



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cultura tributaria y la calidad de gestión de recaudación de los servidores de La
Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Albarrán Sánchez, Mireyda Sthefany (ORCID: 0000-0001-6188-9307)

Medina Barboza, Melisa Mikenia (ORCID: 0000-0003-0462-6070)

ASESORA:

DRA. Fausta Elizabeth Alburuqueque Arana (ORCID: 0000-0002-6656-1180)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Chepén – Perú

2019

Dedicatoria

A Dios, por ser el principal guiador de nuestras vidas y darnos las fuerzas para conseguir nuestro sueño más anhelado.

A nuestros padres por su apoyo incondicional en estos años, sin ellos no lo habiéramos podido lograr.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestro Padre Celestial por darnos su bendición cada día y fortaleza en aquellos momentos de dificultades.

Gracias a nuestros padres, quienes son los principales promotores de nuestros sueños, por brindarnos su confianza y credibilidad en nuestras metas.

Agradecemos también a nuestros docentes por el apoyo brindado.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Albarrán Sánchez Mireyda Sthefany con DNI N° 71564706 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente investigación son auténticos, veraces y se encuentran con su referencia correspondiente.

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

Chepén, Junio de 2020



ALBARRÁN SÁNCHEZ, MIREYDA STHEFANY
DNI: 71564706

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Medina Barboza, Melisa Mikenia con DNI N° 75692844 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente investigación son auténticos, veraces y se encuentran con su referencia correspondiente.

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

Chepén, Junio de 2020

MEDINA BARBOZA, MELISA MIKENIA
DNI: 75692844

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaración de Autenticidad.....	v
ÍNDICE.....	vii
Índice de Tablas.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. Introducción.....	1
II. Método	6
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	6
2.2 Variables.....	6
2.3 Población	9
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	9
2.4.1 Técnica.....	9
2.4.2 Instrumento	9
2.5 Procedimiento	10
2.6 Métodos de Análisis de Datos.....	10
2.7 Aspectos Éticos	10
III. Resultados.....	11
IV. Discusión	16
V. Conclusiones	18
VI. Recomendaciones.....	20
Referencias	21
Anexos	24

Índice de Tablas

Tabla. 1: Técnicas de instrumentos.....	10
Tabla N° 2: Valor de la correlación de Rho de Spearman.....	10
Tabla 3: Nivel de Cultura Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.....	11
Tabla 4: Nivel de la Calidad de gestión de recaudación tributaria Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.....	11
Tabla 5. Análisis correlacional para determinar la relación entre las dimensión Conciencia Tributaria con la variable Calidad de Gestión de Recaudación Tributaria.....	12
Tabla 6. Análisis correlacional para determinar la relación entre las dimensión Educación Cívica Tributaria con la variable Calidad de Gestión de Recaudación Tributaria.....	13
Tabla 7. Análisis correlacional para determinar la relación entre las dimensión Difusión y Orientación Tributaria con la variable Calidad de Gestión de Recaudación Tributaria.....	13
Tabla 8: Relacionar la Cultura Tributaria y de la Calidad de gestión de recaudación tributaria Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo	14
Tabla 9: Relacionar la Cultura Tributaria y de la Calidad de gestión de recaudación Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.....	15

RESUMEN

El presente estudio tiene como finalidad determinar la relación de la Cultura tributaria con la calidad de gestión de recaudación de los servidores de La Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019. La metodología de la investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal, correlacional. La población en estudio está compuesta por las 100 trabajadores que laboran en las diferentes áreas de la municipalidad y la muestra está conformada por 73 de ellos, entre los resultados más relevantes tenemos que el nivel de cultura tributaria en la entidad es el 52% que indica un nivel alto, un 25% indica que es media y un 23% que es baja y también al evaluar los resultados de la variable dependiente tenemos que un 41% demuestra que la calidad de gestión de recaudación tiene un nivel alto, un 37% indica que la calidad de gestión de recaudación es media y un 22% que la calidad de gestión de recaudación tributaria es baja, finalmente se obtuvo un nivel de correlación de *Rho Spearman* 0.789 y un nivel de significancia de $p > 0.05$.

Palabras Claves: Cultura, Tributo, Recaudación

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the relationship of the Tax Culture and its relationship with the quality of tax collection management of the servers of the District Municipality of Pueblo Nuevo year 2019. The study population is composed of the 100 workers who work in the different areas of the municipality and the sample is made up of 73 employees, among the most relevant results we have that the entity has the level of tax culture and 52% indicate that it has a high level, 25% indicates it is average and 23% that is low and also when evaluating the results of the dependent variable we have a 41% that the quality of collection management has a high level, 37% indicates that the collection management quality is average and 22% that the tax collection management quality is low and with a correlation level of Rho Spearman 0.789 and a significance level of $p > 0.05$. ”

Keywords: Culture, Tribute, Collection

I. INTRODUCCIÓN

El marco normativo del año 2015 indica que una de las potestades tributarias que les brinda un mayor soporte económico a las municipalidades es el pago de impuesto determinado en base al autoevaluó de los predios urbanos o rurales ubicados dentro de los límites de la localidad. Dicho impuesto busca brindar una contribución al desarrollo de la población mediante su recaudación por parte del area de rentas. (MEF, 2015)

El diario el Peruano (2017) se espera un incremento de estos impuestos, pero no necesariamente por una mayor responsabilidad de cumplimiento de los deudores, si no que esto estará dado por el valor que tienen las nuevas edificaciones construidas sobre el predio, así como también por los aranceles predispuestos por el MVCS. Entonces surge la interrogante del ¿Por qué este aumento en el impuesto predial no está dado por un mayor número de ciudadanos concientizados de sus deberes antes que por un incremento del valor de los predios a pagar? Seriamente es un problema que necesita ser resuelto lo antes posible para asegurar el aprovechamiento de todos los beneficios que trae consigo si su recepción se incrementase y no solo producto del aumento del valor de los predios si no mediante una cultura de conciencia del deber ciudadano en cuanto al cumplimiento del impuesto predial.

Esperar que los ciudadanos paguen sus impuestos es parte de un efectiva gestión de cobro ya que para ello se deben emplear diversas técnicas que hagan saber al ciudadano lo necesario cancelar ya que por ese pago reciben ciertos beneficios como pobladores

Las entidades del estado son encargadas de brindar a la población un servicio de calidad y es por ello que se utilizara como unidad de análisis para comprobar si existe una relación entre la cultura tributaria y la calidad de gestión de recaudación de la misma.

De acuerdo a estudios previos realizados tenemos los siguientes antecedentes de manera internacional:

Romero y Vargas (2013), se instituyó una exigua cultura tributaria, causando el contraviniendo de sus obligaciones tributarias, además no se promueve la orientación ni información al colaborador referente a temas tributarios, en consecuencia se planteó diseñar estrategias de cobro para mejorar el Servicio de Rentas Internas (SRI) (p. 93).

Bonilla (2014), consumó que los participantes han pagado regularmente sus arbitrios, desempeñando oportunamente sus extremos en los últimos años, puesto que para el éxito de esta política fiscal se han empleado técnicas lúdicas- didácticas, estas políticas tributarias son importantes dentro de la política fiscal y Bogotá es un claro ejemplo (pp. 21-35).

Antecedentes Nacionales:

Castillo (2016), en su indagación fue de tipo no experimental, concluyendo que la población de este sector del distrito, tiene bajo nivel de cultura tributaria, excluyendo notablemente temas básicos de tributación y del uso o destino de estos ingresos, solicitando justa o injustamente que la comuna distrital efectúe con sus puestos de brindar buenos servicios legales cuando ellos no cumplen con sus deberes ciudadanos de tributar. Por esta razón reflexionó que este bajo nivel contribuye denegadamente al encargo recaudatorio (p.45).

Castillo (2014), en su investigación aplicó indagaciones 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 no experimental correlacional, aplicó encuestas a 75 servidores públicos de la administración de rentas en la que alcanzó 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 habrá una mejor calidad de gestión de recaudación tributaria p. 67).

En las Teorías relacionadas al tema se tiene a:

Cultura tributaria. Según Méndez (2014), indica que: La cultura es un conjunto de valores que tiene la sociedad para cumplir con el pago de sus tributos o impuestos con su ciudad.

Según Armas y Colmenares (2010), se entiende cuando los usuarios cumplen voluntariamente con el pago de sus tributos y cuando saben que si no hacen dicho pago estan expuestos a un incremento o sanción. Todas las entidades del estado desean que sus usuarios cumplan con estos pagos y del no ser así informarle a cada uno de ellos que es lo que realmente se paga como la limpieza publica el serenazgo, etc.

La Conciencia Tributaria según Méndez (2018) nos Indica que: “Son las motivaciones internas del ser humano tales como las conductas y principios de los individuos que generen la

disposición de tributar”, se entiende como lo que analiza la población para contribuir con su ciudad de origen.

En cuanto a la Educación cívico-tributaria Según Pariola (2016) indica que: la educación tributaria es el medio mejor visto en los últimos tiempos ya que es la orientación que se da para generar valores en la población y brindar a su vez los conocimientos de que se paga cuando hacemos cancelación de impuestos.

Respecto a la Importancia de la difusión y orientación tributaria se tiene a Pérez (2017) indica que los responsables para la recaudación son el mismo gobierno municipal ya que es su responsabilidad llevar una buena orientación al usuario y también indicar los beneficios que se obtienen al realizar el pago de los impuestos.

Los niveles de esta variable se medirán con forme a los conocimientos que tengan para brindar un buen servicio de información.

Alto: si el colaborador tiene un puntaje de (30-36) es que cumple con todo lo necesario para el brindar una buena información sobre el pago de los impuestos

Medio: si el rango oscila entre (25-29) es que regularmente con brindar una buena información sobre el pago de los impuestos

Bajo: si se obtiene un rango de (1-26) es que no cumplen con una buena cultura tributaria Gestión tributaria.

El MEF muestra cinco manuales dirigido a los responsables de las administraciones tributarias en las municipalidades de nuestro país que ayuda a brindar las capacidades y competencias necesarias, para cumplir estos los objetivos que vienen siendo los siguientes:

Marco normativo: representación legal sobre la cancelación de los deberes tributarios que debe conocer el área de rentas de cada entidad del estado para realizar un trabajo eficaz.

Atención al contribuyente: es la base fundamental para un proceso para obtener ingreso a la entidad por medio de recaudación ya que es ahí donde se brinda la información al ciudadano.

La cobranza: es el proceso el cual el ciudadano ingresa dinero a la entidad del estado pagando sus derechos y obligaciones con la ciudad y por ello se necesita que este bien informado con respecto a que está pagando.

Esta variable también se medirá por niveles antes mencionados en el caso de:

Alto: si se tiene un puntaje de (40-49) significa que existe una buena gestión para la recaudación.

Medio: si el puntaje oscila en (39-30) significa que los colaboradores realicen una regular gestión para la recaudación.

Bajo: si se obtiene un (29-01) significa que los colaboradores no realicen una buena gestión de recaudación.

De la siguiente investigación se desprende la formulación del problema ¿Qué relación existe entre cultura tributaria y la calidad de gestión de recaudación de los servidores de la Municipalidad Distrital Pueblo Nuevo año 2019?

La Justificación de esta investigación es:

Por conveniencia: ya que la finalidad de este estudio es investigar la relación de la cultura tributaria en cuanto a su actitud para promover el pago de los impuestos brindando recomendaciones que se tomen a futuro favoreciendo a la entidad. (Hernández, 2017 p. 12)

Metodológica: Al enfocarse en la realidad problemática que presenta la unidad de análisis en este caso la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo para medir si en la entidad la cultura tributaria ayudara a mejorar la calidad de gestión de recaudación. (Méndez, 2015 pag.15)

Practica: Este estudio servirá como guía de consulta para nuevos estudios que se relacionen con el tema de investigación (Méndez, 2015 pág. 169)

Por consiguiente, el objetivo general es:

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 Pueblo Nuevo año 2019

Se desprendes los siguientes objetivos específicos:

Identificar el Nivel de la variable Cultura Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019

Identificar el Nivel de la variable Calidad de Gestión de recaudación de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019

Determinar la relación entre conciencia tributaria y la variable la calidad de gestión de recaudación

Determinar la relación entre la dimensión educación cívica tributaria y la variable calidad de gestión de recaudación

Determinar la relación entre orientación y difusión tributaria y la variable calidad de gestión de recaudación

Ante lo cual las hipótesis que surge de esta investigación son:

H1: La cultura Tributaria se relaciona de manera positiva con la calidad de gestión de recaudación de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019

H0: La cultura Tributaria se relaciona de manera negativa con la calidad de gestión de recaudación de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

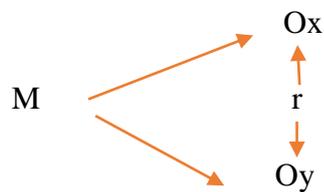
2.1.1 Tipo: La Investigación es de tipo aplicada

2.1.2 Diseño:

No experimental: Es un tipo de investigación donde no se manipula ninguna variable, es decir serán analizadas en su estado natural.

Trasversal: se da este tipo de estudios cuando solo se analizan datos de un periodo o tiempo limitado.

Correlacional: Relación de Variables



M= Muestra de Estudio

O_x= Cultura Tributaria

O_y= Calidad de gestión de recaudación tributaria

R = relación

2.2 Variables

Variable Independiente

Cultura Tributaria

Variable Dependiente

Calidad de gestión de recaudación tributaria

Tabla 2.1

Operacionalización de las variables Cultura Tributaria y Calidad de gestión de recaudación

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala	Nivel
Variable 1: <i>Cultura Tributaria</i>	Está conformada por los conocimientos claros que se tienen de las obligaciones tributarias en su localidad. (Méndez, 2004).	Cultura Tributaria fue medido a través de la técnica: encuesta e Instrumento cuestionario	Conciencia tributaria	Nivel de conocimiento tributario	Ordinal	Alto (34-40)
				Cumplimiento con el pago de tributos		
			Educación cívica tributaria	Funcionamiento de los servicios públicos	Medio (27-33)	
				Cursos de tributación en escuelas		
				Promoción de eventos relacionados a la cultura tributaria.	Bajo (16-32)	
			Difusión y orientación tributaria	Rendición de cuentas		
				Información y orientación acerca de los procedimientos tributario		

Gutiérrez (2018) "Cultura tributaria y su relación con la calidad de gestión de recaudación de los servidores de La Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019"

Tabla 2.2

Operacionalización de Calidad de gestión de recaudación tributario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala	Nivel
Variable 2: <i>Calidad de gestión de recaudación tributario</i>	“Sistema de actividades organizadas, útiles para brindar la confianza necesaria, para mejorar los procesos” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016).	Calidad de gestión de recaudación tributario: fue medido a través de la técnica: encuesta e Instrumento cuestionario	Fortalecimiento institucional	Liderazgo institucional	Ordinal	Alto
				Gestión de recursos humanos		(40-50)
				Infraestructura de calidad	Medio	
				Actualización de tecnología	Bajo	
			Producción de servicios con calidad	Gestión de resultados en los contribuyentes		(18-38)
				Mejora continua		

Gutiérrez (2018) “Cultura tributaria y su relación con la calidad de gestión de recaudación tributaria de los servidores de La Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019”

2.3 Población

Estuvo conformada por 100 colaboradores de la entidad.

2.3.1. Muestra

Datos:

$$N= 100$$

$$Z= 95\% - 1.96$$

$$E= 0.10$$

$$P= 0.5$$

$$Q= 0.5$$

Desarrollo:

$$n= \frac{z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

$$n= \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) \times 100}{0.10^2 (100-1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n=73$$

$$n= 73$$

2.4.. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

2.4.1 Técnica

Para la investigación, como técnica utilizaremos Encuesta que tiene el objetivo de recolectar datos necesarios la comprobación de las hipótesis del estudio. (Vásquez. 2015)

2.4.2 Instrumento

Siendo el instrumento de investigación será el cuestionario, para demostrar datos específicos. (Fernández, 2012)

Tabla. 1: *Técnicas e instrumentos*

Variable	Técnica	Instrumento	Informante
<i>Cultura Tributaria</i>	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores
<i>Calidad de gestión de recaudación tributario</i>	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores

Validez

La validez se estima en forma estadística utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. (Baechle y Earle, 2016).

Confiabilidad

Para esta investigación se va a utilizar coeficiente de Alfa de Cronbach, se ya que es una fuente confiable de fiabilidad utilizando el programa Spss Versión 22. Peláez (2016)

Tabla N° 2: *Valor de la correlación de Rho de Spearman*

Valor	Significado
0	C. nula
0.01 a 0.19	C. muy baja
0.2 a 0.39	C. positiva baja
0.4 a 0.69	C. positiva moderada
0.7 a 0.89	C. positiva alta
0.9 a 0.99	C. positiva muy alta
1	C. positiva grande y perfecta

(Fernández et al 2016)

2.5 Procedimiento

Después de haber aplicado el instrumento de recolección de datos, se procedió a tabular los resultados para su posterior análisis y respectiva comparación.

2.6 Métodos de Análisis de Datos

Para esta investigación se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, Tablas Estadísticas considerado un método estadístico que se sirve para comprobar los objetivos planteados. (Laura. 2003)

2.7 Aspectos Éticos

La ejecución de este trabajo, se efectuó con toda la responsabilidad y medidas posibles respetando la ética de la Universidad Cesar Vallejo como también nuestra ética profesional. Cabe precisar, que se vio por conveniente realizar el estudio en un gobierno local, porque es el sector público en el cual podemos llevar a cabo este tipo de investigación real y con datos exactos en los cuales se podrá comprobar la validez y confiabilidad del estudio.

III. RESULTADOS

3.1 Niveles de las variables Cultura Tributaria y de la Calidad de gestión de recaudación tributaria Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo

Tabla 3: Nivel de Cultura Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo

Variable	Nivel	ni	%
Cultura Tributaria	Alto	30	41%
	Medio	27	37%
	Bajo	16	22%
Total		73	100.00%

NOTA: Información recopilada por la entidad en junio del 2019

Interpretación: Según la tabla 3 los colaboradores indica un 41% que tiene un nivel alto, un 37% indica que tiene un nivel medio y un 22% indica que tiene un nivel bajo.

Tabla 4: Nivel de la Calidad de gestión de recaudación de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo

Variable	Nivel	ni	%
Calidad de gestión de recaudación tributaria	Alto	38	52%
	Medio	18	25%
	Bajo	17	23%
Total		73	100.00%

Interpretación: Según la tabla 4 los colaboradores indica un 52% que tiene un nivel alto, un 25% indica que tiene un nivel medio y un 23% indica que tiene un nivel bajo.

Tabla 5: Prueba de normalidad del Cultura Tributaria y Calidad de gestión de recaudación tributaria

	<i>Kolmogorov - Smirnov</i>		
	Estadístico	GL	Sig.
<i>Cultura</i>	,181	73	,000
<i>Conciencia</i>	,453	73	,000
<i>Educación C.</i>	,367	73	,000
<i>Difusión</i>	,197	73	,000
<i>Calidad de gestión</i>	,446	73	,000
<i>Fortalecimiento</i>	,476	73	,000
<i>Servicios vinculados</i>	,354	73	,000
<i>Producción de servicios</i>	,353	73	,000

Interpretación: Según la prueba de la tabla 5 tiene el valor de significancia (Sig.) es (0,000) menor a 0,01 por lo que se trata de variables no paramétricas, por lo cual, el análisis de correlación y contrastación de hipótesis que se utilizó corresponde a utilizar el Estadístico Rho Spearman.

3.3 Relación entre las dimensiones de Cultura Tributaria con la Calidad de Gestión de Recaudación Tributaria.

Tabla 6. Análisis correlacional para determinar la relación entre las dimensión Conciencia Tributaria con la variable Calidad de Gestión de Recaudación.

			Conciencia Tributaria	Calidad de Gestión de Recaudación Tributaria
<i>Rho de Spearman</i>	Conciencia Tributaria	C. correlación	1.000	791,
		Sig. N	.	.000
			73	73
	Calidad de Gestión de Recaudación Tributaria	C. correlación	791,	1.000
		Sig. N	.000	.
			73	73

Nota: Información recopilada por los Autores

Interpretación: Según la correlación de *Rho de Spearman*, debido a la normalidad de las variables de estudio, se ha encontrado que el valor es de 0,791 resultados que indica que existe una correlación positiva alta quiere decir que a mejor nivel de conocimiento tributario mejor calidad de recaudación Tributaria.

Con respecto a la significancia tenemos que el valor de $\rho < 0.05$; lo que permite afirmar tiene significancia

Tabla 7. Análisis correlacional para determinar la relación entre las dimensión Educación Cívica Tributaria con la variable Calidad de Gestión de Recaudación.

			Educación Cívica Tributaria	Calidad de Gestión de Recaudación
<i>Rho de Spearman</i>	Educación Cívica Tributaria	C. correlación	1.000	744,
		Sig. N	.	.000
			73	73
	Calidad de Gestión de Recaudación	C. correlación	,744	1.000
		Sig. N	.000	.
			73	73

Nota: Información recopilada por los Autores

Interpretación: Según la correlación de *Rho de Spearman*, debido a la normalidad de las variables de estudio, se ha encontrado que el valor es de 0,744 resultados que indica que existe una correlación positiva alta quiere decir que a mejor manejo de la educación Cívica Tributaria mejor Calidad de Gestión de Recaudación.

Con respecto a la significancia tenemos que el valor de $\rho < 0.05$; lo que permite afirmar tiene significancia

Tabla 8. *Análisis correlacional para determinar la relación entre las dimensión Difusión y Orientación Tributaria con la variable Calidad de Gestión de Recaudación*

			Difusión y Orientación Tributaria	Calidad de Gestión de Recaudación
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Difusión y Orientación Tributaria</i>	C. de correlación	1.000	760,
		Sig. N	. 73	.000 73
	<i>Calidad de Gestión de Recaudación Tributaria</i>	C. de correlación	760,	1.000
		Sig. N	.000 73	. 73

Nota: Información recopilada por los Autores

Interpretación: Según la correlación de *Rho de Spearman*, debido a la normalidad de las variables de estudio, se ha encontrado que el valor es de 0,760 resultados que indica que existe una correlación positiva alta y quiere decir que a mejor manejo de Difusión Tributaria mejor Calidad de Recaudación. Con respecto a la significancia tenemos que el valor de $\rho < 0.05$; lo que permite afirmar tiene significancia

3.4 Relación de Cultura Tributaria y de la Calidad de gestión de recaudación tributaria Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo

Tabla 9: Relacionar la Cultura Tributaria y de la Calidad de gestión de recaudación Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo

		Cultura Tributaria	Calidad de gestión de recaudación
RHO SPEARMAN	SR (agrupado)	Coefficiente de Correlación	1,000
		Sig.	,789
		N	,000
		73	73
DL (agrupado)		Coefficiente de Correlación	,789
		Sig.	,000
		N	73
			73

NOTA: Información recopilada por los Autores

Interpretación: Según la correlación de *Rho de Spearman*, debido a la normalidad de las variables de estudio, se ha encontrado que el valor es de 0,789 resultados que indica que existe una correlación positiva alta de las variables cabe decir que a mejor manejo de la Cultura Tributaria mejor Calidad de Gestión de Recaudación. Con respecto a la significancia tenemos que el valor de $\rho < 0.05$; lo que permite afirmar que existe significancia.

Contrastación de la Hipótesis

Del resultado podemos afirmar que debido a que p (bilateral) = 0.000 es menor que 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Por lo tanto existen evidencias suficientes para afirmar que tiene una relación positiva alta (Rho 0,789) y significativa, y cabe decir que a mejor manejo de la Cultura Tributaria mejor Calidad de Gestión de Recaudación Tributaria

IV. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos tuvimos el *Rho de Spearman* = 0.789, resultados que indican que existe una relación positiva alta entre ambas variables, con una ($\rho > 0.05$); lo que permite afirmar existe significancia, en consecuencia, se rechaza la H_0 y se acepta H_1 . Por lo que existe una relación positiva entre las variables Cultura Tributaria y Calidad de Gestión de recaudación Tributaria; es decir a mayor cultura tributaria mejor calidad de Recaudación Tributaria. Los resultados guardan relación con el autor Florián (2016), ya que el autor tuvo un resultado similar en la evolución que hizo a la municipalidad de barranca teniendo un rho de Spearman de 0,767 que indica que la relación de ambas variables es positiva alta.

Por otro lado el nivel de la Cultura tributaria de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2018, se obtuvieron los siguientes resultados que el 41% tienen un nivel alto, el 37% tienen un nivel de medio y el 22% tienen un nivel bajo; estos resultados no guardan relación con la investigación realizada por Romero y Vargas (2013), en el que indica que es necesario que las personas encargadas de la recaudación tengan cultura tributaria para poder brindar una buena información del pago del impuesto y también de las penalidad por no realizar el pago.

De los resultados obtenidos indicaron el nivel de Calidad de gestión de recaudación tributaria Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo y se obtuvo lo siguiente 52% de los trabajadores tienen un nivel de alta calidad de recaudación, el 25% tienen un nivel de media calidad de recaudación, y el 23% tienen un nivel bajo. Los cuales guardan relación con la investigación Castillo (2016), en el que indica que es importante la calidad de gestión de la recaudación tributaria para que el distrito de la esperanza pueda tener fondos para su mejoramiento.

Se tiene correlación positiva alta en la relación de la dimensión conciencia tributaria y la variable Calidad de Gestión de Recaudación Tributaria *Rho de Spearman* = 0.791, con una ($\rho > 0.05$); en consecuencia, también guarda relación con lo mencionado por el autor Méndez (2018) “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 y decisión de cada ciudadano por querer contribuir con el desarrollo y sostenibilidad de su país; que podría estar determinado por los valores personales (p. 8).

De la correlación de la dimensión Educación Cívica Tributaria y la variable Calidad de Gestión de Recaudación Tributaria se obtiene los siguientes resultados servicio *Rho de Spearman* = 0.744, con una ($\rho > 0.05$); en consecuencia, existe una relación positiva alta entre esta dimensión y la variable dependiente de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2018 y el autor Pariola (2016) La educación cívico-tributaria está considerada como un medio eficaz en la búsqueda por generar valores cívico tributarios en la población, además de brindar conocimientos que promuevan el cumplimiento de estos deberes. (p. 23).

De la correlación de la dimensión Difusión y Orientación Tributaria variable Calidad de Gestión de Recaudación Tributaria se obtiene los siguientes resultados servicio *Rho de Spearman* = 0.760, con una ($\rho > 0.05$); en consecuencia, existe una relación positiva alta entre esta dimensión y la variable dependiente de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2018 y el autor Pérez (2017) muchas entidades deben tomar conciencia que muchos de los pobladores no cumplen su obligación tributaria por desconocimiento de los diversos procedimientos en la entidad y por esta razón la información brindada debe estar clara.

V. CONCLUSIONES

1. Como se pudo ver anteriormente en los resultados obtuvimos un *Rho de Spearman* = 0.789, resultados que indican que existe una relación positiva alta entre ambas variables, eso quiere decir que mientras exista más cultura dentro de la organización mejorara la recaudación para los diferentes servicios públicos que se cubran con este dinero.
2. Se concluye que el nivel de Cultura tributaria de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo un 41% tiene un nivel alto, un 37% tiene un nivel medio y un 22% tiene un nivel bajo, esto nos quiere que la entidad aún debe trabajar en brindar cultura tributaria a sus colaboradores para que lleven una correcta información al contribuyente y así este pueda entender de los beneficios que goza por pagar sus impuestos y que esto mejore la calidad de gestión de recaudación
3. Se concluye que el nivel de Calidad de Gestión de Recaudación Tributaria de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo un 52% tiene un nivel alto, un 25% tiene un nivel medio y un 23% tiene un nivel bajo. Esto nos quiere decir que aún existe un déficit en cuanto a la recaudación y falta trabajar la manera de difundir los beneficios que se obtienen al pagar impuestos para que el nivel de recaudación aumente.
4. Se obtuvo un coeficiente de correlación de *Rho de Spearman* = 0.791 entre la dimensión Conciencia Tributaria y la variable Calidad de Gestión de Recaudación Tributaria, con una ($\rho > 0.05$); en consecuencia, existe una relación positiva alta de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo. Esto nos indica que la motivación al pago y el nivel de conocimiento tributario se tiene mucho que ver al momento de recaudar ya que el contribuyente al ser bien informado realizara sus respectivos pagos.

5. Se obtuvo un coeficiente de correlación de *Rho de Spearman* = 0.744 entre la dimensión Educación Cívica Tributaria y la variable Calidad de Gestión de Recaudación Tributaria, con una ($\rho > 0.05$); en consecuencia, existe una relación positiva alta de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo. Esto nos lleva a capacitar a los colaboradores en cultura tributaria y así promover el pago del impuesto en instituciones para mejor conocimiento de los contribuyentes.

6. Se obtuvo un coeficiente de correlación de *Rho de Spearman* = 0.760 entre la dimensión Difusión y Orientación Tributaria y la variable Calidad de Gestión de Recaudación Tributaria, con una ($\rho > 0.05$); en consecuencia, existe una relación positiva alta de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo. Esto nos da a entender que la difusión del pago y de la recaudación ayudara que el contribuyente sepa cuál es el destino del dinero y para que se usara.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda crear un refuerzo en cuanto al conocimiento de la cultura tributaria para el área de rentas de la entidad mediante el proceso de capacitación para ampliar los conocimientos y así brindar una información eficaz y a detalle.

Por otro lado también recomendamos realizar una evaluación constante del proceso de recaudación para que sea evaluado por periodos y así crear nuevas técnicas para que mejore

También resultaría eficaz promover la difusión del pago de impuestos en centros educativos para que así los escolares lleven el mensaje a sus viviendas y por ende ellos también se informen para que no se comenten los mismos errores más adelante.

Creación de ferias estratégicas que tengan como fin la difusión y también la guía de orientación al ciudadano para mejorar la recaudación tributaria del distrito.

REFERENCIAS

- Alfaro, J. (2018). "Municipal Taxation". (ed.rev.). Lima Peru. Edit Between lines.
- Álvarez (2015). "Transversal Design". Sora University, Hermosillo. Mexico.
- Amasifuen, M. (2015). Importance of the tax culture in Peru. Journal of Accounting Research
- Armas, M., and Colmenares, M. (2010). Education for the development of Tax Culture. Electronic Journal of Humanities, Education and Social Communication, 46-56. B
- Cárdenas, J., & Córdova, Z. (2015). "Analysis of the communication strategies for the increase of the tax collection of the property tax of the district municipality of Moche - 2014". (Undergraduate thesis). Private University Antenor Orrego - Trujillo.
- Carlos, F., & Quispe, J. (2018). "*La Recaudación del Impuesto Predial y su incidencia en el financiamiento del presupuesto público de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el Periodo 2012-2016*". (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo - Trujillo.
- Colan, H. (2018). "The efficiency of the collection of the Property Tax of the Provincial Municipality of Huaura - 2015" - Page N ° 67.
- Cruz, M. (2017). "Procedures for the collection of the Rural Property Tax and its relationship with the budgetary execution of the Municipal GAD of the Chambo canton". (Undergraduate thesis). Technical University of Ambato - Ecuador.
- Duran, L., Mejía, M. (2018). "The property tax regime in the public finances of local governments." Accounting and Business PUCP. Recovered from <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/14087>
- Flores, Z. (1990): "*Elementos de Finanzas*". México. Editorial Porrúa.
- Hernández Et Al. (2010). "*Estudio No Experimental*". México: McGraw-Hill Interamericana
- Hernández, (2017). "*Justificación por Conveniencia de un Proyecto de investigación Científica*" - Tesis de Pre Grado. Pág. N° 12.
- Ibarra, A. (2009). "*Introducción a las Finanzas Públicas*". Colombia: El Tiempo.

- Kelinger, F. (2002). *“Investigación Del Comportamiento: Método De La Investigación”*. México: McGraw-Hill.
- Keys, J. (2016). *“Tax Systems Predial In Latin America and the Caribbean”*. United States: Puritan Press Inc.
- La República. (28 de agosto del 2018). *“Trujillo: recaudación tributaria creció en 19%”*. La República. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1301551-trujillo-recaudacion-tributaria-crecio-19>
- Legorreta, H. (1981). *“Finanzas y Organización Pública”*. México. Tesis de Licenciatura del ITAM.
- López, A., Rodríguez, L. y Barreto, M. (2012). *“Manejo de las Finanzas Públicas”*. Escuela Superior de Administración Pública. Colombia.
- Medina, A. (2016). *“The collection of property tax and public finances of the provincial Municipality of Tambopata - 2016”*. (Undergraduate thesis). Andean University of Cusco - Madre de Dios.
- Méndez, (2015). *“Practical and Methodological Justification of a Scientific Research Project”* - Pre Degree Thesis. Page 15 and 16.
- Ministry of Commendation and Finance. (2015). *“Manuals for the improvement of the Collection of the Property Tax”*. Neva Studio SAC. Lima Peru.
- Montero, R. (November 6, 2017). *“The Property Tax 2018”*. A Peruvian man. Recovered from <http://www.elperuano.pe/noticia-el-impuesto-predial-2018-60894.aspx>
- Moreno, L. (2016). *“The ideal of municipal public finances a proposal from a strategic perspective.”* Colombia. Page 45 and 56.
- National Population and Housing Census-INEI. (2017)
- Quispe, M. (2018), *“The Collection of the Property Tax and its impact on the Finance of Local Governments; case: District Municipality of Tiabaya period 2016-2017”*. (Undergraduate thesis). National University of San Agustín - Arequipa.
- Solórzano (2016). *“The Tax Culture, an instrument to combat tax evasion in Peru.”* Page No. 09.

Strumpf, M. (2007). "Defining elements of the property tax. Taxes on Real Estate Property and Valuation of Real Estat ". Seattle

Tamayo, M. (2012). "The process of scientific research". Mexico: Limusa S.A.

Trespacios, J., Vásquez, R. and Bello, L. (2005). "Market research". Mexico: International Thomson Editores.

Anexos

Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Diseño	Técnica e instrumento
<p>¿Qué relación existe entre cultura tributaria y la calidad de gestión de recaudación de los servidores de la Municipalidad Distrital Pueblo Nuevo año 2019?</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 Pueblo Nuevo año 2019</p> <p>Se desprenden los siguientes objetivos específicos:</p> <p>Identificar el Nivel de la variable Cultura Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019</p> <p>Identificar el Nivel de la variable Calidad de Gestión de recaudación de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019</p>	<p>H1: La cultura Tributaria se relaciona de manera positiva con la calidad de gestión de recaudación de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019</p> <p>H0: La cultura Tributaria se relaciona de manera negativa con la calidad de gestión de recaudación de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019</p>	<p>Cultura Tributaria Conciencia tributaria Educación cívico tributario Difusión y orientación Calidad de Gestión Tributaria Liderazgo Gestión de Recursos Infraestructura Actualización Tecnológica Gestión de Resultados</p>	<p>No experimental: No hay manipulación</p> <p>Trasversal: solo se evaluara una año</p> <p>Correlacional: relacionar las variables</p>	<p>Encuesta Cuestionario</p>

	<p>Determinar la relación entre conciencia tributaria y la variable la calidad de gestión de recaudación</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión educación cívica tributaria y la variable calidad de gestión de recaudación</p> <p>Determinar la relación entre orientación y difusión tributaria y la variable calidad de gestión de recaudación</p>		Mejora continua		
--	---	--	-----------------	--	--

Chepen, 25 de Abril del 2019

**Solicito acceso e información de la
Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo**

Señor Segundo Alberto Aguirre Calderón
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y manifestarle que las estudiantes del noveno ciclo de la facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo,- Sede Chepen, en el marco del curso de Proyecto de Investigación Vienen realizando un trabajo de indagación, en virtud a ello **Solicito brinde acceso al área de Tesorería y rentas para brindarles información de Estados Financieros, y del impuesto predial respectivamente.** Esta actividad es estrictamente académica y contribuirá en la formación profesional de nuestros estudiantes.

En virtud de lo cual quedo de Ud. Atentamente y firmo:



.....
ALBARRAN SANCHEZ, MIREYDA STEFANY
DNI: 71564706

.....
MEDINA BARBOZA, MELISA MIKENIA
DNI: 75692844

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO	
PROV. CHEPEN - DPTO. LA LIBERTAD	
UNID. TRAMITE DOCUMENTARIO	
EXP:	1662
FOLIO:	02
FECHA: 26-04-19	HORA: 10:30
..... FIRMA	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

PROYECTO DE INVESTIGACION: “Cultura tributaria y su relación con la calidad de gestión de recaudación de los servidores de La Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019”

AUTORAS : Albarrán Sánchez, Mireyda Sthefany
Medina Barboza, Melisa Mikenia

OBJETIVOS :

OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación que existe entre la cultura tributaria y la calidad de la gestión de recaudación de los servidores de la Municipalidad Distrital Pueblo Nuevo año 2019.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Identificar el Nivel de la variable Cultura Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019.

Identificar el Nivel de la variable Calidad de Gestión de recaudación de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019.

Determinar la relación entre conciencia tributaria y la variable la calidad de gestión de recaudación.

Determinar la relación entre la dimensión educación cívica tributaria y la variable calidad de gestión de recaudación.

Determinar la relación entre orientación y difusión tributaria y la variable calidad de gestión de recaudación.

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEM	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		VALIDEZ	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CULTURA TRIBUTARIA	CONCIENCIA TRIBUTARIA	Usted cumple voluntariamente con las normas tributarias	✓		✓		✓		✓	
		Usted tiene conocimiento de que con el pago de tributos se realizaran obras y/o servicios	✓		✓		✓		✓	
		Usted sigue pagando sus impuestos a pesar de que otros no pagan	✓		✓		✓		✓	
	EDUCACIÓN CÍVICA TRUIBUTARIA	Considera usted que la educación cívica tributaria genera conciencia tributaria	✓		✓		✓		✓	
		Considera usted que la difusión a través de ferias y concursos genera conciencia tributaria	✓		✓		✓		✓	
	DIFUSIÓN Y ORIENTACIÓN TRIBUTARIA	Considera usted que la municipalidad informa el destino y el uso de la recaudación	✓		✓		✓		✓	
		Cree usted que la corrupción generalizada es una causa para que el contribuyente no pague sus tributos	✓		✓		✓		✓	
		Considera usted que la municipalidad brinda la correcta difusión del pago de impuestos al contribuyente	✓		✓		✓		✓	
	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Considera usted que se han implementado políticas de recaudación propuestas por el MEF	✓		✓		✓		✓	
Considera usted que existen canales de atención directa entre alcalde, regidores y contribuyente		✓		✓		✓		✓		

CALIDAD DE LA GESTION DE RECAUDACION		Considera usted que las autoridades municipales aportan con proyectos normativos con el fin de mejorar la gestión recaudatoria	✓		✓		✓		✓	
	SERVICIOS VINCULADOS CON LA INFRAESTRUCTURA DE CALIDAD	Cree usted que existe un adecuado control de la infraestructura del área de recaudación en la municipalidad	✓		✓		✓		✓	
		Considera usted, propicia la asistencia técnica y mecanismos de financiamiento y transferencia de tecnología para el fortalecimiento de la infraestructura de la calidad	✓		✓		✓		✓	
		Para usted, el área de recaudación posee la tecnología adecuada para atender a los contribuyentes	✓		✓		✓		✓	
		Para usted, se promueve la capacitación entre el personal para mejorar los servicios	✓		✓		✓		✓	
	PRODUCCIÓN DE SERVICIOS CON CALIDAD	Considera usted que se ha cumplido con las metas de recaudación del MEF	✓		✓		✓		✓	
		Está usted satisfecho con los resultados obtenidos en recaudación tributaria	✓		✓		✓		✓	
		Considera usted que existen evaluaciones periódicas de la gestión de recaudación	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Ana Lucia Valdiviezo Albuquerque

DNI: 46362130

Especialidad y cargo del validador: Gestión Pública - Jefe de Presupuesto

25 de Junio del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

REGION LA MERCEDES
GERENCIA REGIONAL DE SALUD Y LIBERTAD
Ana Lucia Valdiviezo Albuquerque
JEFE DE PRESUPUESTO
RED DE SALUD PACASWAYO

Firma del Experto Informante.

CLAD: 19890.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

PROYECTO DE INVESTIGACION: “Cultura tributaria y su relación con la calidad de gestión de recaudación de los servidores de La Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019”

AUTORAS : Albarrán Sánchez, Mireyda Sthefany
Medina Barboza, Melisa Mikenia

OBJETIVOS :

OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación que existe entre la cultura tributaria y la calidad de la gestión de recaudación de los servidores de la Municipalidad Distrital Pueblo Nuevo año 2019.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Identificar el Nivel de la variable Cultura Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019.

Identificar el Nivel de la variable Calidad de Gestión de recaudación de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019.

Determinar la relación entre conciencia tributaria y la variable la calidad de gestión de recaudación.

Determinar la relación entre la dimensión educación cívica tributaria y la variable calidad de gestión de recaudación.

Determinar la relación entre orientación y difusión tributaria y la variable calidad de gestión de recaudación.

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEM	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		VALIDEZ	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CULTURA TRIBUTARIA	CONCIENCIA TRIBUTARIA	Usted cumple voluntariamente con las normas tributarias	X		X		X		X	
		Usted tiene conocimiento de que con el pago de tributos se realizaran obras y/o servicios	X		X		X		X	
		Usted sigue pagando sus impuestos a pesar de que otros no pagan	X		X		X		X	
	EDUCACIÓN CÍVICA TRUIBUTARIA	Considera usted que la educación cívica tributaria genera conciencia tributaria	X		X		X		X	
		Considera usted que la difusión a través de ferias y concursos genera conciencia tributaria	X		X		X		X	
	DIFUSIÓN Y ORIENTACIÓN TRIBUTARIA	Considera usted que la municipalidad informa el destino y el uso de la recaudación	X		X		X		X	
		Cree usted que la corrupción generalizada es una causa para que el contribuyente no pague sus tributos	X		X		X		X	
		Considera usted que la municipalidad brinda la correcta difusión del pago de impuestos al contribuyente	X		X		X		X	
	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Considera usted que se han implementado políticas de recaudación propuestas por el MEF	X		X		X		X	
Considera usted que existen canales de atención directa entre alcalde, regidores y contribuyente		X		X		X		X		

CALIDAD DE LA GESTION DE RECAUDACION		Considera usted que las autoridades municipales aportan con proyectos normativos con el fin de mejorar la gestión recaudatoria	X		X		X		X	
	SERVICIOS VINCULADOS CON LA INFRAESTRUCTURA DE CALIDAD	Cree usted que existe un adecuado control de la infraestructura del área de recaudación en la municipalidad	X		X		X		X	
		Considera usted, propicia la asistencia técnica y mecanismos de financiamiento y transferencia de tecnología para el fortalecimiento de la infraestructura de la calidad	X		X		X		X	
		Para usted, el área de recaudación posee la tecnología adecuada para atender a los contribuyentes	X		X		X		X	
		Para usted, se promueve la capacitación entre el personal para mejorar los servicios	X		X		X		X	
	PRODUCCIÓN DE SERVICIOS CON CALIDAD	Considera usted que se ha cumplido con las metas de recaudación del MEF	X		X		X		X	
		Está usted satisfecho con los resultados obtenidos en recaudación tributaria	X		X		X		X	
		Considera usted que existen evaluaciones periódicas de la gestión de recaudación	X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: *Castañeda Vargas Sozo Paul*

DNI: *46442269*

Especialidad y cargo del validador: *Licenciado en Administración*

..... *25* de *Junio* del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Colografía: 24619

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

PROYECTO DE INVESTIGACION: “Cultura tributaria y su relación con la calidad de gestión de recaudación de los servidores de La Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019”

AUTORAS : Albarrán Sánchez, Mireyda Sthefany
Medina Barboza, Melisa Mikenia

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación que existe entre la cultura tributaria y la calidad de la gestión de recaudación de los servidores de la Municipalidad Distrital Pueblo Nuevo año 2019.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Identificar el Nivel de la variable Cultura Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019.

Identificar el Nivel de la variable Calidad de Gestión de recaudación de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo año 2019.

Determinar la relación entre conciencia tributaria y la variable la calidad de gestión de recaudación.

Determinar la relación entre la dimensión educación cívica tributaria y la variable calidad de gestión de recaudación.

Determinar la relación entre orientación y difusión tributaria y la variable calidad de gestión de recaudación.

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEM	PERTINECIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		VALIDEZ	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CULTURA TRIBUTARIA	CONCIENCIA TRIBUTARIA	Usted cumple voluntariamente con las normas tributarias	X		X		X		X	
		Usted tiene conocimiento de que con el pago de tributos se realizaran obras y/o servicios	X		X		X		X	
		Usted sigue pagando sus impuestos a pesar de que otros no pagan	X		X		X		X	
	EDUCACIÓN CÍVICA TRIBUTARIA	Considera usted que la educación cívica tributaria genera conciencia tributaria	X		X		X		X	
		Considera usted que la difusión a través de ferias y concursos genera conciencia tributaria	X		X		X		X	
	DIFUSIÓN Y ORIENTACIÓN TRIBUTARIA	Considera usted que la municipalidad informa el destino y el uso de la recaudación	X		X		X		X	
		Cree usted que la corrupción generalizada es una causa para que el contribuyente no pague sus tributos	X		X		X		X	
		Considera usted que la municipalidad brinda la correcta difusión del pago de impuestos al contribuyente	X		X		X		X	
	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Considera usted que se han implementado políticas de recaudación propuestas por el MEF	X		X		X		X	
Considera usted que existen canales de atención directa entre alcalde, regidores y contribuyente		X		X		X		X		

CALIDAD DE LA GESTION DE RECAUDACION		Considera usted que las autoridades municipales aportan con proyectos normativos con el fin de mejorar la gestión recaudatoria	X		X		X		X	
	SERVICIOS VINCULADOS CON LA INFRAESTRUCTURA DE CALIDAD	Cree usted que existe un adecuado control de la infraestructura del área de recaudación en la municipalidad	X		X		X		X	
		Considera usted, propicia la asistencia técnica y mecanismos de financiamiento y transferencia de tecnología para el fortalecimiento de la infraestructura de la calidad	X		X		X		X	
		Para usted, el área de recaudación posee la tecnología adecuada para atender a los contribuyentes	X		X		X		X	
		Para usted, se promueve la capacitación entre el personal para mejorar los servicios	X		X		X		X	
	PRODUCCIÓN DE SERVICIOS CON CALIDAD	Considera usted que se ha cumplido con las metas de recaudación del MEF	X		X		X		X	
		Está usted satisfecho con los resultados obtenidos en recaudación tributaria	X		X		X		X	
		Considera usted que existen evaluaciones periódicas de la gestión de recaudación	X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg Pablo Aguilar Chávez

DNI: 744852440

Especialidad y cargo del validador: Docente Universitario - Metodólogo

01 de Julio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Tabla N° 04: Matriz

P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	PROMEDI O	CULTURA TRIBUTARI A	NIVEL	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	CALIDAD DE GESTION DE RECAUDACION	NIVEL	Promedi o
4	3	3	4	3	3	3	3	3	26	BAJO	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	ALTO	5
4	4	3	2	2	3	3	2	3	23	BAJO	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	30	MEDI O	3
4	4	4	3	4	4	5	4	4	32	ALTO	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44	ALTO	4
5	5	5	3	4	4	5	4	4	35	ALTO	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42	ALTO	4
4	4	4	4	2	5	5	2	4	30	MEDI O	5	5	2	5	3	5	5	2	5	5	42	ALTO	4
4	4	4	4	2	4	4	2	4	28	MEDI O	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38	MEDI O	4
4	2	5	5	5	5	5	5	5	36	ALTO	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	42	ALTO	4
4	4	4	4	2	4	4	2	4	28	MEDI O	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38	MEDI O	4
4	2	5	5	5	5	5	5	5	36	ALTO	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44	ALTO	4
4	4	5	4	2	5	5	2	4	31	MEDI O	5	5	2	5	2	5	5	2	5	2	38	MEDI O	4
4	4	3	2	2	3	3	2	3	23	BAJO	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	30	MEDI O	3
4	4	4	3	4	4	5	4	4	32	ALTO	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44	ALTO	4
5	5	5	3	4	4	5	4	4	35	ALTO	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42	ALTO	4
4	4	4	4	2	5	5	2	4	30	MEDI O	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	44	ALTO	4
4	4	4	4	2	4	4	2	4	28	MEDI O	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	36	MEDI O	4

4	4	4	4	2	4	4	2	4	28	MEDI O	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	36	MEDI O	4
4	2	5	5	5	5	5	5	5	36	ALTO	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48	ALTO	5
4	2	5	5	5	5	5	5	5	36	ALTO	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48	ALTO	5
4	4	4	4	4	5	5	4	4	34	ALTO	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	46	ALTO	5
4	4	2	4	4	4	4	4	4	30	MEDI O	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	MEDI O	4
4	5	4	5	4	5	4	4	4	35	ALTO	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46	ALTO	5
5	4	3	3	5	4	3	5	4	32	MEDI O	4	3	5	4	3	4	3	5	5	5	41	ALTO	4
4	4	3	3	4	4	3	4	4	29	MEDI O	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	36	MEDI O	4
5	4	3	3	5	4	3	5	4	32	MEDI O	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	38	MEDI O	4
4	5	4	5	4	5	4	4	4	35	ALTO	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46	ALTO	5
4	4	4	4	2	4	4	2	4	28	MEDI O	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38	MEDI O	4
4	2	5	5	5	5	5	5	5	36	ALTO	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	42	ALTO	4
1	3	1	5	4	4	4	3	3	25	BAJO	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38	MEDI O	4
5	5	5	2	4	5	4	4	4	34	ALTO	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44	ALTO	4
4	5	4	5	4	5	4	4	4	35	ALTO	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46	ALTO	5
3	3	2	5	3	3	2	3	3	24	BAJO	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	41	ALTO	4
5	4	3	3	5	4	3	5	4	32	MEDI O	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	38	MEDI O	4
3	3	2	5	3	3	2	3	3	24	BAJO	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5	32	MEDI O	3
3	3	2	5	3	3	2	3	3	24	BAJO	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5	32	MEDI O	3
5	4	3	3	5	4	3	5	4	32	MEDI O	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	38	MEDI O	4

3	3	2	5	3	3	2	3	3	24	BAJO	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5	32	MEDIO	3
4	5	4	5	4	5	4	4	4	35	ALTO	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46	ALTO	5
5	5	5	5	2	2	3	2	4	29	BAJO	2	3	5	2	5	2	3	2	2	3	29	BAJO	3
4	4	3	2	2	3	3	2	3	23	BAJO	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	30	MEDIO	3
4	4	4	3	4	4	5	4	4	32	ALTO	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44	ALTO	4
4	3	3	4	3	3	3	3	3	26	BAJO	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	ALTO	5
4	4	3	2	2	3	3	2	3	23	BAJO	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	30	BAJO	3
4	4	4	3	4	4	5	4	4	32	ALTO	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44	ALTO	4
5	5	5	3	4	4	5	4	4	35	ALTO	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42	ALTO	4
4	4	4	4	2	5	5	2	4	30	MEDIO	5	5	2	5	3	5	5	2	5	5	42	ALTO	4
4	4	4	4	2	4	4	2	4	28	MEDIO	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38	BAJO	4
4	2	5	5	5	5	5	5	5	36	ALTO	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	42	ALTO	4
4	4	4	4	2	4	4	2	4	28	MEDIO	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38	BAJO	4
4	2	5	5	5	5	5	5	5	36	ALTO	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44	ALTO	4
4	4	5	4	2	5	5	2	4	31	MEDIO	5	5	2	5	2	5	5	2	5	2	38	BAJO	4
4	4	3	2	2	3	3	2	3	23	BAJO	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	30	BAJO	3

Fotos de aplicación de encuesta

