



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Melbi Visalot Fernandez

ASESOR:

Dr. Gustavo Ramírez García

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

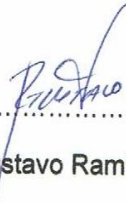
TARAPOTO – PERÚ

2016



.....
Dra. Nora Nieto Penadillo
Presidente

.....
Dr. Armando Figueroa Sánchez
Secretario



.....
Dr. Gustavo Ramírez García
Vocal



.....
Dr. Aledino Panduro Salas
Accesitario

DEDICATORIA

A mis padres Ramiro y Flor, por el apoyo incondicional que me brindan, quienes con paciencia, amor y dedicación han hecho posible mi superación personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Visalot Fernandez Melbi, estudiante del Programa Doctorado en Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 45825624, con la tesis titulada *“Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016”*.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi auditoria
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto-plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos físicos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad César Vallejo.

Tarapoto, Diciembre del 2016



.....
Melbi Visalot Fernandez

DNI N° 45825624

PRESENTACIÓN

La investigación “Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016”, donde se buscó como establecer el grado de relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, para un mejor entendimiento la investigación se presentó por capítulos, tales como:

Capítulo I: el cual comprende la introducción, dentro del cual se desarrolla la realidad problemática, los trabajos previos, teorías relacionadas la tema, la formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos.

Capitulo II: en este capítulo se describe la metodología de la investigación, tales como: diseño de investigación, variables y operacionalización del mismo, población y muestra trabajada, técnicas e instrumentos, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

Capitulo III: comprende los resultados de la investigación de acuerdo a los objetivos planteados, tales resultados se presentan en tablas y figuras, con su respectiva interpretación.

Los capítulos IV, V y VI: comprenden la discusión de los resultados, conclusiones de la investigación y las recomendaciones respectivamente.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestría en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Melbi Visalot Fernandez

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD..... | v |
| PRESENTACIÓN..... | vi |
| ÍNDICE..... | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | ix |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | x |
| RESUMEN..... | xi |
| ABSTRACT..... | xii |
| I.INTRODUCCIÓN..... | 13 |
| 1.1.Realidad problemática..... | 13 |
| 1.2.Trabajos previos..... | 14 |
| 1.3.Teorías relacionadas al tema..... | 18 |
| 1.4.Formulación del problema..... | 28 |
| 1.5.Justificación del estudio..... | 29 |
| 1.6.Hipótesis..... | 30 |
| 1.7.Objetivos..... | 31 |
| II.MÉTODO..... | 33 |
| 2.1.Diseño de estudio..... | 33 |
| 2.2.VARIABLES – Operacionalización..... | 33 |
| 2.3.Población y muestra..... | 35 |
| 2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 35 |
| 2.5.Métodos de análisis de datos..... | 36 |
| 2.6.Aspectos éticos..... | 38 |
| III.RESULTADOS..... | 39 |
| IV.DISCUSIÓN..... | 49 |

| | |
|---|----|
| V.CONCLUSIONES | 53 |
| VI.RECOMENDACIONES | 55 |
| VII.REFERENCIAS | 56 |
| ANEXOS | 60 |
| Anexo 01: Matriz de consistencia..... | 61 |
| Anexo 02: Cuestionario sobre Gestión administrativa | 63 |
| Anexo 03: Cuestionario sobre cultura tributaria..... | 65 |
| Anexo 04: Ficha de Validación de los Instrumentos | 66 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 01: Resultados de gestión administrativa en su dimensión planeación..... | 39 |
| Tabla 02: Resultados de gestión administrativa en su dimensión organización ... | 40 |
| Tabla 03: Resultados de gestión administrativa en su dimensión dirección..... | 42 |
| Tabla 04: Resultados de gestión administrativa en su dimensión control | 43 |
| Tabla 05: Resultados de la gestión administrativa | 44 |
| Tabla 06: Resultados de Cultura Tributaria | 45 |
| Tabla 07: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra | 47 |
| Tabla 08: Prueba de correlación de Rho-Spearman | 47 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Grafico 1. Dimensión planeación de la gestión administrativa | 39 |
| Grafico 2. Dimensión organización de la gestión administrativa | 41 |
| Grafico 3. Dimensión dirección de la gestión administrativa | 42 |
| Grafico 4. Dimensión control de la gestión administrativa | 43 |
| Grafico 5. Gestión administrativa | 44 |
| Grafico 6. Cultura Tributaria | 46 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo por finalidad el establecer el grado de relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, para ello se trabajó bajo un diseño de investigación descriptivo correlacional, contando con una muestra concerniente a sesenta y siete pobladores del distrito de Nueva Cajamarca durante el periodo 2016. A estas personas se les aplicaron unos cuestionarios con el fin de evaluar su percepción sobre la primera variable y poder establecer su nivel de cultura. Luego del procesamiento y descripción de los resultados se llegó a establecer que existe una relación significativa en cuanto a la Gestión administrativa y la Cultura Tributaria, ello debido a que el valor de la sig. Es de 0.000, así mismo, dicha correlación es catalogada como positiva considerable, pues el valor del coeficiente de correlación es igual a 0.703. Así mismo, se llegaron a dar con las siguientes conclusiones: Al analizar la dimensión planeación de la gestión administrativa en base a la percepción de los pobladores del distrito de Nueva Cajamarca, se llegó a establecer que esta es inadecuada, pues los pobladores sostienen que se evidencia descoordinación en cuanto a las cobranzas que se efectúan, una falta de capacitación en el personal, la falta de información por parte del personal, etc. En cuanto a la dimensión organización, esta resulta también ser inadecuada, debido a que los pobladores perciben que las instituciones no se organizan ni coordinan las actividades que deben de desarrollar, así como el hecho de que las reuniones que efectúan no son provechosas para los fines tratados. Las instituciones (SAT y la Municipalidad), no direcciona bien los objetivos y las metas a donde desean llegar por lo que sus colaboradores en encuentran perdidos a la hora de efectuar una consulta. En cuanto al control se refiere, este es inadecuado ya que no se evidencia mayor supervisión o monitoreo en el desarrollo de las actividades de los colaboradores. Los colaboradores del distrito de Nueva Cajamarca presentan un nivel bajo de cultura tributaria, ocasionada por la falta de confianza con las entidades encargadas del cobro, y por la percepción de que no se está pagando de forma justa los impuestos.

Palabras clave: Gestión administrativa – cultura tributaria

ABSTRACT

The purpose of the present investigation was to establish the degree of relationship between administrative management and tax culture, in the District Municipality of Nueva Cajamarca, in 2016, for this purpose we worked under a descriptive correlational research design, with a sample concerning Sixty-seven residents of the district of Nueva Cajamarca during the period 2016. These people were given questionnaires in order to evaluate their perception of the first variable and to be able to establish their level of culture. After the processing and description of the results, it was established that there is a significant relationship with respect to Administrative Management and the Tax Culture, due to the fact that the value of sig. Is 0.000, likewise, this correlation is classified as positive, because the value of the correlation coefficient is equal to 0.703. Likewise, the following conclusions were reached: In analyzing the planning dimension of administrative management based on the perception of the residents of the district of Nueva Cajamarca, it was established that this is inadequate, since the inhabitants maintain that Evidence of lack of coordination in terms of collections, lack of training of staff, lack of information by staff, etc. As for the organizational dimension, this is also inadequate, because the inhabitants perceive that the institutions are not organized and coordinate the activities that they must develop, as well as the fact that the meetings they carry out are not useful for the purposes Treated. The institutions (SAT and the Municipality) do not target well the objectives and the goals to where they want to arrive so that their collaborators find themselves lost when making a consultation. As far as control is concerned, this is inadequate since there is no evidence of greater supervision or monitoring in the development of employees' activities. The employees of the district of Nueva Cajamarca have a low level of tax culture, caused by a lack of trust with the entities in charge of collection, and by the perception that taxes are not being paid fairly.

Key words: Administrative management - tax culture

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Es necesario reconocer que, en la actualidad la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca tiene un deficiente sistema de administración tributaria, debido principalmente que en gestiones anteriores poco se preocuparon en desarrollar o potenciar el Servicio de Administración Tributaria, la institución carece de procedimientos que permitan determinar las deudas sobre base presunta en el caso que el contribuyente ha incurrido en causales que muestran un indicio de evasión tributaria, lo cual genera un proceso de fiscalización ineficiente, que el contribuyente se niega a declarar y/o rectificar determinando correctamente su deuda tributaria y por tal circunstancias no permiten la determinación de la deuda, razón por la cual la administración tributaria se ve dificultada y delimitada su facultad de fiscalización y determinación del impuesto predial, a través de la cual se captan los recursos necesarios para que puedan cumplir con sus fines y objetivos en favor de sus comunidades. Asimismo, a ello se suma la falta de infraestructura y de personal idóneo para el desarrollo de las funciones propias de la Administración Tributaria.

En principio implicaría analizar los diferentes tipos de recaudación tributaria que ejecuta el SAT (Impuesto, Predial, Impuesto Vehicular, Impuesto de Alcabala), lo cual complicaría el análisis, dado que cada impuesto implica un manejo de la recaudación diferente. Es por ello que, para analizar los efectos positivos de una adecuada gestión administrativa en el SAT y el logro de un objetivo institucional en particular, es decir de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, la investigación se limitará sólo al análisis de la cultura tributaria de sus ciudadanos, identificando al detalle las particularidades de su accionar.

Por lo tanto, la presente investigación pretende demostrar los efectos que genera la percepción actual de los pobladores frente a la Gestión Administrativa que desarrolla la Institución, en el resultado final y resultados

parciales de la Cultura Tributaria en el distrito de Nueva Cajamarca periodo 2016.

1.2. Trabajos previos

A Nivel Internacional:

Chiliquinga (2013), en su tesis "*La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán*". Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán. Ecuador. El autor al culminar con su investigación, concluye que las políticas actuales del gobierno central son de promoción, de ayuda y de apoyo a la producción nacional con el lema "primero lo nuestro", oportunidad que no se aprovecha en el sector textil, no cuentan con un asesoramiento oportuno, eficiente y profesional sobre las estrategias de gestión administrativa y operativa que favorezca al cumplimiento de los objetivos y misión empresarial.

En el proceso administrativo y financiero de las empresas no se han dinamizado procesos de manejo de talento humano, no se cuenta con un sistema de control en las áreas administrativa y financiera de las empresas, lo que ocasionan prácticas permanentes sin optimizar recursos. No existe una preparación continua por competencias de los trabajadores textiles por parte de las mismas empresas, además la PYMES no pertenecen a la cámara de comercio de la ciudad de Tulcán, y no se han afiliado a gremios o conformado asociaciones para alcanzar beneficios corporativos en común, privándolas de contar con propuestas para la implementación de un modelo de gestión administrativa, que promueva eficiencia y eficacia en los procesos de gestión empresarial.

Hernández (2011), en su tesis "Análisis de la cultura tributaria y su incidencia en la planificación fiscal de la empresa "inversiones Vadami, C.A.". universidad de Oriente Núcleo Sucre. Curapano. Venezuela. Llego a concluir que un adecuado manejo y administración de los tributos, el cual consiste conocer a fondo, todo y cada uno de los elementos de la planificación fiscal

utilizados y las normativas que lo rigen a los tributos, lo cual logra tener aspectos positivos que son beneficiosos para la empresa se ven reflejados en la cancelación de los tributos en concordancia con los tiempos establecidos, asimismo se consideran dentro de la cultura tributaria, tales como: el pacto social, una sociedad como proyecto, información-conocimiento y participación, todos estos se ven reflejados en la empresa de forma eficiente, tomando en cuenta la incidencia de este proceso en los aspectos sociales y económicos.

Asimismo en relación al papel protagónico que debe cumplir con sus obligaciones tributarias, que le permita cumplir eficientemente sus objetivos y metas establecidas, es por ello necesario conocer las normas tributarias para el cumplimiento adecuado de estas, ya que se ha observado que cuando se conoce con mayor profundidad las normas tributarias y las ventajas de esta, mayor cumplimiento tienen las empresas.

Romero y Vargas (2013), en su tesis “La cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones en los comerciantes de la bahía “mi lindo milagro” del cantón milagro”. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador. Llego a concluir que en la actualidad el servicio de Rentas Internas tiene espacio físico suficiente dentro de sus instalaciones, sin embargo no se ha trabajado en concientizar a los contribuyentes sobre la cultura tributaria, ya sea por medio de publicaciones u otros fuentes, sin embargo se llevan unas cuantas capacitaciones durante el año, pero se recalca que éstas no incitan o involucran a la población estudiada para obtener información tributaria, ya que los comerciantes de la bahía poseen poca cultura tributaria, donde la mayoría no cumple con sus obligaciones tributarias.

Asimismo las estrategias planteadas no están generando a la generación de Cultura Tributaria y a mejorar en gran parte la calidad de información en cada uno de los ciudadanos acerca de los impuestos, deberes-derechos como futuros contribuyentes y el rol importante que el Estado desempeña dentro de la sociedad de tal forma que la tributación no solamente consiste

en ser una obligación legal que tiene que asumir todo ciudadano, más bien debe ser un acto cívico que beneficie a su entorno. Para que el Estado asuma y retribuya mejor sus obligaciones, la persona debe asumir también su responsabilidad de pagar impuestos

Juna y Arias (2011), en su tesis “Plan de Mejora de la Gestión Administrativa, a Través de la Auditoría de Gestión del Patronato del Gobierno Provincial de Chimborazo para el Periodo 2011”. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Ecuador. Donde el autor concluye en que la puesta en práctica del Plan de mejora propuesta, les permitirá tener un mejor control a través de la auditoría de gestión señalando de forma clara y precisa los procedimientos que deben seguir sus autoridades, así como aplicar las medidas preventivas. Por otro lado la auditoría de Gestión les permitirá evaluar la eficiencia, eficacia en el logro de objetivos, además de mantener un adecuado control interno y manejo de sus recursos. Así mismo su trabajo sirvió de apoyo y guía en la toma de decisiones de los principales funcionarios, orientados al esfuerzo en línea con los objetivos perseguidos por el departamento.

A Nivel Nacional:

Tejada (2014), en su tesis “*Gestión Administrativa y su Mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*”. Universidad Nacional del Callao. Lima. Perú. El autor concluye que: La toma de decisión, capacitación y modernización administrativa no son conocidas en el ámbito interno (trabajadores), solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza. 55.91 %. La Toma de decisiones no se ha constituido en un instrumento importante en la Gestión Gerencial Regional y siendo una función estratégica requiere para su aplicación el aporte de las ciencias de la conducta humana orientado a innovar, optimizar el fortalecimiento de la administración. La modernización administrativa como proceso de innovación solo es conocida a nivel de funcionarios y personal de confianza, apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión.

Mogollón (2014) en tesis “Nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012 para mejorar la recaudación pasiva de la región Chiclayo”. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Concluyo que el nivel de la cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo, estas no llevan arraigado su obligación de pago de tributos, donde la gran mayoría de los entrevistados en la investigación tienen una percepción negativa de la administración tributaria, donde se llegó a determinar que los comerciantes de la ciudad poseen una baja cultura tributaria, ya que no están dispuestos a cumplir con sus obligaciones tributarias porque perciben que el Estado no cumple con sus funciones adecuadamente, está por esta razón la gran mayoría de los comerciantes no cumplen con sus obligaciones tributarias, ya que sienten que la administración tributaria no hace nada con los tributos recaudados.

Burga (2015), en su tesis “Cultura tributaria y obligaciones tributarias en las empresas comerciales del emporio Gamarra, 2014”. Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú. Concluye que una de las razones por la que las empresas comerciales no cumplen con sus obligaciones tributarias en nuestro país, es por la falta de una atención adecuada de la conciencia tributaria, sumado a ello la falta de sensibilización de los contribuyentes, generando que los contribuyentes incurran en infracciones y sanciones por parte de la administración tributaria, es por ello que se evidenció la poca cultura tributaria que poseen los comerciantes de Gamarra en cuanto a sus obligaciones tributarias, donde los comerciantes tienden hacia la informalidad, generalmente porque consideran poca legitimidad a las instituciones recaudadoras de tributo.

Espinosa (2013), en su tesis “El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos”. Universidad de San Martín de Porres. Perú. EL trabajo estuvo aplicado bajo el tipo aplicado, porque debido a que los alcances de esta investigación son más prácticos, más aplicativos y se sustentan a través de normas y de

instrumentos técnicos de recopilación de información, con una muestra que constó de 74 funcionarios las Gerencias Municipales de Chorrillos. El autor concluyó que los objetivos del control interno no afectan a la gestión administrativa de la organización objeto de estudio, así como el planeamiento no es de ayuda y los procedimientos que se utilizan como parte del control interno no optimizan la dirección del objeto de estudio.

Quichca (2012). En su tesis denominado “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú. Donde le autor concluyó en la existencia de una relación significativa entre las la gestión administrativa y el desempeño docente, ya que se obtuvo un $\chi^2 = 63.8$, con una $p=0.000 < 0.05$, la mayoría de estudiantes calificaron como buena gestión administrativa al 16.13%, por lo que el investigador comprobó que no es muy buena, de similar forma concluyó que existe un no muy buen desempeño docente. Que en su conjunto determinan una relación significativa al 79% de incidencia de la gestión administrativa sobre el desempeño docente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Gestión administrativa

La administración mantiene una misma acepción bajo diferentes palabras o términos, es así que a continuación se presentan algunas definiciones concernientes a la misma:

Robbins y DeCenzo (2009, p. 457), menciona que la administración constituye el proceso por medio de cual se buscan conseguir que se lleven a cabo determinadas actividades, de forma eficiente y efectiva, haciendo uso para ello, a otras personas (colaboradores). La buena administración implica el alcanzar las metas y los resultados de la forma más eficiente posible, por medio de una serie de procesos (Ver Figura N° 1).

Amaru (2009, p. 04), sostiene que la administración es un proceso por medio del cual se toman decisiones concernientes a los objetivos y metas, para el adecuado uso de los recursos con los que se cuenta. El proceso administrativo se encuentra basado en tipos de decisiones, comúnmente denominados como proceso o funciones, estos son la planeación, la organización, el liderazgo, la dirección y el control.

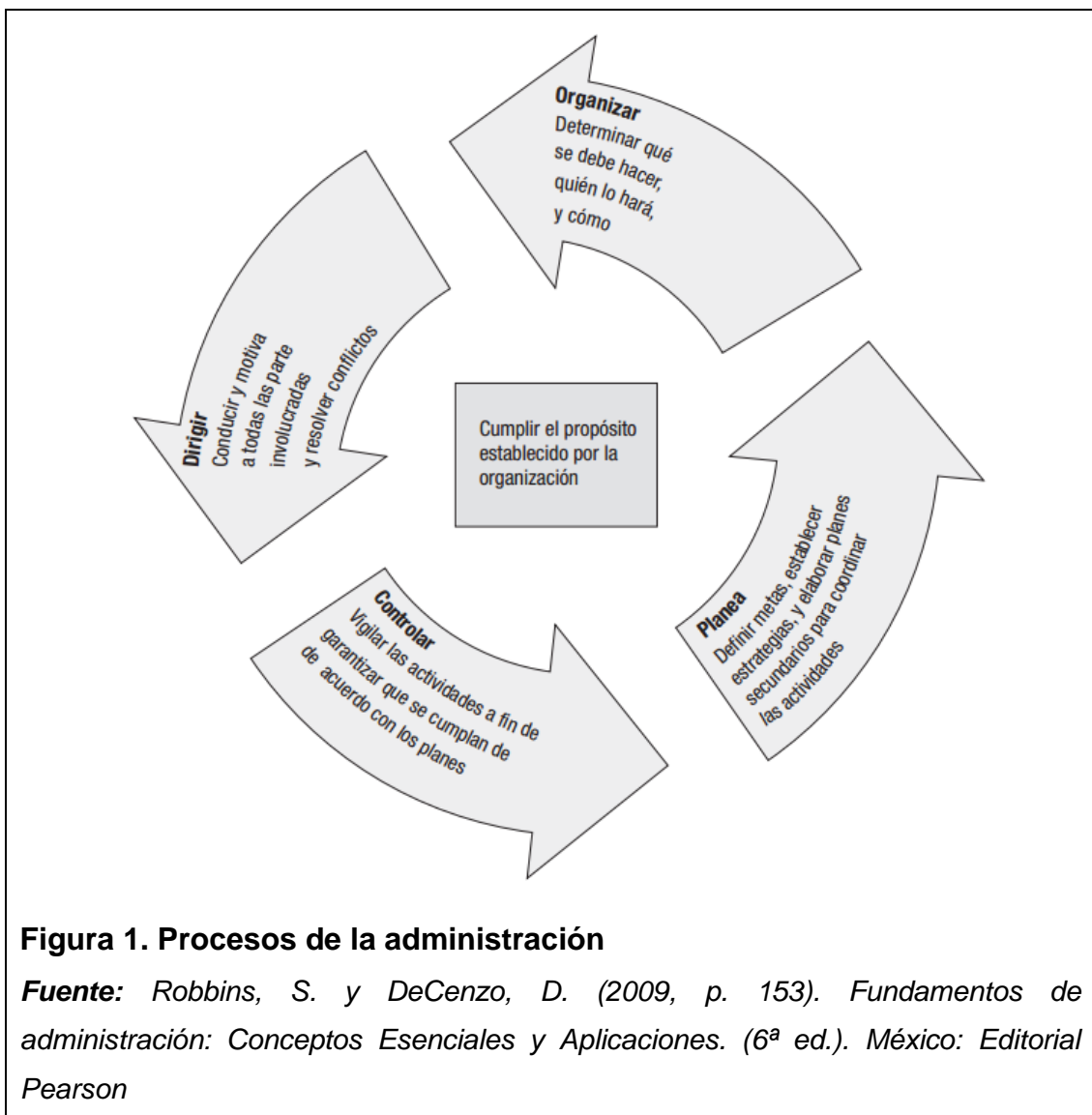


Figura 1. Procesos de la administración

Fuente: Robbins, S. y DeCenzo, D. (2009, p. 153). *Fundamentos de administración: Conceptos Esenciales y Aplicaciones*. (6ª ed.). México: Editorial Pearson

Amaru (2009, p. 04), menciona que la administración en la actualidad depende mucho de la competitividad del personal, la interdependencia, el manejo de tecnologías de la información, así como el poder tener un enfoque hacia el cliente, cuidando siempre el medio ambiente, entre otros.

Para Koontz, Weihrich y Cannice (2012 p. 167), la administración es un proceso gracia al cual, es posible diseñar y mantener un determinado ambiente, dentro del cual trabaja un conjunto de individuos con el fin de alcanzar metas específicas de forma efectiva. Las funciones de la administración son cinco, parte por la planificación, posterior a ello la organización, la integración del personal, la dirección y finalmente el control.

Evaluación de la gestión de la administración

La gestión de la administración obedecerá a la teoría de Koontz, Weihrich y Cannice (2012, p.175), quienes proporcionan las funciones, elementos o pilares necesarios para llevar a cabo la evaluación, sin embargo, dicha teoría será adaptada a las necesidades de la investigación, omitiendo algunos de los elementos mencionados. Es así que tenemos que la gestión de la administración se llevara por medio del estudio de la planeación, organización, dirección y control:

Planeación. Constituye el proceso de selección de misiones así como de objetivos, así como de las acciones necesarias para poder lograrlos; lo anterior requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas. En función a lo mencionado por Koontz, Weihrich y Cannice (2012, p.176), se pueden identificar los siguientes indicadores:

- **Misiones.** Constituye la función a tarea básica que delimita la institución y que la caracteriza del resto de organizaciones. Las misiones que se establezcan deben encontrarse acorde con el giro de negocio o la actividad de la institución. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.176).
- **Objetivos.** Constituye el fin hacia el cual apunta las actividades que realiza la institución. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.176).
- **Políticas.** Constituye las declaraciones, afirmaciones e interpretaciones que efectúa la institución, las cuales orientan a reflexiones sobre la toma de decisiones. Así mismo, las políticas determinan la forma en la que de laborar un colaborador. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.177).

Organización. Supone una estructura intencional y formal de funciones o puestos. En esta obra el término general se utiliza para referirse a una estructura formal de funciones, aun cuando en ocasiones se refiera a una empresa. En base a lo evaluado por Koontz, Weihrich y Cannice (2012, p.177), se presentan los siguientes indicadores:

- **Organización formal.** Es una estructura intencional de funciones en una empresa formalmente organizada; sin embargo, catalogar a una organización como formal no significa que haya algo, o bien inherentemente inflexible, o bien que la confine en exceso. Para que un gerente pueda organizar adecuadamente la estructura debe aportar un ambiente en el que el desempeño individual (presente y futuro) contribuya de la manera más efectiva a las metas del grupo. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.178).
- **Organización informal.** Es una red de relaciones interpersonales que surgen cuando los individuos se asocian entre sí; de este modo, las organizaciones informales (que no aparecen en el organigrama) podrían incluir el grupo del taller de máquinas, los asignados al sexto piso, el grupo que juega boliche el viernes por la noche y los que se reúnen a tomar el café por las mañanas. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.178).

Dirección. Es el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. Como mostrará el análisis de esta función, es en esta área que las ciencias del comportamiento hacen su principal contribución a la administración. Koontz, Weihrich y Cannice (2012, p.178), los indicadores a emplear son los siguientes:

- **Motivación.** La motivación es muy importante en una organización, ya que genera un adecuado clima y ambiente saludable de trabajo. Es por ello que la persona encargada de dirigir a su equipo humano, debe de hacer todo para mantenerlos motivados. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.178).

- **Comunicación.** La comunicación supone la capacidad para transmitir un mensaje en el que ambas partes (tanto emisor como receptor) participen, de forma tal que se genere un entendimiento mutuo. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.179).

Control. Es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear. Sin objetivos y planes, el control no es posible porque el desempeño debe medirse frente a los criterios establecidos. De lo mencionado por Koontz, Weihrich y Cannice (2012, p.179), se desprenden algunos indicadores que serán trabajados en la presente investigación, tales como:

- **Medición del desempeño.** Es el proceso por medio del cual, un encargado o supervisor se encarga de evaluar el desempeño que presentan los colaboradores de la institución al realizar sus trabajos diarios. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.179).
- **Corrección de desviaciones.** Constituye el proceso por medio del cual una persona modifica sus planes en función a las circunstancias, que contribuya a la obtención del objetivo o meta fijada. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.179).

Cultura tributaria

Balseca (2012, p. 13), manifiesta que la cultura tributaria, es por muchas vista como una obligación o un deber de nuestra conciencia, pues esa ha sido la forma cultural que nos han inculcado desde pequeños. Estos pensamientos, se relacionan con la convivencia diaria de la persona, por lo que se ha podido generalizar. La cultura tributaria, se encuentra íntimamente ligada con los valores, pues, su cumplimiento se encuentra dada por la coacción de las leyes tanto en materia penal, civil, policial, etc.

Timaná y Pazo (2014, p. 45), quienes citan a lo mencionado por la Maksvytienė y Šinkūnienė en 2012, al mencionar que la cultura tributaria es un fenómeno social que se evidencia y presenta por medio de aquellas

personas que participan en la generación de un determinado sistema tributario, el mismo que llega a ser perceptible, a través de su actitud por medio del sistema de impuestos establecido.

Estévez y Esper (2012, 68), mencionan que la cultura tributaria (Como conjunto de valores y costumbre) es el reflejo de la cultura pública. Dicho de otra forma, es el conjunto de elementos conformados por los valores, las normas, las ideas, y demás actitudes que presenta un ciudadano, en torno a los impuestos.

Rodríguez (2011, p. 192), menciona que la cultura tributaria, es todo aquello que las personas recuerdan sobre el pago de los impuestos, en relación a todo lo que se les fue enseñado, pero, sin embargo, en determinado momento llegaron olvidar, generando una reacción sobre lo que recuerdan, dicen y hacen.

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT (2012, p. 169), refiere que la cultura tributaria, también conocida como conciencia tributaria, es la disposición de pago que presenta una persona frente a la imposición impuesto, frente a las costumbres y valores que este ha desarrollado a lo largo de su vida.

Factores que influyen en la cultura tributaria

Los factores que influyen o inciden en el comportamiento de los pobladores y la generación de la cultura tributaria, son diversos, por lo que a continuación se presentan algunas de las posiciones de algunos autores citados por Timaná y Pazo (2014, p. 49):

Rahmani y Fallahi (2012, p. 50), llegaron a evidenciar y demostrar que existe una relación inversamente proporcional entre la democracia y la corrupción; De esta manera, el escenario ideal para todo gobierno sería el de mayor democracia con menor grado de corrupción, ya que esto generaría en las personas (contribuyentes), un sentimiento de que los impuestos contribuyen

con el financiamiento de bienes y obras públicas, sintiéndose impulsado entonces, a cumplir con sus obligaciones fiscales.

Por su parte, autores como Maksvytienė & Šinkūnienė (2012, p. 148), presentan una figura (Ver Figura N°01) en el que se muestran los factores específicos que influyen en la cultura tributaria:

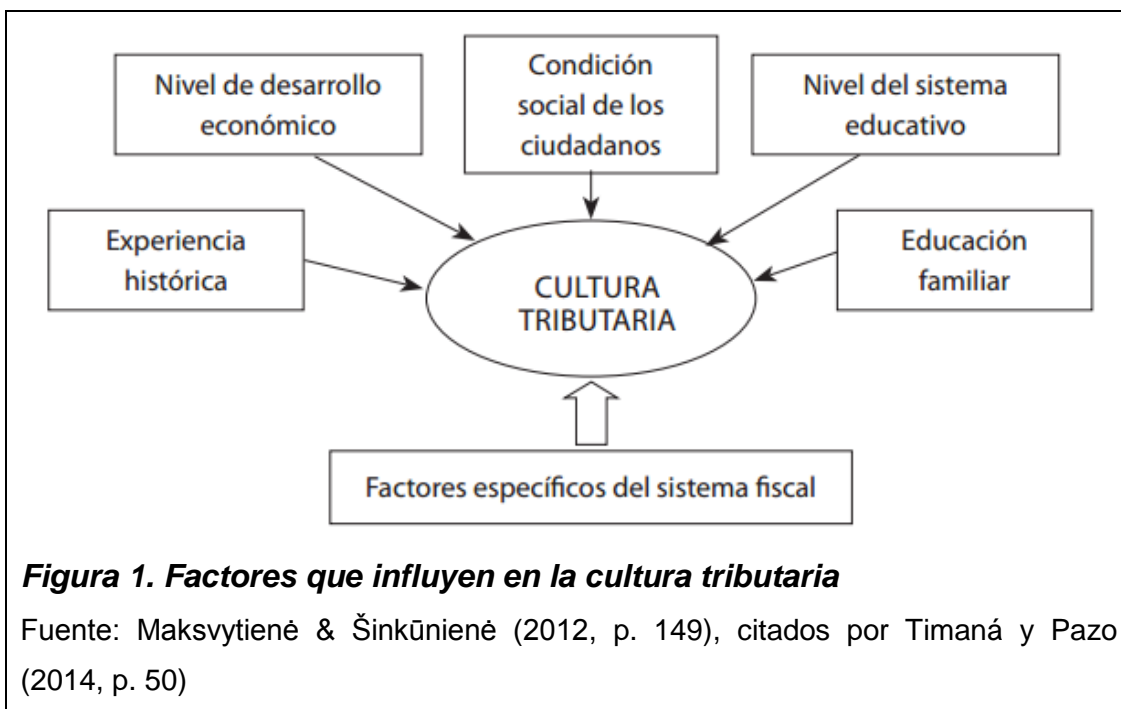


Figura 1. Factores que influyen en la cultura tributaria

Fuente: Maksvytienė & Šinkūnienė (2012, p. 149), citados por Timaná y Pazo (2014, p. 50)

De la misma manera, autores como Barone y Mocetti (2011, p. 123), manifiestan que la ineffectividad con la que se consume el presupuesto público, incide de manera determinante sobre la moral tributaria, por lo que frente a una mejor gestión de los recursos, se presenta una mayor actitud de pago por los impuestos. De esta manera, un nivel bajo de gasto público, produce en los contribuyentes un resentimiento, volviéndolos más sensibles respecto a la forma en la que se gastan los recursos.

Por último, Alm et al. (2012 p. 30), refiere que la cultura tributaria se gesta a partir de la comunicación que genera el contribuyente con sus semejantes, respecto a las acciones tomadas por el gobierno, en relación a los ingresos

fiscales y al gasto de los mismos, pues esto genera en la persona, cierto grado de cumplimiento frente al pago de sus obligaciones.

De todo lo antes mencionado, Timaná y Pazo (2014, p. 50), apuntan a que la cultura tributaria es un constructo de ideas y pensamientos que generan los contribuyentes, respecto a cumplir con su obligación del pago de sus deberes fiscales, en relación con la percepción de gestión o administración de los recursos recaudados por el estado.

Tipos de mentalidades en relación con la cultura tributaria

Rodríguez (2011, p. 21), logra sintetizar cuatro tipos de mentalidades que presentan las personas, en función a su cultura, esto son: el responsable, el resignado, el evasor y el eludidor. Cada uno de estos tipos, se mencionan a continuación:

- **El Responsable.** Este tipo de contribuyentes es el menos frecuente, aunque frente a las normas actuales, su número va en aumento. La ideología de estas personas es que se debe pagar los impuestos, para que el estado invierta en la justicia e infraestructura, pues, el sacrificio sí cuando cuesta, presenta muchos beneficios. (Rodríguez, 2011, p. 21).
- **El Resignado.** Se encuentra constituido por el ciudadano o empresario “corriente”, pues, si una autoridad se le impone, estos tienden a ceder. Sin embargo su pensamiento es que, si puedo no pagar el impuesto necesario, es mucho mejor, sin embargo reconoce que se paga poco. Su ideología es la de las personas que desean pagar menos (Como en un país sub atrasado), pero desean vivir en un país desarrollado. (Rodríguez, 2011, p. 21).
- **El Eludidor.** Este grupo de personas, niega todos los hechos, haciendo una interpretación de acuerdo a sus intereses, empleando para ello argumentos filosóficos, sociales y económicos que se encuentran fuera de contexto. (Rodríguez, 2011, p. 21).
- **El Evasor.** Aun cuando nadie se declare como evasor, todos hablan de este. Este tipo de mentalidades, se generan cuando una persona busca

una forma de no pagar sus obligaciones que se encuentren fuera de la ley, ya sea por contrabando, por llevar doble contabilidad, el incumplimiento de beneficios sociales, etc.; este pensamiento se genera a partir de una mezcla entre el cinismo, pesimismo, complacencia, y vividez. (Rodríguez, 2011, p. 21).

Evaluación de la cultura tributaria

Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2012, p. 175), el cumplimiento del pago de los impuestos o tributos, visto como la cultura positiva de contribuir, se da en relación a dos elementos la disposición a efectuar la contribución, y la viabilidad de efectuar dicha contribución. Sin embargo para efectos de la presente investigación, se ha cogido un sub-elemento perteneciente a la disposición a efectuar la contribución, este es, la conciencia tributaria. Debido a que su concepción es la misma que de la cultura tributaria:

De esta manera, se tiene que la conciencia o cultura tributaria, presenta tres dimensiones por las cuales se efectúa su estudio, estas son: Los procesos y normas sociales internalizadas, y la visión del mundo. Cada uno de estas dimensiones se detalla a continuación:

Procesos y normas sociales internalizadas. Constituye el conjunto de creencias que presentan las personas, respecto a la forma correcta como deben de comportarse, las mismas que son inducidas por sanciones sociales informales, que acarrearán costos morales. La justicia procedimental afecta de forma positiva a la cultura tributaria, pues es un conjunto de normas y procedimientos que se desarrollan con el fin de garantizar que los procesos de toma de decisiones, sea justo y razonable, sin embargo, el ciudadano lo percibe bajo sus experiencias y la de los demás. Entre los indicadores que se han podido rescatar de la teoría de Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2012, p. 176), se encuentran:

- **Justicia procedimental.** Esta categoría, hace referencia a la percepción que presenta la población en torno a la justicia en el desarrollo de las reglas así como de procedimientos, que intervienen en el proceso de toma de decisiones de una entidad pública, encargada de administrar y de elaborar políticas de índole tributaria. Los elementos que determinan la justicia procedimental son: la participación en el procesos de establecimiento de políticas tributarias, el ser escuchado por las autoridades, o que las políticas sean neutrales, al no beneficiar a un determinado segmento. (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2012, p. 176).
- **Justicia distributiva.** Este indicador, se encuentra referido a la percepción que tiene el contribuyente en cuanto a la progresividad dentro del sistema tributario, así como del intercambio recíproco y favorable para su persona (contribuyente). De esta manera, si el contribuyente logra percibir que el sistema tributario es progresivo, es decir, que él tiene más, paga más, presentará mayor motivación para cumplir con su compromiso. (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2012, p. 176).
- **Reciprocidad.** Es la cooperación que otorga una persona, con la condición de obtener al a cambio. Cuando una persona actúa bajo esta premisa, responde de igual o similar manera en el que ha sido tratado. En tal sentido, esta persona contribuirá con el estado, siempre y cuando evidencie que en su entorno, las personas contribuyen de forma activa, o por el sentido de confianza que puede llegar a sentir por parte del estado. (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2012, p. 177).
- **Factores políticos.** Este último indicador, hace referencia a la percepción de la persona, frente al grado de democracia existente, así como de la capacidad del estado, para poder garantizar el cumplimiento de sus derechos como ciudadanos. En tal sentido, el contribuyente pagará sus impuestos, solo si percibe que el factor político es el adecuado y se encuentra en una situación estable.

(Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2012, p. 179).

Visión del mundo. Para la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2012, p. 182) la generación de la cultura o conciencia en los contribuyentes, se genera en función a la práctica social de cada uno de sus derechos sociales. La visión del mundo se encuentra asociada a la cultura política de la ciudadanía. Los indicadores a tener en cuenta en esta dimensión son los siguientes:

- **Rol del estado.** Constituye la capacidad de la persona para distinguir entre lo que es correcto y lo incorrecto, frente a situaciones como el quedarse con el pago de un impuesto, el de primar los intereses personales a los de la comunidad, y en función a la formación que a tenido. (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2012, p. 182).
- **Ciudadanía.** En este punto se encuentra el pensamiento de la persona hacia los beneficios de sí misma, o de la comunidad en general. Entonces, las personas cuya inclinación se encuentre hacia un pensamiento más individualista, tienden a favorecer a aparatos más públicos más pequeños, y por ende se limitan en los impuestos. En tanto, las personas con un pensamiento más comunitario, se encuentran dispuestos a contribuir con un estado benefactor. (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2012, p. 182).
- **Integración social.** Es el compromiso que siente el poblador por los asuntos públicos, en donde sientan que les otorgan espacios para poder intervenir en la toma de decisiones, confiando siempre que los procesos políticos son adecuados y transparentes. (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2012, p. 182).

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa y la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016?

Problemas específicos

- ¿Cómo se encuentra la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión planeación de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016?
- ¿Cómo se encuentra la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión organización de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016?
- ¿Cómo se encuentra la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión dirección de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016?
- ¿Cómo se encuentra la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión control de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016?
- ¿Cómo se encuentra la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016?
- ¿Cómo se encuentra el grado de cultura tributaria de los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca, Año 2016?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica.

La presente investigación se justifica en el uso de teorías que refuerzan las ideas, así como las actividades desarrolladas con el fin de conocer las variables; estas teorías fueron obtenidas de autores conocidos en su campo y de gran aceptación, es así que para las variables percepción de la gestión administrativa y la cultura tributaria, se trabajó con autores como Koontz, Weihrich y Cannice (2012) y la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2012).

Justificación práctica.

De forma práctica, ha contribuido con la aplicación de los conocimientos adquiridos por el investigador hacia la solución de un problema, lo que le ha permitido contar con bases para poder enfrentarse a situaciones de similar envergadura en un futuro.

Justificación social.

Los resultados en la investigación contribuyen con el proceso de toma de decisiones e las autoridades competentes, mejorando de esta manera el servicio que se les otorga a los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

H_i: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016

H_o: No existe una relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016

Hipótesis Específicos.

- **H_i:** La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión planeación de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es inadecuada.
H_o: La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión planeación de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es adecuada.
- **H_i:** La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión organización de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es inadecuada.

H₀: La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión organización de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es adecuada.

- **H_i:** La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión dirección de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es inadecuada.

H₀: La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión dirección de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es adecuada.

- **H_i:** La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión control de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es inadecuada.

H₀: La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión control de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es adecuada.

- **H_i:** La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es inadecuada.

H₀: La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es adecuada.

- **H_i:** El grado de cultura tributaria de los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca, Año 2016 es baja.

H₀: El grado de cultura tributaria de los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca, Año 2016 es alta.

1.7. Objetivos

General

Establecer el grado de relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016.

Específicos

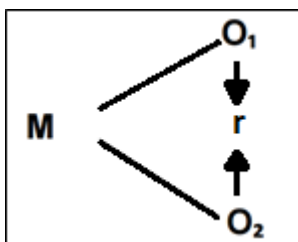
- Conocer la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión planeación de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016.
- Conocer la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión organización de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016.
- Conocer la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión dirección de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016.
- Conocer la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión control de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016.
- Conocer la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016.
- Establecer el grado de cultura tributaria de los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca, Año 2016.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de estudio

Descriptivo-correlacional, pues luego de haber descrito el estado en el que se encuentran todas y cada una de las variables, se procedió a establecer la relación existente entre las mismas. Según lo mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2010).

El esquema que representa a este diseño es el siguiente:



Donde:

M : Pobladores del distrito de Nueva Cajamarca

O₁ : Percepción de la gestión administrativa

r : Relación

O₂ : Cultura tributaria

2.2. Variables – Operacionalización

Identificación de las variables

Variable I:

Percepción de la gestión administrativa

Variable II:

Cultura tributaria

Tabla 01. Operacionalización variable independiente.

| Variable I | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---|--|---|--------------|----------------------------|--------------------|
| Percepción de la gestión administrativa | Proceso gracia al cual, es posible diseñar y mantener un determinado ambiente, dentro del cual trabaja un conjunto de individuos con el fin de alcanzar metas específicas de forma efectiva. Koontz, Wehrich y Cannice (2012 , p. 167) | Se desarrolló por medio de la aplicación de un cuestionario a los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca, quienes evaluaron en base a su percepción, acerca de la gestión administrativa. | Planeación | Misiones | Ordinal |
| | | | Organización | Objetivos | |
| | | | Dirección | Políticas | |
| | | | Control | Organización formal | |
| | | | | Organización informal | |
| | | | | Motivación | |
| | | | | Comunicación | |
| | | | | Medición del desempeño | |
| | | | | Corrección de desviaciones | |

Fuente: marco teórico variable

Tabla 02. Operacionalización variable dependiente.

| Variable II | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|--------------------|---|---|---|------------------------|--------------------|
| Cultura tributaria | La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2012 p. 175), refiere que la cultura tributaria, también conocida como conciencia tributaria, es la disposición de pago que presenta una persona frente a la imposición impuesto, frente a las costumbres y valores que este ha desarrollado a lo largo de su vida. | Se desarrolló por medio de la aplicación de un cuestionario a los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca. | Procesos y normas sociales internalizadas | Justicia procedimental | Ordinal |
| | | | Visión del mundo | Justicia distributiva | |
| | | | | Reciprocidad | |
| | | | | Factores políticos | |
| | | | | Rol del estado | |
| | | | | Ciudadanía | |
| | | | | Integración social | |

Fuente: marco teórico variable

2.3. Población y muestra

Población

La población estuvo constituida por la totalidad de población del distrito de Nueva Cajamarca durante el periodo 2016, los mismos que según registros del INEI suman un total de 73015 personas.

Muestra

Debido a que la población es demasiado amplia, fue necesario la aplicación de la siguiente fórmula estadística para determinar la muestra a trabajar:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)E^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

$z = 1.64$ (Valor de Z al 90% de confianza).

$p = 0.5$ (Probabilidad de obtener éxito).

$q = 0.5$ (Probabilidad de obtener fracaso).

$N = 73015$ (Tamaño de la población).

$E = 0.1$ (Error de muestreo).

$n = ?$ (Muestra)

| | | | | | |
|-------|------------------------|---|---------------------|---|------------------------|
| $n =$ | $\frac{2.6896}{73014}$ | * | $\frac{0.25}{0.01}$ | * | $\frac{73015}{0.6724}$ |
|-------|------------------------|---|---------------------|---|------------------------|

| | | |
|-------|----------------------------|-----------|
| $n =$ | $\frac{49095.286}{730.81}$ | 67 |
|-------|----------------------------|-----------|

De esta manera, se determina que la muestra fue de 67 personas.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas aplicadas en la recolección de datos fueron las encuestas, cuyos instrumentos son los cuestionarios aplicados a los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca durante el periodo 2016, con el fin de poder

evaluar su percepción sobre la gestión administrativa de la municipalidad y su nivel de cultura laboral.

Validación

La validación de los instrumentos se llevó a cabo mediante la firma de tres jueces expertos en la materia o tema a trabajar el desarrollo.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se llevó a cabo mediante la prueba del alfa de Cronbach, el mismo que fue posible gracias a las respuestas de una prueba piloto desarrollada a 20 personas.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron analizados bajo los siguientes métodos:

- **Método inductivo.** Se partió del análisis de información general obtenida por medio de los pobladores, para posteriormente lograr sintetizarlos en interpretaciones más concretas.
- **Tabulaciones.** Gracias a este método, se logró procesar las respuestas de los pobladores de forma tal que se logró obtener tablas y figuras que facilitaron el proceso de interpretación.

Cabe precisar que para la tabulación de la información obtenida por medio de la aplicación de los cuestionarios y posteriormente la presentación de los resultados, se procedió a aplicar la valoración, ya que las escalas de medición presentadas en el cuestionario (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre), no tienen las características para calificar directamente a las variables de estudio (gestión administrativa y cultura tributaria), por lo cual, por medio de las tabulaciones se obtuvieron nuevos valores, como se muestra a continuación.

Paso 1: se identifican las escalas empleadas en el instrumento de la investigación (anexo 3 y 4).

- Nunca

- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Paso 2. Luego de la identificación de las escalas empleadas en el instrumento, se da inicio al proceso de tabulación identificando los valores siguientes:

Valor mínimo: la cual representa a la respuesta de los encuestados en todas las preguntas dan igual a 1 como respuesta.

Valor máximo: representa cuando las respuestas de los encuestados dan igual a 5 como respuesta.

Rango: representa la diferencia entre el valor máximo y mínimo

Amplitud de intervalo: es el punto donde se empieza la valoración, se desarrolla con la finalidad de tener mayor precisión en la evaluación de las variables, ya que no se trabajaron con las mismas respuestas presentados en el instrumento, por el contrario se empleó solo tres escalas valorativas, (inadecuada, regular y adecuada), las cuales califican a las variables de investigación, dichos valores se obtienen de dividir el rango entre 3, del cual se obtienen el siguiente:

| Valoración de escalas | |
|---|---|
| Escala de respuesta (Realizadas para el recojo de información) | Escala de medición (Realizada para la calificación de la variable, gestiona administrativa y cultura tributaria) |
| Nunca | Inadecuado Regular Adecuado |
| Casi nunca | |
| A veces | |
| Casi siempre | |
| Siempre | |

2.6. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación no constituye plagio ni copia alguno de otros trabajos, pues cada una de las teorías se encuentra debidamente referenciada bajo las normas APA.

Se respetó la confidencialidad de los pobladores, desarrollando el trabajo de forma anónima.

III. RESULTADOS

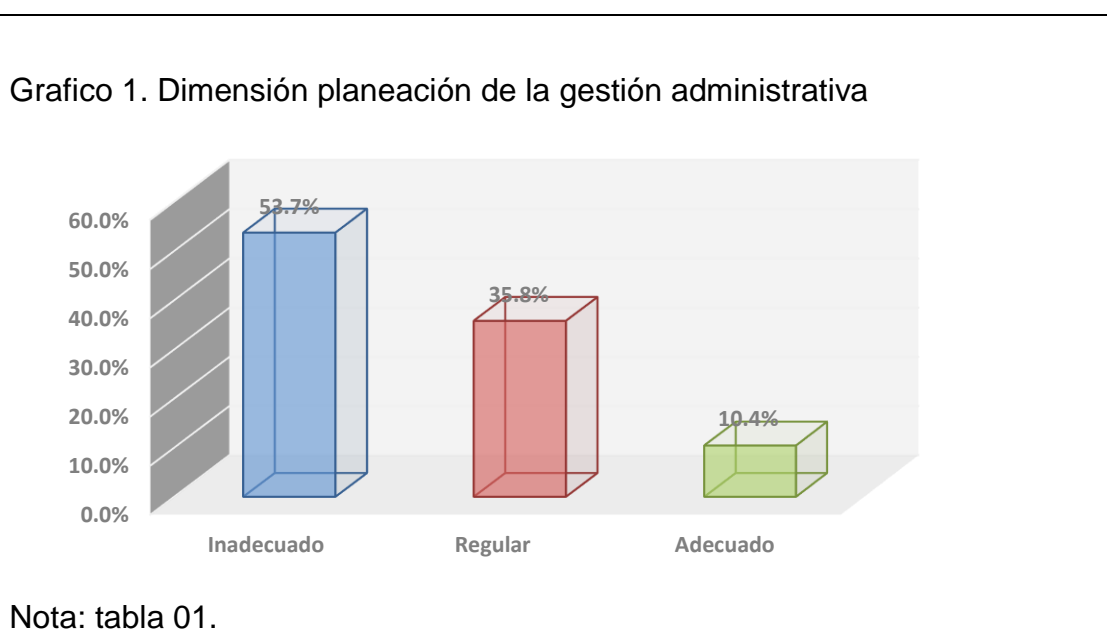
3.1. Percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión planeación de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

La obtención de los resultados ha surgido a partir del análisis de los cuestionarios referentes a la variable gestión administrativa, la misma, cuyas seis primeras preguntas se encuentran enmarcadas a la dimensión planeación, teniendo de esta manera lo siguiente:

Tabla 01:
Resultados de gestión administrativa en su dimensión planeación

| | f | % |
|-------------------|----|--------|
| Inadecuado | 36 | 53.7% |
| Regular | 24 | 35.8% |
| Adecuado | 7 | 10.4% |
| Total | 67 | 100.0% |

Fuente. Tabulación del cuestionario sobre gestión administrativa



Interpretación

El análisis de la Tabla y de la Figura 01, demuestran que la gestión administrativa en su dimensión planeación es calificada como inadecuada en un 53.7%, ello debido a que en su mayoría, los pobladores mencionan que la forma en la que se efectúa el cobro, no se encuentra acorde con la misión de la institución, así mismo, manifiestan que los encargados de efectuar los cobros de los impuestos, desconocen los fines de la recaudación, por lo que los contribuyentes consideran que pese a contribuir de forma activa, esto no beneficia al cumplimiento de los logros establecidos por la institución. Así mismo, gran parte de los encuestados manifiestan que en materia de políticas tributarias, las instituciones pertinentes (Municipio y SAT), no se encuentran cumpliendo a cabalidad.

3.2. Percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión organización de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

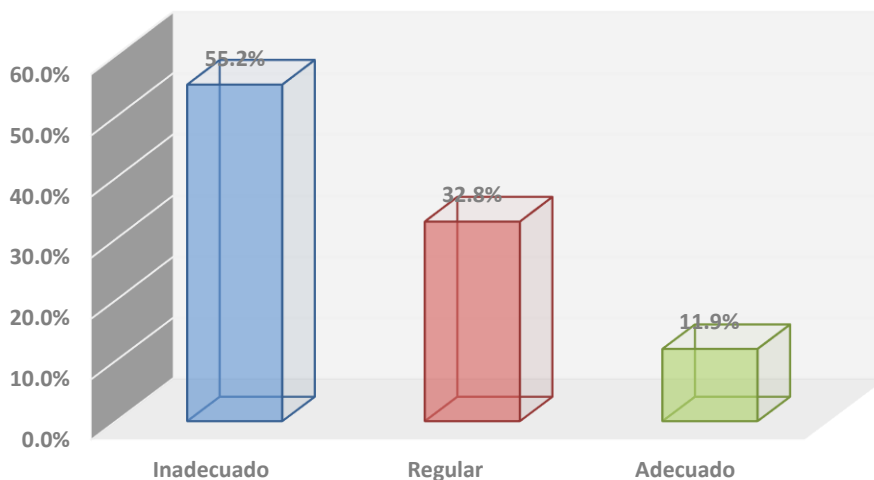
La segunda dimensión de la gestión administrativa, es la organización, la misma cuyas interrogantes del cuestionario elaborado (Ver Anexo N° 02), se encuentran en las preguntas 07-10. Luego del proceso de tabulación, se presentan los resultados obtenidos así como su respectiva interpretación en la siguiente Tabla y Figura:

Tabla 02:
Resultados de gestión administrativa en su dimensión organización

| | f | % |
|-------------------|----|--------|
| Inadecuado | 37 | 55.2% |
| Regular | 22 | 32.8% |
| Adecuado | 8 | 11.9% |
| Total | 67 | 100.0% |

Fuente. Tabulación del cuestionario sobre gestión administrativa

Grafico 2. Dimensión organización de la gestión administrativa



Nota: tabla 02

Interpretación

Los resultados demuestran que la dimensión organización de la variable gestión administrativa, es inadecuada en un 56.2%, ello debido a que en su mayoría de encuestados, manifiesta que las instituciones en estudio no cuentan con una adecuada organización, así mismo que los encuentros extra-laborales que desarrollan no benefician al proceso de recaudación.

3.3. Percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión dirección de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

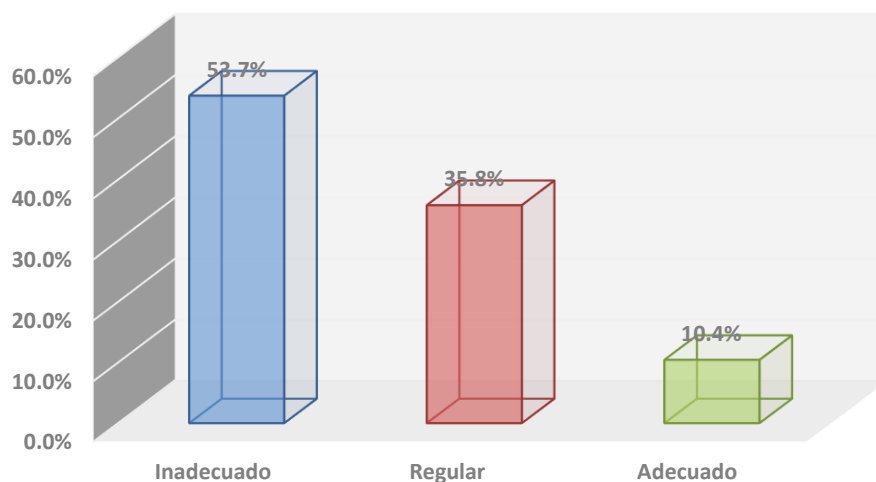
Con el fin de poder llevar a cabo el análisis de la dimensión dirección de la gestión administrativa, se tabularon las respuestas obtenidas para las preguntas del 11 al 14. En tal sentido, los resultados obtenidos fueron dispuestos en la tabla y figura 03, gracias a los cuales se lograron obtener una adecuada interpretación.

Tabla 03:
Resultados de gestión administrativa en su dimensión dirección

| | f | % |
|-------------------|----|--------|
| Inadecuado | 36 | 53.7% |
| Regular | 24 | 35.8% |
| Adecuado | 7 | 10.4% |
| Total | 67 | 100.0% |

Fuente. Tabulación del cuestionario sobre gestión administrativa

Gráfico 3. Dimensión dirección de la gestión administrativa



Nota: tabla 03

Interpretación

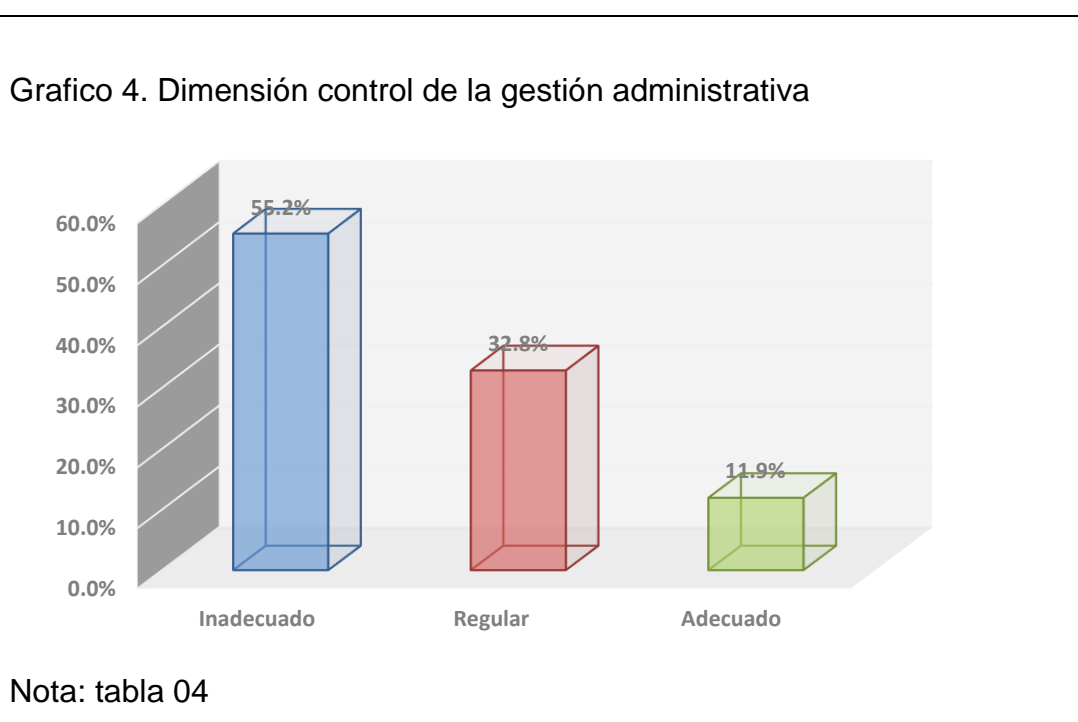
Los resultados obtenidos apuntan a que la dimensión dirección, de la variable gestión administrativa, es inadecuada en un 53.7%; ello debido principalmente a que 36 de 67 personas encuestadas, manifiestan el percibir que el personal de las instituciones encargadas de efectuar el cobro de los impuestos se encuentran desmotivados, así mismo, perciben que los compañeros de trabajo no mantienen una adecuada comunicación, y a su vez, no transmiten de forma adecuada la información a los pobladores.

3.4. Percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión control de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

Tabla 04:
Resultados de gestión administrativa en su dimensión control

| | f | % |
|-------------------|----|--------|
| Inadecuado | 37 | 55.2% |
| Regular | 22 | 32.8% |
| Adecuado | 8 | 11.9% |
| Total | 67 | 100.0% |

Fuente. Tabulación del cuestionario sobre gestión administrativa



Interpretación

La dimensión control de la gestión administrativa, es calificada por el 55.2% de los colaboradores como inadecuado, pues, esto perciben que con poca frecuencia supervisa a los trabajadores, generando en estos un comportamiento distinto al que cuando solo se encuentran solos. Es por ello,

que perciben que no se ha generado ningún cambio en cuanto a la atención por parte de los colaboradores de las instituciones correspondientes.

3.5. Percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

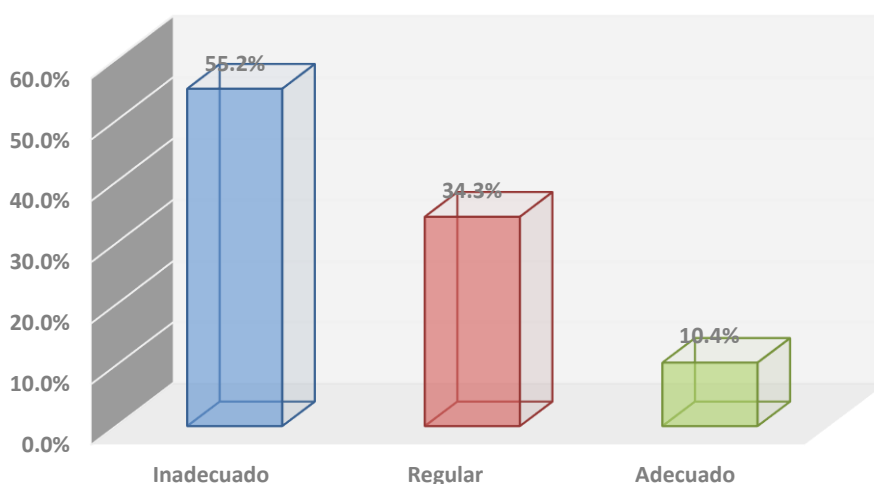
Una vez obtenido todos los resultados de cada una de las dimensiones, se procedió con el análisis de la variable en general, para lo cual, se tabuló y procesó de forma general los resultados de todas las preguntas contenidas en el instrumento (Ver Anexo N° 02).

Tabla 05:
Resultados de la gestión administrativa

| | f | % |
|-------------------|----|--------|
| Inadecuado | 37 | 55.2% |
| Regular | 23 | 34.3% |
| Adecuado | 7 | 10.4% |
| Total | 67 | 100.0% |

Fuente. Tabulación del cuestionario sobre gestión administrativa

Grafico 5. Gestión administrativa



Nota: tabla 05

Interpretación

De forma general, la gestión administrativa es deficiente o inadecuado en un 55.2%, ello debido a que gran parte de los encuestados manifiesta que fundamentalmente, se presentan problemas en torno a la forma en la que se efectúan las cobranzas, así como el identificar y sustentar, a donde irán a parar las recaudaciones efectuadas. Todo esto genera en los pobladores desconfianza en cuanto a la gestión administrativa de instituciones como el SAT y la municipalidad.

3.6. Grado de cultura tributaria de los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca.

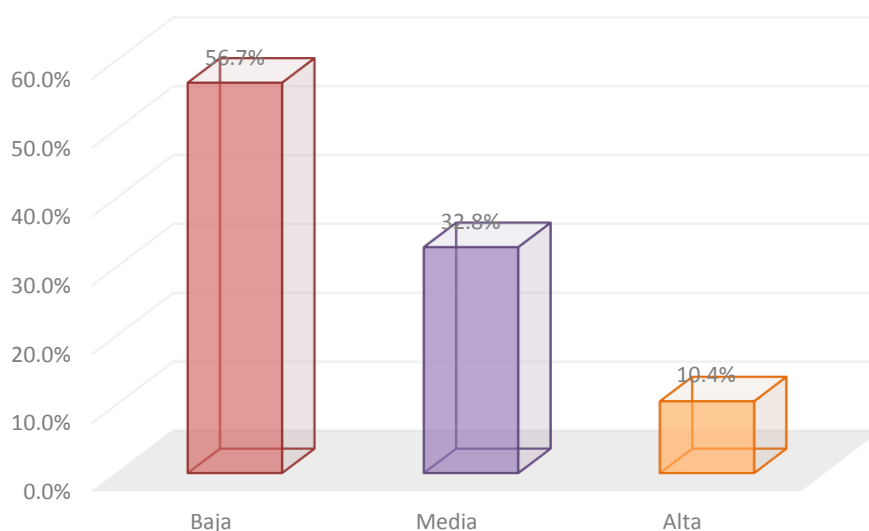
A fin de poder efectuar el estudio de la variable cultura tributaria, se llevó a cabo la elaboración de un cuestionario (Ver Anexo N° 03) constituido por 14 preguntas, las mismas que fueron aplicadas a los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca. Los resultados se presentan a continuación:

Tabla 06:
Resultados de Cultura Tributaria

| | f | % |
|--------------|----|--------|
| Baja | 38 | 56.7% |
| Media | 22 | 32.8% |
| Alta | 7 | 10.4% |
| Total | 67 | 100.0% |

Fuente. Tabulación del cuestionario sobre cultura tributaria

Grafico 6. Cultura Tributaria



Nota: tabla 06

Interpretación

Luego de la tabulación de la variable, se establece que el nivel de la cultura tributaria es baja en un 56.7%, ya que en su mayoría, los pobladores con poca frecuencia participan en actividades comunales como la rendición de cuentas, así mismo, pese a contar con quejas, estos no las presentan a las autoridades competentes. El sustento de estas personas para presentar una cultura baja es que, como observan que no necesariamente el que paga más, es el que tiene más, esto los desmotiva a hacer lo correcto. De la misma manera, manifiestan que con poca frecuencia, contribuyen al ver que otros lo hacen, sienten que el estado no hace valer sus derechos. El comportamiento de los pobladores, evidencia que en su mayoría, no contribuyen porque no sienten satisfacción de los resultados del gobierno en el que se encuentran.

3.7. Grado de relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

Una vez analizada cada una de las variables, se buscó establecer la relación existente entre las mismas, para ello, se partió por establecer si los

resultados se encuentran normalmente distribuidos o no, en función a ello se aplicó la prueba de correlación. Dichos resultado se muestran a continuación:

Tabla 07:
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

| | | Gestión administrativa | Cultura Tributaria |
|--|-------------------|-------------------------------|---------------------------|
| N | | 67 | 67 |
| Parámetros normales^{a,b} | Media | 42,70 | 31,81 |
| | Desviación típica | 17,371 | 13,896 |
| Diferencias más extremas | Absoluta | ,233 | ,240 |
| | Positiva | ,233 | ,240 |
| | Negativa | -,141 | -,143 |
| Z de Kolmogorov-Smirnov | | 1,904 | 1,965 |
| Sig. Asintót. (bilateral) | | ,001 | ,001 |

a. La distribución de contraste es la Normal.
b. Se han calculado a partir de los datos.

Tabla 08:
Prueba de correlación de Rho-Spearman

| | | Gestión administrativa | Cultura Tributaria | |
|-----------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Gestión administrativa | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,703** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 67 | 67 |
| | Cultura Tributaria | Coeficiente de correlación | ,703** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 67 | 67 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

De los resultados finales obtenidos por persona, de cada una de las variables, se procesó en la prueba de Kolmogorov Smirnov para definir si los resultados se encuentran normalmente distribuidos. Dicha prueba fue aplicada, pues la muestra es superior a cincuenta casos (la muestra es

superior a cincuenta personas); los resultados obtenidos demuestran que ambas variables no se encuentran normalmente distribuidas, pues, el valor de la sig. Para ambos casos es inferior a 0.05, por lo que la prueba estadística aplicada para determinar la relación entre las variables, fue la prueba de Rho-Spearman. Por medio de esta prueba, se establece la existencia de una relación significativa, pues, el valor de la sig. Obtenida es de 0.000. Así mismo, dicha relación es catalogada como una correlación positiva considerable, pues el coeficiente obtenido es de 0.703.

A fin de poder determinar el grado de incidencia entre las variables (Coeficiente de determinación), se toma el coeficiente de correlación y se lo eleva al cuadrado, tal y como se detalla a continuación:

| | | | | |
|----------------|---|------------------------------|---|-------------------------|
| r | : | Coeficiente de Correlación | : | 0.703 |
| r ² | : | Coeficiente de Determinación | : | CD = 0.703 ² |
| CD | : | Coeficiente de Determinación | : | = 49.4% |

De esta manera, se establece que la variable gestión administrativa, afecta en un 49.4% a la variable cultura tributaria.

IV. DISCUSIÓN

La administración se fundamenta en una serie de procesos que conllevan a la consecución de los objetivos y de las metas establecidas en una institución, sin embargo, no se puede desarrollar ninguna de las actividades, sin antes haber desarrollado un proceso de planificación, ya que esto supone las bases, bajo las cuales se encaminaran las actividades necesarias para todos los colaboradores. En tal sentido, en la presente investigación, se formuló como primer objetivo, el conocer en función a la percepción de los pobladores el estado de la gestión administrativa dentro de su dimensión planeación de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, para tal objetivo, se comenzó con la búsqueda de bases teóricas que sustenten la forma de proceder, así como los resultados a ser encontrados. Bajo este acápite, se emplearon las teorías de propuestas por Koontz, Weihrich y Cannice (2012), de quienes se logró inferir que la planeación constituye uno de los elementos básicos del proceso de administración, y por ende, fue necesaria la generación de un cuestionario con preguntas enfocadas al proceso de planeación. Dicho cuestionario fue aplicado a una población representativa de Nueva Cajamarca, y sus respuestas sirvieron para poder determinar, que estos perciben al proceso de planeación como inadecuado, ya que no se evidencia que el proceso sea desarrollado con eficiencia. La forma de proceder en esta investigación, se diferencia con lo realizado por Tejada (2014), quien estudió a la gestión administrativa, en relación a la toma de decisiones, la capacitación y la modernización, sin embargo, los resultados encontrados demuestran que a pesar de ser dimensiones diferentes a los realizados en la investigación, demostraron tener una calificación inadecuada, pues en cuanto a la gestión administrativa se refiere, esta solo viene siendo de conocimiento por parte de funcionarios y algunos trabajadores, por lo que el autor reconoce la necesidad de fortalecer las capacidades de gestión.

Una vez planificado lo que se va a realizar, es necesario el determinar y distribuir los recursos disponibles (ya sean materiales, humanos, económicos o de tiempo) con el fin de alcanzar las metas establecidas. A

este proceso se lo denomina como organización, y es de vital importancia dentro de una institución o empresa. Es por ello, que en la investigación, luego de haber analizado la teoría de Koontz, Weihrich y Cannice (2012), se estableció como segunda dimensión a la organización, la misma que buscó ser evaluada en función a la percepción de los pobladores. En tal sentido, mediante la aplicación de un cuestionario (el mismo que contenía preguntas relacionadas a esta dimensión), se buscó determinar el estado en el que se encontraba, llegando a establecer que es considerado como inadecuado, pues las actividades que se desarrollan en este proceso, no son de mayor relevancia y contribución para el beneficio de la institución recaudadora de los impuestos. Esta investigación guarda relación con lo mencionado por Juna y Arias (2011), quienes tras analizar la necesidad de un plan de gestión administrativa, llegaron a establecer que existen múltiples deficiencias en torno a esta variable, encaminadas fundamentalmente a la mala organización y control de los recursos con los cuales se dispone dentro de la organización.

Cuando una organización cuenta con todos los puntos básicos para poder efectuar sus actividades pertinentes, requiere el contar con una meta u objetivo que encamine los resultados a alcanzar. Este proceso es conocido como dirección, y supone el tercer elemento o proceso evaluado bajo la teoría de Koontz, Weihrich y Cannice (2012), de los cuales se desarrollaron una serie de interrogantes permitiendo determinar que la gestión administrativa en su dimensión dirección es inadecuada. Al comparar con los trabajos previos obtenidos, no se encuentra un trabajo que apunte de forma directa a hablar sobre el proceso de dirección, en cambio se encuentra un trabajo, bajo el cual se podría establecer cierta comparación, y es el de Chiliquina (2013), ya que entre los problemas que este determina se encuentran la falta de asesoramiento entregado de forma oportuna, el no cumplir con las estrategias de gestión administrativa, entre otros, todo ello posiblemente, debido a un inadecuado proceso de dirección.

El último proceso de la gestión administrativa es el control, el cual tiene por finalidad el monitorear el cumplimiento oportuno y fiel de todas las actividades, así como el de las reglas, políticas y normas establecidas. Por lo general, el control gira en torno a los colaboradores. Frente a esto, se tomó la teoría de Koontz, Weihrich y Cannice (2012), en base a quienes se elaboró un cuestionario correspondiente a la referida dimensión, aplicada a los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca, con el fin de establecer su percepción sobre el tema. Gracias a ello se llegó a establecer que la dimensión control es deficiente y que presenta varios problemas, pues el personal no es controlado ni monitoreado, lo que repercute en un comportamiento poco profesional y amable sobre los pobladores. Estos resultados se asemejan a los encontrados por Juna y Arias (2011), ya que luego de haber determinado la necesidad de un plan de mejora, establecen que ello conllevará a alcanzar los objetivos establecidos, así como a mejorar aspectos relacionados con el comportamiento del personal.

Una vez analizada cada una de las dimensiones, el penúltimo objetivo fue el de evaluar la variable gestión administrativa como un todo, por lo que frente a las preguntas formuladas para el cuestionario, creado a partir de la teoría de Koontz, Weihrich y Cannice (2012), se llegó a establecer mediante la percepción de los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca, que la variable es inadecuada o deficiente, ya que se presentan múltiples problemas en torno a la gestión de los impuestos. Frente a esto, se resalta la necesidad de contar con un plan de mejora o una propuesta que contribuya a resolver los problemas, tal y como es el caso de la investigación realizada por Juna y Arias (2011), quienes proponen e implementan una propuesta de mejora con el fin de poder responder a todas las deficiencias encontradas dentro de su objeto en estudio.

La cultura tributaria constituye el conjunto de percepciones, ideas y pensamientos que presenta un individuo respecto a la disponibilidad para poder efectuar la contribución de las obligaciones que se presentan con el estado. El último objetivo de la investigación, fue el de determinar el grado o

nivel de cultura tributaria existente en los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca; para ello la información empleada para la generación del instrumento concerniente en un cuestionario, fue mediante la teoría obtenida de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2012), pues como institución encargada de ver estos aspectos, presenta una vasta información y credibilidad en cuanto a cultura tributaria se refiere, razón por la cual a partir de esta teoría se desarrolló un cuestionario dirigido a los pobladores del distrito de Nueva Cajamarca, y luego de haber tabulado la información obtenida de la muestra, se estableció que existe un bajo nivel de cultura tributaria por parte de los pobladores, fundamentalmente porque consideran que las instituciones encargadas de la parte tributaria, no se encuentran haciendo valer sus derechos, al no informarles de forma concisa a donde irá a parar el dinero recaudado, o por el hecho de sentir que no necesariamente el que tiene más es el que paga más, entre otros factores. Al buscar trabajos previos en los que se resalte el uso o estudio de la variables, se dio con el trabajo realizado por Romero y Vargas (2013), quienes, posterior al desarrollo de sus estudios establecieron la existencia de una relación entre la cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones, demostrando así que la cultura tributaria afecta o se relaciona de forma directa con la voluntad y la acción de pago, es decir, si la persona presenta una cultura baja de cultura, tiende a no cumplir con sus obligaciones, y de ser positiva, ocurre lo contrario. De esta manera, se relaciona con el trabajo realizado en el sentido de que se encontró un bajo nivel de cultura en los pobladores.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** En la presente investigación se tuvo como objetivo general establecer la relación entre ambas variables objeto de estudio, para lo cual se tuvo conveniente en primer lugar realizar su prueba de normalidad, la misma que da a entender la correlación que se va a utilizar, en este caso se utilizó la correlación de Rho de Spearman, la cual nos permitió llegar a la conclusión de que la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la cultura tributaria en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, esto debido a que la Sig es de 0.000, y la relación entre ambas variables es positiva considerable pues el coeficiente obtenido es de 0.703. Asimismo el grado de incidencia entre ambas variables es 49.4%, lo que nos permite afirmar que la gestión administrativa afecta en un 49.4% a la variable cultura tributaria.
- 5.2.** La dimensión planeación de la gestiona administrativa en base a la percepción de los pobladores del distrito de Nueva Cajamarca, se llegó a establecer que esta es inadecuada en un 53.7%, pues los pobladores sostienen que se evidencia descoordinación en cuanto a las cobranzas que se efectúan, una falta de capacitación en el personal, la falta de información por parte del personal, etc. Asimismo se observa que es regular en un 35.8% y adecuada en un 10.4%.
- 5.3.** En cuanto a la dimensión organización, esta resulta también ser inadecuada en un 55.2%, es regular en un 32.8% y adecuada en un 11.9%, esto debido a que los pobladores perciben que las instituciones no se organizan ni coordinan las actividades que deben de desarrollar, así como el hecho de que las reuniones que efectúan no son provechosas para los fines tratados.

- 5.4.** Las instituciones (SAT y la Municipalidad), no direcciona bien los objetivos y las metas a donde desean llegar por lo que sus colaboradores se encuentran perdidos a la hora de efectuar una consulta; esto se ve reflejado en los resultados obtenidos en donde es inadecuada en un 53.7%, regular en un 35.8% y adecuada en un 10.4%.
- 5.5.** En cuanto al control que se percibe en la gestión administrativa es inadecuado en un 56.2%, regular en un 32.8% y adecuado en un 11.9%; ya que no se evidencia mayor supervisión o monitoreo en el desarrollo de las actividades de los colaboradores.
- 5.6.** Con respecto a la percepción de los pobladores en cuanto a la gestión administrativa en general que se percibe en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, se observa que se está dando de manera inadecuada en un 56.2%, es regular 34.3% y adecuada en un 10.4%, esto se debe a una serie de problemas ya mencionados en cada una de sus dimensiones estudiadas.
- 5.7.** Los colaboradores del distrito de Nueva Cajamarca presentan un nivel bajo (56.7%) de cultura tributaria, ocasionada por la falta de confianza con las entidades encargadas del cobro, y por la percepción de que no se está pagando de forma justa los impuestos. Asimismo presentan un nivel medio de cultura tributaria en un 32.8% y un nivel alto de 10.4%.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Implementar procesos de capacitación a los colaboradores encargados de efectuar los planes para las actividades a realizar durante un periodo determinado.
- 6.2.** Contar con un profesional que se encargue de evaluar y encaminar el proceso de organización de las instituciones.
- 6.3.** Establecer a un responsable que se encargue de evaluar el proceso de dirección de las actividades programadas.
- 6.4.** Efectuar políticas de control sobre los colaboradores, y las actividades que se desarrollaron.
- 6.5.** Desarrollar un plan de mejora en torno a la gestión administrativa de las instituciones evaluadas.
- 6.6.** Desarrollar un proceso de capacitación o de información a los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca con el fin incrementar y mejorar de forma positiva su nivel de cultura en materia tributaria.

VII. REFERENCIAS

- Alm, J. (2012). *Measuring, Explaining, and Controlling Tax Evasion: Lessons from Theory, Experiments, and Field Studies*. International Tax and Public Finance.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración: Teoría general y proceso administrativo*. (1ª ed.). México: Editorial Pearson.
- Balseca, M. (2012). *EQUIDADY DESARROLLO: Libro del futuro contribuyente – Bachillerato*. (5ª ed.). Quito, Ecuador: Servicio de Rentas Internas-SRI.
- Barone, G. & Mocetti, S. (2011). *Tax Morale and Public Spending Inefficiency*. International Tax and Public Finance,
- Burga, M. (2015). *Cultura tributaria y obligaciones tributarias en las empresas comerciales del emporio Gamarra, 2014*. (Tesis de Pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1577/1/burga_ame.pdf
- Chiliquinga, E. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la Ciudad de Tulcán*. (Tesis de Pregrado). Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán. Ecuador. Recuperado de:
<http://181.198.77.140:8080/bitstream/123456789/121/1/050%20LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20LA%20OPTIMIZACI%C3%93N%20DE%20LOS%20RECURSOS%20EMPRESARIALES%20DEL%20SECTOR%20TEXTIL%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20TULC%C3%81N%20-%20CHILIQUINGA,%20EDWIN%20PATRICIO.pdf>

Espinosa, D. (2013). "El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos". (Tesis de Pregrado). Universidad de San Martín de Porres. Perú. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1166/1/espinoza_qd.pdf

Estévez, A. y Esper, S. (2012). Comportamiento tributario y ciudadanía: La cultura tributaria como espejo de la identidad nacional. (Artículo Científico). Argentina. Disponible en: http://repositorioubi.sisbi.uba.ar/gsd/collect/encruce/index/assoc/HWA_747.dir/747.PDF

Hernández, J. (2011). Análisis de la cultura tributaria y su incidencia en la planificación fiscal de la empresa "inversiones Vadami, C.A.". (Tesis de Pregrado). Universidad de Oriente Núcleo de Sucre. Curapano. Venezuela. Recuperado de: http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2151/1/Tesis-HernandezJ_TineoNyYa%C3%B1ezS.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5ª ed.). México D.F. México. Ediciones Mc Graw Hill Educación. Disponible en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Juna, J. y Arias, N. (2011). Plan de Mejora de la Gestión Administrativa, a Través de la Auditoría de Gestión del Patronato del Gobierno Provincial de Chimborazo para el Periodo 2011". (Tesis de Pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/1384/1/82T00089.pdf>

- Koontz, H., Wehrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: Editorial McGraw-HILL.
- Maksvytienė, I. & Šinkūnienė, K. (2012). Identification and Estimation of the Influence General Macroeconomic Factors on Changes in Countrys Tax Culture. *Ekonomika*,
- Mogollón, V. (2014). Nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012 para mejorar la recaudación pasiva de la región Chiclayo. (Tesis de Pregrado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/341/1/TL_Mogollon_Diaz_Veronica.pdf
- Pacheco Godoy, M. P., & Torres Huamán, Y. (2012). *Sistema de Control Interno para el Proceso de Gestión Recaudadora del Impuesto Predial del SAT de la Municipalidad Metropolitana de Lima*. Lima.
- Quichca, G. (2012). “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú. (Tesis de Postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1694/1/Quichca_tg.pdf
- Rahmani, T. & Fallahi, S. (2012). Corruption, Democracy and Tax Compliance: Cross-country Evidence. *The Business & Management Review*. (Artículo científico). Irán: University of Tehran.
- Robbins, S. y DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración: Conceptos Esenciales y Aplicaciones*. (6ª ed.). México: Editorial Pearson.

Rodríguez, J. (2011). CULTURA TRIBUTARIA: Propuestas y Argumentos para aumentar la Justicia Fiscal. (1ª ed.). Asunción: Transparencia y el Desarrollo Paraguay.

Romero, M. & Vargas, C. (2013). La cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones en los comerciantes de la bahía “mi lindo milagro” del cantón milagro. (Tesis de Pregrado). Universidad Estatal de Milagro. Ecuador. Recuperado de: <https://www.slidediscover.com/la-cultura-tributaria-y-su-incidencia-en-el-cumplimiento-de-las-obligaciones-en-los-comerciantes-de-la-bahia-mi-lindo-milagro-del-canton-milagro>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2012). Cultura Tributaria: Libro de Consulta. (2ª ed.). Callao, Perú: IATA

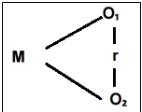
Tejada, L. (2014). Gestión Administrativa y su Mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao”. (Tesis de Postgrado). Universidad Nacional del Callao. Lima. Perú. Recuperado de: http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/2015/ENERO/04%20-%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20SU%20MEJORA%20EN%20LA%20MUNICIPALIDAD%20DISTRITAL%20-%20TEJEDA%20-%20FCC.pdf

Timaná, J. y Pazo, Y. (2014). Pagar o no pagar es el dilema: las actitudes de los profesionales hacia el pago de impuestos en Lima Metropolitana. (1ª ed.). Lima: Universidad ESAN. Disponible en: <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/Pagar%20o%20no%20pagar%20para%20Cecosami.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES DE ESTUDIO | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|---|-----------------------|-----------------------|
| GENERAL | GENERAL | GENERAL | VARIABLE 1: Gestión Administrativa | | | | | |
| ¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa y la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016? | Establecer el grado de relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016 | <p>Hi: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016</p> <p>Ho: No existe una relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016</p> | Variabl e I Percepción de la gestión administrativa | Definición Conceptual Proceso gracia al cual, es posible diseñar y mantener un determinado ambiente, dentro del cual trabaja un conjunto individuos, con el fin de alcanzar metas específicas de forma efectiva. Koontz, Weihrich y Cannice (2012) | Dimensi one Planeaci ón | Misión | | |
| ESPECÍFICOS | <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se encuentra la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión planeación de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016? ¿Cómo se encuentra la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión organización de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016? ¿Cómo se encuentra la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión dirección de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016? ¿Cómo se encuentra la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión control de la Municipalidad | <ul style="list-style-type: none"> Conocer la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión planeación de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016. Conocer la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión organización de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016. Conocer la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión dirección de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016. Conocer la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión control de la Municipalidad Distrital de | | | | <ul style="list-style-type: none"> La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión planeación de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es inadecuada. La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión organización de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es inadecuada. La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión dirección de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es inadecuada. La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión control de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es inadecuada. La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es inadecuada. El grado de cultura tributaria de los pobladores de la ciudad de Nueva | Objetivos | |
| | | | | | | | Políticas | |
| | | | | | | | Organización | Organización Formal |
| | | | | | | | | Organización Informal |
| | | | | | | | Dirección | Motivación |
| | | | | | | | | Comunicación |
| | | | | | | | control | Medición Desemp. |
| | | | | | | | | Corrección Desvía. |
| | | | VARIABLE 2: Cultura Tributaria | | | | | |
| | | | Variabl e II Cultura tributaria | Definición Conceptual La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2012), refiere que la cultura tributaria, también conocida como conciencia tributaria, es la disposición de pago que presenta una persona frente a la imposición impuesto, frente a las costumbres y valores que este ha desarrollado a lo largo de su vida. | Procesos y normas sociales internalizadas | Justicia procedimental | | |
| ESPECÍFICOS | <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se encuentra la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión planeación de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016? ¿Cómo se encuentra la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión organización de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016? ¿Cómo se encuentra la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión dirección de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016? ¿Cómo se encuentra la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión control de la Municipalidad | <ul style="list-style-type: none"> Conocer la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión planeación de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016. Conocer la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión organización de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016. Conocer la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión dirección de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016. Conocer la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión control de la Municipalidad Distrital de | | | | <ul style="list-style-type: none"> La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión planeación de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es inadecuada. La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión organización de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es inadecuada. La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión dirección de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es inadecuada. La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa en su dimensión control de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es inadecuada. La percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016, es inadecuada. El grado de cultura tributaria de los pobladores de la ciudad de Nueva | Justicia distributiva | |
| | | | | | | | Reciprocidad | |
| | | | | | | | Factores políticos | |
| | | | | | | | | |
| Ciudadanía | | | | | | | | |
| | | | | | | Integración social | | |

| Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016? • ¿Cómo se encuentra la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016? • ¿Cómo se encuentra el grado de cultura tributaria de los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca, Año 2016? | Nueva Cajamarca, Año 2016. • Conocer la percepción de los pobladores respecto a la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016. • Establecer el grado de cultura tributaria de los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca, Año 2016. | Cajamarca, Año 2016, es baja. | |
|---|--|-------------------------------|---|
| DISEÑO DE INVESTIGACION | POBLACION Y MUESTRA | | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS |
| Descriptivo-correlacional, pues luego de haber descrito el estado en el que se encuentran todas y cada una de las variables, se procedió a establecer la relación existente entre las mismas.  Dónde: M : Pobladores del distrito de Nueva Cajamarca O ₁ : Percepción de la gestión administrativa r : Relación O ₂ : Cultura tributaria | Población La población estuvo constituida por la totalidad de población del distrito de Nueva Cajamarca durante el periodo 2016, los mismos que según registros del INEI suman un total de 73015 personas. Muestra La muestra fue de 67 personas del distrito de Nueva Cajamarca durante el periodo 2016. | | Las técnicas aplicadas en la recolección de datos fueron las encuestas, cuyos instrumentos son los cuestionarios aplicados a los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca durante el periodo 2016, con el fin de poder evaluar su percepción sobre la gestión administrativa de la municipalidad y su nivel de cultura laboral. |

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 02: Cuestionario sobre Gestión administrativa

Esta encuesta es ANÓNIMA le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

Instrucciones: Responda con sinceridad (X) a la que se ajusta a la verdad, para ello debe tener presente lo siguiente: Le regamos ser muy objeto en sus respuestas, marque con una x, según los siguientes valores:

1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre

| Planeación | | | | | | |
|------------------------------|---|------------------------------|---|---|---|---|
| Misiones | | Opciones de respuesta | | | | |
| 01 | ¿Con qué frecuencia considera usted que la forma en la que se cobran los tributos es la adecuada? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 02 | ¿Con qué frecuencia los encargados de realizar el cobro tienen le hablan acerca de la misión de la institución? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Objetivos | | Opciones de respuesta | | | | |
| 03 | ¿Considera usted que las personas encargadas del cobro, saben para que se utilizarán? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 04 | ¿Con qué frecuencia considera usted que el contribuir de forma activa, beneficia a toda la población? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Políticas | | Opciones de respuesta | | | | |
| 05 | ¿Considera usted que las políticas actuales en materia tributaria son adecuadas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 06 | ¿Considera usted que las instituciones cumplen con las políticas establecidas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Organización | | | | | | |
| Organización formal | | Opciones de respuesta | | | | |
| 07 | ¿Considera usted que la municipalidad y el SAT, cuentan con una adecuada organización? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 08 | ¿Existe buena comunicación entre estas dos instituciones? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Organización informal | | Opciones de respuesta | | | | |
| 09 | ¿Con qué frecuencia considera que las estas instituciones realizan encuentros extra laborales? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Con qué frecuencia considera usted que las reuniones extra-laborales benefician al proceso de recaudación? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dirección | | | | | | |
| Motivación | | Opciones de respuesta | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|--|------------------------------|---|---|---|---|
| 11 | ¿Con qué frecuencia al llegar a la institución, el personal que lo recibe se encuentra motivado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿Con qué frecuencia puede observar que todo el personal se encuentra motivado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comunicación | | Opciones de respuesta | | | | |
| 13 | ¿Con qué frecuencia observa una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿Con que frecuencia el personal que le atiende, habla de forma clara y comprensible? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Control | | | | | | |
| Medición del desempeño | | Opciones de respuesta | | | | |
| 15 | ¿Con qué frecuencia ha observado un comportamiento adecuado en todos los colaboradores? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | ¿Con que frecuencia el comportamiento del personal es el mismo que cuando no lo supervisan? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Corrección de desviaciones | | Opciones de respuesta | | | | |
| 17 | ¿Con qué frecuencia ha observado cambios dentro de la administración tributaria? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | ¿Con qué frecuencia ha observado cambios en cuanto a la forma de atenderlo por parte del personal? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo 03: Cuestionario sobre cultura tributaria

Esta encuesta es ANÓNIMA le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

Instrucciones: Responda con sinceridad (X) a la que se ajusta a la verdad, para ello debe tener presente lo siguiente: Le regamos ser muy objeto en sus respuestas, marque con una x, según los siguientes valores:

1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre

| Procesos y normas sociales internalizadas | | | | | | |
|--|--|------------------------------|---|---|---|---|
| Justicia procedimental | | Opciones de respuesta | | | | |
| 01 | ¿Con qué frecuencia usted participa en rendiciones de cuentas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 02 | ¿Con qué frecuencia ha observado que las quejas de los contribuyentes han sido escuchadas por las autoridades? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Justicia distributiva | | Opciones de respuesta | | | | |
| 03 | ¿Con qué frecuencia observa que el que tiene más, paga más? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 04 | ¿Con qué frecuencia se siente motivado a contribuir? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Reciprocidad | | Opciones de respuesta | | | | |
| 05 | ¿Con qué frecuencia usted contribuye al ver a otros hacerlo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 06 | ¿Con qué frecuencia se siente seguro de contribuir? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Factores políticos | | Opciones de respuesta | | | | |
| 07 | ¿Con qué frecuencia siente que el estado hace valer sus derechos de contribuyente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 08 | ¿Con qué frecuencia ha observado una estabilidad política en torno a los impuestos en los últimos años? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Visión del mundo | | | | | | |
| Rol del estado | | Opciones de respuesta | | | | |
| 09 | ¿Con qué frecuencia contribuye por el bienestar de los demás? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Con qué frecuencia aconseja a sus conocidos de contribuir? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ciudadanía | | Opciones de respuesta | | | | |
| 11 | ¿Con qué frecuencia se siente satisfecho de contribuir? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿Con qué frecuencia a notado una mejora en la población? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Integración social | | Opciones de respuesta | | | | |
| 13 | ¿Con qué frecuencia usted tiene la oportunidad de evaluar si las políticas son adecuadas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿Con qué frecuencia considera que las cobranzas y las contribuciones de las demás personas son transparentes? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo 04: Ficha de Validación de los Instrumentos

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | N° DE ITEM | ITEMS | OPCION DE RESPUESTA | | | | | Criterios de evaluación | | | | | | Observación y recomendación |
|---|--------------|--|------------|---|--|---|---|---|---|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------|
| | | | | | | | | | | Relación entre la variable e indicador | | Relación entre el indicador y el ítem | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | |
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Percepción de la Gestión Administrativa | Planeación | Misiones | 1 | ¿Con qué frecuencia considera usted que la forma en la que se cobran los tributos es la adecuada? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | | 2 | ¿Con qué frecuencia los encargados de realizar el cobro tienen le hablan acerca de la misión de la institución? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | Objetivos | 3 | ¿Considera usted que las personas encargadas del cobro, saben para que se utilizaran? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | | 4 | ¿Con que frecuencia considera usted que el contribuir de forma activa, beneficia a toda la población? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | | Políticas | 5 | ¿Considera usted que las políticas actuales en materia tributaria son adecuadas? | | | | | | X | | X | | X | |
| | 7 | ¿Considera usted que las instituciones cumplen con las políticas establecidas? | | | | | | | X | | X | | X | | | |
| | Organización | Organización | 8 | ¿Considera usted que la municipalidad y el SAT, cuentan con una adecuada organización? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | | 9 | ¿Existe buena comunicación entre estas dos instituciones? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | | 10 | ¿Con qué frecuencia considera que las estas instituciones realizan encuentros extra laborales? | | | | | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--------------|------------------------|---|---|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|--|
| | | 11 | ¿Con qué frecuencia considera usted que las reuniones extra-laborales benefician al proceso de recaudación? | | | | | | X | | X | | X | | |
| Dirección | Motivación | 15 | ¿Con qué frecuencia al llegar a la institución, el personal que lo recibe se encuentra motivado? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | 16 | ¿Con qué frecuencia puede observar que todo el personal se encuentra motivado? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | Comunicación | 20 | ¿Con qué frecuencia observa una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | 21 | ¿Con qué frecuencia el personal que le atiende, habla de forma clara y comprensible? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | Control | Medición del desempeño | 22 | ¿Con qué frecuencia ha observado un comportamiento adecuado en todos los colaboradores? | | | | | | X | | X | | X | |
| 23 | | | ¿Con qué frecuencia el comportamiento del personal es el mismo que cuando no lo supervisan? | | | | | | X | | X | | X | | |
| Corrección de desviaciones | | 24 | ¿Con qué frecuencia ha observado cambios dentro de la administración tributaria? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | 28 | ¿Con qué frecuencia ha observado cambios en cuanto a la forma de atenderlo por parte del personal? | | | | | | X | | X | | X | | |

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | N° DE ITEM | ITEMS | OPCION DE RESPUESTA | | | | | Criterios de evaluación | | | | | | Observación y recomendación |
|--------------------|---|------------------------|------------|--|---------------------|---|---|---|---|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------|
| | | | | | | | | | | Relación entre la variable e indicador | | Relación entre el indicador y el ítem | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | |
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Cultura Tributaria | Proceso y Normas Sociales Internacionalizadas | Justicia Procedimental | 1 | ¿Con qué frecuencia usted participa en rendiciones de cuentas? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | | 2 | ¿Con qué frecuencia ha observado que las quejas de los contribuyentes han sido escuchadas por las autoridades? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | Justicia distributiva | 3 | ¿Con qué frecuencia observa que el que tiene más, paga más? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | | 4 | ¿Con qué frecuencia se siente motivado a contribuir? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | Reciprocidad | 5 | ¿Con qué frecuencia usted contribuye al ver a otros hacerlo? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | | 6 | ¿Con qué frecuencia se siente seguro de contribuir? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | Factores Políticos | 7 | ¿Con qué frecuencia siente que el estado hace valer sus derechos de contribuyente? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | | 8 | ¿Con qué frecuencia ha observado una estabilidad política en torno a los impuestos en los últimos años? | | | | | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|--------------------|----|---|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Visión del Mundo | Rol del Estado | 9 | ¿Con qué frecuencia contribuye por el bienestar de los demás? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | 10 | ¿Con qué frecuencia aconseja a sus conocidos de contribuir? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | Ciudadanía | 11 | ¿Con qué frecuencia se siente satisfecho de contribuir? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | 12 | ¿Con qué frecuencia a notado una mejora en la población? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | Integración Social | 13 | ¿Con qué frecuencia usted tiene la oportunidad de evaluar si las políticas son adecuadas? | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | 14 | ¿Con qué frecuencia considera que las cobranzas y las contribuciones de las demás personas son transparentes? | | | | | | X | | X | | X | | |

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

| Apellidos y Nombre del Experto | Institución donde labora | Grado académico | Autor del Instrumento |
|---|--------------------------|-----------------|-----------------------------|
| RAMÍREZ GARCÍA GUSTAVO | UAP / UCV | Doctorado | Br. Melbi Visalot Fernandez |
| TÍTULO: Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016 | | | |

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN : LISTA DE COTEJO

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|-----------|----|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | X | |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | Basado en los aspectos teóricos científicos. | | | | | X |
| COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | X |
| METODOLOGIA | Las estrategias responden al propósito del diagnóstico. | | | | | X |
| PERTINENCIA | El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado. | | | | X | |
| Subtotal | | | | | 20 | 25 |
| Total | | | | | 45 | |

III. OPINION DE APLICACIÓN: Las categorías investigativas son coherentes, por lo que el instrumento es aplicable.

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN: (45)

Tarapoto, Noviembre del 2016



Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI. 01109463

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: Cultura Tributaria

I. DATOS INFORMATIVOS:

| | | | |
|---|---------------------------------|------------------------|------------------------------|
| Apellidos y Nombre del Experto | Institución donde labora | Grado académico | Autor del Instrumento |
| SÁNCHEZ DÁVILA KELLER | UCV / UNSM-T | Magister | Br. Melbi Visalot Fernandez |
| TITULO: Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016 | | | |

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN : LISTA DE COTEJO

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|-----------|----|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | X |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | Basado en los aspectos teóricos científicos. | | | | X | |
| COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | X |
| METODOLOGIA | Las estrategias responden al propósito del diagnóstico. | | | | | X |
| PERTINENCIA | El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado. | | | | X | |
| Subtotal | | | | | 16 | 30 |
| Total | | | | | 46 | |

III. OPINION DE APLICACIÓN: El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN: (46)

Tarapoto, Noviembre del 2016



Mg. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: Gestión Administrativa

I. DATOS INFORMATIVOS:

| Apellidos y Nombre del Experto | Institución donde labora | Grado académico | Autor del Instrumento |
|---|--------------------------|-----------------|-----------------------------|
| SÁNCHEZ DÁVILA KELLER | UCV / UNSM-T | Magister | Br. Melbi Visalot Fernandez |
| TITULO: Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016 | | | |

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN : LISTA DE COTEJO

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|----|---|---|----|----|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | X |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | Basado en los aspectos teóricos científicos. | | | | X | |
| COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | X |
| METODOLOGIA | Las estrategias responden al propósito del diagnóstico. | | | | | X |
| PERTINENCIA | El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado. | | | | X | |
| Subtotal | | | | | 20 | 25 |
| Total | | 45 | | | | |

III. OPINION DE APLICACIÓN: El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN: (45)

Tarapoto, Noviembre del 2016



Mg. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: Gestión Administrativa

I. DATOS INFORMATIVOS:

| Apellidos y Nombre del Experto | Institución donde labora | Grado académico | Autor del Instrumento |
|---|--|-----------------------------------|-----------------------------|
| NORA NIETO PENADILLO | DOCENTE UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - TARAPOTO | DOCTORADO EN CIENCIAS AMBIENTALES | Br. MELBI VISALOT FERNANDEZ |
| TITULO: Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016 | | | |

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

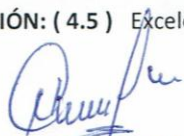

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN : LISTA DE COTEJO

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|-----------|----|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | X |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | Basado en los aspectos teóricos científicos. | | | | X | |
| COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | X |
| METODOLOGIA | Las estrategias responden al propósito del diagnóstico. | | | | | X |
| PERTINENCIA | El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado. | | | | X | |
| Subtotal | | | | | 20 | 25 |
| Total | | | | | 45 | |

III. OPINION DE APLICACIÓN: El instrumento de investigación es aplicable por la óptima metodología que el autor relaciona los objetivos con sus dimensiones.

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN: (4.5) Excelente

Tarapoto, Noviembre del 2016

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: Cultura Tributaria

I. DATOS INFORMATIVOS:

| Apellidos y Nombre del Experto | Institución donde labora | Grado académico | Autor del Instrumento |
|---|--|-----------------------------------|-----------------------------|
| NORA NIETO PENADILLO | DOCENTE UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - TARAPOTO | DOCTORADO EN CIENCIAS AMBIENTALES | Br. MELBI VISALOT FERNANDEZ |
| TITULO: Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016 | | | |

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

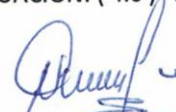

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN : LISTA DE COTEJO

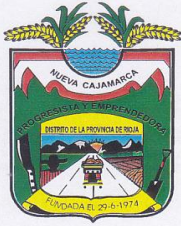
| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|-----------|---|---|----|----|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | X |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | Basado en los aspectos teóricos científicos. | | | | X | |
| COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | X |
| METODOLOGIA | Las estrategias responden al propósito del diagnóstico. | | | | | X |
| PERTINENCIA | El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado. | | | | X | |
| Subtotal | | | | | 16 | 30 |
| Total | | 46 | | | | |

III. **OPINION DE APLICACIÓN:** El instrumento de investigación es aplicable por la óptima metodología que el autor relaciona los objetivos con sus dimensiones.

IV. **PROMEDIO DE EVALUACIÓN: (4.6)** Excelente

Tarapoto, Noviembre del 2016



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA CAJAMARCA

PROVINCIA DE RIOJA - SAN MARTÍN "PRIMER DISTRITO ANDINO AMAZÓNICO"

Gente Joven... Ideas Renovadas... Grandes Cambios"

AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR PROYECTO DE TESIS

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA CAJAMARCA

AUTORIZA:

A la señorita MELBI VISALOT FERNANDEZ, identificada con DNI N° 45825624, para desarrollar un proyecto de tesis titulado "**Percepción de la Gestión Administrativa y su relación con la cultura tributaria en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca año 2016**".

Se expide la presente autorización en mérito al procedimiento administrativo iniciado mediante el expediente con registro de Mesa de Partes N° 0187.

El trabajo realizado no generará compromiso alguno con la Municipalidad, de índole laboral y otros.

Nueva Cajamarca, noviembre de 2016.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL NUEVA CAJAMARCA

Luis Gilberto Nñez Sánchez
ALCALDE
DNI: 42265433

Nueva Cajamarca Progresista y Emprendedora Ciudad

Esq. Jr. Huallaga con Bolognesi N° 103 Nueva Cajamarca Telf. 042-556411 Telefax 042-556397

Pag. web: www.nuevacajamarca.gob.pe / E-mail: muni@nuevacajamarca.gob.pe





