



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Cultura tributaria y su relación con la calidad de gestión de recaudación tributaria de
los servidores de La Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

John Ricardo Delgado García

ASESOR

Dr. Leopoldo Marcos Gutiérrez Vargas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

TRUJILLO-PERÚ

2018

Página del Jurado

Dr. Leopoldo Gutiérrez Vargas
Presidente

MSc. Karina Cárdenas Rodríguez
Secretario

Mg. Antonio Armas Gastañadui
Vocal

Dedicatoria

A Dios por guiarme en cada paso que doy y ayudarme a cumplir mis metas, a mi esposa Tachy, mis hijos Carol, María y Ángel por comprenderme y apoyarme en cada objetivo trazado, por ser mi inspiración y motivación para ser mejor persona y profesional y a mis padres Carlos y Angelita por siempre apoyarme y motivarme a ser una mejor persona y cumplir mis objetivos, sé que desde el cielo mi papá estaría muy orgulloso de mí.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo

Al Dr. Leopoldo Marcos Gutiérrez Vargas por su apoyo y los conocimientos brindados y a mi hija Carol por todo su apoyo, dedicación y comprensión en el desarrollo de la presente investigación.

Declaración de autenticidad

Yo, John Ricardo Delgado García, con DNI 18057047, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presente en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Julio de 2018

John Ricardo Delgado García,

DNI 18057047

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada: Cultura Tributaria y su relación con la calidad de gestión de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de la Esperanza, 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

La presente tesis tiene como objetivo determinar la relación entre cultura tributaria y la calidad de gestión de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de la Esperanza. La investigación está estructurada en el conocimiento científico, compuesta por siete capítulos: (I) primer capítulo introducción, (II) segundo capítulo se desarrolla los métodos empleados, (III) tercer capítulo se desarrolla los resultados de la investigación, (IV) cuarto capítulo se presenta la discusión de resultados, (V) quinto capítulo se presenta las conclusiones, (VI) sexto capítulo se presentan las recomendaciones y (VII) séptimo y último capítulo se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesario.

El Autor

Índice

Página del Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos previos.....	2
1.3 Teorías relacionadas al tema	4
1.3.1 Cultura tributaria.	4
1.3.2 Calidad de gestión de recaudación tributaria.....	6
1.3.3 Gestión tributaria.	8
1.3.4 Definiciones tributarias.	10
1.4 Formulación del problema.....	11
1.5 Justificación del estudio	11
1.6 Hipótesis	12
1.7 Objetivos	12
1.7.1 Objetivo general.....	12
1.7.2 Objetivos específicos.....	12
II. Método	13
2.1 Tipo de investigación.....	13
2.2 Diseño de investigación	13

2.3	Operacionalización de variables	13
2.3.1.	Variables.....	13
2.4	Población y muestra.....	16
2.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.6	Métodos de análisis de datos.....	18
2.7	Aspectos éticos	18
III.	Resultados	19
3.1	Resultados descriptivos	19
3.2	Contrastación de hipótesis	21
IV.	Discusión de resultados	26
V.	Conclusiones	30
VI.	Recomendaciones.....	31
VII.	Referencias	32
ANEXOS	35

Resumen

La presente investigación titulada “Cultura tributaria y su relación con la calidad de gestión de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017”, tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la cultura tributaria y la calidad de la gestión de recaudación tributaria de la presente municipalidad.

El tipo de investigación fue transversal y correlacional y el diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 43 servidores públicos que laboran en la Municipalidad distrital de La Esperanza y que tienen injerencia en la gestión y políticas de recaudación. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Para determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.818, en el cuestionario de cultura tributaria, y 0.941 en el cuestionario de calidad de la gestión de recaudación tributaria.

De acuerdo a los resultados obtenidos se llega a la conclusión que existe relación significativa $Rho = 0.463$ a un nivel estadístico p valor $=0.002$ entre las variables cultura tributaria y calidad de gestión de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017. Por lo cual a mayor cultura tributaria se tendrá una mejor calidad de la gestión para recaudar los tributos municipales.

Palabras clave: Cultura tributaria, calidad de gestión de recaudación tributaria.

Abstract

The present research entitled "Tax culture and its relationship with the quality of tax collection management in the District Municipality of La Esperanza, 2017", aims to determine the relationship between the tax culture and the quality of tax collection management of the present municipality.

The investigation type was transversal and correlational and the non-experimental design, the sample consisted of 43 public servants who work in the District Municipality of La Esperanza and who have interference in the management and collection policies. The technique used was the survey and for data collection was the questionnaire. To determine the validity of the instruments, expert judgment was used and reliability was calculated using the Cronbach's Alpha Coefficient, the result was 0.818 in the tax culture questionnaire and 0.941 in the quality of tax collection management questionnaire.

According to the obtained results, it is concluded that there is a significant relationship $Rho = 0.463$ at a statistical level $p \text{ value} = 0.002$ between the variables tax culture and quality of tax collection management in the District Municipality of La Esperanza, 2017, which means a greater tax culture will have a better quality of the management to collect the municipal taxes.

Keywords: *Tax culture, quality of tax collection management.*

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

Las Municipalidades del País, tienen un problema en común que es la insuficiente recaudación de tributos municipales, siendo el más importante el Impuesto Predial, con el fin de poder cumplir con sus obligaciones con la población para la atención de ejecución de obras, servicios básicos, pagos de personal, proveedores entre otros.

Según un informe del Ministerio de Economía y Finanzas (2015), en su presentación de metas del Plan de Incentivos municipales 2018, refiere que en el Perú existe una baja recaudación del impuesto a la propiedad inmobiliaria, apenas aportó en el 2015 el 0.2 % promedio al PBI.

Los gobiernos locales no cuentan con planes de desarrollo para las gerencias de recaudación tributaria principalmente por la decidía de las autoridades, esto permite que encontremos personal sin perfil, ni competencias, jefes sin conocimiento del tema ni liderazgo, careciendo de infraestructura y tecnología. En esta realidad difícilmente se pueden llevar acciones de mediano y largo plazo que garanticen la estabilidad económica de las instituciones públicas.

Las administraciones municipales, en tanto no dejen de enfocar a la recaudación tributaria, solo desde un punto de vista técnico normativo incluso económico, político, social y se proyecten orientando sus esfuerzos en educación específicamente en cultura tributaria en los centros educativos del distrito en sus tres niveles de enseñanza, difícilmente podrán alcanzar niveles de recaudación importantes incluso sostener la actual recaudación en el corto, mediano y largo plazo, considerando que el estado a futuro dejará de destinar fondos llámese canon minero, para la realización de obras públicas.

Según el Informe de la Evaluación Institucional Anual - año fiscal 2015, de La Municipalidad Distrital de La Esperanza los índices de morosidad han ido incrementándose considerando que la Cartera Pesada determinada al 31 de diciembre 2014 ascendía a S/. 24,532, 375.71 soles, en relación a la Cartera Pesada determinada al 31 de diciembre 2013 fue de S/.23, 041, 451.30 soles,

lo cual refleja el aumento del índice de morosidad respecto de estos años en 6.76 % (Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2016, p. 18).

La difusión inadecuada de los tributos y del objeto de los mismos respecto de los beneficios a la sociedad, por parte del estado, traerá como consecuencia la falta de cultura tributaria manifestados en una mayor evasión y elusión tributaria, lo que sumado a la alta presión tributaria traerá consigo una economía informal significativa (Tarrillo, 2010).

Lograr que los contribuyentes paguen sus tributos, debe comprender una correcta gestión de cobranza, que comprende el logro de cuatro objetivos fundamentales que son en primer lugar el pago voluntario de los tributos, incremento de la recaudación tributaria, generar la percepción de riesgo en el contribuyente de no honrar sus obligaciones tributarias y crear conciencia tributaria dándoles a conocer sus obligaciones y derechos que tenemos con el país y su desarrollo (Ministerio de Economía y Finanzas y Cooperación Alemana GIZ, 2015).

1.2 Trabajos previos

A. Nacionales

Castillo (2016), en su investigación “Cultura tributaria y su efecto en el cumplimiento de las obligaciones tributarias con el gobierno local en el Distrito de La Esperanza, Sector Central, al Año 2015”, fue de tipo no experimental, aplicó encuestas cuyos resultados fueron que el 81% presenta un bajo nivel de cultura tributaria y el 72% se encuentra en morosidad, concluyendo que la población de este sector del distrito, tiene bajo nivel de cultura tributaria, desconociendo notablemente temas básicos de tributación y del uso o destino de estos ingresos, reclamando justa o injustamente que la comuna distrital cumpla con sus funciones de brindar buenos servicios públicos cuando ellos no cumplen con sus deberes ciudadanos de tributar. Por esta razón consideró que este bajo nivel contribuye negativamente a la gestión recaudatoria (p.45).

Castillo (2014), en su investigación “La cultura tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de Chocope, año 2014”, aplicó encuestas y concluyó que el nivel de cultura tributaria es bajo, pues desconocen sobre temas tributarios y la responsabilidad frente al pago de tributos. Como consecuencia de esta falta de cultura tributaria su morosidad es alta, llegando al 62% (p. 73).

Florián (2016), en su investigación “Cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Barranca, 2016” estudio no experimental correlacional, aplicó encuestas a 75 servidores públicos de la gerencia de rentas en la que obtuvo como resultados un nivel de cultura tributaria insuficiente de 44% y calidad de gestión de recaudación regular de 50.7%, determinando que existe correlación significativa de 0.767, por lo que mejor cultura tributaria se tendrá una mejor calidad de gestión de recaudación tributaria p. 67).

Burga (2015), en su investigación “Cultura tributaria y obligaciones tributarias en las empresas comerciales del emporio gamarra, 2014”, estudio de tipo descriptivo transaccional correlacional, a los cuales se aplicó encuestas, resaltando la poca atención a la cultura tributaria en nuestro país por lo que las empresas no programan sus obligaciones tributarias, además la falta de sensibilización, hace que los contribuyentes recurran a la informalidad, debido a la desconfianza de la gestión recaudatoria (p. 97).

Tejeda (2014), docente de la Universidad Nacional del Callao, en su investigación “Gestión Administrativa y su Mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao”. Concluyó que los trabajadores municipales del Distrito Bellavista Callao, son ignorados y no los hacen tomar conocimiento del proceso de toma de decisiones, tampoco son capacitados por ser esta una actividad limitada por ende no son parte de la modernización administrativa (p.127).

B. Internacionales

Romero y Vargas (2013), en su investigación denominada “La cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones en los comerciantes de la Bahía Mi lindo Milagro del Cantón Milagro”, estudio de tipo exploratorio-explicativo con diseño cuanti-cualitativo y de acuerdo con las encuestas aplicadas se determinó una escasa cultura tributaria, causando el incumpliendo de sus obligaciones tributarias, además no se promueve la orientación ni información al contribuyente respecto de temas tributarios, por lo que se propuso diseñar estrategias de recaudación para mejorar el Servicio de Rentas Internas (SRI) (p. 93).

Bonilla (2014), en su investigación denominada “La cultura tributaria como herramienta de política fiscal: La experiencia de Bogotá”, concluyó que los contribuyentes han pagado puntualmente sus impuestos, cumpliendo acertadamente sus metas en los últimos años, puesto que para el éxito de esta política fiscal se han empleado técnicas lúdicas- pedagógicas, de la mano de programas de fortalecimiento de la administración tributaria, por lo que estas políticas tributarias son importantes dentro de la política fiscal y Bogotá es un claro ejemplo (pp. 21-35).

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Cultura tributaria.

Según Méndez (2004), está formada por un conjunto de valores, conocimientos y actitudes los cuales son practicados por la sociedad, respecto a los tributos y normas, que permite cumplir en forma sostenida nuestras obligaciones en observancia a la normatividad y compromiso de cada ciudadano (pp. 123-127).

Según Armas y Colmenares (2010), se entiende por cultura tributaria en los contribuyentes cuando estos cumplen voluntariamente sus obligaciones tributarias y no cuando este cumplimiento está sujeto a estrategias de presión, sanción u otras medidas coactivas. Con la cultura tributaria se

desea que los contribuyentes tomen conciencia de la importancia de que es un deber constitucional tributar y que el estado debe comunicar a los contribuyentes de que el pago de sus impuestos será revertido eficazmente garantizando servicios públicos eficientes y eficaces.

Entonces la cultura tributaria, podemos asumirla como la actitud de los seres humanos basadas en los valores, para decidir qué es lo que se debe y que no se debe frente a nuestras obligaciones tributarias. Y en tanto mejor sea comprendida la razón del porque debemos contribuir, mayor será el grado de aceptación y efectividad de nuestras deudas tributarias. La cultura tributaria comprende dos facetas uno legal y otro ideológico, el primero lo notamos cuando cumplimos nuestras obligaciones por el temor a ser amonestado por el incumplimiento de nuestras obligaciones. Y el segundo cuando acudimos voluntariamente al pago de nuestros tributos siendo conscientes de que estos recursos serán bien utilizados y verán su retorno en la forma de servicios públicos de calidad (p. 52).

Según Cabrera (2007), referido por Amasifuen (2015), señala que si la sociedad reconociera en sus funcionarios cualidades positivas, estos tendrían mayor credibilidad, entonces se puede suponer que en una sociedad culta tributariamente hablando, donde todos sin excepción tributemos basados en valores, debería aprobarse y cambiar nuestras leyes. Considerando que al existir una recaudación correcta no tendríamos que recurrir a empréstitos, para el desarrollo de nuestro país y evitar vivir siendo esclavos de la potencias económicas para los cuales es muy conveniente que sigamos conviviendo con la corrupción y desorganización (p. 76).

Para Solórzano (2011), en su estudio titulada “La cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú”, en los países latinoamericanos existe adversidad al cumplimiento de las obligaciones tributarias, debido a la ineficiencia de las administraciones y la corrupción generalizada.

Los entes fiscales en su mayoría, consideran a la educación tributaria; sustentada en valores éticos y morales en la sociedad misma, como un compromiso para el desarrollo y crecimiento del país donde se perciba la

ejecución de los deberes tributarios, siendo el estado el promotor de este proyecto (pp. 7-8).

Solórzano (2011), en su investigación titulada “La cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú”, propone las siguientes dimensiones:

1.3.1.1. Conciencia Tributaria

“Son las motivaciones internas del ser humano tales como las conductas y principios de los individuos que generen la disposición de tributar”, entendiéndose como la capacidad de análisis de cada ciudadano de querer contribuir con el desarrollo de su país y que podría estar determinado por los valores personales (p. 8).

1.3.1.2. Educación cívico-tributaria

La educación cívico-tributaria está considerada como un medio eficaz para generar valores, además de brindar conocimientos que promuevan en la población el cumplimiento de sus obligaciones tributarias (p. 23).

1.3.1.3. Importancia de la difusión y orientación tributaria

Se refiere a los procesos informativos que brindan legitimidad social a la tributación. Los órganos de gobierno municipales responsables de la recaudación tributaria, deben ser consciente, que las personas en gran medida no contribuyen por desconocimiento de los procedimientos municipales. Es por esta razón que se debe brindar información clara, sencilla, precisa al contribuyente para lograr el pago voluntario sabiendo que este pago se revertirá en beneficios y desarrollo para la localidad (p. 9).

1.3.2 Calidad de gestión de recaudación tributaria.

El Ministerio de Economía y Finanzas (2016) en la Resolución Directoral N° 426-2016-EF/43.01- “Lineamientos del modelo de gestión de la calidad de los servicios de TI del MEF”, define la calidad de gestión de recaudación

tributaria como un sistema de actividades organizadas, útiles para brindar la confianza necesaria, para mejorar los procesos de recaudación tributaria y establece los lineamientos que permitan sentar las bases para implementar el modelo de gestión de calidad de los servicios de TI en la Oficina General de Tecnologías de Información (OGTI), aprobada con Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, que permite alinearse a los cuatro ejes de alineamiento de política de calidad, que son:

- **Eje 1 “fortalecimiento institucional”:** implementar la organización interna de un marco normativo y personal idóneo para llevar a cabo los procesos de calidad y su implementación.
- **Eje 2 “cultura para la calidad”:** sensibilizar y difundir los beneficios de la gestión de calidad, dándoles a conocer alcances de calidad, para que el cliente sepa evaluar el servicio recibido.
- **Eje 3 “servicios vinculados con la infraestructura de calidad”:** implementar instrumentos recomendados en el marco metodológico, relacionados con la gestión y la calidad, estableciendo indicadores que permitan su real medición.
- **Eje 4 “producción de servicios con calidad”:** promover los estándares de calidad, evaluando los indicadores, promoviendo la capacitación del recurso humano, teniendo como objetivo la mejora continua.

Los principios de la gestión de calidad según el presente Decreto Supremo están basados en la Norma ISO 9000, que considera lo siguiente:

- a) Enfocado en el usuario.
 - Entender las exigencias del presente y futuro de los usuarios.
 - Cumplir las exigencias de los servicios prestados a los usuarios.
 - Superar el anhelo de los usuarios.
- b) Liderazgo
 - Contar con liderazgo institucional que motive al personal a comprometerse en alcanzar los objetivos institucionales.
- c) Compromiso del personal.

- Lograr el compromiso de los colaboradores sin excepción, con lo cual se posibilita el aprovechamiento de sus habilidades.
- d) Enfocado en procesos.
 - Con participación activa y comprometida de los representantes de la OGTI en los equipos técnicos de Gestión por Procesos, acorde con los planes establecidos por el MEF.
- e) Mejora Continua.
 - Identificando oportunidades de mejora en los procesos que soportan los servicios brindados por la OGTI.
 - Monitorear la gestión a través de indicadores que reflejan el comportamiento de sus variables respecto de las metas establecidas.
- f) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.
 - Establecer acuerdos con los proveedores para formalizar y asegurar el cumplimiento de las condiciones establecidas para sus servicios, así como la normatividad existente y de las medidas de seguridad establecidas por el MEF.
 - Mantener una comunicación fluida, transparente y eficiente con los proveedores que aseguren su correcto desempeño de los servicios que brindan a la OGTI.

1.3.3 Gestión tributaria.

Según el manual de atención al ciudadano en la administración pública (2015). La excelente atención al público, consiste en prestar servicios de calidad y que el resultado de esta función, generen valor al servicio prestado al administrado.

Lograr una gestión de calidad requiere mudar del modelo convencional a un modelo por procesos expresada en “cadenas de valor” de las instituciones, la cual garantice el resultado deseado para el administrado.

Siendo que estamos optando por una gestión por procesos, podríamos sugerir que la gestión de recaudación tributaria, también es susceptible de alcanzar la calidad y tener finalmente la aceptación mayoritaria de la ciudadanía, segura de que con el pago de sus impuestos, tasas y arbitrios

recibirán servicios y obras de calidad para alcanzar el desarrollo de nuestras localidades (pp. 11-14).

En este sentido, podríamos asumir que la competitividad del servicio gestión recaudatoria, consiste en el aseguramiento de un conjunto de acciones que permitan planificar, organizar y controlar las funciones de los servidores, como un modo de buscar siempre la mejora continua que busque crear valor (Camisón, Cruz & Gonzalez, 2006, p. 720).

Gestión de agentes facilitadores personales. Para lograr calidad en la gestión recaudatoria es necesario mejorar la gestión del liderazgo y los recursos humanos de tal manera que sean enfocados hacia resultados (Camisón, Cruz & Gonzalez, 2006, p. 716)

Ministerio de Economía y Finanzas (2015), en el “Manual para la mejora de la recaudación del impuesto predial”, presenta cinco manuales dirigido a los responsables de las administraciones tributarias de las municipalidades de nuestro país brindándoles mejores capacidades y competencias. Este importante trabajo cinco manuales para cumplir estos objetivos que son:

- Marco normativo: presenta el marco legal del impuesto predial en el Perú, que debe de tener en cuenta el administrador tributario en su quehacer diario para realizar un buen trabajo dentro del marco legal.
- Atención al contribuyente: expone el derecho que tiene el contribuyente por parte de la administración tributaria de recibir la información y orientación adecuada.
- La fiscalización: se orienta a la administración tributaria para crear, diseñar y proponer estrategias para la correcta fiscalización de tributos municipales.
- La cobranza: esta parte es importante porque de no tener en cuenta todo el proceso anterior con la emisión de las declaraciones juradas, faltamos al marco normativo, no realizamos la fiscalización, no brindamos una correcta atención al contribuyente, difícilmente podremos llevar a cabo un correcto y eficaz proceso de cobranza.

- Las declaraciones juradas: Es importante pues es nuestro primer contacto en el ejercicio fiscal con el contribuyente y también nuestra herramienta para incrementar la base tributaria con la regularización de las ampliaciones o mejora en las edificaciones.

1.3.4 Definiciones tributarias.

- **Tributo**

Vallejo (2015), en su obra “El Manual del Código Tributario”, considera al tributo como la prestación pecuniaria obligatoria, establecida por ley, cuyo fin es generar ingresos, son creadas por ley y pueden ser exigibles inclusive en forma coactiva (p. 84).

- **Tributos municipales**

Se atribuye a todo pago realizado por los contribuyentes a las Municipalidades, por conceptos que no comprendan como la adquisición de bienes o entrega de utilidades (Remigio, 2000, p. 65).

Según el Decreto Supremo N° 156-2004-EF, Ley de Tributación Municipal, los tributos bajo la administración Municipal se agrupan en:

- **Impuestos:**

Son tributos cuyo pago no origina una obligación directa de la municipalidad al ciudadano. Los impuestos que están bajo la gestión y administración municipal son: Impuesto Predial, Alcabala, Vehicular, apuestas, juegos, espectáculos públicos no deportivos.

- **Tasas:**

Son tributos creados por las municipalidades, teniendo como hecho generador la prestación efectiva de un servicio público o administrativo. Comprenden arbitrios, derechos, estacionamientos, licencias, transporte público, otras tasas.

- **Contribuciones:**

Son tributos creados por las municipalidades, teniendo como hecho generador son los beneficios producto de la construcción de una obra pública. Son especiales para obras públicas.

1.4 Formulación del problema

¿Qué relación existe entre cultura tributaria y la calidad de gestión de recaudación tributaria de los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017?

1.5 Justificación del estudio

Siendo que en nuestro país, la recaudación tributaria es importante para lograr el desarrollo y crecimiento, es necesario fijar nuestra atención a dos variables relevantes para lograr el sostenimiento en el tiempo de la recaudación fiscal, que aseguren el desarrollo y mejoras de las obras y servicios públicos, estas variables son la cultura tributaria y la gestión de recaudación tributaria, relacionadas con los servidores públicos que realizan los procedimientos internos del área de recaudación, los mismos que deberían poseer un alto nivel de cultura tributaria reflejados en un alto grado de identificación para mejorar los niveles de gestión de calidad del proceso de recaudación.

La presente investigación pretende dar mayores herramientas en cuanto a la gestión de recaudación, considerando que en la realidad las personas que realizan estas acciones se encuentran desatendidas y sin motivación para realizar sus actividades diarias. En este orden de ideas, esta investigación enfocada en los servidores públicos permitirá desarrollar planes, programas, basados en crear y elevar el nivel de cultura tributaria de estos servidores para mejorar la calidad de gestión de recaudación, mejorando nuestra imagen ante la sociedad.

Considerando que el impuesto predial, es el de mayor importancia la estructura de ingreso de la municipalidades y que forma parte la agenda tributaria nacional, comprendida en el D.L N° 776, Ley de Tributación Municipal y su Reglamento D.S N° 156-2004-EF; pero ciertamente requiere a las municipalidades que cuenten con personal idóneo, capacitado, voluntarioso, con empatía y sobre todo con iniciativa para aplicar técnicas de atención al público, fiscalización y cobranzas.

Aplicar un programa de Cultura Tributaria dirigido a los servidores públicos, permitiría incrementar la recaudación y la gestión tributaria, logrando la sostenibilidad en el pago de tributos.

1.6 Hipótesis

Existe una relación significativa directa entre cultura tributaria y la calidad de la gestión de recaudación tributaria de los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general.

- Determinar la relación que existe entre la cultura tributaria y la calidad de la gestión de recaudación tributaria de los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017.

1.7.2 Objetivos específicos.

- Determinar el nivel de cultura tributaria de los servidores en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.
- Determinar el nivel de la calidad de gestión de recaudación tributaria de los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza.
- Determinar la correlación entre la calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión conciencia tributaria.
- Determinar la correlación entre la calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión educación cívica tributaria.
- Determinar la correlación entre la calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión difusión y orientación tributaria.

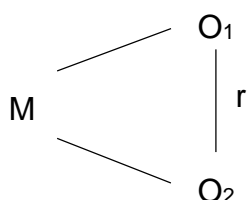
II. Método

2.1 Tipo de investigación

La presente investigación es transversal ya que recolectó datos en un solo periodo de tiempo y además es correlacional simple ya que buscó medir la relación entre las variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, pp. 191-196).

2.2 Diseño de investigación

Se utilizó el diseño no experimental, por no haber manipulado deliberadamente la variable independiente y solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural, para posteriormente estudiarlos (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 191).



Donde:

M = muestra de trabajadores

O₁ = variable cultura tributaria

O₂ = variable calidad de gestión de recaudación tributaria

r = relación entre variable

2.3 Operacionalización de variables

2.3.1. Variables.

V1= Cultura tributaria.

V2= Calidad de gestión de recaudación tributaria.

Tabla 1*Operacionalización de la variable cultura tributaria*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cultura tributaria	Está formada por un conjunto de valores, conocimientos y actitudes los cuales son practicados por la sociedad, respecto a los tributos y normas, que permite cumplir en forma sostenida nuestras obligaciones en observancia a la normatividad y compromiso de cada ciudadano (Mendez, 2004).	Se aplicará una encuesta a los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza.	Conciencia tributaria	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conocimiento tributario • Cumplimiento con el pago de tributos • Motivación para el pago de tributos • Funcionamiento de los servicios públicos 	Cualitativa ordinal
			Educación cívica-tributaria	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de tributación en escuelas • Valores tributarios • Promoción de eventos relacionados a la cultura tributaria. • Relación entre el pago de tributos y la conciencia tributaria 	
			Difusión y orientación tributaria	<ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas • Información y orientación acerca de los procedimientos tributarios • Transparencia en el uso de recursos • Ejecución de obras públicas 	

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de gestión de recaudación tributaria

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de gestión de recaudación tributaria	“Sistema de actividades organizadas, útiles para brindar la confianza necesaria, para mejorar los procesos” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016).	Se aplicará una encuesta a los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza.	Fortalecimiento institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo institucional • Gestión de recursos humanos 	Cualitativa ordinal
			Cultura para la calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora continua 	
			Servicios vinculados con la infraestructura de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura de calidad • Actualización de tecnologías 	
			Producción de servicios con calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de resultados en los contribuyentes • Gestión por resultados 	

2.4 Población y muestra

A. Población

Estuvo conformada por 43 servidores públicos que laboran en la Municipalidad Distrital de La Esperanza que tienen injerencia en la gestión y políticas de recaudación.

B. Muestra

En la presente investigación debido a que la población fue pequeña se decidió optar por una muestra censal es decir el 100% de la población.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Se empleó la encuesta como técnica de investigación, la misma que permitió obtener información confiable de primera mano, sobre la relación existente entre las variables de estudio.

2.4.2. Instrumento

El instrumento empleado para el desarrollo del proyecto de investigación fue el cuestionario, el mismo que fue aplicado a los servidores públicos que laboran en la Municipalidad Distrital de La Esperanza que tienen injerencia en la gestión y políticas de recaudación, cada encuesta constaba de 18 preguntas o ítems (Anexo 02).

La variable cultura tributaria se calificará como se indica en la Tabla 3.

Tabla 3

Calificación de la encuesta de cultura tributaria

Nivel de cultura tributaria	Calificación
Alto	68 - 90
Medio	43 - 67
Bajo	18 - 42

Las dimensiones de la variable cultura tributaria se calificarán como se indica en la Tabla 4:

Tabla 4*Calificación de las dimensiones de la encuesta de cultura tributaria*

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Conciencia tributaria	6-14	15-23	24-30
Educación cívica-tributaria	6-14	15-23	24-30
Difusión y orientación tributaria	6-14	15-23	24-30

La calificación de la variable gestión de recaudación será como se indica en la Tabla 5:

Tabla 5*Calificación de la encuesta de calidad de gestión de recaudación tributaria*

Nivel de calidad de gestión de recaudación	Calificación
Bueno	68 – 90
Regular	43 - 67
Malo	18 - 42

2.4.3. Validez

Es el grado en que un instrumento mide la variable que se pretende medir (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p.201). Los instrumentos fueron validados mediante el juicio de 03 expertos. (Anexo 03)

2.4.4. Confiabilidad

Se refiere al grado en que la aplicación repetida de un instrumento a un mismo individuo u objeto obtiene resultados similares (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p.200).

Se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, aplicando una prueba piloto a 15 servidores públicos, para determinar el grado de confiabilidad.

Para la encuesta sobre cultura tributaria el coeficiente Alfa de Cronbach fue 0.818 dentro del rango de BUENO y para la encuesta

de calidad de gestión de recaudación tributaria fue de 0.941, dentro del rango de EXCELENTE para este tipo de instrumento según lo indicado por George y Mallery (2003, p. 231).

2.6 Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de información se utilizó una base de datos elaborada en excel que fue exportada al programa SPSS versión 23. Los resultados se presentan en tablas simples y de doble entrada para su interpretación. Para establecer la relación entre variables se utilizó como técnica estadística el Rho de Spearman, con significancia de 5%.

2.7 Aspectos éticos

Esta investigación se realizó cumpliendo el comportamiento profesional y confidencialidad, por lo que todos los datos obtenidos de los servidores públicos de La Municipalidad Distrital de La Esperanza, fueron respetados durante la elaboración y la culminación del presente proyecto.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1. Descripción de los resultados de la variable cultura tributaria.

Una vez finalizado el procedimiento de los datos, se procede a analizarlo de la siguiente manera:

En primer lugar se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable cultura tributaria.

Tabla 6

Nivel de cultura tributaria

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (hi)
Bajo	20	47%
Medio	16	37%
Alto	7	16%
Total	43	100%

En la Tabla 6 se observan los niveles de la variable cultura tributaria, en donde se observa que un 47% de los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza que tienen injerencia en gestión y políticas de recaudación poseen un *bajo* nivel de cultura tributaria, mientras que el 37 % *medio* y el 16% *alto*.

3.1.2. Descripción de los resultados de la variable calidad de gestión de recaudación tributaria.

Tabla 7

Nivel de calidad de gestión de recaudación tributaria

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (hi)
Malo	17	40%
Regular	20	47%
Bueno	6	14%
Total	43	100%

En la Tabla 7 se observan los niveles de la variable calidad de gestión de recaudación tributaria, en donde se observa que un 47% de los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza que tienen

injerencia en gestión y políticas de recaudación poseen un *regular* nivel de calidad de gestión de recaudación tributaria, mientras que el 40 % *bajo* y el 14% *alto*.

3.1.3. Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable cultura tributaria.

Tabla 8

Niveles de conciencia tributaria

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (hi)
Bajo	22	51%
Medio	19	44%
Alto	2	5%
Total	43	100%

En la Tabla 8 se observan los niveles de la dimensión conciencia tributaria obtenida en la encuesta de cultura tributaria, en donde se observa que un 51% de los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza que tienen injerencia en gestión y políticas de recaudación poseen un *bajo* nivel de conciencia tributaria, mientras que el 44 % medio y el 5% alto.

Tabla 9

Niveles de educación cívico-tributaria

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (hi)
Bajo	15	35%
Medio	20	47%
Alto	8	19%
Total	43	100%

En la Tabla 9 se observan los niveles de la dimensión educación cívica-tributaria obtenida en la encuesta de cultura tributaria, en donde se observa que un 47% de los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza que tienen injerencia en gestión y políticas de recaudación poseen un *medio* nivel de conciencia tributaria, mientras que el 35 % *bajo* y el 19% *alto*.

Tabla 10

Niveles de difusión y orientación tributaria

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (hi)
Bajo	18	42%
Medio	16	37%
Alto	9	21%
Total	43	100%

En la Tabla 10 se observan los niveles de la dimensión difusión y orientación tributaria obtenida en la encuesta de cultura tributaria, en donde se observa que un 42% de los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza que tienen injerencia en gestión y políticas de recaudación poseen un *bajo* nivel de conciencia tributaria, mientras que el 37 % *medio* y el 21% *alto*.

3.2 Contratación de hipótesis

A. Correlación entre variables cultura tributaria y calidad de gestión de recaudación.

H₁: Existe una relación significativa entre cultura tributaria y calidad de la gestión de recaudación tributaria de los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017.

Para contrastar la hipótesis se usó el coeficiente “r” de Spearman.

Si $p\text{-valor} < 0,05$; entonces, se rechaza la hipótesis nula.

La interpretación de los valores se rige tal como esta especificado en la Tabla 11.

Tabla 11*Grado de relación según coeficiente de correlación de Spearman*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.11 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Fuente: Hernández R., Fernández C. & Baptista P. (2010) Metodología de la investigación (5ta ed.) México D.F. McGRAW-HILL.

Tabla 12*Correlación de Spearman entre cultura tributaria y calidad de gestión de recaudación tributaria*

		Cultura tributaria	Calidad de gestión de recaudación tributaria
Cultura tributaria	Coeficiente de correlación	1,000	,463**
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	43	43
Calidad de gestión de recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	,463**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	43	43

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

En la Tabla 12 se observa que existe una correlación significativa media entre las variables cultura tributaria y calidad de gestión de recaudación tributaria ya que la significancia es 0,002 y por tanto menor de 0,05 y además el grado de correlación encontrado es 0.463, es decir que mientras mayor sea el grado de cultura tributaria tendremos una mejor calidad de gestión de recaudación tributaria.

Por lo expuesto se rechaza la hipótesis nula, es decir existe una relación significativa entre cultura tributaria y calidad de la gestión de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017.

B. Correlación entre la variable calidad de gestión de recaudación y la dimensión conciencia tributaria.

H₁: Existe una relación significativa entre la variable calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión conciencia tributaria.

Tabla 13

Correlación de Spearman entre calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión conciencia tributaria

		Conciencia tributaria	Calidad de gestión de recaudación tributaria
Conciencia tributaria	Coeficiente de correlación	1,000	,314*
	Sig. (bilateral)	.	,040
	N	43	43
Calidad de gestión de recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	,314*	1,000
	Sig. (bilateral)	,040	.
	N	43	43

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla 13 se observa que existe una correlación significativa media entre la variable calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión conciencia tributaria ya que la significancia es 0,04 y por tanto menor de 0,05 y además el grado de correlación encontrado es 0.314, es decir que mientras mayor sea el grado de conciencia tributaria tendremos una mejor calidad de gestión de recaudación tributaria.

Por lo expuesto se rechaza la hipótesis nula, es decir existe una relación significativa entre la variable calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión conciencia tributaria.

C. Correlación entre la variable calidad de gestión de recaudación y la dimensión educación cívica tributaria.

H₁: Existe una relación significativa entre la variable calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión educación cívica tributaria.

Tabla 14

Correlación de Spearman entre calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión educación cívica tributaria

		Educación cívica tributaria	Calidad de gestión de recaudación tributaria
Educación cívica tributaria	Coeficiente de correlación	1,000	,508**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	43	43
Calidad de gestión de recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	,508**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	43	43

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

En la Tabla 14 se observa que existe una correlación significativa considerable entre la variable calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión educación cívica-tributaria ya que la significancia es 0,000 y por tanto menor de 0,05 y además el grado de correlación encontrado es 0.508, es decir que mientras mayor sea el grado de educación cívica tributaria tendremos una mejor calidad de gestión de recaudación tributaria.

Por lo expuesto se rechaza la hipótesis nula, es decir existe una relación significativa entre la variable calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión educación cívica tributaria.

D. Correlación entre la variable calidad de gestión de recaudación y la dimensión difusión y orientación tributaria.

H₁: Existe una relación significativa entre la variable calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión difusión y orientación tributaria.

Tabla 15

Correlación de Spearman entre calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión difusión y orientación tributaria

		Difusión y orientación tributaria	Calidad de gestión de recaudación tributaria
Difusión y orientación tributaria	Coeficiente de correlación	1,000	,532**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	43	43
Calidad de gestión de recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	,532**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	43	43

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

En la Tabla 15 se observa que existe una correlación significativa considerable entre la variable calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión difusión y orientación tributaria ya que la significancia es 0,000 y por tanto menor de 0,05 y además el grado de correlación encontrado es 0.532 es decir que mientras mayor sea el grado de difusión y orientación tributaria tendremos una mejor calidad de gestión de recaudación tributaria.

Por lo expuesto se rechaza la hipótesis nula, es decir existe una relación significativa entre la variable calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión difusión y orientación tributaria.

IV. Discusión de resultados

En los resultados presentados, obtenidos de la encuesta sobre cultura tributaria aplicada a 43 servidores públicos que tienen injerencia en la gestión y políticas de recaudación, se determinó que presentan un nivel bajo del 47%, la cual según Armas y Colmenares (2010) está relacionada con la actitud de los seres humanos basada en los valores, para decidir qué es lo que se debe y que no se debe frente a nuestras obligaciones tributarias y en tanto mejor sea comprendida la razón del porque debemos contribuir mayor será el grado de aceptación y cumplimiento de nuestras obligaciones tributarias, entonces debido a la ineficiente cultura tributaria que presentan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Esperanza esto se ve reflejado en una regular calidad de gestión de recaudación tributaria del 47% que difiere solo en un 7% de encontrarse en el nivel malo.

Se observa que existe una correlación significativa entre cultura tributaria y calidad de gestión de recaudación tributaria, estos resultados están también íntimamente relacionados con la corrupción presente en el país (Solórzano, 2011) ya que como indica Cabrera (2007) señala que si la sociedad reconociera en sus funcionarios cualidades positivas, estos tendrían mayor credibilidad, entonces es posible suponer que en una sociedad culta tributariamente hablando, donde todos sin excepción tributemos basados en valores, debería aprobarse y cambiar nuestras leyes. Por tal indicaba Tejeda (2014) que si el personal poseería una mejor o elevada cultura tributaria haciéndolos participar en capacitaciones y estar presentes en la toma de decisiones, esto mejoraría su desempeño para lograr una gestión de calidad en la recaudación tributaria y del mismo modo elevar la recaudación tributaria en las diferentes entidades.

Estos resultados guarda relación con la investigación de Florián (2016) donde se obtuvo un nivel de cultura tributaria insuficiente del 44% y calidad de gestión de recaudación regular de 50.7% , por lo que indica que si el personal presenta una mejor cultura tributaria entonces tendrían un mejor rendimiento en el trabajo y atención y de igual manera los pobladores puedan comprender mejor los tributos son retribuidos a su favor.

Se observa que los trabajadores poseen un nivel de conciencia tributaria bajo del 51%, evidenciando de esta manera que existe una correlación significativa con la calidad de gestión de recaudación tributaria, lo cual según Solórzano (2011) lo define como “motivaciones internas del ser humano tales como las conductas y principios de los individuos que generen la disposición de tributar”, entendiéndose como la capacidad de análisis de cada ciudadano de querer contribuir con el desarrollo de su país y que podría estar determinado por los valores personales (p. 8).

Este deficiente nivel se da según nos indica Castillo (2016) debido a que los contribuyentes no tienen conocimiento de que con el pago de tributos obtendrán beneficios a favor de ellos a través de obras y/o servicios, además de la falta de motivación y de ver que la mayoría de contribuyentes no pagan sus impuestos tienden a generalizarse, de esta manera podemos ver que los ciudadanos que tributan lo hacen por obligación o miedo de represalias o altos intereses y no por conciencia tributaria.

Por lo que es de suma importancia que el personal que tiene injerencia en la gestión y políticas de recaudación tomen medidas respecto a este tema ya que de esta manera se lograría brindar un servicio de calidad, según el MEF (2015), se debería implementar los manuales de fiscalización, en este punto se orienta a la administración tributaria para crear, diseñar y proponer estrategias para la correcta fiscalización de tributos municipales, además del manual marco normativo, que presenta el marco legal del impuesto predial en el Perú, que debe tener en cuenta el administrador tributario en su quehacer diario para realizar un buen trabajo dentro del marco legal, de esta forma le lograría generar mayor conciencia tributaria en la población ya que sabrían que el pago de sus tributos tiene un buen destino el cual está fiscalizado y todo dentro del marco normativo del país.

Se observa que los trabajadores poseen un nivel de educación cívica-tributaria medio del 47%, el cual no difiere en gran porcentaje al nivel bajo (35%), evidenciando de esta manera que existe una correlación significativa con la calidad de gestión de recaudación tributaria, lo cual según Solórzano (2011) lo considera como un medio eficaz para generar valores, además de brindar conocimientos que promuevan en la ciudadanía la atención a los deberes tributarios (p. 23)”, además

de que los entes fiscales en su mayoría, consideran a la educación tributaria; sustentada en valores éticos y morales en la sociedad misma, como un compromiso para el desarrollo y crecimiento del país donde se perciba la ejecución de los deberes tributarios, siendo el estado el promotor de este proyecto (pp. 7-8).

Este inadecuado porcentaje se debe tal como lo señala Castillo (2014) a que la mayoría de la población desconoce sobre tributos e impuestos y que esto está relacionado con los valores cívicos que todo ciudadano debería poseer, ya que lamentablemente en las escuelas donde se inicia nuestra formación desde pequeños hay carencia en temas sobre educación cívica tributaria y como repercute en la economía y estabilidad del país, llegando a morosidades elevadas tal como un 62% en lo que respecta a este autor, en tal sentido debería enseñarse en los colegios estos temas para ir formando desde pequeños los valores tributarios que generen un país más comprometido con su desarrollo, otro factor importante según Burga (2015) es la falta de sensibilización y atención a la población por parte de la municipalidad, que al poseer escasa educación tributaria trae como consecuencia que la población no esté informada y pueda contribuir con su distrito. Además este tema ha sido estudiado también por Bonilla (2014) que demostró que al implementar técnicas lúdicas- pedagógicas y programas de fortalecimiento de la administración tributaria, logró que se incrementara la cultura tributaria en el personal y de esta manera se ofrezca una gestión de calidad a los contribuyentes.

En esta dimensión debería aplicarse el manual de atención al contribuyente al personal ya que está referido al derecho del contribuyente de recibir información y orientación tributaria, de esta manera se tendría personal que logre dirigir a la población y a la vez educar en temas tributarios para ofrecer una gestión de calidad y de esta manera también mejorar la recaudación y que la población sepa que los servidores municipales están para brindar la información correcta.

Se observa que los trabajadores poseen un nivel de difusión y orientación tributaria bajo del 42%, evidenciando de esta manera que existe una correlación significativa con la calidad de gestión de recaudación tributaria, lo cual según Solórzano (2011) se refiere a los procesos informativos que brindan legitimidad social a la tributación. Los órganos de gobierno municipales responsables de la recaudación tributaria, deben ser conscientes, que las personas en gran medida no contribuyen por

desconocimiento de los procedimientos municipales. Es por esta razón que se debe brindar información clara, sencilla, precisa al contribuyente para lograr el pago voluntario sabiendo que este pago se revertirá en beneficios y desarrollo para la localidad (p. 9).

Como se ve este bajo porcentaje se debe principalmente como nos señala Romero y Vargas (2013) a la falta de disposición de comunicar a la población a través documentos en los que se muestren las cuentas o destinos de los impuestos, por lo que según aclara el crear estrategias tributarias contribuiría a fortalecer la cultura tributaria y de esta manera la calidad de gestión de recaudación.

Para tal dimensión se deberían aplicar a los trabajadores los manuales de cobranza que esta en relación con los manuales mencionados anteriormente, ya que al no aplicarlos difícilmente se podría llevar a cabo un correcto y eficaz proceso de cobranza, además del manual de declaraciones juradas que es importante pues es nuestro primer contacto en el ejercicio fiscal con el contribuyente y también nuestra herramienta para incrementar la base tributaria con la regularización de las ampliaciones o mejora en las edificaciones, de esta manera se crearía una adecuada visión de nuestros representantes y trabajadores de que están empleando nuestros impuestos correctamente y en favor de la sociedad o en este caso de nuestro distrito y la población sabría que se está trabajando con profesionales capacitados y con valores éticos y morales.

V. Conclusiones

1. Existe relación significativa directa entre las variables cultura tributaria y calidad de gestión de recaudación tributaria ya que la significancia (p) es 0,002 menor de 0,05 y el grado de correlación encontrado (Rho) es 0.463, en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017, es decir que mientras mayor sea el grado de cultura tributaria tendremos una mejor calidad de gestión de recaudación tributaria.
2. El nivel de cultura tributaria encontrado en los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de La Esperanza es bajo del 47%, seguido de un nivel medio del 37% y alto del 16%.
3. El nivel de calidad de gestión de recaudación tributaria encontrado en los servidores de La Municipalidad Distrital de La Esperanza es regular del 47%, seguido de un nivel malo del 40% y bueno del 14%.
4. Existe relación significativa media entre la variable calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión conciencia tributaria ya que la significancia (p) es 0,04 menor de 0,05 y el grado de correlación encontrado (Rho) es 0.314, en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017, es decir que mientras mayor sea el grado de conciencia tributaria tendremos una mejor calidad de gestión de recaudación tributaria.
5. Existe relación significativa considerable entre la variable calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión educación cívica tributaria ya que la significancia (p) es 0,000 menor de 0,05 y el grado de correlación encontrado (Rho) es 0.508, en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017, es decir que mientras mayor sea el grado de educación cívica tributaria tendremos una mejor calidad de gestión de recaudación tributaria.
6. Existe relación significativa considerable entre la variable calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión difusión y orientación tributaria ya que la significancia (p) es 0,000 menor de 0,05 y el grado de correlación encontrado (Rho) es 0.532, en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017, es decir que mientras mayor sea el grado de difusión y orientación tributaria tendremos una mejor calidad de gestión de recaudación tributaria.

VI. Recomendaciones

1. Se recomienda implementar una política de reforzamiento de cultura tributaria a los servidores de la administración tributaria, mediante talleres de capacitación para ampliar sus conocimientos de normatividad municipal, basados en valores éticos y morales, como medio para hacer una gestión de recaudación tributaria eficaz y eficiente, trasladando estos conocimientos hacia los contribuyentes y que puedan entender y comprender la importancia de pagar nuestros tributos, que finalmente se revertirán en más y mejores obras y servicios públicos.
2. Realizar capacitaciones sobre cultura tributaria al personal de la gerencia de administración tributaria, además de poder aplicar los manuales brindados por el Ministerio de economía y finanzas, que ayuden al personal a mejorar su desempeño laboral bajo criterios de responsabilidad y compromiso con la sociedad.
3. Se recomienda realizar el seguimiento y control, realizando auditorías a los servidores, para conocer si están poniendo en práctica lo aprendido respecto de atención al contribuyente, con técnicas usuales como observaciones documentarias tales como el libro de reclamaciones y/o el contribuyente incógnito, que es una técnica para conocer información real y de primera mano el nivel de atención e información que presta el servidor municipal.
4. Crear, diseñar y proponer estrategias para la correcta fiscalización tributaria dentro del marco de la ley, además de una correcta atención al contribuyente, ya de esta manera se lograría generar conciencia tributaria en la población y la del personal de la administración de la municipalidad, ya que sabrían que el pago de sus tributos tiene un destino el cual está fiscalizado y regulado, todo dentro del marco normativo del país.
5. Promover la enseñanza en temas tributarios en los colegios, porque la educación se inicia desde ahí, además de promover ferias o concursos implementados por la gerencia de administración, de esta manera brindar sus conocimientos a la población y conozca sobre tributación, para generar una gestión de calidad.
6. Implementar políticas de difusión y orientación sobre el proceso de recaudación de la municipalidad, de esta manera se muestre transparencia y honradez.

VII. Referencias

- Amasifuen , M. (2015). Importancia de la cultura tributaria en el Perú. *Revista de Investigación de Contabilidad Accounting power for business*, 73-90.
- Armas, M., y Colmenares, M. (2010). Educación para el desarrollo de la Cultura tributaria. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 46-56.
- Bonilla, E. (2014). La cultura tributaria como herramienta de política fiscal: la experiencia de Bogotá. *Revista Ciudades, estados y política*, 21-35. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/42587/1/44456-210040-1-SM.pdf>
- Burga, M. (2015). *Cultura tributaria y obligaciones tributarias en las empresas comerciales del emporio Gamarra, 2014 (Tesis de pregrado)*. Obtenido de Repositorio Academico USMP: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1577/1/burga_ame.pdf
- Camisón, C., Cruz, S., y Gonzalez, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Castillo, M. (2014). *“La cultura tributaria y su influencia en la recaudación del Impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Chocope, año 2014 (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo*. Trujillo.
- Castillo, Y. (2016). *Cultura tributaria y su efecto en el cumplimiento de las obligaciones tributarias con el gobierno local en el Distrito de La Esperanza, Sector Central, al Año 2015 (Tesis de Pregrado) Universidad César Vallejo*. Obtenido de Repositorio Academico UCV: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/339/castillo_qy.pdf?sequence=1
- Florián, S. (2016). *Cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Barranca, 2016 (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo*. Lima.

- George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference* (4ta. ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Hernández, R., Fernández , C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.
- ISO 9001. (2013). *Pero ¿Qué es la Gestión de la Calidad?* Obtenido de ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000.: <http://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>
- Mendez, M. (2004). Cultura Tributaria, Deberes y Derechos vs Constitución de 1999. *Revista Espacio Abierto*, 123-137.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (04 de 2015). *Manual N° 02 : Atención al contribuyente*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/2_Atencion_al_contribuyente.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (25 de 10 de 2016). *Resolución Directoral N° 426-2016-EF/43.01- Lineamientos del Modelo de Gestión de la calidad de los servicios de TI del MEF*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas;: <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-directoral/14989-resolucion-directoral-n-426-2016-ef-43-01/file>
- Ministerio de Economía y Finanzas, y Cooperación Alemana GIZ. (04 de 2015). *Manual N° 4 : Cobranza*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf
- Municipalidad Distrital de La Esperanza. (04 de 2016). *Informe de la evaluación institucional anual - año fiscal 2015*. Obtenido de Municipalidad Distrital de La Esperanza: http://muniesperanza.gob.pe/uploads/INF_GESTION_ANUAL_2015.pdf
- Remigio, Z. (2000). *Las Municipalidades, sus recursos tributarios y rentas*. Lima: Remy Editores.

- Roca, C. (2008). Estrategias para la promoción del cumplimiento voluntario- Asamblea General del CIAT N° 42. *Serie Temática Tributaria N°15* , (pág. 66). Guatemala.
- Romero , A., y Vargas , M. (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*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/708>
- Solórzano, D. (2011). *La cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú*. Obtenido de Congreso de la República del Perú: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/\\$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf)
- Tarrillo, L. (2010). *Evasión Tributaria*. Trujillo.
- Tejeda, L. (2014). *“Gestión Administrativa y su Mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao”* .Universidad Nacional del Callao. Callao.
- Vallejo, V. (2015). *El Manual del Código Tributario*. Lima: Editora Vallejo.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Cultura tributaria y su relación con la calidad de gestión de recaudación tributaria de los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Marco metodológico
<p>General:</p> <p>¿Qué relación existe entre cultura tributaria y la calidad de gestión de recaudación tributaria de los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la cultura tributaria y la calidad de la gestión de recaudación tributaria de los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinar el nivel de cultura tributaria de los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza. -Determinar el nivel de la calidad de gestión de 	<p>General:</p> <p>Existe una relación significativa directa entre cultura tributaria y la calidad de la gestión de recaudación tributaria de los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Cultura tributaria</p> <p>Dimensiones</p> <p>D1: Conciencia tributaria. D2: Educación cívica tributaria. D3: Difusión y Orientación tributaria.</p> <p>Variable 2:</p> <p>Calidad de gestión de recaudación.</p>	<p>Método: Cualitativo</p> <p>Tipo de estudio: No Experimental</p> <p>Diseño: Correlacional</p> <p>Esquema:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <pre> graph LR M --- O1 M --- O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div>

	<p>recaudación tributaria de los servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza.</p> <p>-Determinar la correlación entre la calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión conciencia tributaria.</p> <p>-Determinar la correlación entre la calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión educación cívica tributaria.</p> <p>-Determinar la correlación entre la calidad de gestión de recaudación tributaria y la dimensión difusión y orientación tributaria.</p>		<p>Dimensiones</p> <p>D1: Fortalecimiento Institucional</p> <p>D2: Cultura para la calidad</p> <p>D3: Servicios vinculados con la infraestructura de calidad.</p> <p>D4: Producción de servicios con calidad.</p>	<p>Donde:</p> <p>M = muestra de trabajadores</p> <p>O₁ = observación de la variable cultura tributaria</p> <p>O₂ = observación de la variable calidad de gestión de recaudación</p> <p>r = relación entre variables</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO 02
INSTRUMENTOS
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN

INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA CULTURA TRIBUTARIA

Cuestionario dirigido a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de La Esperanza.

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

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

Conciencia tributaria		1	2	3	4	5
1	¿Usted cumple voluntariamente con las normas tributarias?					
2	¿Usted tiene conocimiento de que con el pago de tributos se realizaran obras y/o servicios?					
3	¿Usted considera que los servicios públicos o arbitrios se prestan a su satisfacción?					
4	¿Usted paga puntualmente sus tributos en los plazos de ley?					
5	¿Usted sigue pagando sus impuestos a pesar de que otros no pagan?					
6	¿Usted va motivado a pagar sus impuestos?					
Educación cívica tributaria						
7	¿Considera usted que se debe brindar formación cívica tributaria en las escuelas?					

8	¿Relaciona usted el cumplimiento de pago de tributos con los "valores"?					
9	¿Considera usted que la educación cívica tributaria genera conciencia tributaria?					
10	¿Considera usted que la difusión a través de ferias y concursos genera conciencia tributaria?					
11	¿Percibe usted positivamente a la administración municipal cuando realiza este tipo de eventos recreativos para el pago de tributos?					
12	¿Considera usted que es posible enseñar el pago voluntario y consciente de tributos?					
Difusión y orientación tributaria						
13	¿Considera usted que la municipalidad informa el destino y el uso de la recaudación?					
14	¿Para usted, las autoridades realizan las rendiciones de cuentas?					
15	¿Considera usted que existe personal capacitado y exclusivo para información al contribuyente?					
16	¿Para usted, existen comunicaciones escritas a disposición de los contribuyentes para el pago de tributos y/o procedimientos del área?					
17	¿Cree usted que la corrupción generalizada es una causa para que el contribuyente no pague sus tributos?					
18	¿Considera usted que la administración emplea correctamente el recaudo en obras y/o servicios?					

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN

**INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE GESTIÓN DE
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA**

Cuestionario dirigido a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de La Esperanza.

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

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

Fortalecimiento institucional		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el Alcalde y Regidores se involucran positivamente en mejorar la gestión de recaudación?					
2	¿Considera usted que la administración municipal promueve una política de meritocracia entre los servidores municipales?					
3	¿Considera usted que se han implementado políticas de recaudación propuestas por el MEF?					
4	¿Para usted, existe una política en la Gerencia de Recursos Humanos para el desarrollo de personas?					
5	¿Considera usted que existen canales de atención directa entre alcalde, regidores y contribuyentes?					
6	¿Considera usted que las autoridades municipales aportan con proyectos normativos con el fin de mejorar la gestión recaudatoria?					
Cultura para la calidad						

7	¿Para usted, se promueve la mejora continua entre el personal de la municipalidad?					
8	¿Para usted, se llevan a cabo acciones con el fin de mejorar la atención al contribuyente?					
9	¿Considera usted que existe una política de actualización y mejora de las estrategias de recaudación?					
10	¿Para usted, se gestionan eficazmente la dotación de recursos económicos y financieros para potenciar la recaudación?					
11	¿Para usted, se llevan a cabo coordinaciones con el SATT, para recibir apoyo o asesoría para mejorar la gestión de recaudación?					
Servicios vinculados con la infraestructura de calidad						
12	¿Cree usted que existe un adecuado control de la infraestructura del área de recaudación en la municipalidad?					
13	¿Considera usted, propicia la asistencia técnica y mecanismos de financiamiento y transferencia de tecnología para el fortalecimiento de la infraestructura de la calidad?					
14	¿Para usted, el área de recaudación posee la tecnología adecuada para atender a los contribuyentes?					
Producción de servicios con calidad						
15	¿Para usted, se promueve la capacitación entre el personal para mejorar los servicios?					
16	¿Considera usted que se ha cumplido con las metas de recaudación del MEF?					
17	¿Está usted satisfecho con los resultados obtenidos en recaudación tributaria?					
18	¿Considera usted que existen evaluaciones periódicas de la gestión de recaudación?					

ANEXO 03

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FORMATO PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO DE CULTURA TRIBUTARIA

Datos del Evaluador

Apellidos y Nombres: Enrique López Rengifo

Número de colegiatura: 60797

Profesión: MBA. Ing. Metalurgista

Lugar de Trabajo: Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto

Cargo que desempeña: Docente de posgrado

Área: Administración de Negocios y Gestión Pública.

VARIABLES/DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA EVALUATIVA			OBSERVACIONES
		A	B	C	
Conciencia tributaria	1 - 6		X		Ninguna
Educación cívica tributaria	7 - 12	X			Ninguna
Difusión y orientación tributaria	13 - 18	X			Ninguna

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA

VARIABLE/DIMENSIONES - ITEMS:

- A. TOTALMENTE DE ACUERDO
- B. DE ACUERDO
- C. DESACUERDO



Mg. Enrique López Rengifo
DOCENTE
EPG . UCV

**FORMATO PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO DE
CULTURA TRIBUTARIA**

Datos del Evaluador

Apellidos y Nombres: PEREZ JIMENEZ EDYTH

Número de colegiatura:2569

Profesión: Ms. Abog.

Lugar de Trabajo: Servicio de Administración Tributaria de
Trujillo - SATT

Cargo que desempeña: Responsable Oficina de Atención al
Contribuyente

Área: Gerencia de Fiscalización

VARIABLES/DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA EVALUATIVA			OBSERVACIONES
		A	B	C	
Conciencia tributaria	1 - 6		X		
Educación cívica tributaria	7 - 12	X	X		
Difusión y orientación tributaria	13 - 18	X			

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA

VARIABLE/DIMENSIONES - ITEMS:

- A. TOTALMENTE DE ACUERDO
- B. DE ACUERDO
- C. DESACUERDO

Ms. PÉREZ JIMÉNEZ EDYTH

Docente UPAO

**FORMATO PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO DE
CULTURA TRIBUTARIA**

Datos del Evaluador

Apellidos y Nombres: VARGAS ALVA YLDER HELI

Número de colegiatura:1521

Profesión: MBA Lic. Matemáticas / Admin.

Lugar de Trabajo: Servicio de Administración Tributaria de
Trujillo - SATT

Cargo que desempeña:Gerente de recaudación y Control de
Deuda

Área:Gerencia de recaudación y Control de Deuda

VARIABLES/DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA EVALUATIVA			OBSERVACIONES
		A	B	C	
Conciencia tributaria	1 - 6	X			
Educación cívica tributaria	7 - 12		X		
Difusión y orientación tributaria	13 - 18	X			

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA

VARIABLE/DIMENSIONES - ITEMS:

- A. TOTALMENTE DE ACUERDO
- B. DE ACUERDO
- C. DESACUERDO



Ms. Ylder Heli Vargas Alva

Docente UCV

**FORMATO PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO DE GESTIÓN
DE RECAUDACIÓN**

Datos del Evaluador

Apellidos y Nombres: Enrique López Rengifo

Número de colegiatura: 60797

Profesión: MBA. Ing. Metalurgista

Lugar de Trabajo: Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto

Cargo que desempeña: Docente de posgrado

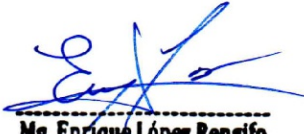
Área: Administración de Negocios y Gestión Pública.

VARIABLES/DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA EVALUATIVA			OBSERVACIONES
		A	B	C	
Fortalecimiento institucional	1 - 6	X			Ninguna
Cultura para la calidad	7 - 12	X			Ninguna
Servicios vinculados con la infraestructura de calidad	12 - 14		X		Ninguna
Producción de servicios con calidad	15 - 18	X			Ninguna

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA

VARIABLE/DIMENSIONES - ITEMS:

- A. TOTALMENTE DE ACUERDO
- B. DE ACUERDO
- C. DESACUERDO


Mg. Enrique López Rengifo
 DOCENTE
 EPG . UCV

**FORMATO PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO DE GESTIÓN
TRIBUTARIA**

Datos del Evaluador

Apellidos y Nombres: PEREZ JIMENEZ EDYTH

Número de colegiatura: 2569

Profesión: Ms. Abog.

**Lugar de Trabajo: Servicio de Administración Tributaria de
Trujillo - SATT**

**Cargo que desempeña: Responsable Oficina de Atención al
Contribuyente**

Área: Gerencia de Fiscalización

VARIABLES/DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA EVALUATIVA			OBSERVACIONES
		A	B	C	
Fortalecimiento institucional	1 - 6		x		
Cultura para la calidad	7 - 12	x			
Servicios vinculados con la infraestructura de calidad	12 - 14		x		
Producción de servicios con calidad	15 - 18	x			

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA

VARIABLE/DIMENSIONES - ITEMS:

- A. TOTALMENTE DE ACUERDO
- B. DE ACUERDO
- C. DESACUERDO

Ms. PEREZ JIMENEZ EDYTH

Docente UPAO

**FORMATO PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO DE GESTIÓN
TRIBUTARIA**

Datos del Evaluador

Apellidos y Nombres: VARGAS ALVA YLDER HELI

Número de colegiatura:1521

Profesión: MBA Lic. Matemáticas / Admin.

Lugar de Trabajo: Servicio de Administración Tributaria de
Trujillo - SATT

Cargo que desempeña:Gerente de recaudación y Control de
Deuda

Área:Gerencia de recaudación y Control de Deuda

VARIABLES/DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA EVALUATIVA			OBSERVACIONES
		A	B	C	
Fortalecimiento institucional	1 - 6		x		
Cultura para la calidad	7 - 12	x			
Servicios vinculados con la infraestructura de calidad	12 - 14		x		
Producción de servicios con calidad	15 - 18	x			

**ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA
VARIABLE/DIMENSIONES - ITEMS:**

- A. TOTALMENTE DE ACUERDO
- B. DE ACUERDO
- C. DESACUERDO


Ms. Ylder Heli Vargas Alva
Docente UCV

ANEXO 04
BASE DE DATOS
ENCUESTA CULTURA TRIBUTARIA

Encuestados	Conciencia tributaria	Educación cívica- tributaria	Difusión y orientación tributaria	Total cultura tributaria
1	23	23	26	72
2	24	22	22	68
3	17	24	22	63
4	21	25	29	75
5	26	29	28	83
6	22	24	29	75
7	16	10	14	40
8	15	13	14	42
9	16	19	24	59
10	13	14	14	41
11	14	14	11	39
12	12	14	14	40
13	14	11	15	40
14	15	11	13	39
15	15	13	11	39
16	9	14	18	41
17	11	22	21	54
18	11	14	13	38
19	13	14	12	39

20	14	17	21	52
21	15	18	20	53
22	9	17	14	40
23	13	15	25	53
24	8	16	14	38
25	20	23	10	53
26	13	13	21	47
27	9	16	15	40
28	21	18	21	60
29	21	25	21	67
30	7	19	14	40
31	23	26	27	76
32	20	19	24	63
33	20	19	22	61
34	22	24	30	76
35	10	14	14	38
36	14	19	20	53
37	9	17	14	40
38	13	19	14	46
39	9	15	16	40
40	17	24	22	63
41	20	19	22	61
42	10	11	14	35
43	12	12	14	38

BASE DE DATOS

ENCUESTA CALIDAD DE GESTIÓN DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

Encuestados	Fortalecimiento institucional	Cultura para la calidad	Servicios vinculados con la infraestructura de calidad	Producción de servicios con calidad	Total calidad de gestión de recaudación
1	24	21	11	15	71
2	24	16	9	11	60
3	22	20	9	16	67
4	24	11	6	8	49
5	28	24	15	19	86
6	24	24	14	16	78
7	12	10	10	12	44
8	11	9	6	8	34
9	19	22	10	13	64
10	17	15	5	14	51
11	19	16	8	11	54
12	12	15	3	10	40
13	16	10	6	8	40
14	14	10	6	9	39
15	15	10	8	10	43
16	17	14	9	10	50
17	18	20	8	14	60
18	13	11	7	11	42
19	9	13	8	7	37
20	12	11	6	11	40

21	23	12	6	13	54
22	15	19	8	16	58
23	26	18	12	18	74
24	16	17	10	15	58
25	8	12	5	10	35
26	12	11	6	6	35
27	16	11	8	11	46
28	19	17	10	14	60
29	19	16	10	14	59
30	20	18	10	14	62
31	26	22	12	16	76
32	15	10	8	11	44
33	23	17	10	16	66
34	30	23	11	18	82
35	19	21	10	16	66
36	11	9	6	8	34
37	12	15	3	10	40
38	13	11	7	11	42
39	16	10	6	8	40
40	9	13	8	7	37
41	8	12	5	10	35
42	14	10	6	9	39
43	12	11	6	6	35