_de_desarrollo_sustentable_para_los_municipios_de_M%C3%A9xico)
- Cayatopa, W. (2021). *Gestión municipal y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pomalca (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo)*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68593>
- Chávez, R., & Aguirre, L. (2018). *Financiamiento público y calidad de los servicios municipales en el sur del Perú*. Centro de Estudios Regionales.
- Chávez-Díaz, J. M., Bonilla Migo, A., Monterroso Unuysuncco, N. I., & Romero-Carazas, R. (2023). *Gestión para la recaudación de impuestos municipales:*

- diagnóstico y propuesta. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28 (103), 1052–1067.  
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.9>
- Chunga, E. (2018). *Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay (Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión)*.  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/2152>
- COMEXPERU. (2022). *Estado de las finanzas públicas subnacionales en el Perú*. 6–7.  
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-desempeno-de-las-finanzas-subnacionales-en-el-peru>
- Constitución Política del Perú (1993). <https://lpderecho.pe/constitucion-politica-peru-actualizada/>
- Cornejo, R. (2019). Recolección y transporte de residuos sólidos urbanos y su relación con el pago del servicio en la ciudad de Puno (*Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano*) <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/8815>
- D. L. N.º 1278, Decreto Legislativo que Aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos. (2016). <https://www.gob.pe/institucion/minam/normas-legales/3610-1278>
- Decreto Legislativo que Aprueba La Ley Marco de La Gestión y Prestación de Los Servicios de Saneamiento, SUNASS (2016).  
<https://www.sunass.gob.pe/nuestras-funciones/normar/politica-regulatoria/>
- Defensoría del Pueblo. (2021). *El servicio de serenazgo municipal y su situación durante la pandemia COVID-19*. <http://www.defensoria.gob.pe>
- Di John, J. (2006). The Political Economy of Taxation and Tax Reform in Developing Countries. *United Nations University*.  
<https://www.wider.unu.edu/sites/default/files/rp2006-74.pdf>
- Espinoza, P. (2029). *Recaudación Municipal proveniente de los Arbitrios Municipales y la ejecución presupuestal en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2014 - 2027 (Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna)*. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1089>

- Faster Capital. (2024). *Servicios públicos el papel de los servicios públicos en un próspero estado de bienestar*. <https://fastercapital.com/es/contenido/Servicios-publicos--el-papel-de-los-servicios-publicos-en-un-prospero-estado-de-bienestar.html>
- Fernando, M. (2009). *La economía de los ingresos tributarios: Un manual de estimaciones tributarias*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. <https://repositorio.cepal.org/items/cd698d8d-bb5a-46d5-ba24-d989669fd199>
- Flores, Y. (2021). *Factores que influyen en el incumplimiento de pago del impuesto predial de la Municipalidad de Chiclayo (Tesis para obtener el grado de Economista, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo)*. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3821>
- Frieden, J. (2020). *La Economía Política. Finanzas & Desarrollo, I, 4–9*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7573788>
- Gancino, S. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato - Ecuador)*. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31535>
- Gómez, D., & Ramírez, E. (2017). Evolución de los servicios públicos. *XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de La Administración Pública*, 1–11. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5\\_uibd.nsf/397E58C54BB7707905258267007B72AA/\\$FILE/gomezgra.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/397E58C54BB7707905258267007B72AA/$FILE/gomezgra.pdf)
- Guzmán, C. (2020). *Los servicios públicos en el Perú ¿Quién los brinda?* Universidad Continental- Blog Escuela de Posgrado. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/los-servicios-publicos-en-el-peru-quien-los-brinda>

- Herrera, P., & Francke, P. (2009). Análisis de la eficiencia del gasto municipal y de sus determinantes. *Economía*, XXXII. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/view/1031/997>
- Holguin, D. (2017). *Incumplimiento tributario y su incidencia en la recaudación del servicio de rentas internas (Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil - Ecuador)*. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/21685>
- Huergo, A. (2019). La prestación de los servicios públicos locales. *Nueva Época*, 6, 129–148. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/71196>
- Iglesias, J., & Ruiz, K. (2017). *La cultura tributaria y su relación con las obligaciones tributarias de los arbitrios municipales de la ciudad de Tarapoto (Tesis para obtener el grado de Contador Público)*. <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/685>
- INACAP. (2018). *Guía de aprendizaje de legislación tributaria*. Dirección de Planificación y Desarrollo - Universidad Tecnológica de Chile. <https://www.studocu.com/cl/document/universidad-tecnologica-de-chile/legislacion-tributaria/apuntes-legislacion-inacap/79223027>
- INEI. (2022). *Puno, compendio estadístico*. [www.inei.gob.pe](http://www.inei.gob.pe)
- Infraspeak team. (2021). *Mantenimiento de áreas verdes: qué, por qué y cómo ahorrar agua*. <https://Blog.Infraspeak.Com/Es/Mantenimiento-de-Areas-Verdes/>.
- Ley de Presupuesto del Sector Público Para el Año Fiscal (2023). [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/sectr\\_publ/proye\\_2023/PL\\_Presupuesto\\_SP\\_2023.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/sectr_publ/proye_2023/PL_Presupuesto_SP_2023.pdf)
- Ley N.º 27783, Ley de Bases de La Descentralización, (2002). [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/B24C5FDB311A9EAF05257B8300648EAF/\\$FILE/27783.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B24C5FDB311A9EAF05257B8300648EAF/$FILE/27783.pdf)
- Ley N.º 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, 26 de mayo (2003). [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/capacita/programacion\\_formula\\_cion\\_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formula_cion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)

- Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N.º 27972 (2003).  
<https://www.gob.pe/institucion/municatacaos/informes-publicaciones/4044423-ley-organica-de-municipalidades>
- López, R. (2022). *La gestión tributaria y la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de Moro, 2022 (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo)*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100944/L%c3%b3pez\\_YRJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100944/L%c3%b3pez_YRJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Mancebo, E. (2021). El estado de bienestar y la nueva gestión de los servicios públicos en España y Latinoamérica: innovación en los servicios sociales y sanitarios tras el Covid-19. *Saber Servir*, 6, 95–121.  
<https://revista.enap.edu.pe/article/view/4646>
- Matos, N. (2019). *Análisis de la baja recaudación del impuesto predial y arbitrios de la Municipalidad Distrital de Chilca, 2017*.  
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1599>
- MEF. (2022). *Manual de Tributos Municipales*. Ministerio de Economía y Finanzas.  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu\\_fisc/documentos/tributosmunicipales/Manual\\_TM.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu_fisc/documentos/tributosmunicipales/Manual_TM.pdf)
- Mendoza, F. (2023). *Ordenanza Municipal N.º 016-2020 frente arbitrios municipales de la Municipalidad del Callao año 2020. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal)*. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6688>
- Mendoza, V., Mendoza, N., & Pozo, M. (2020). *Acercamiento al estudio de la gestión tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos en el cantón Portoviejo, Manabí; período 2018-2019*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8385966>
- Mera, M. (2023). *Recaudación de arbitrios municipales y satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107282>

- Ministerio de Economía y Finanzas. (2023). *Tasa*.  
[https://www.mef.gob.pe/es/?Option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100532&view=article&catid=24&id=63&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?Option=com_content&language=es-ES&Itemid=100532&view=article&catid=24&id=63&lang=es-ES).
- Montes, J. (2012). *Recaudación Tributaria y Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Tunan 2007 -2010 (Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú)*.  
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4227>
- Morán, J., & Ayvar, F. (2020). Eficiencia Municipal y Servicios Públicos en Michoacán, México. *Revista de Economía Institucional*, 22, 277–299.  
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/ecoins/article/view/6553/8918>
- Morante, L. (2017). *Servicios Públicos y Regulación Económica*. Editorial Pacífico.
- Municipalidad Distrital de Lurigancho. (2021). *Plan Anual de Servicios de Mantenimiento de Parques y Jardines*.  
<https://es.scribd.com/document/473410433/PLAN-ANUAL-DE-SERVICIOS-DE-PARQUES-Y-JARDINES-PUBLICOS-1>
- Municipalidad Provincial de Puno. (2012). *Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Puno 2012-2022*.
- OIT. (2024). *Servicios públicos (agua; gas; electricidad)*. Sectores e Industrias.  
<https://www.ilo.org/es/sectores-e-industrias/servicios-publicos-agua-gas-electricidad>
- Pacori, J. (2022a). *Manual de Derecho Administrativo (Ubilex Asesores)*.
- Pacori, J. (2022b). *Los servicios públicos en el derecho administrativo*. Pasión Por El Derecho. <https://lpderecho.pe/los-servicios-publicos-en-el-derecho-administrativo/>
- Pacori, J. (2022c). *Los servicios públicos en el derecho administrativo*.  
<https://lpderecho.pe/Los-Servicios-Publicos-En-El-Derecho-Administrativo/#:~:Text=El%20servicio%20p%C3%ABblico%20debe%20ser,Una%20Municipalidad%20Provincial%20a%20nivel>. <https://lpderecho.pe/los-servicios-publicos-en-el-derecho->



*maestría, Universidad Nacional de Ucayali).*

<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5325>

Rivera, G., Jiménez, W., Quispe, E., & Ramírez, H. (2020). *La prestación del servicio de limpieza pública: Un análisis de los determinantes de su eficiencia.*

<https://www.gob.pe/institucion/contraloria/informes-publicaciones/1200949-la-prestacion-del-servicio-de-limpieza-publica-en-el-peru-un-analisis-de-los-determinantes-de-su-eficiencia>

Rivero, R. (2021). Una revisión de los principios clásicos del servicio público local.

*Revista Andaluza de Administración Pública*, 109, 21–37.  
<https://gredos.usal.es/handle/10366/148944>

Rojas, F., & Barbarán, H. (2021). Gestión de la recaudación tributaria en las municipalidades del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*,

5(5), 10222–10234. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.1067](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1067)

Ruiz, C. (2020). *Recaudación de impuestos municipales y su relación con el desarrollo sostenible en el distrito de Yarinacocha, 2019 (Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo).*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44261>

Ruiz, F. (2017). *Derecho Tributario: Temas Básicos*. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Sánchez, E. (2018). *Calidad del Servicio Público y cumplimiento de pago de Arbitrios en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018 (Tesis de maestría,*

*Universidad César Vallejo).*  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34204>

Sánchez, F. (2022). *El instrumento y su estadística en una Tesis (Cemtrum Legalis EIRL).*

Silva, O. (2017). *La gestión de los servicios públicos municipales y su relación con los ingresos propios de la Municipalidad Provincial de Barranca (Tesis de maestría,*

*Universidad Nacional de Ingeniería).*  
<https://repositorio.uni.edu.pe/handle/20.500.14076/14779>



- Taboada, W. (2018). *Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26430>
- Temoche, G. (2020). *Gestión de recaudación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Piura (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46407>
- Tribunal Constitucional del Perú. (2022). *Derecho a la Educación*. <https://cec.sedetc.gob.pe/#/>
- Unda, M. (2021). Poor local finances: What explains property tax collection in Mexico? *Estudios Demográficos y Urbanos*, 36(1), 49–88. <https://doi.org/10.24201/edu.v36i1.1871>
- Unda, M., & Moreno, C. (2015). La recaudación del impuesto predial en México: un análisis de sus determinantes económicos en el período 1969-2010. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 225, 45–78. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmcps/v60n225/0185-1918-rmcps-60-225-00047.pdf>
- UNIR. (2024). *¿Qué es la Nueva Gestión Pública y qué objetivos persigue?* <https://www.unir.net/Derecho/Revista/Nueva-Gestion-Publica/>.
- Universidad Continental. (2019). *¿Cómo se manejan los residuos sólidos en el Perú?* <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/como-manejan-residuos-solidos-peru>
- Valverde, J. (2019). *Gestión de Cobranzas Municipales del Impuesto Predial en el Cercado de Lima (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo)*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38917>
- Velásquez, P. (2017). *Gestión de residuos sólidos urbanos en Puno: factores que limitan se adecuada implementación (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa)*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5533>
- Vera, M. (2022). Financiamiento de los Gobiernos Locales: Limitaciones en la captación de ingresos y recomendaciones para mejorar la recaudación. *Actualidad Gubernamental*, 155, 7–10.

<https://actualidadgubernamental.pe/revista/edicion/actualidad-gubernamental-165/financiamiento-de-los-gobiernos-locales-limitaciones-en-la-captacion-de-sus-ingresos-y-recomendaciones-para-mejorar-la-recaudacion-k9qe9t>

Vignolo, O. (2013). Breves Reflexiones Acerca de los Servicios Públicos en el Perú. *Derecho & Sociedad*, 40, 215–221. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/12802>

Villa, A. (2018). *Los arbitrios municipales y su influencia en los servicios de parques y jardines del Distrito de Huánuco (Tesis para obtener el grado de Contador Público)*. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1430>

Villar, F. (2017). Los contratos para la prestación conjunta de servicios públicos locales. *Revista de Estudios de La Administración Local y Autonómica*, 5–18. <https://doi.org/10.24965/real.v0i7.10420>

Yepes, M., & Ríos, R. (2017). Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales. *VI JORNADAS IBEROAMERICANAS DE FINANCIACIÓN LOCAL*. [https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/yepes\\_0.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/yepes_0.pdf)

Zegarra, D. (2019a). Los servicios públicos locales en el Perú: una aproximación a su caracterización jurídica. *Nueva Época*, 6, 149–160. <https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/download/10769/11669/16596>

Zegarra, D. (2019b). Los servicios públicos locales en el Perú: una aproximación a su caracterización jurídica. *Documentación Administrativa*, 149–159. <https://doi.org/10.24965/da.i6.10769>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE INVESTIGACIÓN Y DISEÑO	MÉTODOS Y TÉCNICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
					Variable independiente	Variable independiente					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Variable independiente	Variable independiente	Variable independiente	1,2,3,4	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Me es indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Descriptivo y explicativo de diseño no experimental	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Medición: Ordinal. Análisis estadístico por coeficiente de correlación de Spearman.	Población: 142,897 habitantes del distrito de Puno,  Tamaño de muestra: 383 habitantes de la ciudad de Puno, zona monumental
¿Cuál es la relación entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?	Determinar la relación entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	Existe relación directa entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	Arbitrios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordenanza municipal.</li> <li>- Cálculo de arbitrios.</li> <li>- Formas de pago.</li> <li>- Cobranza coactiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicación y difusión.</li> <li>- Tasas adecuadas.</li> <li>- Campañas de información.</li> <li>- Cálculo del monto.</li> <li>- Método de cálculo.</li> <li>- Arbitrios adecuados.</li> <li>- Forma de pago adecuado.</li> <li>- Información de formas de pago.</li> <li>- Descuentos de arbitrios.</li> <li>- Información oportuna.</li> <li>- Opciones de pago.</li> </ul>	5,6,7,8	9,10,11,12,13,14,15				

Variable dependiente	Variable independiente	Variable dependiente	ITEM
Servicios públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpieza pública.</li> <li>- Parques y jardines</li> <li>- Seguridad ciudadana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobertura, frecuencia horarios.</li> <li>- Vehículos y herramientas.</li> <li>- Personal eficiente.</li> <li>- Contenedores bien ubicados.</li> <li>- Disposición final.</li> </ul>	1,2,3,4, 5,6 ,7
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conservación y mantenimiento.</li> <li>- Riego y cuidado de árboles y arbustos.</li> <li>- Cuidado de plantas ornamentales.</li> <li>- Personal eficiente.</li> </ul>	8,9,10,11
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobertura frecuencia serenazgo.</li> <li>- Inmediatez vehículos adecuados.</li> <li>- Equipamiento del personal.</li> <li>- Trato y comportamiento adecuado</li> </ul>	1,12,13 ,14



15,16,17 ,18,19, 20,21

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES		INDICADORES		ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE INVESTIGACIÓN Y DISEÑO	MÉTODOS Y TÉCNICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
				Variable independiente	Variable dependiente	Variable independiente	Variable dependiente					
Problema específico 1	Objetivo específico 1	Hipótesis específica 1	Variable independiente	Variable independiente	Variable dependiente	Variable independiente	Variable dependiente	1,2,3,4	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Me es indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Descriptivo y explicativo de diseño no experimental	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Medición: Ordinal. Análisis estadístico por coeficiente de correlación de Spearman.	Población: 142,897 habitantes del distrito de Puno,  Tamaño de muestra: 383 habitantes de la ciudad de Puno, zona monument al
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicación y difusión.</li> <li>- Tasas adecuadas.</li> <li>- Campañas de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicación y difusión.</li> <li>- Tasas adecuadas.</li> <li>- Campañas de información.</li> </ul>							
¿Cuál es la relación entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?	Determinar la relación entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	Existe relación directa entre las normas municipales que aprueban los arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	Variable independiente	Variable dependiente	Variable independiente	Variable dependiente	1,2,3,4,5,6,7	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Me es indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Descriptivo y explicativo de diseño no experimental	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Medición: Ordinal. Análisis estadístico por coeficiente de correlación de Spearman.	Población: 142,897 habitantes del distrito de Puno,  Tamaño de muestra: 383 habitantes de la ciudad de Puno, zona monument al	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpieza pública.</li> <li>- Parques y jardines</li> <li>- Seguridad ciudadana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobertura, frecuencia y horarios.</li> <li>- Vehículos y herramientas.</li> <li>- Personal eficiente.</li> <li>- Contenedores bien ubicados.</li> <li>- Disposición final.</li> <li>- Conservación y mantenimiento.</li> <li>- Riego y cuidado de árboles y arbustos.</li> <li>- Cuidado de plantas ornamentales.</li> <li>- Personal eficiente.</li> <li>- Cobertura y frecuencia de serenazgo.</li> <li>- Inmediatez y vehículos adecuados.</li> <li>- Equipamiento del personal.</li> <li>- Trato y comportamiento adecuado</li> </ul>								

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES		ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE INVESTIGACIÓN Y DISEÑO	MÉTODOS Y TÉCNICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
				DIMENSIONES	Variable independiente					
Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específica 2	Variable independiente	Variable independiente	Variable independiente	5,6,7,8	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Me es indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Descriptivo y explicativo de diseño no experimental	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Medición: Ordinal Análisis estadístico por coeficiente de correlación de Spearman.	Población: 142.897 habitantes del distrito de Puno,  Tamaño de muestra: 383 habitantes de la ciudad de Puno, zona monumental
¿Cuál es la relación entre el cálculo de los árbitros y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?	Determinar la relación entre el cálculo de los árbitros y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	Existe relación directa entre el cálculo de los árbitros y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	Variable dependiente	Variable dependiente	Variable dependiente	1,2,3,4,5,6,7				
			Variable dependiente	Variable dependiente	Variable dependiente	8,9,10,11,12,13,14				

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE INVESTIGACIÓN Y DISEÑO	MÉTODOS Y TÉCNICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
					Variable independiente	Variable dependiente					
Problema específico 3	Objetivo específico 3	Hipótesis específica 3	Variable independiente	Variable independiente	Variable independiente	Formas de pago.	9,10,11,12	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Me es indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Descriptivo y explicativo de diseño no experimental	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Medición: Ordinal. Análisis estadístico por coeficiente de correlación de Spearman.	Población: 142,897 habitantes del distrito de Puno,  Tamaño de muestra: 383 habitantes de la ciudad de Puno, zona monumental
			Formas de pago.	Forma de pago adecuado. - Información de formas de pago. - Descuentos de arbitrios.	Variable dependiente	Variable dependiente	Variable dependiente				
¿Cuál es la relación entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?	Determinar la relación entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	Existe relación directa entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	Variable independiente	Variable independiente	Variable dependiente	Variable dependiente	1,2,3,4,5,6,7	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Me es indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Descriptivo y explicativo de diseño no experimental	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Medición: Ordinal. Análisis estadístico por coeficiente de correlación de Spearman.	Población: 142,897 habitantes del distrito de Puno,  Tamaño de muestra: 383 habitantes de la ciudad de Puno, zona monumental
			Formas de pago.	Forma de pago adecuado. - Información de formas de pago. - Descuentos de arbitrios.	Variable dependiente	Variable dependiente	Variable dependiente				
¿Cuál es la relación entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?	Determinar la relación entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	Existe relación directa entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	Variable independiente	Variable independiente	Variable dependiente	Variable dependiente	1,2,3,4,5,6,7	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Me es indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Descriptivo y explicativo de diseño no experimental	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Medición: Ordinal. Análisis estadístico por coeficiente de correlación de Spearman.	Población: 142,897 habitantes del distrito de Puno,  Tamaño de muestra: 383 habitantes de la ciudad de Puno, zona monumental
			Formas de pago.	Forma de pago adecuado. - Información de formas de pago. - Descuentos de arbitrios.	Variable dependiente	Variable dependiente	Variable dependiente				
¿Cuál es la relación entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?	Determinar la relación entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	Existe relación directa entre las formas de pago y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	Variable independiente	Variable independiente	Variable dependiente	Variable dependiente	1,2,3,4,5,6,7	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Me es indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Descriptivo y explicativo de diseño no experimental	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Medición: Ordinal. Análisis estadístico por coeficiente de correlación de Spearman.	Población: 142,897 habitantes del distrito de Puno,  Tamaño de muestra: 383 habitantes de la ciudad de Puno, zona monumental
			Formas de pago.	Forma de pago adecuado. - Información de formas de pago. - Descuentos de arbitrios.	Variable dependiente	Variable dependiente	Variable dependiente				

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIÓN	INDICADORES		ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE INVESTIGACIÓN Y DISEÑO	MÉTODOS Y TÉCNICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
				Variable independiente	Variable dependiente					
Problema específico 4	Objetivo específico 4	Hipótesis específica 4	Variable independiente	Variable independiente	Variable independiente	13,14,15	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Me es indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Descriptivo y explicativo de diseño no experimental	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Medición: Ordinal. Análisis estadístico por coeficiente de correlación de Spearman.	Población: 142,897 habitantes del distrito de Puno, Tamaño de muestra: 383 habitantes de la ciudad de Puno, zona monumental
¿Cuál es la relación entre la cobranza coactiva y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?	Determinar la relación entre la cobranza coactiva y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	Existe relación directa entre la cobranza coactiva y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023	Cobranza coactiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información oportuna.</li> <li>- Opciones de pago.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobertura, frecuencia y horarios.</li> <li>- Vehículos y herramientas.</li> <li>- Personal eficiente.</li> <li>- Contenedores bien ubicados.</li> <li>- Disposición final.</li> <li>- Conservación y mantenimiento.</li> <li>- Riego y cuidado de árboles y arbustos.</li> <li>- Cuidado de plantas ornamentales.</li> <li>- Personal eficiente.</li> <li>- Cobertura y frecuencia de serenazgo.</li> <li>- Inmediatez y vehículos adecuados.</li> <li>- Equipamiento del personal.</li> <li>- Trato y comportamiento adecuado</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7				

## Anexo 2. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Arbitrios	0,122	383	0,000	0,881	383	0,000
Normas municipales	0,137	383	0,000	0,943	383	0,000
Cálculo de arbitrios	0,131	383	0,000	0,952	383	0,000
Formas de pago	0,158	383	0,000	0,947	383	0,000
Cobranza coactiva	0,138	383	0,000	0,948	383	0,000
Servicios públicos	0,126	383	0,000	0,874	383	0,000

Se observa que tanto las dimensiones como la variable de estudio, con las que se realizaron los análisis de correlación, presentaron significancia estadística ( $p < 0,05$ ) por lo que se optó por utilizar estadística no paramétrica (Correlación de Spearman).

### Anexo 3. Cuestionario de aplicación sobre los arbitrios municipales

N	NORMAS MUNICIPALES DE APROBACIÓN DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Me es indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La municipalidad publica y difunde todos los años las ordenanzas que establecen los costos a pagar por arbitrios municipales					
2	Las tasas de los arbitrios municipales (costo) es el adecuado					
3	La municipalidad informa por diversos medios oportunamente sobre el pago de arbitrios municipales					
4	La municipalidad realiza campañas para brindar facilidades de pago de arbitrios atrasados					
	<b>CÁLCULO DE ARBITRIOS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Me es indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
5	El cálculo del monto de pago de arbitrios es adecuado					
6	La municipalidad realiza un trabajo eficiente para el cálculo de los arbitrios municipales					
7	La municipalidad informa sobre la metodología de cálculo de las tasas de los arbitrios municipales					
8	Los arbitrios municipales son adecuados para la zona donde Ud. vive.					
	<b>FORMAS DE PAGO</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Me es indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
9	La forma de pago de los arbitrios municipales es adecuada (en oficinas y por transferencia bancaria)					
10	La municipalidad informa detalladamente las opciones de pago de los arbitrios					
11	La atención del personal del servicio de administración tributaria, es adecuado en ventanilla, cuando usted realiza el pago de los arbitrios municipales					
12	La municipalidad permite acogerse a las campañas de descuentos para el pago de los arbitrios municipales					
	<b>COBRANZA COACTIVA</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Me es indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
13	La municipalidad le informa oportunamente si Ud. se encuentra en proceso coactivo por incumplimiento de pago de arbitrios					
14	Las opciones de pago por parte de la municipalidad frente a una cobranza coactiva son adecuadas					
15	El trato del personal cuando se negocia un cobro coactivo en la municipalidad es el adecuado					

#### Legenda:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Me es indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

#### Anexo 4. Cuestionario de aplicación sobre los servicios municipales

N	LIMPIEZA PÚBLICA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Me es indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La cobertura del servicio de limpieza pública en la ciudad es adecuada					
2	La frecuencia de recolección domiciliar de residuos sólidos es adecuada					
3	Los horarios de recojo de residuos sólidos es adecuado					
4	Los vehículos y herramientas para el recojo de residuos sólidos es adecuado					
5	El personal encargado realiza un eficiente recojo, barrido y transporte de los residuos sólidos					
6	Los contenedores de residuos sólidos en la ciudad están bien ubicados y son adecuados					
7	Se cuenta con un eficiente sistema de disposición final (relleno sanitario en operación)					
	<b>PARQUES Y JARDINES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Me es indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
8	Los parques y jardines de la ciudad están bien conservados y con permanente mantenimiento					
9	Las áreas verdes de los parques tienen un riego adecuado y permanente					
10	Los árboles y arbustos de los parques y jardines de la ciudad están correctamente podados					
11	Las plantas ornamentales (flores y otros) están debidamente conservados en los parques y jardines					
12	Los parques y jardines están limpios y sin residuos sólidos					
13	Los accesos, rejas y mobiliario (maceteros y bancas) de los parques y jardines están pintados y conservados					
14	El personal encargado realiza un eficiente servicio de mantenimiento de los parques y jardines					
	<b>SEGURIDAD CIUDADANA</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Me es indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
15	La cobertura del servicio de serenazgo en la ciudad es adecuada					
16	La frecuencia del servicio de serenazgo en su residencia es adecuada					
17	El personal de serenazgo acude de forma inmediata al llamado de alguna emergencia					
18	El número de vehículos y motocicletas son adecuados y suficientes para el servicio de serenazgo					
19	El personal de serenazgo está bien equipado para cumplir su función (escudos, cascos, varas y vestuarios)					
20	El trato y comportamiento del personal de serenazgo es adecuado					
21	En general me siento seguro en la ciudad tanto de día como de noche por contar con el servicio de serenazgo					



Indicaciones: Marque con una X según el nivel de acuerdo que tiene con las siguientes afirmaciones:

**Leyenda:**

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Me es indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

**Anexo 5. Base de datos de respuestas obtenidas sobre los arbitrios municipales**

PERSONAS	PREGUNTAS DE ARBITRIOS MUNICIPALES														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	2	1	1	4	3	3	2	2	2	3	3	1	4	3
2	3	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	2
3	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	4	1	1	4	2
4	4	3	3	1	2	1	1	3	1	3	1	2	2	2	1
5	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2
6	2	3	2	1	1	3	3	2	2	2	1	1	3	3	2
7	1	3	1	3	1	1	3	2	2	3	3	4	4	2	4
8	3	1	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	1
9	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	4	4	3	1	3
10	2	2	2	2	1	3	4	4	2	4	3	3	2	3	3
11	3	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	1	2
12	1	2	4	1	2	2	2	4	2	2	4	5	2	2	2
13	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1
14	2	3	1	2	4	1	1	3	2	2	1	2	3	2	2
15	2	1	2	4	2	1	1	1	2	2	4	1	1	2	2
16	2	2	1	2	3	1	3	4	2	2	2	1	2	2	2
17	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1
18	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	3	1
19	2	3	2	4	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	3
20	1	2	2	2	1	2	1	2	4	1	1	2	1	2	2
21	1	1	1	3	1	2	2	1	2	3	4	5	3	4	3

22	2	3	1	1	2	1	2	2	3	1	4	3	2	3	2
23	1	2	2	1	3	1	1	2	2	3	2	2	4	1	1
24	1	2	1	3	1	1	2	2	2	4	2	2	3	2	1
25	1	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2
26	3	1	2	1	2	2	3	1	1	3	2	3	2	2	2
27	3	1	2	3	1	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2
28	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	1
29	2	1	3	2	2	2	3	1	1	2	2	5	2	1	2
30	3	1	2	4	2	2	1	2	4	1	2	1	2	3	4
31	2	2	2	4	3	3	1	1	1	2	3	2	1	2	3
32	2	1	2	1	3	2	1	4	2	3	1	1	2	3	2
33	2	2	3	2	2	1	3	2	4	2	1	3	1	1	2
34	3	3	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3
35	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	1
36	2	2	1	3	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1
37	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1
38	1	1	1	1	1	2	1	4	2	1	1	2	1	2	1
39	2	2	3	3	1	3	2	3	1	2	2	4	2	1	1
40	2	1	3	3	2	1	2	1	2	2	3	5	2	1	2
41	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3
42	3	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	4
43	2	1	1	4	2	3	1	2	2	3	4	4	2	2	1
44	1	3	3	2	2	1	2	2	1	2	1	3	1	2	2
45	1	1	1	1	2	1	3	4	2	2	2	1	3	1	1
46	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2

47	2	2	4	2	2	3	3	1	2	2	1	3	2	4	1
48	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2
49	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
50	3	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	4	2	1	1
51	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	5	2	1	1
52	2	2	3	1	3	2	3	1	1	1	2	2	3	1	2
53	2	2	2	1	1	4	2	2	2	3	2	1	2	2	2
54	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1
55	1	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1
56	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	1	1	4	3
57	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	4	3	1	2	3
58	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1
59	2	1	2	3	3	2	1	1	2	1	4	2	2	1	2
60	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1
61	4	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1
62	3	1	4	2	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	2
63	2	4	1	2	2	2	2	2	1	3	1	3	4	1	2
64	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	4
65	2	2	2	3	2	2	1	3	1	1	2	1	3	1	2
66	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	1	5	2	3	3
67	4	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	3	1	4
68	1	2	2	3	1	2	2	1	1	3	1	3	1	2	2
69	1	1	2	3	4	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3
70	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	3	4	3	2
71	1	4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2

72	1	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
73	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	4	4	1	2
74	1	3	4	2	2	3	3	1	1	3	2	2	3	2	1
75	4	3	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	1
76	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3
77	2	2	2	2	2	4	1	3	1	2	3	1	1	2	2
78	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2
79	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	1	4	1	1	3
80	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	4	2	1
81	3	3	4	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	1
82	1	2	1	3	2	2	3	2	3	1	2	1	3	1	1
83	3	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2
84	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	5	3	1	2
85	1	2	3	2	2	4	1	3	2	1	4	2	1	3	3
86	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3
87	2	4	3	3	4	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1
88	1	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	4
89	4	2	1	2	3	1	1	1	2	1	2	3	4	1	4
90	1	3	3	2	2	1	3	3	2	1	2	3	3	1	2
91	3	2	2	1	2	2	4	3	3	1	1	4	2	2	3
92	1	3	2	3	3	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2
93	2	1	1	2	2	1	3	2	2	3	4	2	4	2	3
94	1	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	1	1	2
95	2	3	2	1	3	3	2	2	3	1	1	2	1	3	1
96	2	2	3	2	2	3	1	4	2	3	2	1	3	2	2

<b>97</b>	1	1	3	1	2	3	2	3	1	2	1	1	2	3	2
<b>98</b>	2	3	3	3	4	1	2	1	3	1	1	3	2	2	2
<b>99</b>	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
<b>100</b>	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1
<b>101</b>	2	3	3	1	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	4
<b>102</b>	1	3	4	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	4	3
<b>103</b>	3	1	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2
<b>104</b>	3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2
<b>105</b>	2	2	4	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2
<b>106</b>	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3
<b>107</b>	2	2	4	4	2	2	3	2	1	2	4	2	2	3	2
<b>108</b>	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	2	3
<b>109</b>	4	2	2	3	2	1	2	1	3	1	3	5	1	1	3
<b>110</b>	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3
<b>111</b>	2	2	2	3	2	2	1	1	1	4	2	2	1	1	2
<b>112</b>	2	2	1	1	2	4	1	2	2	3	4	3	3	2	3
<b>113</b>	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1
<b>114</b>	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1
<b>115</b>	2	2	3	4	2	1	1	1	2	2	3	2	3	1	1
<b>116</b>	3	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2
<b>117</b>	2	3	4	1	1	2	2	3	1	1	2	3	4	2	2
<b>118</b>	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	4
<b>119</b>	4	2	4	3	2	2	1	2	1	1	3	2	4	1	2
<b>120</b>	2	4	1	2	2	2	2	2	2	1	2	4	1	3	2
<b>121</b>	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1

122	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
123	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	3	3	2	3	2
124	3	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3
125	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	3	2	2	4
126	2	1	3	2	1	4	1	2	2	4	1	3	4	2	2
127	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	1	2
128	4	2	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2
129	3	2	2	1	2	2	1	1	3	3	3	2	1	2	2
130	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	3	1	3
131	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2
132	2	2	3	1	2	2	4	1	2	2	3	3	2	3	2
133	1	2	1	4	2	3	2	1	3	2	1	2	2	1	3
134	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	1	3	4	2
135	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	4	5	2	2	1
136	1	2	2	1	2	2	1	1	3	1	3	2	3	3	1
137	2	1	2	1	2	2	3	2	4	3	2	1	3	2	2
138	2	3	1	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2	1	4
139	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	1	2	1	4	2
140	3	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2
141	2	1	2	3	2	2	1	3	4	1	4	2	3	1	3
142	1	4	1	1	2	4	3	1	1	2	3	3	2	3	2
143	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	4	1	1	2	1
144	4	1	2	2	2	4	2	4	1	2	2	2	2	2	2
145	1	2	2	2	3	2	3	4	1	2	1	2	3	1	2
146	2	1	1	2	1	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2

147	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
148	2	3	2	2	3	2	1	3	1	2	3	1	1	2	2
149	2	2	3	1	2	2	2	2	2		2	4	2	2	2
150	4	3	2	1	2	3	2	2	3	1	1	3	1	2	2
151	2	1	4	2	1	1	4	2	2	1	2	2	1	2	2
152	1	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	4	4	2	2
153	2	2	1	3	2	3	4	2	1	1	4	2	2	2	3
154	1	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2
155	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2
156	2	3	1	3	2	3	3	1	2	2	1	2	4	3	2
157	2	1	2	2	4	3	2	3	1	3	2	1	2	2	1
158	1	3	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	1	4	2
159	2	1	1	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	2	3
160	1	2	1	1	4	3	3	1	2	2	2	1	1	2	1
161	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	4	2	2	2
162	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2
163	1	2	2	1	1	1	2	1	3	3	4	2	2	2	1
164	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2
165	1	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	3	3
166	2	2	1	1	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2
167	2	1	3	2	2	1	3	1	1	3	1	2	2	2	1
168	2	2	2	4	2	3	1	1	1	2	2	1	2	3	3
169	3	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
170	3	2	2	1	2	1	4	1	4	1	2	2	2	1	2
171	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2

172	2	3	3	2	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1
173	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2
174	1	3	2	1	3	3	3	2	1	4	3	1	2	2	1
175	1	2	2	1	1	3	1	4	2	3	2	2	1	2	4
176	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	2	1	2	2	4
177	2	1	2	2	4	1	2	2	2	3	1	2	3	4	1
178	2	1	2	4	1	2	2	3	3	1	2	4	2	2	1
179	4	2	2	1	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2
180	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	4
181	1	1	1	2	3	3	1	2	1	1	4	2	1	1	1
182	3	4	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2
183	1	2	1	1	2	2	1	2	1	4	2	5	1	1	2
184	1	2	2	2	4	1	3	2	3	2	2	1	1	2	1
185	3	1	1	3	1	2	1	1	2	3	3	3	2	2	1
186	4	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	4
187	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3
188	1	1	2	2	2	1	1	2	2	4	2	1	3	1	2
189	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	3	2	1	3	2
190	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	1	2
191	3	1	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3
192	3	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	3	3
193	1	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	1	1	2	2
194	2	1	3	2	1	4	2	2	1	3	1	2	1	2	1
195	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	1	1
196	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	4	2	3	3	1



197	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3
198	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	3	3
199	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3
200	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	4	1
201	3	3	3	2	1	1	2	4	2	2	1	1	4	2	2
202	1	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
203	1	1	1	4	1	2	2	2	1	1	3	1	2	3	3
204	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1
205	2	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2
206	1	3	2	1	1	3	1	2	2	2	2	1	2	3	1
207	2	3	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	4
208	1	2	3	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	2	3
209	1	1	2	3	2	3	1	3	3	1	2	2	2	2	3
210	3	2	1	2	2	2	4	2	3	3	2	2	1	2	2
211	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	1	2
212	2	1	2	3	3	3	2	2	1	4	4	1	2	2	2
213	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
214	3	4	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	1	1	2
215	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	2	1	3
216	2	3	1	1	3	2	3	2	2	1	2	2	4	1	1
217	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3
218	1	2	3	2	2	4	2	1	1	2	2	2	2	1	4
219	2	3	2	2	1	2	3	4	1	1	2	2	3	1	2
220	4	2	3	3	1	2	2	2	2	3	1	5	2	1	2
221	3	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	2	1

222	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1
223	3	3	1	1	2	1	1	3	2	3	3	1	1	2	2
224	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	1	1	1
225	2	1	1	4	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1	3
226	2	2	4	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
227	2	2	1	1	1	1	3	1	4	1	1	1	2	1	2
228	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	3	3	1	1	2
229	1	1	1	1	3	1	1	2	3	2	3	4	4	1	2
230	4	1	2	1	3	1	2	2	4	4	2	2	4	2	2
231	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	4	2	1
232	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2
233	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	1	2
234	4	1	1	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	1
235	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
236	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	3
237	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2
238	1	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1
239	1	2	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1
240	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	3
241	3	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
242	1	4	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1
243	1	2	2	1	4	3	3	2	2	3	1	2	2	4	3
244	1	3	2	2	1	2	3	3	2	1	2	3	1	2	2
245	2	4	1	3	1	1	2	2	3	1	3	3	1	2	1
246	2	1	2	1	1	3	3	2	2	4	2	3	2	2	2

247	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1
248	2	3	2	1	2	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2
249	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	1
250	1	2	3	2	2	4	1	3	2	3	2	5	3	1	3
251	3	1	4	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	4
252	2	2	3	1	3	4	1	3	1	2	2	2	1	3	2
253	2	1	4	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1
254	1	2	1	2	1	3	1	1	1	2	2	4	1	1	2
255	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	1
256	4	1	3	1	3	1	3	2	2	1	1	2	1	1	2
257	3	2	2	3	2	1	2	4	2	1	2	3	2	2	1
258	3	1	2	2	2	3	3	2	1	3	1	5	1	2	4
259	2	3	3	2	2	4	2	1	3	2	2	2	2	2	2
260	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2
261	3	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2
262	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	1	2
263	1	3	1	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2
264	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3
265	2	3	3	1	1	3	1	1	3	2	2	2	2	3	2
266	4	1	3	1	1	2	4	3	1	3	1	2	2	3	2
267	2	2	4	2	1	2	1	2	3	4	1	1	2	2	1
268	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2
269	2	2	2	4	3	3	4	2	1	3	1	2	1	1	3
270	3	1	4	2	2	1	1	1	1	2	1	3	4	2	3
271	1	2	1	1	4	2	3	3	1	4	2	1	2	4	2

272	3	3	2	2	1	3	2	2	1	3	1	2	4	2	1
273	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	3	4	4	2
274	2	2	2	2	4	1	3	2	1	4	1	3	1	2	3
275	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	4	1	4	1	2
276	2	3	2	2	3	1	2	1	2	1	3	3	2	3	2
277	2	2	1	4	1	2	2	2	3	1	3	3	1	1	2
278	2	2	2	3	2	4	3	1	2	2	2	2	2	2	3
279	3	3	2	3	2	4	3	1	2	1	3	1	2	2	1
280	2	2	2	2	2	4	2	1	1	3	2	2	3	1	2
281	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1
282	2	3	1	1	3	2	1	1	1	4	1	1	3	1	1
283	3	3	3	4	1	1	2	2	4	2	3	1	2	2	1
284	2	2	3	2	3	2	1	2	4	4	2	3	2	2	1
285	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3
286	2	2	1	2	2	1	3	1	1	3	1	2	2	1	4
287	2		2	2	3	1	2	1	1	1	3	1	3	2	1
288	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3
289	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
290	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1
291	2	2	1	2	3	1	3	3	3	1	1	1	2	1	2
292	2	2	3	1	2	2	1	4	3	4	2	2	3	2	3
293	1	1	1	3	1	1	3	4	2	3	1	1	1	1	2
294	2	2	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	4	2
295	3	3	2	2	1	2	1	1	3	3	2	1	2	2	1
296	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2	4	2	2	3	2

297	2	2	2	2	2	1	4	1	1	2	2	2	3	1	1
298	1	1	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2
299	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2
300	2	2	2	2	1	2	3	1	3	2	2	3	3	1	3
301	1	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	1	2	1	2
302	3	1	2	4	2	1	3	3	3	1	2	1	1	1	3
303	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
304	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2
305	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	2	4
306	3	1	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	1	1
307	1	2	2	3	2	3	1	3	1	2	3	2	1	2	1
308	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	4	2	2	1	2
309	2	2	1	2	3	4	2	1	4	3	4	4	3	2	2
310	4	2	3	2	2	2	4	1	1	1	1	3	2	2	3
311	2	2	2	1	3	4	1	2	2	2	2	1	2	1	2
312	2	3	3	1	3	2	1	2	2	4	3	3	2	3	1
313	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
314	2	1	2	3	3	2	3	2	1	3	1	1	1	2	1
315	2	2	2	3	2	2	4	2	1	2	2	1	3	2	3
316	3	2	4	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2
317	2	3	2	4	1	3	3	1	2	4	3	2	1	3	2
318	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2
319	1	2	2	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	1	3
320	1	1	3	1	2	3	4	2	2	2	3	2	2	1	1
321	1	2	1		2	1	1	4	2	1	1	4	3	1	3

322	3	3	1	2	2	2	2	3	1	2	1	2	3	2	3
323	1	2	2	1	2	2	1	3	2	4	2	1	2	3	2
324	2	2	4	2	3	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2
325	1	1	3	3	1	2	1	4	2	3	3	1	4	2	2
326	3	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	2	4	2	4
327	1	1	2	3	2	2	1	4	2	1	1	1	2	3	1
328	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	2	4	1
329	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	4	1	2
330	1	1	2	2	2	1	3	1	1	3	2	2	3	1	1
331	1	1	1	3	3	3	2	3	2	1	3	2	2	1	2
332	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3
333	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1
334	3	3	2	3	2	1	3	2	4	3	2	2	2	3	2
335	2	1	3	3	2	1	1	1	4	3	1	2	2	2	2
336	2	4	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	3
337	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	2
338	1	1	2	4	4	2	3	3	2	1	1	4	2	2	3
339	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	3	2	1	3	1
340	1	1	2	1	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	1
341	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	1	3
342	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2
343	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2
344	3	2	2	4	2	4	1	1	3	2	1	1	3	1	2
345	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	3	2	3	3
346	2	1	2	1	1	4	1	2	2	2	2	4	2	3	2

347	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	4	2	1	4
348	3	1	2	3	4	2	1	3	2	3	3	1	2	1	2
349	2	1	2	2	2	1	1	4	2	2	2	2	1	1	1
350	1	2	2	2	2	1	4	1	3	4	1	2	3	1	1
351	1	2	2	3	3	4	1	2	1	3	3	2	2	2	1
352	4	1	4	4	2	1	1	3	2	1	2	4	3	1	3
353	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	1	2	2	2	2
354	1	2	1	1	4	1	2	1	4	2	3	3	2	2	2
355	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
356	2	3	2	3	2	2	1	1	3	1	2	2	3	1	1
357	4	1	1	4	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	1
358	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2
359	3	4	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1
360	2	4	2	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	1	3
361	3	1	2	2	1	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2
362	2	4	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3
363	1	2	1	4	1	2	1	1	1	3	2	1	3	3	4
364	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	2	1	2	2	1
365	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	1	4	2	3	2
366	3	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3
367	2	3	2	1	3	1	3	2	2	3	1	2	3	3	4
368	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	1
369	1	3	2	2	1	3	1	2	2	3	1	2	1	2	2
370	1	4	2	2	3	3	2	2	1	4	1	2	1	2	2
371	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2



<b>372</b>	4	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	3
<b>373</b>	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	1
<b>374</b>	3	1	1	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	4
<b>375</b>	4	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1
<b>376</b>	2	1	1	2	1	2	3	3	2	2	1	3	2	2	4
<b>377</b>	1	2	3	4	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	4
<b>378</b>	1	2	2	3	2	1	1	4	1	1	2	4	2	4	3
<b>379</b>	1	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
<b>380</b>	1	3	1	2	3	4	1	2	3	2	1	2	2	1	3
<b>381</b>	2	3	2	2	2	2	1	2	4	2	1	3	4	1	1
<b>382</b>	2	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2
<b>383</b>	1	2	2	1	2	3	2	1	3	1	2	2	1	1	1

**Anexo 6. Base de datos de respuestas obtenidas sobre los servicios públicos**

PERSONAS	CUESTIONARIO 2: PREGUNTAS DE SERVICIOS PÚBLICOS																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	4	2	3	3	2	2	2	2	2
2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2
3	2	2	4	3	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	1	3
4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	1	1	2	3	2	1	1
5	3	1	3	2	1	2	2	2	3	1	4	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2
6	1	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	2	3	1
7	2	1	1	3	4	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1
8	2	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1
9	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	1	3	2	1	1	1
10	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3
11	2	1	3	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	1	2
12	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	4	2	2	2	2	2
13	1	2	2	1	4	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1
14	3	1	2	1	2	4	1	2	1	1	4	2	1	3	3	1	1	2	1	2	2
15	1	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	4	3	2	1	1
16	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	3	2	2	2	2	4	1	2	1	1
17	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	4	2	2
18	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	4	2	1
19	3	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	3	1	1	3	3	3	1	1
20	2	2	1	2	2	3	4	2	2	4	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	1
21	1	1	2	1	1	3	4	2	3	2	3	5	1	1	1	3	4	2	1	2	2
22	1	1	2	4	2	4	3	3	4	4	1	4	2	2	2	2	2	3	3	2	1

23	1	3	3	4	1	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2
24	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	1	3	2	3	1	2	1	4	1	2	4
25	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	1	4
26	1	1	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	4	2
27	4	3	3	1	1	1	2	1	4	1	3	2	2	3	2	1	2	3	4	3	2
28	4	1	3	3	2	1	2	1	1	3	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1
29	3	2	1	2	3	2	1	2	2	3	1	1	4	2	3	1	1	3	1	2	3
30	1	2	1	3	1	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	1
31	1	3	2	4	1	2	3	2	2	4	1	1	4	3	1	1	2	2	2	3	2
32	3	3	1	2	4	3	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3
33	1	2	4	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	1	3	1	2	2	1
34	2	2	3	2	2	1	4	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	4	2
35	3	2	1	1	3	2	1	4	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1
36	2	3	1	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	1	4	2	1	1	2	2	1
37	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	4	2	4	3	1	2	1	2	2
38	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	4
39	3	1	1	1	1	1	2	1	4	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
40	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	1	3	3	1	1	2	3	1	3
41	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1
42	3	1	1	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	1	3	2	2	2	2	1
43	2	2	3	4	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	4	2	2
44	2	2	1	1	1	2	4	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	3
45	4	2	2	4	2	1	2	2	2	4	1	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1
46	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	4	2
47	2	3	2	1	1	3	1	2	2	4	2	1	3	1	1	1	2	3	2	4	1

48	2	1	1	2	2	1	2	4	2	2	4	3	2	2	4	4	3	1	2	1	3
49	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	3	2	3	1	2	1	2	2	1
50	3	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2
51	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	5	1	1	3	3	4	3	3	2	2
52	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	3	3
53	1	2	1	3	2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	4	2	2
54	2	1	4	3	2	3	1	1	2	1	1	3	2	3	2	3	2	2	3	4	1
55	2	1	3	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2
56	2	2	3	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2
57	2	2	1	1	3	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	4	2	1	1	3	2
58	1	3	1	3	3	2	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	2	1	2	3	1
59	3	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	3	2	1	3	3	3	2	3
60	2	1	2	2	3	4	3	3	2	2	2	4	2	1	1	3	2	3	2	1	2
61	1	2	3	4	1	1	2	2	3	1	2	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2
62	2	3	2	1	2	3	2	3	1	1	3	1	3	1	3	1	2	4	2	1	1
63	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1		3	2
64	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	3	3	4	1	3	2
65	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3
66	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	4	2	2	1
67	2	1		1	2	3	3	2	2	1	4	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2
68	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	1	2	3	2
69	3	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	2
70	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	1	2	2
71	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	3
72	2	2	2	1	2	2	3	1	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	1	1	2

73	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	1	1
74	4	2	2	2	4	1	4	2	1	2	1	2	2	1	3	3	2	2	3	1	2	
75	2	2	1	1	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	3	1	2	2	3	
76	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	
77	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	4	3	1	4	2	1	2	2	
78	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	
79	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2
80	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	4	1	1	2	1	2	1	2	
81	1	2	3	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	3	3
82	1	2	4	2	3	1	1	1	2	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3	2	3	
83	1	1	2	2	1	2	2	1	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	4	4	
84	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	5	2	2	3	1	2	1	3	2	2	
85	3	2	1	1	4	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	4	
86	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	1	4	1	2	2	1	
87	3	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	
88	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	4	2	1	1	2	2	2	
89	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	
90	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	
91	2	1	2	2	2	3	3	2	3	1	1	3	2	2	3	1	2	2	3	2	3	
92	2	1	4	2	1	2	4	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	3	
93	3	1	2	2	2	4	4	2	1	3	2	2	3	1	2	1	1	2	2	4	1	
94	2	4	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	4	3	2	1	2	3	1	3	2	
95	1	3	1	3	2	2	1	1	2	2	4	4	1	1	1	2	1	3	2	1	1	
96	1	2	1	2	3	2	3	4	4	2	2	2	4	2	4	1	2	2	2	4	3	
97	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	3	

98	4	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	4	1	3	4	2	2	1
99	2	2	1	4	2	3	2	2	2	1	2	1	4	2	2	3	1	4	4	2	1
100	1	3	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	4	2	1	2	2
101	3	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1
102	3	2	2	2	2	4	2	2	1	1	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2
103	2	3	2	3	2	4	3	3	4	1	4	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2
104	2	2	1	2	3	2	2	1	3	1	1	4	2	1	3	2	3	2	2	2	1
105	1	2	3	1	2	1	1	2	1	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2
106	2	2	2	2	1	1	1	1	2	4	2	4	1	3	2	1	2	1	2	2	1
107	2	2	4	3	1	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	2	1	2	4
108	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	4
109	3	3	2	2	1	2	3	2	4	2	3	1	4	3	2	1	1	2	2	3	2
110	2	2	2	1	3	1	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	1	1
111	3	4	4	2	2	2	2	1	2	1	4	2	4	2	1	1	2	2	2	1	1
112	1	1	2	1	3	4	3	1	1	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2
113	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	4	2	1	3	3	1	3	2	1	1	2
114	2	2	4	1	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2
115	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	2
116	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	4	4	1	2
117	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	4	1	1	3	3	2	1	2	3	3	1
118	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	4	2	1	1	2	1	1	1	1	2
119	2	2	1	2	1	1	2	4	2	2	1	2	1	2	1	1	4	1	4	1	2
120	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	4	1	1	2	2	2	1	1	2	1
121	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	3	1	4	1	2	2	2	2
122	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1

123	3	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	1	2	2	2
124	1	2	2	1	2	3	1	3	2	1	1	1	2	3	1	3	4	2	4	3	2
125	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	1	4	1	3	2
126	2	1	3	3	1	3	1	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	1	2
127	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	4	2	1	3	3
128	2	1	2	1	2	3	1	2	2	3	2	1	2	4	2	2	1	3	2	3	2
129	3	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	1	1	4	2	2	2	4	3	2	2
130	3	2	3	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	4	1	2	2	2	1	2	2
131	2	2	1	3	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	4	1	1	2	3	3	1
132	3	3	2	2	4	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
133	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	1	2	2	2	3	3	1	1	2	1
134	1	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	4	2	2	3
135	2	4		2	2	4	1	2	2	1	4	5	2	1	3	2	3	1	3	4	3
136	2	2	1	2	1	2	2	4	2	1	2	3	1	3	2	3	2	3	4	3	2
137	2	2	3	1	2	2	2	1	3	2	3	4	3	2	2	1	1	2	3	2	1
138	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	1	4	3
139	1	1	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	3
140	2	2	4	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	4	1	1	2
141	2	2	1	2	1	1	3	1	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	1	2	3
142	1	2	3	1	1	2	1	3	1	3	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3
143	2	1	2	2		4	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	4	2	2
144	1	2	2	1	2	3	2	3	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	3	3	2
145	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2
146	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	3	4	3	3	4	2	2
147	2	2	3	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2

148	2	1	4	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	3
149	2	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	4	3	2	4	1	2	4
150	1	2	2	3	3	3	1	4	1	3	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
151	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	1	3	2	2	2
152	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	3	3
153	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	3	1	2	4	2	2	1
154	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3
155	2	2	3	3	4	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1
156	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	4	3	2	1	3	1	1
157	4	2	2	2	4	3	3	1	3	2	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
158	1	2	1	4	3	2	2	2	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1
159	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	2	1	2
160	3	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
161	2	1	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2
162	4	2	2	2	2	1	2	2	4	2	3	2	2	1	2	1	1	1	3	2	2
163	2	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	1	3	3	2
164	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	1	4	1	2	3	4	2
165	2	1	3	4	1	1	1	3	4	1	3	2	1	3	2	3	3	4	2	1	2
166	2	1	2	3	3	1	3	3	2	2	4	2	3	2	1	2	4	2	1	2	3
167	3	2	1	3	4	3	2	2	1	3	1	3	3	2	1	1	1	2	4	2	2
168	3	4	2	1	1	4	1	1	2	1	2	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4
169	3	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	4	1	3	2	3	1	3	2	3	4
170	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2
171	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2
172	3	2	2	1	4	2	2	1	2	2	3	1	4	3	3	2	3	2	2	1	2

173	1	3	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	2	2	1	3	3	3	1	3	3
174	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	3	2	2	2
175	2	3	1	4	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
176	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	4	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2
177	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	1	1	4	1	2	1	3	3
178	1	4	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
179	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1
180	2	1	2	2	1	3	3	1	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	2
181	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
182	3	1	2	2	4	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1
183	2	1	2	1	3	2	4	1	1	2	2	5	2	2	3	2	2	1	1	2	1
184	1	2	1	2	2	4	3	2	2	3	3	1	2	4	2	2	2	3	1	3	3
185	2	1	2	3	2	2	2	4	1	4	3	3	3	1	1	3	2	2	2	4	3
186	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2
187	1	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	4	1	3
188	3	2	2	1	2	2	2	4	2	1	2	1	1	3	2	3	2	3	2	2	3
189	2	2	1	4	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	2
190	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2
191	2	2	1	2	2	3	4	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2
192	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	4	2	3	2	4	2	2
193	1	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2
194	1	2	1	1	2	2	2	2	4	3	1	1	2	3	1	1	3	2	1	3	2
195	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	4	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3
196	4	1	3	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	4	2	2	1	2	3
197	3	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3

198	3	2	1	3	2	3	1	2	2	3	3	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2
199	2	3	1	2	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
200	3	1	2	3	2	2	2	1		1	3	3	2	2	4	3	2	4	1	2	3
201	4	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	4	1	2	3	1	2	2	2	1
202	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	3	1	2	1	2	2	2	4
203	2	3	1	1	1	3	1	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	3	3	2
204	2	1	4	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	1	2	1	3	2	2	3	3
205	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2
206	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	4	2	2	1	1	4	1	2	1
207	4	2	2	2	2	4	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	4	1	3	2
208	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2
209	1	1	1	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
210	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	4
211	2	1	2	3	2	2	1	1	2	4	2	1	2	4	2	2	1	3	3	3	2
212	3	1	3	4	3	1	2	4	2	2	2	2	3	3	4	2	1	2	3	2	2
213	3	4	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1
214	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	2	1	1	2	2	3	1
215	2	2	1	1	1	1	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	1	3	2
216	3	3	1	2	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1	3	2	3	1	4	2	1
217	1	1	4	1	1	1	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2
218	2	3	2	4	2	2	1	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	4	2
219	1	4	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2
220	1	2	2	3	1	1	1	4	3	1	3	5	1	2	3	2	1	1	2	3	3
221	2	2	2	1	2	2	4	2	3	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1
222	3	3	2	3	2	1	1	1	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	3

223	3	1	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	1	3	2	3
224	3	3	2	1	3	1	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	3	1
225	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	3	1	4	1	1	2	4	3	3	2
226	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	1
227	2	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	4	3	1	2	4	2	2	4	1	
228	3	3	2	3	2	1	2	3	3	1	2	1	4	2	2	2	3	3	1	2	2
229	2	2	3	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1
230	3	2	3	2	1	1	4	1	1	1	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	1
231	2	3	1	3	2	3	2	3	3	1	3	1	2	3	3	2	1	3	4	1	1
232	1	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	1	1	1	4	1
233	2	2	2	3	4	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2
234	1	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	3	1	3	4	2	4	2	3	3	1
235	3	1	1	3	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2
236	1	1	2	1	3	2	3	2	1	3	3	2	3	4	1	2	1	2	2	2	1
237	3	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
238	2	3	3	1	4	2	1	1	2	3	2	1	2	3	3	3	2	4	3	1	2
239	1	2	2	1	1	2	3	3	1	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	2	2
240	3	2	1	4	2	1	2	4	1	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2
241	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	3	1	1	2	3	3	2	2
242	1	3	1	2	4	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	1
243	2	1	3	2	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2	3	4
244	2	4	2	1	4	3	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
245	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2
246	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2
247	2	1	1	3	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	3

248	3	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	1	2	1	1	3	2
249	1	1	3	2	1	2	1	2	3	4	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2
250	2	2	2	2	1	1	4	3	1	2	2	5	1	1	3	1	1	2	3	2	1
251	2	4	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	1
252	3	1	2	2	3	2	4	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	4	3
253	1	4	2	2	2	3	3	1	1	2	3	1	1	3	2	2	2	2	3	2	2
254	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2
255	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	1
256	1	3	2	1	2	4	2	1	2	2	2	2	4	1	3	2	2	1	1	2	4
257	2	3	3	3	3	1	3	1	4	2	3	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2
258	3	3	2	1	2	1	2	1	3	1	1	5	2	1	1	2	2	1	2	3	1
259	2	2	4	1	3	4	1	2	2	1	4	2	4	1	3	2	2	2	2	2	1
260	1	3	2	2	1	2	2	2	4	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	3
261	2	3	2	2	1	3	1	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	3	1	1	1
262	4	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	1	3	3	2	2	3
263	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	4	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2
264	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2
265	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
266	2	3	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	2	1	4	2	3	2	2	1	1
267	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1
268	4	1	3	2	3	2	2	1	4	2	2	2	1	2	1	3	1	2	3	1	1
269	2	4	4	1	2	2	2	2	4	1	2	3	4	2	3	2	1	3	1	1	2
270	2	1	2	4	2	1	2	2	2	1	3	4	2	2	2	3	2	1	2	3	1
271	2	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	1	1	2
272	1	1	2	1	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	2

273	2	1	3	4	3	1	3	4	2	1	3	3	2	2	3	2	1	2	1	4	2
274	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1	3	2
275	2	2	1	1	1	2	1	1	4	2	3	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
276	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	4	1	1	2	3	1	2	2
277	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2
278	3	2	4	4	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1
279	2	2	4	1	4	4	1	2	3	1	4	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1
280	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	3	1	2	2
281	3	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2
282	1	1	3		4	3	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2
283	2	2	1	2	3	1	2	2	3	2	2	2	1	3	1	3	1	2	3	2	1
284	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2
285	3	2	1	2	2	1	3	3	2	3	2	4	3	4	1	2	1	1	3	1	2
286	1	1	2	2	4	3	1	2	4	2	2	1	3	2	1	3	1	2	3	3	2
287	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	4	1	1	2
288	1	3	4	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1
289	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	1	2	1
290	3	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1
291	2	1	1	3	2	2	3	1	1	3	2	2	4	2	2	2	2	1	2	1	2
292	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	3
293	3	2	1	1	1	2	3	1	3	3	1	4	2	2	1	3	2	2	1	2	1
294	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	1
295	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1
296	2	1	2	2	1	2	1	3	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2
297	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	3	1	1

298	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	4	2	2	3	2	2	3	1	1
299	3	2	2	2	2	4	2	2	1	2	4	2	3	2	2	4	4	3	1	1	1
300	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3
301	3	1	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2
302	1	1	2	4	3	2	1	3	2	2	1	1	2	3	3	2	1	2	1	3	2
303	2		3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	4	1	3	1
304	1	3	3	1	1	2	4	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
305	2	2	1	1	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	3	4	1	2	2	3	1
306	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	4	3	1	1	2	4
307	1	2	1	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	3	2
308	1	1	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2
309	4		1	1	1	2	3	3	1	2	3	1	1	3	2	4	1	1	2	2	1
310	3	1	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2
311	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3
312	2	2	2	4	2	3	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	3	2	3	2
313	1	3	2	2	4	2	3	2	1	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	2	2
314	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2
315	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2
316	3	2	1	4	3	3	1	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2	1	1
317	2	4	3	2	3	4	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
318	1	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	3	3	3
319	4	1	2	3	2	3	1	1	2	2	2	4	3	1	2	2	2	3	1	1	2
320	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	4	3	3	2	1	2	2	3	2
321	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	4	2	1	2
322	1	1	3	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	4	1

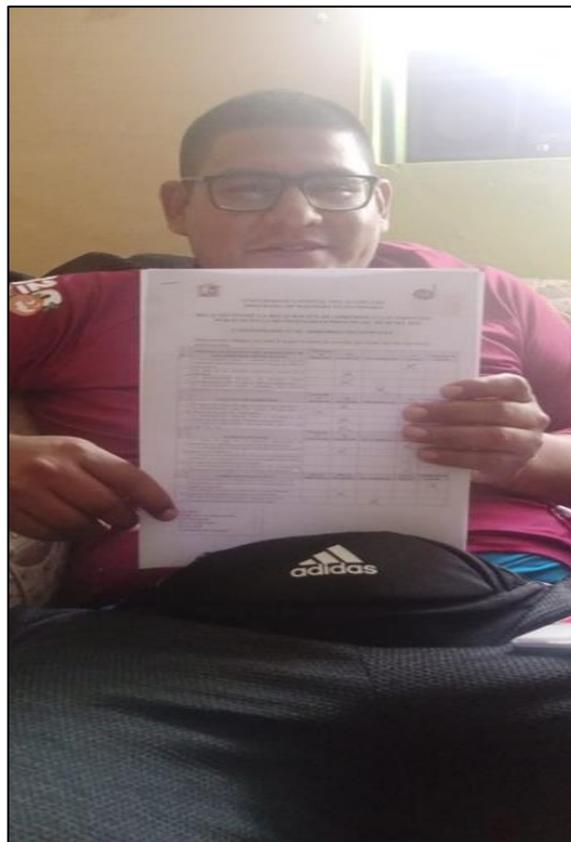
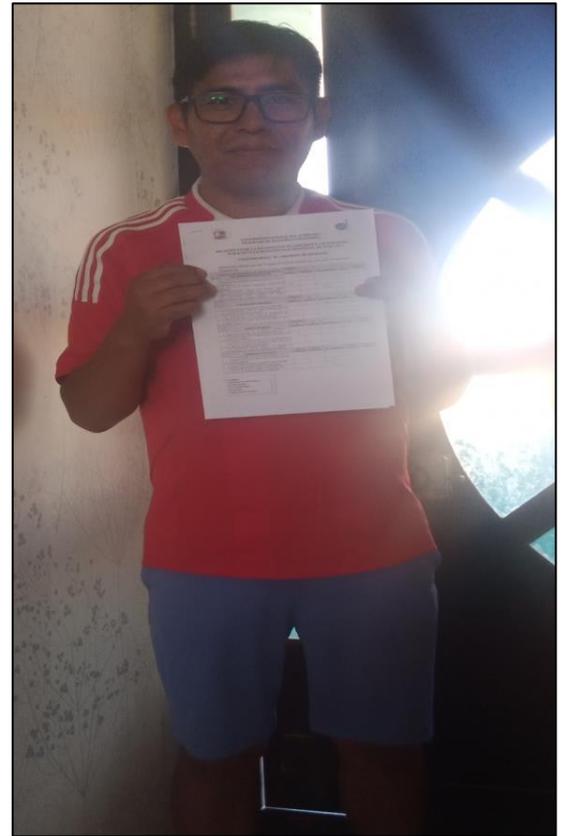
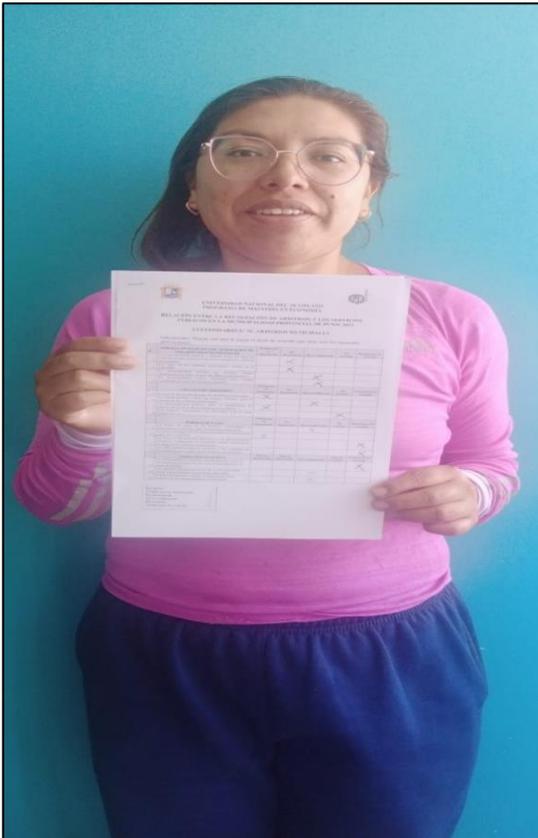
323	2	2	4	2	3	1	1	2	1	2	2	4	3	4	2	2	2	2	1	2	1
324	4	3	2	1	4	2	4	1	4	2	2	1	2	1	3	3	2	2	1	2	2
325	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2
326	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	4	2	1	1	3	1	2	1
327	1	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	3	4	2	2	1
328	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	1	1
329	1	2	2	1	2	2	2	4	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	4	2
330	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	4
331	2	1	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	3	4	2	2	3	2	1	1	4
332	2	1	2	2	2	3	2	1	3	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	4
333	2	1	1	4	2	1	1	2	4	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
334	3	2	2	2	2	1	1	2	1	3	1	4	1	1	1	1	2	4	2	4	3
335	2	3	1	3	1	4	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	3	2	1	1	2
336	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1
337	2	1	2	2	3	1	1	2	4	2	2	4	1	3	2	2	2	4	1	2	2
338	4	2	4	1	3	1	2	2	2	4	1	2	3	2	2	1	4	2	1	1	1
339	2	1	2	4	3	2	1	1	3	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2
340	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1
341	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3
342	1	4	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	1	2	1	2	1	4	2
343	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	4	4	1
344	1	2	1	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
345	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	3	1	3
346	2	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	4	1	1	2	2
347	2	2	3	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2

348	1	3	2	2	1	3	3	1	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	3	3
349	3	2	2	4	2	2	4	4	1	3	2	2	1	3	2	1	2	2	4	3	4
350	2	2	2	4	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	4	3	3	3	2
351	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	4	2	4	2	2	3	2	2	2
352	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	3	2	2	4	1	4	1	1	1	4	2
353	3	2	4	2	1	2	2	2	1	2	3	1	4	1	2	4	2	1	1	3	2
354	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	3	3	2	1	3	2	2	1	2	2
355	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	4	2	4	2
356	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	3	1	2	2	1
357	1	4	2	1	2	3	1	1	2	3	3	2	1	4	1	2	2	1	2	1	1
358	2	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2
359	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	4	4	2	2	2
360	2	1	1	2	1	2	4	1	1	3	2	2	3	1	3	2	4	2	1	1	2
361	2	1	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1
362	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	3	3
363	3	2	1	4	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4	2	2	2	2
364	1	1	1	2	1	4	2		1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	4	2
365	2	2	1	3	4	2	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
366	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	1	4	2
367	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	4	2	3	2
368	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	4	1	1	3	1	3	1	4	2	1	2
369	2	3	1	2	2	2	4	4	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2
370	1	1	3	2	1	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
371	3	2	3	1	2	2	2	1	1	3	2	4	2	1	2	2	1	3	1	2	1
372	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	4	2	1	2	2	1	1



<b>373</b>	2	1	2	3	4	3	1	1	2	1	4	4	2	2	1	2	1	2	1	3	1
<b>374</b>	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	4	1	2	1	2	1	3	2
<b>375</b>	2	2	3	4	1	1	2	2	1	3	2	1	1	3	1	2	2	2	1	4	3
<b>376</b>	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	1	2	3	1	4	2
<b>377</b>	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2
<b>378</b>	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	4	2
<b>379</b>	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	1	4	2	3	1	3	3	2	4
<b>380</b>	1	3	2	1	2	2	3	1	1	3	4	3	2	1	2	1	2	3	3	1	3
<b>381</b>	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	4	4	2	2	3	2	1	4	2	2	2
<b>382</b>	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	3	2
<b>383</b>	2	2	3	1	1	2	3	4	1	4	2	3	1	3	1	2	1	2	4	2	2

### Anexo 7. Fotografías con personas encuestadas



## Anexo 8. Análisis de confiabilidad de los instrumentos

### 1. Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de aplicación sobre los arbitrios municipales

N	Ítems del cuestionario														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1
4	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2
5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2
7	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
8	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2
9	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
10	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3

#### Estadístico de prueba:

Alfa de Cronbach: El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Fórmula de cálculo:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

$V_i$  = Varianza de cada ítem

$V_t$  = Varianza del total

Evaluación de los coeficientes de alfa de Cronbach:

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes:

- Coeficiente alfa  $>0,9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>0,8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>0,7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>0,6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>0,5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<0,5$  es inaceptable

Resultados:

Se analizó la información, utilizando la opción de análisis de fiabilidad del software estadístico SPSS versión 25, los resultados para este instrumento fueron:

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,962	15

El estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, señala un valor de 0,962 para un total de 15 Ítems o elementos formulados, contrastando con la escala de valoración se tiene que el coeficiente es **excelente**, por lo cual se considera que el instrumento presenta buena fiabilidad y puede ser utilizado para los fines de la investigación.

## 2. Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de aplicación sobre los servicios municipales

Ítems del cuestionario																					
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
4	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
6	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2
7	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2
9	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
10	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2

### Estadístico de prueba:

Alfa de Cronbach: El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Fórmula de cálculo:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

$V_i$  = Varianza de cada ítem

$V_t$  = Varianza del total

Evaluación de los coeficientes de alfa de Cronbach:

Como criterio general, Darren y Mallery, (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes:

- Coeficiente alfa  $>0,9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>0,8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>0,7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>0,6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>0,5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<0,5$  es inaceptable

Resultados:

Se analizó la información, utilizando la opción de análisis de fiabilidad del software estadístico SPSS ver. 25, los resultados para este instrumento fueron:

### **Estadísticas de fiabilidad**



Alfa de Cronbach	N de elementos
0,976	21

El estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, señala un valor de 0,976 para un total de 21 Ítems o elementos formulados, contrastando con la escala de valoración se tiene que el coeficiente es **excelente**, por lo cual se considera que el instrumento presenta buena fiabilidad y puede ser utilizado para los fines de la investigación.

## Anexo 9. Declaración jurada de autenticidad



Universidad Nacional del  
Altiplano Puno



Vicerrectorado de  
Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo **ARTURO BENAVIDES CASTILLO** identificado(a) con N° DNI: **40268068** en mi condición de egresado(a) de la:

**MAESTRÍA EN ECONOMÍA CON MENCIÓN EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

con código de matrícula N° 082063, informo que he elaborado la tesis denominada:

**RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2023**

Es un tema original.

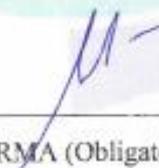
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno, 29 de Octubre del 2024.



FIRMA (Obligatorio)



Huella

## Anexo 10. Autorización de publicación en Repositorio Institucional



Universidad Nacional del  
Altiplano Puno



Vicerrectorado de  
Investigación



Repositorio  
Institucional

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo **ARTURO BENAVIDES CASTILLO** identificado(a) con N° DNI: **40268068**, en mi condición de egresado(a) del **Programa de Maestría o Doctorado: MAESTRÍA EN ECONOMÍA CON MENCIÓN EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**, informo que he elaborado la tesis denominada:

**RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2023**

para la obtención de  **Grado**.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno, 29 de Octubre del 2024.

  
FIRMA (Obligatorio)

