

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**CULTURA TRIBUTARIA RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN DEL
CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN, 2026**

PRESENTADA POR:

KAREN BEDSY TICONA QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2026



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe/) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



8.98%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 31 MAR 2026, 6:03 PM

Originality & Authorship Report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
0.6%

● CHANGED TEXT
8.38%

Report #32223469

KAREN BEDSY TICONA QUISPE // CULTURA TRIBUTARIA RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN,

2026 RESUMEN A través del siguiente estudio, en el cual, se busca determinar la relación entre la cultura tributaria y satisfacción del contribuyente en la municipalidad de San Román durante el año 2026.

4 7 8 13 14 22 La

metodología utilizada fue de tipo descriptivo, diseño no experimental,

de corte transversal, alcance relacional y enfoque cuantitativo. La población

estuvo compuesta por 220 contribuyentes que acuden al área de Gestión

y Administración Tributaria GAT en la municipalidad ya mencionada,

seleccionando una muestra representativa de 140 contribuyentes. 13 Para la

recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta,

utilizándose como instrumento un cuestionario estructurado. RESULTADOS: Se

evidencio que el 75.71% tenían una cultura tributaria regular con un

nivel p. 0.0055; el 77.14% conocimiento tributario regular con un

nivel p. 0.0042; el 95.00% contribuyentes con un nivel p. 0.0054 y

Nivel de satisfacción del contribuyente con un 95.00% presentando

pésimo y solo un 5.00% presentaba regular. 12 Concluyendo que la cultura

tributaria está significativamente relacionada con la satisfacción del

contribuyente en la municipalidad de San Román durante el año 2026. 11 Palabras

clave: Satisfacción del contribuyente, cultura tributaria, moralidad

tributaria, conocimiento tributario, Gestión y Administración Tributaria.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**CULTURA TRIBUTARIA RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN DEL
CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN, 2026**

PRESENTADA POR:

KAREN BEDSY TICONA QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:


CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

: 
Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO

: 
Dra. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Mtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA

ASESOR DE TESIS

: 
M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Línea de investigación: Negocios, Administración

Puno, 20 de abril del 2026.

DEDICATORIA

A mi querida madre, Feliciana Quispe, por ser el pilar fundamental de mi vida y mi educación. Tu ejemplo de fortaleza, sacrificio y amor incondicional ha sido la luz que guió cada paso de este camino académico. Tus palabras de aliento en los momentos difíciles y tu fe inquebrantable en mis capacidades me dieron la fuerza necesaria para alcanzar esta meta.

Karen

AGRADECIMIENTO

A la Universidad San Carlos por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente y por proporcionar los recursos necesarios para el desarrollo de esta investigación.

A mi asesora la M.Sc. Korina Asqui por su apoyo en la revisión de mi tesis de investigación de igual manera a los miembros de mi jurado.

Karen

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	13
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	14
1.2. ANTECEDENTES	15
1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL	15
1.2.2. A NIVEL NACIONAL	17
1.2.3. A NIVEL REGIONAL	18
1.4. OBJETIVOS	21
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	21
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	22
2.1.1. CULTURA TRIBUTARIA	22

2.1.2. SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE	29
2.2. MARCO CONCEPTUAL	32
2.2.1. CULTURA TRIBUTARIA	32
2.2.2. CONOCIMIENTO TRIBUTARIO	32
2.2.3. CONCIENCIA TRIBUTARIA	32
2.2.4. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	32
2.2.5. IMPUESTOS	32
2.2.6. RESPONSABILIDAD TRIBUTARIA	33
2.2.7. SATISFACCIÓN	33
2.2.8. SANCIÓN TRIBUTARIA	33
2.2.9. ORIENTACIÓN TRIBUTARIA	33
2.2.10. TRIBUTACIÓN	33
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	34
2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL	34
2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	34
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	35
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA.	35
3.2.1. POBLACIÓN:	35
3.2.2. MUESTRA:	36
3.3. MÉTODO Y TÉCNICAS	36
3.3.1. MÉTODO	36
3.3.2. TIPO:	37
3.3.3. DISEÑO:	37
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	39
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	40
3.5.1. TÉCNICAS	40

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. EXPOSICION Y ANALISIS DE LA VARIABLES	42
4.1.1. PARA OBJETIVO GENERAL	42
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	55
BIBLIOGRAFÍA	56
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Cultura tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente	42
Tabla 02: Conocimiento tributario relacionado a la satisfacción del contribuyente.	45
Tabla 03: Aptitud tributaria relacionado a la satisfacción del contribuyente.	48
Tabla 04: Moralidad tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente.	51

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Cultura tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente.	43
Figura 02: Conocimiento tributario relacionado a la satisfacción del contribuyente.	46
Figura 03: Aptitud tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente.	49
Figura 04: Moralidad tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente.	51

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de Consistencia	60
Anexo 02: Instrumentos	61
Anexo 03: Validación de instrumentos por juicio de expertos	64
Anexo 04: Base de datos	66
Anexo 05: Evidencia fotográfica	69

RESUMEN

A través del siguiente estudio, en el cual, se busca determinar la relación entre la cultura tributaria y satisfacción del contribuyente en la municipalidad de San Román durante el año 2026. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, alcance relacional y enfoque cuantitativo. La población estuvo compuesta por 220 contribuyentes que acuden al área de Gestión y Administración Tributaria GAT en la municipalidad ya mencionada, seleccionando una muestra representativa de 140 contribuyentes. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta, utilizándose como instrumento un cuestionario estructurado. RESULTADOS: Se evidencio que el 75.71% tenían una cultura tributaria regular con un nivel p. 0.0055; el 77.14% conocimiento tributario regular con un nivel p. 0.0042; el 95.00% contribuyentes con un nivel p. 0.0054 y Nivel de satisfacción del contribuyente con un 95.00% presentando pésimo y solo un 5.00% presentaba regular. Concluyendo que la cultura tributaria está significativamente relacionada con la satisfacción del contribuyente en la municipalidad de San Román durante el año 2026.

Palabras clave: Conocimiento tributario, Cultura tributaria, Gestión y Administración Tributaria, Moralidad tributaria, Satisfacción del contribuyente.

ABSTRACT

This study seeks to determine the relationship between tax culture and taxpayer satisfaction in the municipality of San Román during 2026. The methodology used was descriptive, non-experimental, cross-sectional, relational, and quantitative. The population consisted of 220 taxpayers who visit the Tax Management and Administration (GAT) area of the aforementioned municipality, from which a representative sample of 140 taxpayers was selected. Data was collected using a survey with a structured questionnaire. RESULTS: The results showed that 75.71% of taxpayers had a moderate tax culture ($p < 0.0055$); 77.14% had moderate tax knowledge ($p < 0.0042$); and 95.00% had a moderate level of tax knowledge ($p < 0.0042$). 0.0054 and Taxpayer Satisfaction Level, with 95.00% reporting very poor satisfaction and only 5.00% reporting fair satisfaction. This indicates that tax culture is significantly related to taxpayer satisfaction in the municipality of San Román during the year 2026.

Keywords: Tax knowledge, Tax culture, Tax management and administration, Tax morality, Taxpayer satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La cultura tributaria es uno de los elementos centrales en la consolidación de las finanzas públicas y el desarrollo sostenible de los gobiernos locales. En la actualidad, los municipios no solo tienen el reto de incrementar los niveles de recaudo fiscal a través de mecanismos coercitivos sino también fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias mediante el desarrollo de ciudadanos responsables y conscientes.

La cultura tributaria se refiere al conjunto de valores, conocimientos y actitudes de los individuos frente a sus deberes fiscales y el papel que desempeñan estos en el financiamiento de los servicios públicos. Asimismo, para el cumplimiento eficiente de los tributos, la satisfacción del contribuyente es esencial. Cuando los individuos reconocen una atención de calidad, procesos expeditos, información clara y transparencia en el uso de sus aportes, existe una mayor predisposición al cumplimiento. Por el contrario, la desatención de los servicios que generaron rechazo al pago, incremento de la morosidad y desgaste institucional.

En este sentido, la realidad de la municipalidad provincial de San Román, región Puno, no escapa a este escenario. A pesar de los esfuerzos institucionales por mejorar la recaudación tributaria, existen preocupaciones por la limitada cultura tributaria entre sus contribuyentes, así como la deficiente calidad de atención en la Gestión y Administración Tributaria GAT. Esto plantea la pregunta sobre si existe una relación entre estas dos variables y cómo la comprensión puede contribuir para fortalecer su gestión. En este contexto, la presente investigación, denominada “Cultura tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente en la municipalidad de San Román, 2026”, tiene como objetivo determinar si existe relación entre la cultura tributaria y la satisfacción del contribuyente. Una investigación con este mismo enfoque se masificó mediante un estudio cuantitativo, diseño de tipo no experimental, correlacional y transversal, basado en una muestra de 140 contribuyentes que concurren al área GAT de la municipalidad mencionada. Esta investigación está estructurada por capítulos, a saber, capítulo I: planteamiento del problema, capítulo II: marco teórico y conceptual, capítulo III,

metodología, capítulo IV, resultados conclusiones y recomendaciones. Esta investigación aspira a convertirse en un aporte sustancial para la gestión municipal, proporcionando evidencia empírica de la relación entre cultura tributaria y satisfacción del contribuyente, con el objetivo de implementar políticas públicas locales que permitan fomentar una buena conciencia tributaria ciudadana, así como mejorar la calidad de atención que preste la administración tributaria y contribuyendo al desarrollo integral del distrito de San Román.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La cultura tributaria, a su vez, es el soporte de la economía de cualquier país y directiva del desarrollo social. La cultura se desarrolla en un plano psíquico, pero a la vez concreta recursos, que son recaudados por el Estado para ejecutar funciones básicas de las mismas: garantizar las relaciones pacíficas entre los ciudadanos y defender su territorio. En los países latinoamericanos la cultura tributaria es más débil, siendo presentada por la omisión de contributivos, la no satisfacción del servicio de la administración de las finanzas municipales por sus clientes. (Cedillo , 2022)

A nivel nacional, el Perú no es ajeno a esta problemática. El Ministerio de Economía y Finanzas registra bajos niveles de recaudación tributaria en las municipalidades provinciales y distritales, esto se da principalmente en lo relativo a impuesto predial y arbitrajes municipales. A ello, se suma que los contribuyentes identifican carencias en la calidad de los servicios públicos locales, lentitud en los procesos administrativos, cero transparencia en el uso de los recursos recaudados y poca orientación al deber tributario. La falta de cultura tributaria consolidada y el común desencanto local del contribuyente con el quehacer municipal, inciden sobre la recaudación fiscal, lo cual disminuye la “billetera” municipal para abordar problemáticas y atender a la población. (Barrientos y otros, 2022).

A nivel local, la realidad es la misma; la municipalidad provincial de San Román no es ajena a esta situación. Entre los contribuyentes, se evidencia que la cultura tributaria es escasa, ya que no cuentan con los conocimientos necesarios sobre las obligaciones tributarias, no realizan sus pagos o adoptan una actitud de resistencia al cumplir con el pago de impuestos municipales. También, de manera paralela, hay quejas recurrentes sobre la atención en la ventanilla de Gestión y Administración Tributaria, con largos tiempos de espera, trámites poco claros y burocráticos, la falta de información oportuna y adecuada y el trato al contribuyente por parte del personal. Esta situación genera descontento y puede relacionarse con la escasa cultura tributaria para formar un círculo de influido negativo que afecta la recaudación municipal de la comuna provincial de Mariscal Nieto. (Rojas L. , 2024)

Considerando lo expuesto, resulta pertinente abordar esta problemática desde una perspectiva relacional con el fin de establecer si la cultura tributaria de los ciudadanos guardan una relación positiva con la satisfacción del servicio prestado por la Municipalidad de San Román, la misma que a partir los resultados determinará las líneas de mejora, con la finalidad de incrementar la la cultura de contribución y mejorar el servicio al contribuyente, en pro del sostenimiento del distrito en mención.

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

PG.- ¿La cultura tributaria está relacionada a la satisfacción del contribuyente en la municipalidad de San Román, 2026?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1.- ¿El conocimiento tributario está relacionado a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026?

PE2.- ¿La aptitud tributaria está relacionada a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026?

PE3.- ¿La moralidad tributaria está relacionada a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Quiñonez & Saltos (2024) dicha investigación fue realizada con el objetivo de determinar cómo la cultura tributaria influye en el cumplimiento del pago de impuestos por parte de los comerciantes del mercado Nuevo Tarqui de la ciudad de Manta. Para ello, la metodología tuvo un enfoque descriptivo y revisión bibliográfica se utilizó la metodología, que permitió fundamentar el marco teórico y adquirir el conocimiento necesario para la realización óptima de la investigación. Además, se realizó la investigación aplicada holística con la implementación de encuestas a 186 comerciantes, lo que permitió identificar una situación preocupante como resultado: el 62 % de los encuestados carecía de conocimientos suficientes sobre estas obligaciones. Esta deficiencia informacional radicaba en la ausencia de programas de capacitación, que es lo que permite implementar correctamente el régimen tributario, haciendo susceptible a los comerciantes a la incorrecta aplicación de este y la consiguiente exposición a problemas legales y económicos. El 38 % restante, por su parte, presentó un mayor conocimiento informacional sobre sus responsabilidades que estaba directamente relacionado con la administración de negocios más rentables que les permitían contratar ayuda especializada o desenvuelven la cultura tributaria por la naturaleza de sus operaciones.

Vásconez & Remache (2025) – Ecuador; cuyo propósito fundamental consistía en determinar la relación existente entre la cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones formales por parte de los comerciantes del mercado Simón Bolívar, ubicado en el cantón Riobamba, durante el ejercicio fiscal 2024. Además, la presente investigación se basó en un diseño metodológico solvente que combinó el método hipotético-deductivo con un modelo de investigación de campo y adoptó un enfoque cuantitativo-correlacional. Es así que el diseño fue no experimental, ya que implicó la observación de las variables en su contexto natural sin manipulación persuasiva. Para recopilar los datos, los autores usar instrumentos válidos previamente, expresados en cuestionarios estructurados y guías de entrevista. Estos se administraron una muestra

probabilística conformada por 180 comerciantes que prestan sus servicios en el mercado objeto de estudio. Posteriormente, el análisis de los datos fue cuantitativo mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo resultado fue de 0.705, lo cual confirma la existencia de una correlación positiva, la cual es significativa. A partir de este resultado, los investigadores concluyeron que la cultura tributaria y el cumplimiento de las responsabilidades formales guardan relación directa y significativa y determinaron que a mayor nivel de cultura tributaria entre los comerciantes, mayor será el cumplimiento de la responsabilidad formal de estos ante el SRI. Además, el estudio reveló que la cultura tributaria de los comerciantes del mercado Simón Bolívar de Riobamba presentaba “limitaciones significativas”. Los aspectos más restrictivos observados incluyeron que los comerciantes tienen un bajo conocimiento de la legislación y los procedimientos tributarios y la “resistencia o renuencia abierta” de los comerciantes a participar en programas de educación tributaria estatal. Así, estas “barreras” “constituyen restricciones sustanciales” en el desarrollo de la cultura tributaria en esta parte de la economía.

Abad et al. (2023) – Ecuador; tuvieron como objetivo central de la investigación fue analizar el impacto de la cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes. La metodología del estudio se configuró en un enfoque cuantitativo, bajo un diseño de investigación no experimental y el alcance descriptivo-explicativo. La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta, operacionalizada a través de un cuestionario estructurado de 12 preguntas politómicas creadas bajo la escala de Likert, mediante el cual se midieron las percepciones y actitudes de los participantes frente a las variables estudiadas. Los resultados arrojados revelaron que las empresas encuestadas no cuentan con una cultura tributaria robusta que incentive al cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales. El análisis estadístico permitió comprobar una correlación alta positiva entre las variables cultura tributaria y cumplimiento de obligaciones tributarias, lo que demuestra que la cultura tributaria incide de manera directa y significativa en el nivel de cumplimiento de las obligaciones tributarias de las

empresas y, por ende, en los niveles de recaudación alcanzados por la recaudación fiscal en Ecuador

1.2.2. A NIVEL NACIONAL

Guevara (2024) la presente investigación tuvo como objetivo central identificar la existencia de la relación entre las dos variables en el ámbito municipal. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, cuyo alcance era descriptivo-correlacional. El diseño no experimental impidió intervenir las variables, pero realizar un análisis de las relaciones existentes entre ellas. Los datos se recopilaban utilizando un cuestionario estructurado adaptado de casos anteriores que incluye tres dimensiones para cada variable en una escala tipo Likert. La muestra del estudio contó con 237 contribuyentes. Los resultados mostraron una correlación moderada-alta positiva entre la cultura tributaria y el incumplimiento del impuesto predial con un valor de $\rho=0.673$ y $p<0.001$. Por lo tanto, existe una asociación significativa entre las dos variables. En esta línea, el presente resultado refuerza la importancia de promover estrategias que fortalezcan la cultura tributaria y reduzcan los niveles de morosidad fiscal. Así, las conclusiones permiten afirmar que, por un lado, es necesario diseñar e implementar iniciativas integrales que fortalezcan la educación cívico-tributaria e impulsen la transparencia en la gestión de los recursos, así como fortalezcan la confianza de la ciudadanía en las instituciones locales. Por otro lado, estas medidas incentivan una mayor cultura de cumplimiento y aseguran la viabilidad financiera del gobierno municipal de Tocache.

Julca (2022) la presente investigación planteó establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo. Así, el estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo y su alcance fue el descriptivo-correlacional, tipo aplicado y diseño no experimental transversal. La población fue de 25,500 contribuyentes, y la muestra se conformó por 355 participantes. Los instrumentos fueron sometidos a validación por juicio de expertos, siendo la calidad de servicio 0.896 y la satisfacción del contribuyente 0.947 los índices de confiabilidad. Por otro lado, los resultados del objetivo general arrojaron un coeficiente Rho de Spearman

de 0.833 y nivel de significancia < 0.05 , lo que evidencia una correlación positiva alta. Así también, a nivel descriptivo, se determinó que el 45.6% de los encuestados considera la calidad de servicio en nivel medio, en tanto 40.3% clasifica la satisfacción igualmente en nivel medio. Más aún, todas las dimensiones de la calidad del servicio se confirmó que mantienen relaciones significativas con la satisfacción del contribuyente. Por lo tanto, se concluye que hay una relación directa significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente. De esta forma, al mejorar la calidad del servicio municipal llevará a una proporcionales aumentos en el nivel de satisfacción del cliente.

Mendoza (2025) Título del estudio: Cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de tributos en la municipalidad provincial de San Miguel-Cajamarca, 2025. Objetivo: Determinar la relación entre las variables en el contexto municipal analizado. Diseño metodológico : cuantitativo – básico – descriptivo-correlacional – no experimental. Población: 133 usuarios. Muestra: 9 participantes, con un muestreo para poblaciones finitas. La encuesta utilizada como instrumento de recolección de datos contenía 26 preguntas cuyos resultados fueron analizados a través del software SPSS 27. En este sentido, luego de someter los resultados obtenidos a las pruebas pertinentes, el valor del nivel de significancia bilateral (Sig. = 0.000) fue menor que el nivel crítico definido ($\alpha = 0.05$), motivo por el cual se reafirma el rechazo de hipótesis nula y la aceptación de hipótesis alternativas. Asimismo, el valor del coeficiente de correlación obtuvo el siguiente resultado: $r = 0.825$, apoyando así una relación positiva, muy fuerte y directa entre la cultura tributaria y la satisfacción del ciudadano en el uso del recurso. Así, el hallazgo más relevante determina la comprobación estadística de la hipótesis, reflejando la presencia de una relación fuerte y positiva entre las variables estudiadas en la Municipalidad Provincial de San Miguel, Cajamarca, en el año 2025.

1.2.3. A NIVEL REGIONAL

Benito & Mamani (2023) tuvo como objetivo determinar si la cultura tributaria y su relación con el cumplimiento tributario en la Municipalidad Provincial de Sandia, Puno – 2023", con el objetivo de determinar la relación entre ambas variables. El estudio fue de

tipo básico con diseño correlacional-descriptivo, trabajando con una muestra de 80 contribuyentes. Se utilizó la técnica de encuesta mediante cuestionarios estructurados, procesando los datos con SPSS versión 26. Los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman revelaron una correlación positiva alta de 0.746 entre cultura tributaria y cumplimiento tributario, evidenciando una asociación directa y considerable. Adicionalmente, se encontró una correlación de 0.716 entre conciencia tributaria y cumplimiento, y de 0.685 entre conocimiento tributario y cumplimiento. El análisis descriptivo mostró que el 96.3% de los encuestados presentaba un cumplimiento tributario irregular, solo el 1.3% reportó alto cumplimiento, y el 2.5% presentó cumplimiento deficiente. Respecto a la cultura tributaria, el 97.5% evidenció un nivel moderado, mientras que solo el 1.3% demostró una cultura tributaria robusta. El investigador concluyó que existe una relación directa y significativa entre la cultura tributaria y el cumplimiento tributario en la Municipalidad Provincial de Sandia, estableciendo que a mayor cultura tributaria se observa mejor nivel de cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales.

Rojas (2024) tuvo como propósito analizar la calidad de atención que recibe el contribuyente y su relación con la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023. Metodológicamente, la investigación adoptó un alcance correlacional con diseño no experimental, empleando el método sintético y estadístico. La población estuvo conformada por 37,000 contribuyentes, seleccionándose una muestra de 384 participantes. La técnica de recolección fue la encuesta mediante un cuestionario que demostró alta confiabilidad con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.93. Los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, con un nivel de significancia del 5% e intervalo de confianza del 95%, arrojaron un p-valor de $0.000 < 0.05$, confirmando correlaciones positivas significativas. Específicamente, se estableció que la infraestructura municipal se relaciona positivamente con la calidad de atención al contribuyente. De igual manera, el desempeño del personal presenta una asociación positiva con la calidad del servicio percibido. Adicionalmente, la provisión de información

confiable, precisa y oportuna también mostró una correlación positiva con la calidad de atención recibida por los usuarios. La conclusión enfatiza la necesidad de priorizar mejoras en la infraestructura municipal, implementar ambientes equipados con tecnología moderna, garantizar un trato profesional mediante personal capacitado, generar confianza institucional y socializar información veraz, precisa y oportuna, con el objetivo de incrementar la satisfacción de los contribuyentes respecto a los servicios tributarios municipales.

Justificación teórica. La presente investigación se justifica teóricamente porque contribuye al desarrollo del conocimiento científico sobre la relación entre cultura tributaria y satisfacción del contribuyente en el ámbito de los gobiernos locales, un área que requiere mayor profundización en el contexto peruano. Los resultados obtenidos permitirán validar o refutar las hipótesis planteadas, contribuyendo así a la construcción de marcos teóricos más sólidos sobre la cultura tributaria en gobiernos locales y su influencia en la satisfacción ciudadana, aspectos fundamentales para comprender la sostenibilidad financiera de las municipalidades y el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

Justificación práctica. Desde la perspectiva práctica, esta investigación se justifica plenamente porque sus resultados tendrán aplicabilidad directa e inmediata en la mejora de la gestión tributaria de la municipalidad provincial de San Román. Los hallazgos proporcionarán información valiosa y evidencia empírica que permitirá a las autoridades municipales y al personal del área de Gestión y Administración Tributaria (GAT) tomar decisiones informadas para optimizar sus procesos y servicios.

El estudio identificará el nivel actual de cultura tributaria de los contribuyentes y su grado de satisfacción con los servicios municipales, lo que constituirá un diagnóstico preciso de la situación real.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

OG. - Determinar si la cultura tributaria está relacionada a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1. - Evaluar el conocimiento tributario relacionado a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

OE2.- Identificar la aptitud tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

OE3.- Estudiar la moralidad tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. CULTURA TRIBUTARIA

La cultura tributaria es el conjunto de valores, creencias, conocimientos y actitudes compartidas por una sociedad respecto a la tributación ya la observancia de las leyes que la rigen. Representa el compromiso que tiene una persona con su país, mediante el cual se obliga a pagar periódicamente en base a la actividad económica realizada, evitando sanciones fiscales. (Ochoa y otros, 2023)

La cultura tributaria se identifica con el cumplimiento voluntario de los deberes y obligaciones tributarios por parte del contribuyente, y no con la implementación de estrategias para incrementar la recaudación de tributos bajo presión o por temor a las sanciones. Esta definición enfatiza la voluntariedad como elemento central de una cultura tributaria desarrollada. (Rojas & Delgado, 2023)

Una cultura tributaria fuerte es la base para un real compromiso por parte de la población con el cumplimiento oportuno y correcto de sus obligaciones tributarias. Esta perspectiva resalta que los resultados de fortalecer la cultura tributaria se verán en el mediano y largo plazo, cuando la población haya asimilado que el pago de sus impuestos permita el desarrollo económico y social del país. (Reyes , 2024)

Una cultura tributaria fuerte es la base para un real compromiso por parte de la población con el cumplimiento oportuno y correcto de sus obligaciones tributarias. Esta perspectiva resalta que los resultados de fortalecer la cultura tributaria se verán en el mediano y largo plazo, cuando la población haya asimilado que el pago de sus impuestos permita el desarrollo económico y social del país. (Reyes , 2024)

2.1.1.1. Conocimiento tributario

El conocimiento tributario es el nivel de información, comprensión y familiaridad que poseen los contribuyentes sobre el sistema tributario, sus obligaciones fiscales, derechos,

procedimientos y normas que regulan la tributación en un país. Constituye uno de los componentes fundamentales de la cultura tributaria y representa el aspecto cognitivo de la relación entre el ciudadano y la administración tributaria. (Abad y otros, 2023)

El conocimiento tributario adecuado es esencial para que los contribuyentes puedan determinar correctamente su obligación tributaria, cumplir con sus deberes fiscales y ejercer sus derechos ante la administración tributaria. (Tirado & Dias, 2023)

2.1.1.1.1. Tributación

El conocimiento de tributación es toda la información relacionada con el sistema tributario, incluyendo principios generales, instituciones, procedimientos y normas del ordenamiento jurídico-tributario. Se refiere a la comprensión de cómo los contribuyentes adquieren y procesan información sobre las leyes tributarias y cómo esta información se relaciona con las decisiones que toman. Este conocimiento es indispensable en la formación de una cultura tributaria, por cuanto el tributo como tal es un concepto elaborado y complejo, el cual no resulta comprensible sino en la medida en la cual existe un nivel mínimo de instrucción para brindar un grado elemental de receptividad. (Vasquez T., 2021)

La tributación es el proceso mediante el cual el Estado exige a los ciudadanos y empresas el pago de tributos en ejercicio de su poder, con base en la capacidad contributiva y en virtud de una ley, para financiar los gastos que le exigen el cumplimiento de sus impuestos. Representa la acción y efecto de tributar, es decir, de pagar impuestos, contribuciones y tasas al Estado. (Mailan, 2023)

El tributo es una prestación de dinero que el Estado exige como consecuencia de la realización del supuesto de hecho al que la ley vincula el deber de contribuir, con el fin primordial de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento de los gastos públicos. (Chuquimajo & Vargas, 2025)

2.1.1.1.2. Impuestos

El conocimiento de impuestos se refiere a toda la información, comprensión y dominio relacionados con el sistema tributario, incluyendo los principios generales, instituciones,

procedimientos, y normativas que regulan las obligaciones fiscales de personas y empresas. (Cedillo , 2022)

Para entender el conocimiento tributario, es fundamental comprender qué son los impuestos. Los impuestos son tributos obligatorios que las personas y empresas deben pagar al Estado sin recibir una contraprestación directa e inmediata a cambio. El Estado exige estos pagos en ejercicio de su poder de imperio, basándose en la capacidad contributiva de los ciudadanos, para financiar gastos públicos y servicios esenciales para la sociedad. (Baldeón, 2019)

El conocimiento tributario es indispensable en la formación ciudadana, ya que permite comprender los derechos y obligaciones fiscales sin perjudicar a otros directa o indirectamente. Este conocimiento surge de una reflexión sobre los contenidos contextualizados con la realidad económica y social del país. Una adecuada comprensión del sistema tributario permite a empresas y familias mejorar su planificación fiscal, cumplir correctamente con sus obligaciones y evitar sanciones o errores en el cumplimiento tributario. (Prado, 2025)

2.1.1.1.3. RUC

El conocimiento del RUC se refiere a la comprensión y dominio de la información relacionada con el Registro Único de Contribuyentes, incluyendo su naturaleza, función, estructura, requisitos de inscripción, obligaciones asociadas y su importancia en el sistema tributario peruano. (Martin, 2025)

El Registro Único de Contribuyentes (RUC) es el padrón que contiene los datos de identificación de las actividades económicas y demás información relevante de las personas o empresas inscritas ante la SUNAT. Es el documento que identifica e individualiza a los contribuyentes, tanto personas físicas como jurídicas, para fines tributarios, permitiéndoles desarrollar formalmente una actividad económica.

Comprender el RUC es fundamental porque permite al contribuyente cumplir adecuadamente con sus responsabilidades tributarias, emitir comprobantes de pago (boletas y facturas), participar en licitaciones gubernamentales, acceder a créditos

financieros y mantener la formalidad del negocio. Mantener el RUC actualizado y en estado activo es crucial para evitar inconvenientes con la SUNAT y garantizar el funcionamiento óptimo de los negocios.

2.1.1.2. Aptitud tributaria

La aptitud tributaria se refiere a la capacidad legal o jurídica que tiene un sujeto para ser parte de una relación tributaria, específicamente para ser sujeto pasivo de obligaciones tributarias y titular de los derechos correlativos que el ordenamiento legal tributario le impone. Esta aptitud es atribuida por el sistema normativo y constituye una potencialidad jurídica para participar en el sistema tributario. (Cedillo , 2022)

La aptitud medirá los valores tributarios que son principios éticos y morales que guían el comportamiento y las actitudes de los ciudadanos en relación con sus obligaciones fiscales y el cumplimiento de las leyes tributarias. Constituyen parte fundamental de la cultura tributaria, que se define como el conjunto de valores, conocimientos y actitudes compartidos por los miembros de una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen. (Mailan, 2023)

2.1.1.2.2. Deber tributario

El conocimiento del deber tributario se refiere a la comprensión y dominio de las obligaciones jurídicas que tienen los contribuyentes y responsables para cumplir con las prestaciones tributarias establecidas por ley, así como el entendimiento del vínculo legal que los une con el Estado en su calidad de acreedor tributario. (Barrientos y otros, 2022)

Para entender el deber tributario, es fundamental comprender que la obligación tributaria es de derecho público y constituye el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente. Esta obligación encuentra su fundamento en un mandato legal condicionado por la Constitución. (Ochoa y otros, 2023)

2.1.1.2.2. Sanción Tributaria

La sanción tributaria es la consecuencia jurídica o "castigo" legal que se impone a las personas por la violación de las normas tributarias debido al incumplimiento de sus

obligaciones fiscales. Constituye la pena administrativa que se aplica al responsable de la comisión de una infracción tributaria, con naturaleza preventiva y correctiva. (Martin, 2025)

Para comprender las sanciones tributarias, es fundamental entender que una infracción tributaria es toda acción u omisión que importe la violación de normas tributarias, siempre que se encuentre tipificada como tal en el Código Tributario o en otras leyes o decretos legislativos. Las infracciones tributarias se determinan de forma objetiva, es decir, sin considerar la intención del infractor. (Cedillo , 2022)

La Administración Tributaria (SUNAT) tiene la facultad discrecional de determinar y sancionar administrativamente las infracciones tributarias. Esta facultad busca corregir las conductas de incumplimiento de obligaciones tributarias, tanto formales como sustanciales. (Mailan, 2023)

2.1.1.2.3. Trato municipal

El conocimiento del trato que debe recibir por parte de los trabajadores municipales se refiere a la comprensión de los derechos que tienen los ciudadanos y contribuyentes a recibir una atención de calidad, respetuosa, cortés y diligente cuando acuden a las oficinas municipales para realizar trámites, solicitar información o cumplir con sus obligaciones tributarias. (Vasconez & Remache, 2025)

Los ciudadanos tienen derechos fundamentales cuando interactúan con el personal municipal:

Derecho a Información y Orientación: El servicio de atención al contribuyente es el conjunto de actividades que realiza la administración tributaria municipal para atender las demandas de información, orientación y asistencia que los contribuyentes requieren para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Este servicio debe ser gratuito, salvo que genere un costo adicional a la administración tributaria municipal. (Guevara, 2023)

Derecho a un Trato Cortés y Respetuoso: El contribuyente tiene derecho a ser atendido con respeto y diligencia por parte del personal municipal. Los trabajadores municipales están obligados a respetar al público en general, mantener el orden y la

disciplina laboral, y conducirse con decencia en el desempeño de sus actividades.
(Baldeón, 2019)

Derecho a un Servicio de Calidad: La prestación de servicios de calidad es un derecho de los contribuyentes que la administración tributaria municipal está obligada a respetar, lo cual puede garantizar un mayor cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. Las autoridades municipales deben tomar conciencia de la importancia de asignar recursos para organizar la gestión tributaria y brindar servicios de atención al contribuyente. (Martín, 2025)

2.1.1.3. Moralidad tributaria

El conocimiento de moralidad tributaria se refiere a la comprensión de la motivación intrínseca que tienen los ciudadanos para cumplir voluntariamente con sus obligaciones tributarias, basada en valores éticos, principios morales y la legitimidad de las normas fiscales. Este conocimiento implica entender que el cumplimiento tributario va más allá del cálculo racional de costos y beneficios, fundamentándose en convicciones personales sobre lo correcto. (Rojas L., 2024)

La SUNAT define la moral fiscal como la motivación propia del ciudadano para cumplir voluntariamente con sus obligaciones tributarias, sobre la base de la legitimidad de la norma que las establece, en función de sus valores éticos y políticos, al margen de los cálculos racionales sobre los beneficios y riesgos individuales. (Ríos, 2022)

La conciencia tributaria dinamiza el cumplimiento fiscal al proporcionar una visión amplia del entorno político, cultural, social y económico, mientras que la moral tributaria representa el grado de compromiso desarrollado con los principios y fundamentos éticos presentes en el sistema fiscal. (Vasquez T., 2021)

2.1.1.3.1. Ejecución tributaria

El conocimiento de la ejecución tributaria se refiere al cumplimiento tributario que es la comprensión que tienen los contribuyentes sobre cómo adquirir y procesar información relacionada con las leyes tributarias, y cómo esta información se relaciona con las decisiones que toman para cumplir adecuadamente con sus obligaciones fiscales. Este

conocimiento incluye el entendimiento del deber que tienen los contribuyentes ante el Estado, producto de ciertos hechos o actos que activan estas obligaciones. (Vasquez T., 2021)

El cumplimiento tributario consiste en presentar la declaración jurada de impuestos en término, incluyendo información completa y exacta a fin de determinar la obligación tributaria y pagar el saldo de la misma, de corresponder. Se refiere al cumplimiento de las leyes y regulaciones fiscales establecidas por el gobierno, cumpliendo con las obligaciones tanto en forma como en fondo, considerando sus diferentes naturalezas. (Benito & Mamani, 2023)

El compliance tributario es el conjunto de prácticas y acciones que una organización realiza para garantizar el debido cumplimiento de todas sus obligaciones fiscales de acuerdo con la normativa tributaria aplicable. Esto incluye el pago de impuestos, la presentación de declaraciones tributarias, el cumplimiento de la normativa fiscal y el control y mitigación de los riesgos fiscales. (Chuquimajo & Vargas, 2025)

2.1.1.3.2. Asesoramiento tributaria

El asesoramiento u orientación tributaria es un servicio profesional que se ofrece a personas naturales o jurídicas para guiarlos, instruirlos y asistirlos en el cumplimiento correcto de sus obligaciones tributarias y fiscales ante la administración tributaria. Este servicio consiste en el suministro de instrucciones técnicas y profesionales especializadas que permiten a los contribuyentes tomar las decisiones más convenientes en los ámbitos tributario, contable y financiero. (Mailan, 2023)

La asesoría tributaria implica el asesoramiento e instrucciones suministradas por técnicos y profesionales especializados en materia fiscal. Su objetivo principal es analizar, establecer y diseñar los controles que permitan el estricto cumplimiento de las normas tributarias que rigen a las empresas, al mismo tiempo que se diseña una planeación tributaria que permita maximizar los resultados dentro del marco legal vigente. (Prado, 2025)

Los asesores tributarios en el Perú garantizan que sus clientes cumplan con sus obligaciones ante la SUNAT, pero también emplean sus conocimientos para hallar oportunidades legales que permitan optimizar la carga tributaria. (Baldeón, 2019)

2.1.1.3.3. Responsabilidad tributaria

El conocimiento de responsabilidad tributaria se refiere a la comprensión y dominio de las obligaciones que tienen los contribuyentes y responsables de cumplir con el pago de tributos y el cumplimiento de deberes formales ante el Estado, incluyendo la conciencia sobre las consecuencias legales de su incumplimiento. Este conocimiento implica entender tanto las obligaciones sustanciales (pago de impuestos) como las formales (declaraciones, presentación de información, inscripción en registros) que surgen de las actividades económicas. (Cedillo , 2022)

La responsabilidad tributaria es el deber jurídico que tiene una persona de cumplir con las obligaciones tributarias, ya sea como contribuyente directo o como responsable solidario, sustituto o subsidiario. La ley fiscal puede declarar responsables de una deuda tributaria, junto a los sujetos pasivos que son los deudores principales, a otras personas o entidades a las que la ley extiende la responsabilidad del pago del tributo en determinadas circunstancias. (Quiñonez & Saltos , 2024)

El conocimiento de responsabilidad tributaria implica comprender que esta alcanza, en principio, a la totalidad de la deuda tributaria exigida en período voluntario. La extensión de la responsabilidad tributaria hacia personas que no han realizado el hecho imponible es una medida que tiene por objeto facilitar y asegurar la recaudación tributaria, mediante el aseguramiento del cobro y como mecanismo para evitar conductas elusorias o fraudulentas. (Baldeón, 2019)

2.1.2. SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE

La satisfacción del contribuyente se refiere al grado de conformidad o complacencia que experimentan los ciudadanos con respecto a los servicios tributarios que brinda la administración tributaria, específicamente la SUNAT, incluyendo la atención recibida, la

calidad del servicio, la facilidad para cumplir con sus obligaciones y la percepción general sobre el sistema tributario. (Zevallos , 2025)

La satisfacción del contribuyente representa la evaluación que realizan los usuarios sobre los servicios tributarios recibidos, considerando diversos aspectos como la calidad de atención, la eficiencia de los procesos, la accesibilidad de los servicios y el cumplimiento de sus expectativas. Esta evaluación puede clasificarse en diferentes niveles, desde insatisfecho hasta muy satisfecho, pasando por un nivel regular o medio. (Torres & Cartolin , 2018)

La satisfacción del contribuyente es fundamental porque influye directamente en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. Un contribuyente satisfecho con los servicios recibidos tiende a cumplir mejor con sus deberes fiscales, mientras que la insatisfacción puede generar resistencia o incumplimiento. (Lao , 2023)

Los estudios han demostrado que cuando los contribuyentes perciben un nivel alto de satisfacción respecto a los servicios tributarios brindados por la SUNAT, esto se refleja en una mayor predisposición al cumplimiento de sus obligaciones. (Quiza , 2023)

La satisfacción del contribuyente se evalúa mediante encuestas y cuestionarios que exploran diferentes aspectos del servicio tributario. Los resultados permiten clasificar el nivel de satisfacción en categorías como alto, medio, regular o bajo, proporcionando información valiosa para mejorar la eficacia del servicio ofrecido por la administración tributaria. (Quizá , 2023)

2.1.2.1. Rendimiento percibido

El rendimiento percibido se define como el desempeño que el contribuyente considera haber obtenido después de utilizar los servicios de la administración tributaria. Es la percepción del cliente sobre el resultado real del servicio, independientemente de las expectativas previas. Este concepto tiene un efecto directo sobre la satisfacción, tanto mediado por la confirmación de expectativas como de forma directa. (Lao , 2023)

La apariencia física de las instalaciones, equipamiento tecnológico, personal y materiales de comunicación de los centros de atención. Estudios muestran que esta dimensión puede obtener niveles de aceptación superiores al 53%. (Quizá , 2023)

La variable satisfacción del contribuyente se mide integralmente a través de tres dimensiones interrelacionadas: rendimiento percibido, confianza y lealtad. Un buen rendimiento percibido genera confianza en la institución y promueve la lealtad del contribuyente, traducida en cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias. (Mendoza, 2025)

2.1.2.2. Expectativas

Las expectativas del contribuyente se refieren a las esperanzas, creencias o anticipaciones que tienen los ciudadanos sobre el nivel de servicio, calidad de atención y desempeño que deberían recibir de la administración tributaria al momento de cumplir con sus obligaciones fiscales o solicitar información y asistencia. Estas expectativas constituyen el punto de referencia con el cual los contribuyentes evalúan posteriormente el servicio recibido. (Torres & Cartolin , 2018)

Las expectativas del contribuyente representan el estándar o nivel de servicio que los usuarios anticipan recibir antes de interactuar con la SUNAT. El concepto de satisfacción del servicio se basa precisamente en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios efectivamente recibidos. Este concepto forma parte integral del modelo de evaluación de la calidad del servicio tributario. (Torres & Cartolin , 2018)

Las expectativas se generan en la cuarta fase del proceso de atención al contribuyente, que es el momento de expectativa donde el contribuyente espera recibir la información que necesita o anticipa obtener. Esta fase es crítica porque determina el marco de referencia contra el cual se medirá posteriormente la satisfacción con el servicio brindado. (Zevallos , 2025)

La satisfacción del contribuyente surge de la comparación entre expectativas y rendimiento percibido. Cuando existe una diferencia negativa entre expectativas y percepción del servicio, se identifica insatisfacción en relación al servicio que ofrece la

SUNAT. Los estudios demuestran que en algunos centros de servicios, los contribuyentes reciben el servicio como esperan respecto a elementos tangibles, pero se encuentran insatisfechos en aspectos como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Lao , 2023)

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. CULTURA TRIBUTARIA

La cultura tributaria debe entenderse como el conjunto de rasgos distintivos de los valores, actitud y comportamiento de los miembros de una sociedad respecto del cumplimiento de sus obligaciones y derechos ciudadanos en materia tributaria. En el contexto municipal, se define como el conocimiento de los métodos de tributación que permite identificar con claridad y precisión qué impuestos, cómo y cuándo se deben pagar a la municipalidad. (Barrientos y otros, 2022)

2.2.2. CONOCIMIENTO TRIBUTARIO

Corresponde al nivel de conocimiento que tienen los contribuyentes sobre las normas, procedimientos y obligaciones tributarias municipales. La formación de la cultura tributaria está íntimamente relacionada con la calidad de la información disponible sobre política tributaria y su implicación en la visión ciudadana del Estado. (Mailan, 2023)

2.2.3. CONCIENCIA TRIBUTARIA

Es la interiorización de deberes tributarios como un compromiso ético y cívico, donde la conducta de los contribuyentes está guiada por la creencia de que están cumpliendo con un deber que tiene un fundamento moral y que es parte de la ciudadanía. (Ochoa y otros, 2023)

2.2.4. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Se refiere al grado en que los contribuyentes realizan efectivamente sus obligaciones formales y sustanciales ante la municipalidad. (Mendoza, 2025)

2.2.5. IMPUESTOS

El conocimiento de impuestos se refiere a toda la información, comprensión y dominio relacionados con el sistema tributario, incluyendo los principios generales, instituciones,

procedimientos, y normativas que regulan las obligaciones fiscales de personas y empresas.

2.2.6. RESPONSABILIDAD TRIBUTARIA

El conocimiento de responsabilidad tributaria se refiere a la comprensión y dominio de las obligaciones que tienen los contribuyentes y responsables de cumplir con el pago de tributos y el cumplimiento de deberes formales ante el Estado, incluyendo la conciencia sobre las consecuencias legales de su incumplimiento.

2.2.7. SATISFACCIÓN

La satisfacción del contribuyente en el contexto municipal se define como la percepción positiva que tienen los ciudadanos respecto a los servicios tributarios que brinda la administración tributaria municipal, incluyendo la atención recibida, la facilidad de los trámites, la transparencia en la gestión y la percepción de retribución por sus aportes. (Zevallos , 2025)

2.2.8. SANCIÓN TRIBUTARIA

La sanción tributaria es la consecuencia jurídica o "castigo" legal que se impone a las personas por la violación de las normas tributarias debido al incumplimiento de sus obligaciones fiscales.

2.2.9. ORIENTACIÓN TRIBUTARIA

Brindar orientación, información verbal y escrita sobre procedimientos y obligaciones. (Guevara, 2023)

2.2.10. TRIBUTACIÓN

El conocimiento de tributación es toda la información relacionada con el sistema tributario, incluyendo principios generales, instituciones, procedimientos y normas del ordenamiento jurídico-tributario.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

HG.- La cultura tributaria está relacionada significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

HE1.- El conocimiento tributario está relacionado significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

HE2.- La aptitud tributaria está relacionada significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

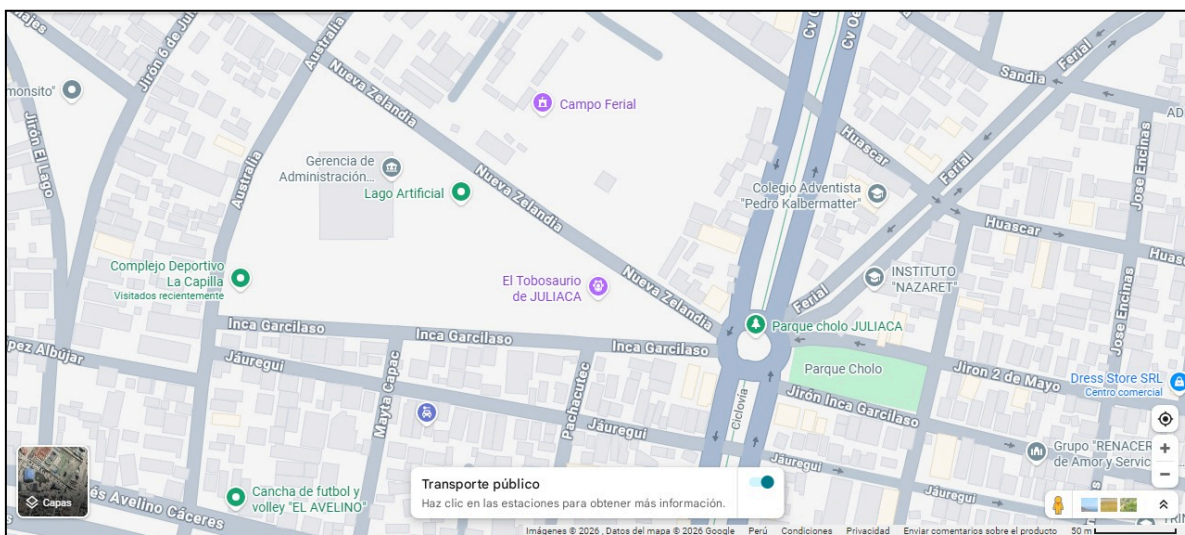
HE3.- La aptitud moralidad está relacionada significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

Para el caso específico de un estudio sobre cultura tributaria y satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román, la zona de estudio corresponde a la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de San Román, con sede en Juliaca, departamento de Puno, que abarca 2,277.63 km² con una población aproximada de 307,417 habitantes, siendo esta el área donde se aplicarían los instrumentos de investigación a los contribuyentes municipales.



3.2. TAMAÑO DE MUESTRA.

3.2.1. POBLACIÓN:

La población de estudio estuvo conformada por los contribuyentes que acuden a realizar el pago de sus obligaciones tributarias en el Grupo de Atención al Contribuyente (GAT) de

la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, durante el período de investigación donde según datos estadísticos asisten al lugar un aproximado de 220 personas por mes.

3.2.2. MUESTRA:

Utilizamos la fórmula de muestreo de población finita para encontrar la muestra.

Fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{N \cdot Z_{\sigma}^2 \cdot P \cdot Q}{e^2(N-1) + Z_{\sigma}^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

n = El tamaño de la muestra que queremos calcular

N = Tamaño del universo (220)

Z = Nivel de confianza 95% -> Z=1,96

e = Es el margen de error máximo que admito (5%)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

Q = Probabilidad de fracaso (0.5)

$$\frac{220 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(220-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{220 \times 3.84 \times 0.25}{0.0025 \times 219 + 3.84 \times 0.25}$$

$$n = \frac{360}{1.89}$$

$$n = 140.12$$

En este caso se trabajó con 140 contribuyentes que asistieron al servicio del GAT de la municipalidad de San Román.

3.3. MÉTODO Y TÉCNICAS

3.3.1. MÉTODO

El método empleado en la presente investigación correspondió al enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por utilizar técnicas de recolección y análisis de datos numéricos que permiten cuantificar las variables de estudio. Esta metodología posibilitó la medición

objetiva de los fenómenos observados, en este caso, la cultura tributaria y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de San Román.

3.3.2. TIPO:

Redacción Alternativa del Diseño y Tipo de Investigación

El presente estudio se clasificó como una investigación de tipo correlacional, ya que su objetivo fundamental consistió en determinar y medir el grado de relación o asociación existente entre las dos variables principales: cultura tributaria y satisfacción del contribuyente. Este diseño correlacional permitió identificar si existe una vinculación significativa entre ambos constructos y establecer la dirección e intensidad de dicha relación.

Desde la perspectiva del rol del investigador, la investigación se caracteriza por ser de naturaleza observacional, lo que implica que el investigador no manipuló ni intervino deliberadamente sobre las variables de estudio, sino que se limitó a observar, medir y registrar los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural. En este sentido, se respetó la condición natural de las variables sin introducir modificaciones experimentales, permitiendo capturar la realidad existente en el momento de la recolección de datos.

En cuanto a la complejidad del análisis, la investigación fue de tipo analítico debido a que no se limitó a describir una única variable, sino que examinó simultáneamente varias dimensiones e indicadores de ambas variables principales. Este enfoque analítico posibilitó el análisis profundo de las relaciones entre las distintas dimensiones de la cultura tributaria y los diversos aspectos de la satisfacción del contribuyente.

3.3.3. DISEÑO:

El diseño metodológico adoptado para el desarrollo de esta investigación correspondió a un diseño no experimental, lo cual significó que el investigador no ejerció ningún tipo de control, manipulación o intervención intencional sobre las variables de estudio. A diferencia de los diseños experimentales donde se introdujeron modificaciones deliberadas para evaluar efectos causales, en este estudio las variables cultura tributaria y satisfacción del contribuyente fueron observadas, registradas y analizadas tal como se

manifestaron naturalmente en su contexto real, sin alteraciones provocadas por el investigador.

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición	Dim	Indicadores	Categoría y valores
V. 1. Cultura Tributaria	La cultura tributaria debe entenderse como el conjunto de rasgos distintivos de los valores, actitud y comportamiento de los miembros de una sociedad respecto del cumplimiento de sus obligaciones y derechos ciudadanos en materia tributaria.	1.1.Conocimiento Tributario 1.2.Aptitud Tributaria 1.3.Moralidad Tributaria	1.1.1.Tributación 1.1.2.Impuestos 1.1.3.Ruc 1.2.1.Deber Tributario 1.2.2.Sanción Tributaria 1.2.3.Trato Municipal 1.3.1.Ejecución Tributaria 1.3.2.Asesoramiento Tributario 1.3.3.Responsabilidad Tributaria	Malo 27 a 63. regular 64-99 bueno 100-140
V. 2. Satisfacción del contribuyente	La satisfacción del contribuyente se refiere al grado de conformidad o complacencia que experimentan los ciudadanos con respecto a los servicios tributarios que brinda la administración tributaria.	2.1. Nivel Satisfacción del contribuyente	2.1.1.Rendimiento percibido 2.1.2.Expectativas.	1.Muy Pésimo 2.Pésimo 3.Regular 4.Bueno 5.Muy Bueno

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1. TÉCNICAS

Técnica

En la presente investigación se utilizó la siguiente técnica:

Encuesta

Instrumento:

Cuestionario.

Conforme lo señala **Bunge (2002)**, la efectividad en el uso de las técnicas está íntimamente relacionada con las capacidades cognitivas, la pericia metodológica y las destrezas prácticas que posee el investigador responsable de su implementación en el proceso investigativo.

El instrumento de recolección de datos consistió en un cuestionario estructurado mediante la escala de Likert de cinco niveles, la cual permite medir actitudes, percepciones y grados de acuerdo o desacuerdo de los encuestados frente a diversas afirmaciones relacionadas con la cultura tributaria y la satisfacción del contribuyente.

En cuanto al segundo instrumento se utilizó el instrumento de **Velasques y Navarrete en el (2023)** se encargará de medir el nivel de satisfacción de los contribuyentes por medio de un cuestionario de 14 preguntas cuyos niveles serán 1.Muy Pésimo, 2.Pésimo, 3.Regular, 4.Bueno, 5.Muy Bueno.

Validación

El instrumento para esta investigación fue validado por tres expertos en el área de contabilidad (Anexo 05)

Técnica de recolección de datos.

La técnica de recolección fue la encuesta, la investigadora se dirigió al servicio GAT de la municipalidad de San Román donde encuestó uno a uno a los contribuyentes que asistían a dicho servicio por el pago o consulta sobre sus impuestos.

Para el procesamiento y análisis de la información recopilada, se aplicarán técnicas de estadística descriptiva que permitirán caracterizar y sintetizar los datos obtenidos de los

cuestionarios. Este análisis descriptivo se realizará mediante la elaboración de tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas, así como el cálculo de porcentajes que facilitarán la interpretación de las respuestas proporcionadas por los contribuyentes. El procesamiento estadístico de los datos se ejecutará utilizando el software especializado Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) en su versión 24.0, herramienta ampliamente reconocida en la investigación cuantitativa por su versatilidad y precisión en el análisis de datos.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. EXPOSICION Y ANALISIS DE LA VARIABLES

4.1.1. PARA OBJETIVO GENERAL

Determinar si la cultura tributaria está relacionada a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

Tabla 01: Cultura tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente

Cultura tributaria	Satisfacción del contribuyente				Total	
	Pésimo		Regular		<i>n</i>	%
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%		
Malo	3	2.14	0	0.00	3	2.14
Regular	104	74.29	2	1.43	106	75.71
Bueno	26	18.57	5	3.57	31	22.14
Total	133	95.00	7	5.00	140	100.00

Chi²C= 10.4040

Chi²T= 5.9915

GI=2

p=0.0055

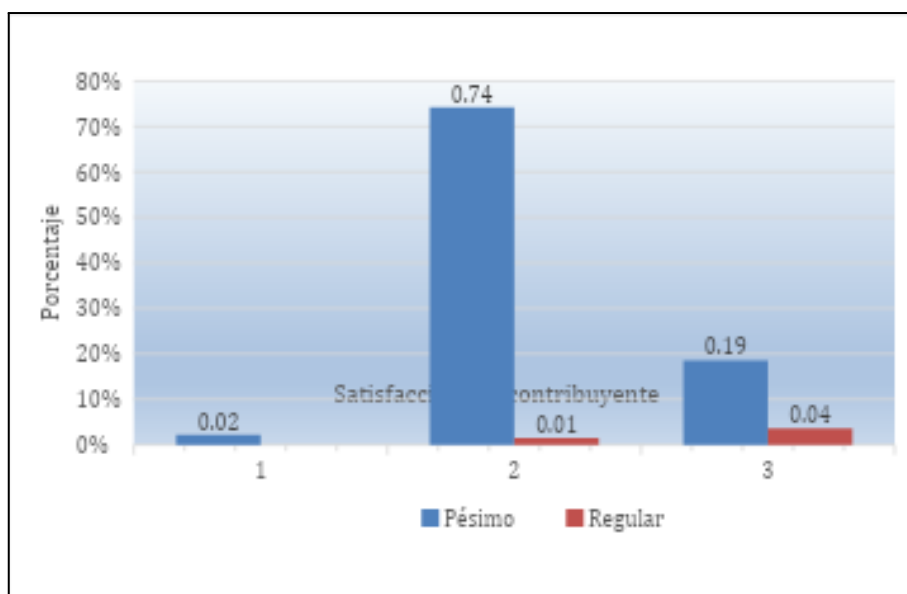


Figura 01: Cultura tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente.

La tabla 1 Relata la cultura tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente de las cuales de una muestra de 140 contribuyentes:

El análisis de la variable cultura tributaria reveló que la mayoría de los contribuyentes encuestados se ubica en un nivel intermedio de desarrollo, (75.71%) exhibiendo una cultura tributaria de categoría regular. Por su parte, el (22.14%) demostró poseer una cultura tributaria de nivel bueno, mientras que una proporción minoritaria (2.14%) presentó una cultura tributaria deficiente o mala.

En relación con la variable satisfacción del contribuyente, los hallazgos evidenciaron una situación preocupante, dado que la gran mayoría de los encuestados (95.00%) manifestó experimentar un nivel de satisfacción pésimo respecto a los servicios tributarios brindados por la municipalidad. Únicamente una proporción reducida de contribuyentes (5.00%) reportó un nivel de satisfacción regular, sin que ningún participante alcanzara niveles superiores de satisfacción.

El análisis cruzado de ambas variables permitió identificar patrones de asociación específicos. Entre los contribuyentes que presentaron cultura tributaria regular (75.71% del total), el (74.29%) experimentaba niveles pésimos de satisfacción, mientras que solamente el 1.43% reportó satisfacción regular. Respecto al grupo con cultura tributaria

buena (22.14% del total), se observó que el 18.57% manifestaba insatisfacción extrema y únicamente el 3.57% alcanzaba un nivel de satisfacción regular. Finalmente, la totalidad de los contribuyentes con cultura tributaria mala (2.14%) coincidió en expresar niveles pésimos de satisfacción.

Al análisis estadístico se evidenció una χ^2 calculada de 10.4040 siendo esta mayor a la χ^2 tabulada 5.9915 que nos indica que si hay relación entre la cultura tributaria y la satisfacción del contribuyente, continuando para 2 grados de libertad se obtuvo un nivel $p=0.0055$ que nos indica que es significativa ya que dicho valor es menor a 0.05 que es el valor convencional

Estos resultados estadísticos proporcionan evidencia empírica suficiente para concluir que existe una relación estadísticamente significativa entre la cultura tributaria y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de San Román durante el año 2026, aceptando la hipótesis planteada entre las variables estudiadas.

Contrastación de hipótesis

Ha. La cultura tributaria está relacionada significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

Ho. La cultura tributaria no está relacionada significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

	Valor	Grados de libertad	Significación asintótica (bilateral)
Cultura Tributaria	10.404	2	0.005

De acuerdo a los resultados estadísticos de la prueba chi cuadrada calculada, se evidencia que es superior al valor de la chi cuadrada tabulada, en la dimensión de cultura tributaria, donde, la probabilidad de error es menor al parámetro de 0.05, de ello se afirma que existe relación de dependencia entre las variables, que son la el conocimiento tributario y la satisfacción.del contribuyente por lo que acepta la hipótesis alterna.

Discusión

En el siguiente estudio se evidencia que el los contribuyentes encuestados se ubica en un nivel intermedio de desarrollo, (75.71%) exhibiendo una cultura tributaria de categoría regular dato similar a la investigación realizada por Vargas (2022) quien evidenció en cuanto a la cultura tributaria cuyos resultados mostraron que el 45.9% tenían una cultura tributaria regular

Como primer objetivo específico Evaluar el conocimiento tributario relacionado a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

Tabla 02: Conocimiento tributario relacionado a la satisfacción del contribuyente.

Conocimiento tributario	Satisfacción del contribuyente				Total	
	Pésimo		Regular		<i>n</i>	%
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%		
Malo	2	1.43	0	0.00	2	1.43
Regular	106	75.71	2	1.43	108	77.14
Bueno	25	17.86	5	3.57	30	21.43
Total	133	95.00	7	5.00	140	100.00

Chi²C=10.9550

Chi²T=5.9915

GI=2

p=0.0042

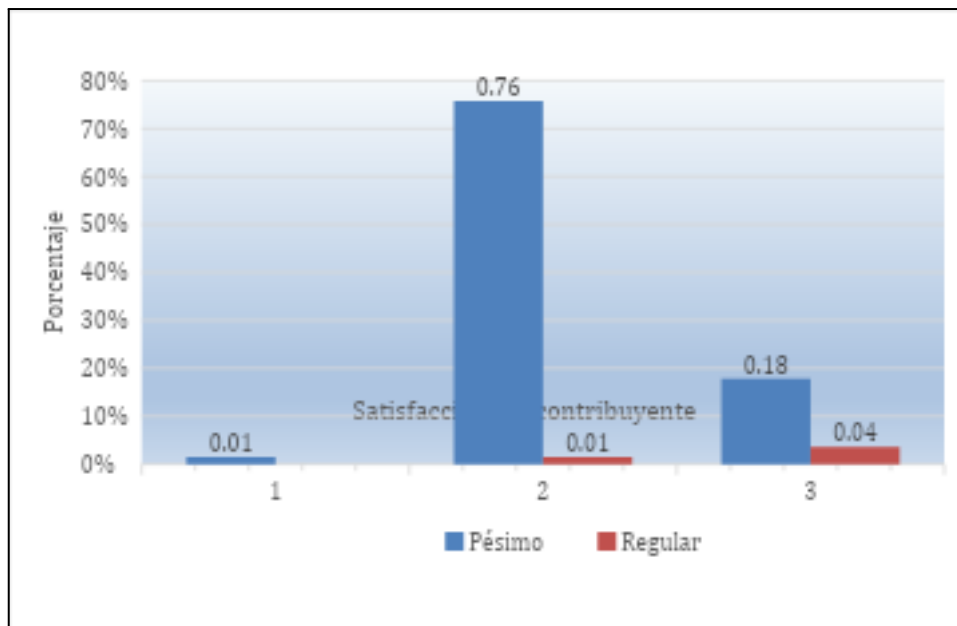


Figura 02: Conocimiento tributario relacionado a la satisfacción del contribuyente.

La tabla 2 Relata el conocimiento tributario relacionado a la satisfacción del contribuyente de las cuales de una muestra de 140 contribuyentes:

El análisis de la dimensión conocimiento tributario reveló que la mayoría de los contribuyentes encuestados se ubica en un nivel intermedio de desarrollo, (77.14%) exhibiendo un conocimiento tributario de categoría regular. Por su parte, el (21.43%) demostró poseer un conocimiento tributario de nivel bueno, mientras que una proporción minoritaria (1.43%) presentó un conocimiento tributario deficiente o mala.

En relación con la variable satisfacción del contribuyente, los hallazgos evidenciaron una situación preocupante, dado que la gran mayoría de los encuestados (95.00%) manifestó experimentar un nivel de satisfacción pésimo respecto a los servicios tributarios brindados por la municipalidad. Únicamente una proporción reducida de contribuyentes (5.00%) reportó un nivel de satisfacción regular, sin que ningún participante alcanzará niveles superiores de satisfacción.

El análisis cruzado de ambas variables permitió identificar patrones de asociación específicos. Entre los contribuyentes que presentaron un conocimiento tributario regular (77.14%) del total, el (75.71%) experimentaba niveles pésimos de satisfacción, mientras que solamente el 1.43% reportó satisfacción regular. Respecto al grupo con un

conocimiento tributario bueno (21.43% del total), se observó que el 17.86% manifestaba un nivel de satisfacción pésima, el 3.57% alcanzaba un nivel de satisfacción regular. Finalmente, la totalidad de los contribuyentes con un conocimiento tributario malo (1.43%) coincidió en expresar niveles pésimos de satisfacción.

Al análisis estadístico se evidenció una χ^2 calculada de 10.9550 siendo esta mayor a la χ^2 tabulada 5.9915 que nos indica que si hay relación entre el conocimiento tributario y la satisfacción del contribuyente, continuando para 2 grados de libertad se obtuvo un nivel $p=0.0042$ que nos indica que es significativa ya que dicho valor es menor a 0.05 que es el valor convencional. Estos resultados estadísticos proporcionan evidencia empírica suficiente para concluir que existe una relación estadísticamente significativa entre el conocimiento tributario y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de San Román durante el año 2026, aceptando la hipótesis planteada entre las variables estudiadas.

Contrastación de hipótesis

Ha. El conocimiento tributario está relacionado significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

Ho. El conocimiento tributario no está relacionado significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

	Valor	Grados de libertad	Significación asintótica (bilateral)
Conocimiento Tributario	10.955	2	0.004

De acuerdo a los resultados estadísticos de la prueba chi cuadrada calculada, se evidencia que es superior al valor de la chi cuadrada tabulada, en la dimensión de cultura tributaria, donde, la probabilidad de error es menor al parámetro de 0.05, de ello se afirma que existe relación de dependencia entre las variables, que son la el conocimiento tributario y la satisfacción del contribuyente por lo que acepta la hipótesis alterna.

Discusión

En el siguiente estudio el conocimiento tributario reveló que la mayoría de los contribuyentes encuestados se ubica en un nivel intermedio de desarrollo, (77.14%) exhibiendo un conocimiento tributario de categoría regular dato que presenta contradicción con la investigación realizada por Quiñonez & Saltos (2024) quien evidencia que el 62% de los comerciantes encuestados carecía de conocimientos suficientes sobre sus obligaciones tributarias.

Como segundo objetivo específico Identificar la aptitud tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

Tabla 03: Aptitud tributaria relacionado a la satisfacción del contribuyente.

Aptitud tributaria	Satisfacción del contribuyente				Total	
	Pésimo		Regular		n	%
	n	%	n	%		
Regular	133	95.00	0	0.00	133	95.00
Bueno	0	0.00	7	5.00	7	5.00
Total	133	95.00	7	5.00	140	100.00

Chi²C= 140,000

Chi²T= 3.8415

GI=1

p=0.0000

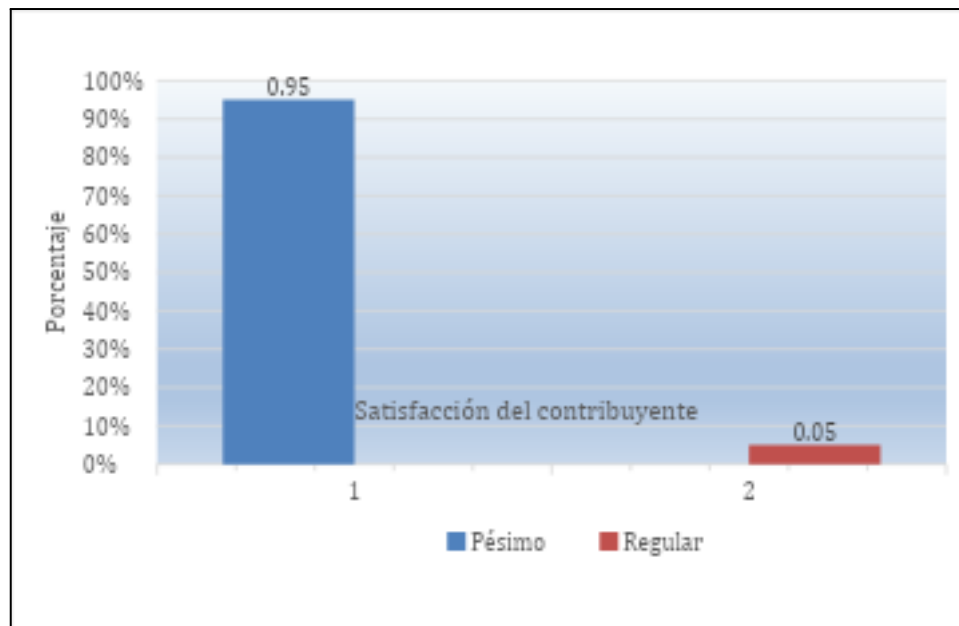


Figura 03: Aptitud tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente.

La tabla 3 Relata la aptitud tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente de las cuales de una muestra de 140 contribuyentes:

El análisis de la variable aptitud tributaria reveló que la mayoría de los contribuyentes encuestados se ubica en un nivel intermedio de desarrollo, (95.00%) exhibiendo una aptitud tributaria de categoría regular, mientras que una proporción minoritaria (5.00%) presentó una aptitud tributaria buena.

En relación con la variable satisfacción del contribuyente, los hallazgos evidenciaron una situación preocupante, dado que la gran mayoría de los encuestados (95.00%) manifestó experimentar un nivel de satisfacción pésimo respecto a los servicios tributarios brindados por la municipalidad. Únicamente una proporción reducida de contribuyentes (5.00%) reportó un nivel de satisfacción regular, sin que ningún participante alcanzará niveles superiores de satisfacción.

El análisis cruzado de ambas variables permitió identificar patrones de asociación específicos. Entre los contribuyentes que presentaron una aptitud tributaria regular (95.00% del total), el (95.00%) experimentaba niveles pésimos de satisfacción Finalmente, la totalidad de los contribuyentes con aptitud tributaria buena (5.00%) coincidió en expresar niveles regulares de satisfacción.

Al análisis estadístico se evidenció una χ^2 calculada de 140.000 siendo esta mayor a la χ^2 tabulada 3.8415 que nos indica que si hay relación entre la aptitud tributaria y la satisfacción del contribuyente, continuando para 1 grado de libertad se obtuvo un nivel $p=0.0000$ que nos indica que es significativa ya que dicho valor es menor a 0.05 que es el valor convencional. Estos resultados estadísticos proporcionan evidencia empírica suficiente para concluir que existe una relación estadísticamente significativa entre la aptitud tributaria y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de San Román durante el año 2026, aceptando la hipótesis planteada entre las variables estudiadas.

Contrastación de hipótesis

Ha. La aptitud tributaria está relacionada significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

Ho. La aptitud tributaria no está relacionada significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

	Significación asintótica		
	Valor	Grados de libertad	(bilateral)
Aptitud Tributaria	140.00	1	0.000

De acuerdo a los resultados estadísticos de la prueba chi cuadrada calculada, se evidencia que es superior al valor de la chi cuadrada tabulada, en la dimensión de cultura tributaria, donde, la probabilidad de error es menor al parámetro de 0.05, de ello se afirma que existe relación de dependencia entre las variables, que son la aptitud tributaria y la satisfacción del contribuyente por lo que acepta la hipótesis alterna.

Discusión

En el siguiente estudio se evidencia que los hallazgos evidenciaron una situación preocupante, dado que la gran mayoría de los encuestados (95.00%) manifestó experimentar un nivel de satisfacción pésimo dato similar a la investigación realizada por Julca (2022) quien evidenció que el 40.3% califica su satisfacción también en nivel medio.

Como tercer objetivo específico Estudiar la moralidad tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

Tabla 04: Moralidad tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente.

Moralidad tributario	Satisfacción del contribuyente				Total	
	Pésimo		Regular		n	%
	n	%	n	%		
Malo	46	32.86	0	0.00	46	32.86
Regular	60	42.86	2	1.43	62	44.29
Bueno	27	19.29	5	3.57	32	22.86
Total	133	95.00	7	5.00	140	100.00

Chi²C= 10.4370

Chi²T= 5.9915

Gl=2

p=0.0054

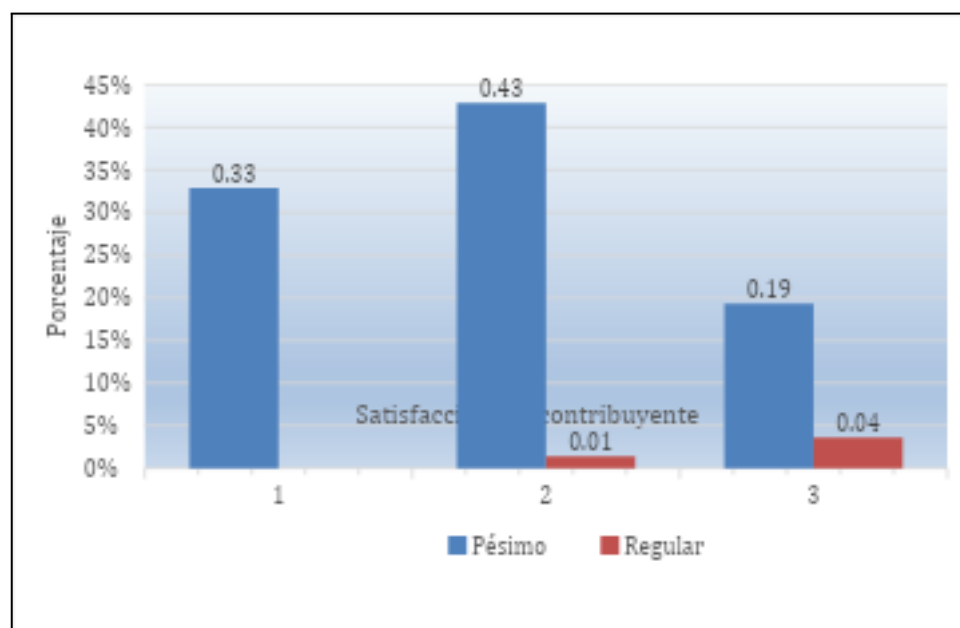


Figura 04: Moralidad tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente.

La tabla 4 Relata la moralidad tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente de las cuales de una muestra de 140 contribuyentes:

El análisis de la variable moralidad tributaria reveló que la mayoría de los contribuyentes encuestados se ubica en un nivel intermedio de desarrollo, (44.29%) exhibiendo una

moralidad tributaria de categoría regular. Por su parte, el (32.86%) demostró poseer una moralidad tributaria de nivel malo, mientras que una proporción minoritaria (22.86%) presentó una moralidad tributaria buena.

En relación con la variable satisfacción del contribuyente, los hallazgos evidenciaron una situación preocupante, dado que la gran mayoría de los encuestados (95.00%) manifestó experimentar un nivel de satisfacción pésimo respecto a los servicios tributarios brindados por la municipalidad. Únicamente una proporción reducida de contribuyentes (5.00%) reportó un nivel de satisfacción regular, sin que ningún participante alcanzará niveles superiores de satisfacción.

El análisis cruzado de ambas variables permitió identificar patrones de asociación específicos. Entre los contribuyentes que presentaron moralidad tributaria regular (44.29% del total), el (42.86%) experimentaba niveles pésimos de satisfacción, mientras que solamente el 1.43% reportó satisfacción regular. Respecto al grupo con moralidad tributaria mala (32.86% del total), se observó que el 32.86% manifestaba un nivel de satisfacción pésima. Finalmente, la totalidad de los contribuyentes con moralidad tributaria buena (22.86%), el (19.29%) experimentaba niveles pésimos de satisfacción, mientras que solamente el 3.57% reportó satisfacción regular.

Al análisis estadístico se evidenció una χ^2 calculada de 10.4370 siendo esta mayor a la χ^2 tabulada 5.9915 que nos indica que si hay relación entre la moralidad tributaria y la satisfacción del contribuyente, continuando para 2 grados de libertad se obtuvo un nivel $p=0.0055$ que nos indica que es significativa ya que dicho valor es menor a 0.05 que es el valor convencional. Estos resultados estadísticos proporcionan evidencia empírica suficiente para concluir que existe una relación estadísticamente significativa entre la moralidad tributaria y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de San Román durante el año 2026, aceptando la hipótesis planteada entre las variables estudiadas.

Contrastación de hipótesis

Ha. La moralidad tributaria está relacionada significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

Ho. La moralidad tributaria no está relacionada significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.

	Grados de Significación asintótica		
	Valor	libertad	(bilateral)
Moralidad Tributaria	10.437	2	0.005

De acuerdo a los resultados estadísticos de la prueba chi cuadrada calculada, se evidencia que es superior al valor de la chi cuadrada tabulada, en la dimensión de cultura tributaria, donde, la probabilidad de error es menor al parámetro de 0.05, de ello se afirma que existe relación de dependencia entre las variables, que son la moralidad tributaria y la satisfacción del contribuyente por lo que acepta la hipótesis alterna.

Discusión

En el siguiente estudio se evidencia que los contribuyentes encuestados se ubica en moralidad tributaria reveló que la mayoría de los contribuyentes encuestados se ubica en un nivel intermedio de desarrollo, (44.29%) exhibiendo una moralidad tributaria de categoría regular, dato similar con la investigación realizada por Benito & Mamani (2023) mostró que el 96.3% de los encuestados presentaba un cumplimiento tributario irregular.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que la cultura tributaria si está relacionada significativamente a la satisfacción del contribuyente en la municipalidad de San Román, 2026., ya que nos dio un nivel p. 0.0055, por lo que se acepta la hipótesis planteada. Así mismo se evidenció que el (75.71%) exhibiendo una cultura tributaria de categoría regular

SEGUNDA: Según la evaluación se evidenció que el conocimiento tributario está relacionado significativamente a la satisfacción del contribuyente en la municipalidad de San Román, 2026, ya que nos dio un nivel p. 0.0000, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

TERCERA: Se logró identificar que la aptitud tributaria está relacionada significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026, ya que nos dio un nivel p. 0.0054, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

CUARTA: Se estudió que la moralidad tributaria está relacionada significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026., ya que nos dio un nivel p. 0.0042, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda diseñar e implementar un programa continuo de educación tributaria dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de San Román, que incluya talleres presenciales, materiales didácticos de fácil comprensión, videos explicativos y campañas de difusión masiva. La educación tributaria fortalecerá la cultura tributaria que actualmente se encuentra en nivel regular (75.71%) y contribuirá a mejorar la percepción de los contribuyentes sobre el sistema tributario municipal..

SEGUNDA: Se sugiere: capacitar al personal en atención al cliente y cultura de servicio, reducir los tiempos de espera mediante la optimización de procesos, implementar sistemas de gestión de colas eficientes, mejorar la infraestructura y condiciones físicas de las instalaciones, establecer protocolos de atención estandarizados que garanticen un trato cortés y respetuoso, y crear un sistema de monitoreo continuo de la satisfacción del usuario con encuestas rápidas post-atención.

TERCERA: Se recomienda implementar y fortalecer plataformas digitales que permitan a los contribuyentes realizar sus trámites y pagos tributarios de manera virtual, reduciendo la necesidad de acudir presencialmente a las oficinas municipales.

CUARTA: Se recomienda implementar un portal de transparencia donde se publique periódicamente información detallada sobre la recaudación tributaria y su inversión en obras y servicios públicos, realizar audiencias públicas trimestrales para presentar avances en proyectos financiados con recursos tributarios, y desarrollar campañas de comunicación que muestren el impacto directo de los tributos en mejoras concretas de la ciudad.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, P., Salcedo, V., & Señalín, L. (2023). Impacto de la cultura fiscal en el cumplimiento de las obligaciones tributarias". Ecuador: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades.
- Baldeón, R. (2019). *Cultura tributaria y recaudación fiscal en las municipalidades distritales de Huancayo, 2018*. Universidad Nacional del centro del Perú.
- Barrientos, L., Huamani, J., & Huamani, K. (2022). "Cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno Ayacucho – 2021". Huancayo-Perú: Universidad Continental.
- Benito, G., & Mamani, M. (2023). "Cultura tributaria y su relación con el cumplimiento tributario en la Municipalidad Provincial de Sandia, Puno – 2023". Puno: Universidad Autónoma de Ica.
- Cedillo, A. (2022). *Cultura tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2021*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Chuquimajo, S., & Vargas, E. (2025). *Cultura Tributaria y el pago del Impuesto Predial de los contribuyentes del distrito de San Juan de Lurigancho*. Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Guevara, J. (2023). asociación entre la cultura tributaria y el incumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tocache. Tingo María-Perú: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Lao, B. (2023). *Calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2022*. Universidad Nacional de Ucayali.
- Mailan, N. (2023). *Cultura Tributaria y la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Provincia de Andahuaylas – Apurímac, 2022*. Universidad Autónoma del Perú.

- Martin, P. (2025). *La influencia de la cultura tributaria en el desarrollo financiero de los comerciantes del mercado Virgen de las Mercedes del distrito de Lurín en el año 2022*. Universidad Ricardo Palma.
- Mendoza, L. (2025). "Cultura tributaria y satisfacción del ciudadano con respecto al uso de tributos en la municipalidad provincial de San Miguel-Cajamarca, 2025". Cajamarca-Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Ochoa, Patiño, & García. (2023). *La cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Chilca – 2021*. Universidad continental.
- OECD y UNDP . ((2021-2024)). *Organisation for Economic Co-operation and Development & United Nations Development Programme*. National taxpayer perception study: Sri Lanka. UNDP.
- Prado, M. (2025). *Cultura tributaria y la recaudación de tributos en la municipalidad distrital de Carmen Alto, Ayacucho*. Universidad Católica de Trujillo - Benedicto XVI.
- Quiñonez , M., & Saltos , M. (2024). "*Cultura tributaria y su influencia en el cumplimiento del pago de impuestos de los comerciantes del mercado Nuevo Tarqui, Manta*". Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Quiza , R. (2023). *Sistemas de emisión electrónica en la satisfacción de los contribuyentes de la Región de Puno año 2022*. Universidad Nacional del Altiplano. Repositorio Institucional - UNAP.
- Reyes , F. (2024). *Cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024*. Universidad de Huánuco.
- Rios, S. (2022). "Cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali". Tingo Maria-Perú: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Rojas , P., & Delgado, B. (2023). *Cultura tributaria y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Lajas, 2022*. Universidad Nacional Autónoma de Chota.

- Rojas, L. (2024). "Calidad de atención que recibe el contribuyente y su relación con la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2023". Puno-Perú: Universidad Andina Nestor Caceres Velazques.
- Tirado, F., & Dias, K. (2023). *Cultura tributaria y evasión del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Chota, 2022*. Universidad Nacional Autónoma de Chota.
- Torres , K., & Cartolin , C. (2018). *La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria de Huancayo - 2016*. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Vargas, L., & Vásquez, J. (2022). "Tributación y su relación con la cultura tributaria en la Municipalidad Distrital de Tabalosos, año 2020". Tarapoto-Perú: Universidad Nacional de San Martín de Tarapoto.
- Vasconez, P., & Remache, D. (2025). *"La cultura tributaria y su influencia en los deberes formales de los contribuyentes del mercado Simón Bolívar de Riobamba, en el cantón Riobamba 2024"*,. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Vasquez, N. (2023). "Análisis de la cultura tributaria en personas naturales del cantón Durán",. Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana .
- Vasquez, T. (2021). *Incidencia de la cultura tributaria en el cumplimiento de pago de impuestos municipales en la municipalidad provincial de Alto Amazonas, 2020*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Zevallos , G. (2025). *Gestión tributaria y satisfacción del contribuyente en el distrito de Miraflores 2023*. Universidad San Ignacio de Loyola.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

CULTURA TRIBUTARIA RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN, 2026						
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿La cultura tributaria está relacionada a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026?	Determinar si la cultura tributaria está relacionada a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.	La cultura tributaria está relacionada significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.	Cultura Tributaria	Conocimiento Tributario	Tributación Impuestos Ruc	<p>Tipo:</p> <p>La investigación es correlacional, observacional y prospectiva.</p> <p>Diseño:</p> <p>Esta investigación seguirá un diseño no experimental transversal.</p> <p>Población y muestra.</p> <p>Población:</p> <p>Se tomará un promedio según datos estadísticos asisten al lugar un aproximado de 220 personas por mes.</p> <p>Muestra:</p> <p>En este caso se trabajará con 140 contribuyentes que asisten al servicio del GAT de la municipalidad de San Román.</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específico	Hipótesis Específicas		Aptitud Tributaria	Deber Tributario	
¿El conocimiento tributario está relacionado a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026?	Evaluar el conocimiento tributario relacionado a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.	El conocimiento tributario está relacionado significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.		Moralidad Tributaria	Sanción Tributaria	
¿La aptitud tributaria está relacionada a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026?	Identificar la aptitud tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.	La aptitud tributaria está relacionada significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.			Trato Municipal	
¿La moralidad tributaria está relacionada a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026?	Estudiar la moralidad tributaria relacionada a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.	La moralidad tributaria está relacionada significativamente a la satisfacción del contribuyente de la municipalidad de San Román, 2026.			Ejecución Tributaria	
			Satisfacción Del Contribuyente	Satisfacción del contribuyente	Asesoramiento Tributario	
					Responsabilidad Tributaria	
					Rendimiento percibido	
					Expectativas	

Anexo 02: Instrumentos

Cuestionario de Cultura Tributaria

Dimensión: Conocimiento tributario

Cuestionario de cultura tributaria			
Conocimiento Tributario			
	ITEMS	No	Si
1	Tributo es el pago obligatorio establecido por ley hacia una entidad pública		
2	Los impuestos son un tipo especial de tributo		
3	Si no se paga los impuestos, el estado sigue funcionando.		
4	Los tributos los crea el Ministerio de Economía y Finanzas.		
5	Para el 2025 el valor de la UIT es S/. 5350.00		
6	RUC significa: Registro Único de Contabilidad		
7	El impuesto predial lo recauda la SUNAT		
8	La SUNARP es un bien público		
9	Los tributos sirven para satisfacer las necesidades públicas		

Marcar según su opinión

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo"

Cuestionario de Cultura Tributaria

Dimensión: Aptitud tributaria

Cuestionario de cultura tributaria						
Cuestionario de Aptitud tributaria						
	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Todos debemos pagar nuestros impuestos, en forma justa y equitativa					
2	Desearía que el municipio sancione a los contribuyentes que no pagan el impuesto predial					
3	Me sentiría bien si supiese en qué gasta el municipio los impuestos que pagamos					
4	Desearías que le municipio nunca aumente los impuestos que pagamos					

Cuestionario de cultura tributaria					
Cuestionario de Aptitud tributaria					
5	Valoro la importancia de pagar impuestos				
6	Me siento mal cuando no pago mis impuestos oportunamente				
7	Soy de los que acata la ley y la autoridad, respeto los deberes y derechos, tanto propios como ajenos				
8	Amo a mi patria, respeto sus tradiciones y historia, estoy dispuesto a defender su integridad en función del bien común				
9	Los trabajadores del municipio trabajan con honestidad, honradez y justicia.				

Cuestionario de Cultura Tributaria

Dimensión: Moralidad Tributaria

Cuestionario de cultura tributaria						
Cuestionario de Moralidad Tributaria						
	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Si tuviera la oportunidad, no pagaría mis impuestos al municipio					
2	Mi primera prioridad con el municipio es pagar en forma puntual mis impuestos					
3	Guardar en forma ordenada mis comprobantes de pago de mis impuestos que pago.					
4	Por mi propia voluntad me acerco al municipio para pagar mis impuestos					
5	Ante los funcionarios del municipio le doy información verídica					
6	Oriento a mis familiares a que cumplan con sus obligaciones con el municipio					
7	En las compras que realizó en la calle me gusta pedir siempre comprobante de pago					
8	Estoy dispuesto a realizar labores gratuitas para mejorar el municipio					
9	Doy oportunidad a mis familiares para que ellos paguen los impuestos en el municipio					

Cuestionario de Nivel de satisfacción						
Rendimiento percibido						
	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que existe en el área de servicios al ciudadano siempre están dispuestos a ayudarlo desde que llega hasta que salen?					
2	¿considera usted que cuando un ciudadano que tiene un problema, el área de servicios al					

Cuestionario de Nivel de satisfacción						
Rendimiento percibido						
	contribuyente muestra interés en orientarlo para darle solución?					
3	¿considera usted que los servidores informan de manera detallada todo lo que tiene que hacer el usuario para no tener posteriores dificultades?					
4	¿considera usted que los servidores del área de servicios al contribuyente ofrecen un rápido servicio a los usuarios?					
5	¿considera usted que los colaboradores despejan sus dudas planteadas?					
6	¿considera usted que el área de servicios al contribuyente entiende las necesidades específicas de los ciudadanos?					
7	¿considera usted que la información recibida da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios?					

Cuestionario de Nivel de satisfacción						
Expectativas						
	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿considera usted que el servicio brindado por los colaboradores del área de orientación al contribuyente?					
2	¿considera usted que la información brindada por los servidores del área de servicios al contribuyente se adapta a las necesidades de los ciudadanos?					
3	¿considera usted que existe un buen desempeño de la labor realizada por el personal?					
4	¿considera usted que es tolerable el tiempo de espera para ser atendido?					
5	¿considera usted que el personal que lo atendió estaba presentable?					
6	¿considera usted que hay personal suficiente para brindar una atención personalizada?					
7	¿considera usted que los servidores del área de servicios al contribuyente del SATT están capacitados y actualizados en atención al público?					

Anexo 03: Validación de instrumentos por juicio de expertos

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS PERSONALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto : HUGO YUCRA LAURA
 1.2. Grado Académico : CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
 1.3. Cargo o Instrucción donde labora : JEFE DE ESTUDIO CONTABLE
 1.4. Título de investigación : CULTURA TRIBUTARIA RELACIONADA A LA
 SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMAN, 2026.
 Autor del Instrumento : Bach. KAREN BEDSY TICONA QUISPE
 1.5. Nombre del Instrumento : Cuestionario de cultura tributaria.

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
12. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables					X
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
14. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica					X
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de estudio					X
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					X
17. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					X
18. COHERENCIA	Entre las variables y dimensiones					X
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación de teorías					X
Sub total						200
Total						200

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL x 0.2): 200

VALORACIÓN CUALITATIVA : Excelente

OPINIÓN APLICABILIDAD: Excelente, Aplicar

Lugar y fecha:


 CPC HUGO YUCRA LAURA
 MAT. N° 4104
 COLEGIO DE CONTADORES PUBLICOS DE PUNO

Firma del experto

Nombre: HUGO YUCRA LAURA
 DNI: 48483858

Tuliza ; 11-03-2026

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS PERSONALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto : BLADIMIR IRENEO VILCA VILCA
 1.2. Grado Académico : CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
 1.3. Cargo o Instrucción donde labora : JEFE DE ESTUDIO CONTABLE
 1.4. Título de investigación : CULTURA TRIBUTARIA RELACIONADA A LA
SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMAN, 2026.
 Autor del Instrumento : Bach. KAREN BEDSY TICONA QUISPE
 1.5. Nombre del Instrumento : Cuestionario de Nivel de Satisfacción

II. ASPECTOS A EVALUAR

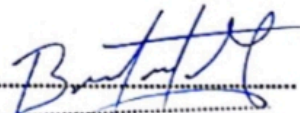
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
12. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables					X
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
14. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica					X
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de estudio					X
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					X
17. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					X
18. COHERENCIA	Entre las variables y dimensiones					X
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación de teorías					X
Sub total						200
Total						200

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL x 0.2): 200

VALORACIÓN CUALITATIVA : Excelente

OPINIÓN APLICABILIDAD: Excelente, Aplicar

Lugar y fecha:.....


 CPC. BLADIMIR IRENEO VILCA VILCA
 MAT. N° 3113
 COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUÑO

Firma del experto

Nombre: BLADIMIR I. VILCA VILCA

DNI. 70323947

Juliaca, 11-03-2026

Anexo 05: Evidencia fotográfica



ingresando al servicio de Gerencia de Administración tributaria



Indicando a los contribuyentes sobre la investigación y que importancia tendrá si colabora con su participación



Realizando la encuesta a un contribuyente mientras espera ser atendido



Encuestando a un contribuyente mientras espera para realizar su pago