



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria
en la gerencia de rentas de la municipalidad provincial
de Barranca, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Soledad Eva Florián Gómez

ASESOR:

Dr. Hugo Prado López

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ – 2017

Página del Jurado

Dr. Chantal Jara Aguirre

Presidente

Dra. Eliana Castañeda Nuñez

Secretario

Dr. Hugo Ricardo Prado López

Vocal

Dedicatoria

A mis queridos Padres Simón Florián y Lucinda Gómez porque gracias a su apoyo he llegado a realizar una de mis grandes metas, a mis hermanos por su apoyo y consejo, doy gracias a Dios por haberme dado una familia maravillosa siempre los amare y llevare en mi corazón.

La Autora

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo

A mi asesor el Dr. Hugo Prado López, por su enseñanza en el desarrollo del proyecto de investigación y la obtención del grado académico

Declaración de Autoría

Yo, Soledad Eva Florián Gómez, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro la tesis titulada “Cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016”, presentada para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

En razón a ello, declaro que he citado todas las fuentes empleadas, no utilizando ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Asimismo declaro que esta tesis no ha sido previamente presentada completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, enero de 2017

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presentamos la tesis titulada: “Cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016”, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

La presente tesis tiene como finalidad determinar la relación entre cultura tributaria y capacidad recaudatoria en la gerencia de rentas de la Municipalidad de Barranca. El documento está compuesto o estructurado en el conocimiento científico, compuesto por siete secciones: (a) primera sección Introducción, (b) segunda sección se desarrolla el Marco metodológico, (c) tercera sección se desarrolla los resultados de la investigación, (d) cuarta sección se presenta la discusión de estudio, (e) quinta y sexta sección se presenta las conclusiones y sugerencia y (f) séptima y última sección se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesario.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

Tabla de Contenido

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Tabla de Contenido	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	xiv
1.1. Antecedentes	16
1.1.1. Antecedentes internacionales	16
1.1.2. Antecedentes nacionales	18
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.2.1. Cultura tributaria	19
Dimensiones de cultura tributaria	22
1.2.2. Calidad de la gestión recaudatoria	24
Dimensiones de calidad de la gestión de recaudatoria	32
1.3. Justificación	34
1.3.1. Justificación teórica	34
1.3.2. Justificación practica	35
1.3.3. Justificación metodológica	35
1.4. Problema	35
1.4.1. Realidad problemática	35
1.4.2. Formulación del problema	37
1.5. Hipótesis	38

1.5.1.	Hipótesis general	38
1.5.2.	Hipótesis específicos	38
1.6.	Objetivos	39
1.6.1.	Objetivo general	39
1.6.2.	Objetivos específicos	39
II.	MARCO METODOLÓGICO	40
2.1	VARIABLES	41
2.1.1.	Variable 1: Cultura tributaria	41
2.1.2.	Variable 2: Calidad de la gestión recaudatoria	41
2.2	Operacionalización de variables	42
	<i>Operacionalización de la variable cultura tributaria</i>	42
	<i>Operacionalización de la variable calidad de la gestión recaudatoria</i>	43
2.3	Metodología	43
2.4	Tipos de estudio	43
2.5	Diseño	44
2.6	Población, muestra y muestreo	45
2.6.1.	Población	45
2.6.2.	Muestra	45
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.7.1.	Cuestionario de cultura tributaria	46
2.7.2.	Cuestionario de calidad de la gestión recaudatoria	47
2.7.3.	Validación y confiabilidad del instrumento	49
2.8	Métodos de análisis de datos	50
2.9	Aspectos éticos	50
III.	RESULTADOS	51
3.1	Resultados descriptivos	52
3.2	Comprobación de hipótesis	58
IV.	DISCUSIÓN	63
V.	CONCLUSIONES	66
VI.	RECOMENDACIONES	68
VII.	REFERENCIAS	70

VIII. ANEXO	73
Anexo 1. Matriz de consistencia	74
Anexo 2. Instrumentos	76
Anexo 3. Fichas de validación	80
Anexo 4. Base de datos	84

Lista de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable cultura tributaria	41
Tabla 2: Operacionalización de la variable <i>calidad de la gestión recaudatoria</i>	42
Tabla 3: Ficha técnica del instrumento de medición de la variable cultura tributaria	45
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento de medición de la variable <i>calidad de la gestión recaudatoria</i>	46
Tabla 5: Coeficiente de Fiabilidad de la escalas de medición	48
Tabla 6: Niveles de cultura tributaria	51
Tabla 7: Niveles de gestión de los agentes personales	52
Tabla 8: Niveles de gestión de los agentes estratégicos	53
Tabla 9: Niveles de gestión de los resultados	54
Tabla 10: Niveles de calidad de la gestión recaudatoria	55
Tabla 11: Correlación de Spearman entre cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria	57
Tabla 12: Correlación de Spearman entre cultura tributaria y gestión de los agentes personales	59
Tabla 13: Correlación de Spearman entre cultura tributaria y gestión de los agentes estratégicos	60
Tabla 14: Correlación de Spearman entre cultura tributaria y gestión del resultado	61

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Niveles de cultura tributaria	52
Figura 2: Niveles de gestión de los agentes personales	53
Figura 3: Niveles de gestión de los agentes estratégicos	54
Figura 4: Niveles de gestión de los resultados	55
Figura 5: Niveles de calidad de la gestión recaudatoria	56

Resumen

En la investigación titulada “Cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016”, tiene el propósito de determinar la relación entre cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en una municipalidad provincial.

El tipo de investigación fue básica, el diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 75 servidores públicos que laboran en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de 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 0.877, en el cuestionario de cultura tributaria, y 0.788 en el cuestionario de percepción de la calidad de la gestión recaudatoria.

Los resultados hacen concluir que existe relación significativa $Rho = 0.767$ a un nivel estadístico $p \text{ valor} = 0.000$ entre las variables cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016. Es decir a mayor cultura tributaria mejor calidad de la gestión para recaudar los tributos municipales.

Palabras claves: Cultura tributaria, calidad de la gestión recaudatoria, tributación

Abstract

In the investigation tributary titled "Culture and quality of the management recaudatoria in the Management of Rents of the Provincial Municipality of Ravine, 2016", he/she has the purpose of determining the relationship between tributary culture and quality of the management recaudatoria in a provincial municipality.

The investigation type was basic, the design not experimental, traverse and correlacional. The sample was composed by 75 public servants that work in Gerencia of Logistics of the Provincial Municipality of Ravine. The used technique was the survey and the instrument to gather the data it was the questionnaire. With the purpose of determining the validity of the instruments the trial of experts it was used and the dependability was calculated using the Coefficient Alpha of Cronbach being the result 0.877, in the questionnaire of tributary culture, and 0.788 in the questionnaire of perception of the quality of the management recaudatoria.

The results make conclude that significant relationship exists $Rho = 0.767$, between the tributary variable culture and quality of the management recaudatoria in the Management of Rents of the Provincial Municipality of Ravine 2016. That is to say to bigger culture better tributary quality of the management to collect the municipal tributes.

Key words: Tributary culture, quality of the management recaudatoria, tribute

I. Introducción

El presente trabajo de investigación titulado “Cultura tributaria y calidad de gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Barranca”, fue desarrollado en siete capítulos, seguido de anexos según el lineamiento del protocolo establecido por la universidad.

El objetivo de la presente tesis es estudiar y dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre cultura tributaria y capacidad recaudatoria en la gerencia de rentas de la Municipalidad de Barranca, 2016?

El presente trabajo se ha establecido de la siguiente manera:

El capítulo I: está referido a la introducción, a los antecedentes, a la fundamentación científica, técnica y humanística; además comprende la justificación, los problemas, las hipótesis y los objetivos de la investigación.

El capítulo II: está integrado por el marco metodológico, donde se desarrolla las variables, la operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño. De igual manera la población, muestra y muestreo. Asimismo las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y por último los aspectos éticos.

El capítulo III: esta integrada por la descripción de resultados y la contrastación de hipótesis.

El capítulo IV: contiene la discusión del trabajo de estudio, donde se ha contrastado los resultados de nuestra investigación con los resultados de las investigaciones señaladas o consideradas en los antecedentes.

El capítulo V: contiene las conclusiones del trabajo de estudio, donde se ha realizado el trabajo de campo; el cual fue procesado con un programa estadístico y de las cuales de acuerdo a cada prueba de hipótesis se han obtenido las conclusiones.

El capítulo VI y VII: contiene las sugerencias y las referencias bibliográficas del trabajo de estudio, según el lineamiento del protocolo establecido por la universidad.

Finalmente se presenta los anexos recogidos y trabajados en la investigación el cual están organizados en los anexos correspondientes.

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Cárdenas (2012), en su tesis titulada "*La cultura tributaria en un grupo de actividad económica informal en la provincia de Pichincha – Cantón Quito*", tuvo como objetivo estudiar los razones y circunstancias que logra que el contribuyente no desarrolle cultura tributaria; así como identificar las razones por las cuales no cumplen con sus compromisos tributarios. Para la realización del estudio, se optó por un diseño descriptivo correlacional; razón por el cual se realizó encuestas individuales a un muestra de personas que se dedican al comercio informal en la ciudad de Quito. Los resultados muestran que los que fueron objeto de estudio no conocen sus derechos y deberes tributarios como ciudadano, del mismo modo, apenas tienen idea de las funciones de la oficina que se encarga de la recaudación; aunque el 88,77% quieren conocer del tema y de esta forma colaborar en el desarrollo de su país. Con el análisis efectuado también se pudo establecer que existe evasión tributaria, debido a que los comerciantes informales no entregan un comprobante por la venta de un bien o producto que realizan y tampoco llevan un control de sus ingresos y gastos, por lo tanto no realizan sus declaraciones ni tampoco pagan los impuestos.

Banfi (2013), en su estudio titulado "*La cultura tributaria para el cumplimiento de la obligación tributaria*", tuvo como propósito estudiar la cultura tributaria como factor predisponente del deber tributario. La metodología utilizada señala un estudio de tipo de estudio descriptivo mixto, ya que se realiza a través del análisis documentario y de recojo de información in -situ, siendo el esquema también, no experimental y transversal. Se emplearon como metodologías el recojo de

información, la observación y la entrevista, que fueron aplicados a cinco (05) autoridades en temas tributarios quienes pronunciaron su apreciación a través de la entrevista no estructurada. Los resultados que se obtuvieron evidencian que es posible implementar estrategias para desarrollar cultura tributaria en los ciudadanos; sobre todo cuando se pone énfasis en las particularidades individuales y normativas ya que de esa manera se crea una efectiva cultura tributaria, que permita ejercer en forma consecuyente, cabal, clara y ética su deber tributario.

Paredes (2015), en su tesis que lleva por título "*La evasión tributaria e incidencia en la recaudación del impuesto a la renta de personas naturales en la provincia del Guayas, periodo 2009-2012*", tuvo como objetivo de establecer los procesos específicos con el fin de disminuir la evasión tributaria; para ello, el autor estudió el marco legal asociado a la tributación a la renta y cuantificó al recaudo tributario. La metodología empleada en el estudio es cuantitativa, pues determinó los niveles de incremento o disminución en la recaudación tributaria por la tributación a la renta de las personas naturales de la provincia del Guayas, se encuestó a 126 contribuyentes sobre su percepción de la evasión del Impuesto a la Renta; se analizó informes de la administración tributaria tomando una muestra selectiva. La investigación bibliográfica permitió consultar textos, leyes, reglamentos, resoluciones, boletines estadísticos emitidos por el Banco Central del Ecuador, presupuesto general del Estado e informes estadísticos emitidos por el Servicio de Rentas Internas. Concluye señalando que la evasión estará presente mientras existan deficiencias de control y fiscalización por parte de la Intendencia Tributaria. Asimismo señala: la evasión tributaria disminuye los ingresos que el Estado requiere para cubrir las necesidades sociales, la evasión deteriora la estructura social y económica del país, puesto que provoca una ineficiente asignación de los recursos. La evasión atenta contra los objetivos estratégicos en materia de equidad y cohesión social.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Miranda (2016), en su tesis titulada "*Influencia de la evasión de impuestos en la recaudación tributaria por las empresas dedicadas a la venta de autopartes importadas del distrito de la Victoria*", tuvo como objetivo establecer la atribución a la evasiva fiscal en el recaudo tributario. El estudio fue de tipo cuantitativo y con diseño no experimental y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 85 contadores públicos de las compañías que se dedican a la comercialización de autopartes en el Distrito de la Victoria de Lima Metropolitana. Como instrumento se utilizó una lista de cotejo previamente validado. Concluye señalando que la evasión y elución fiscal interviene significativamente en la recaudación tributaria. Asimismo, expone que la debilidad de la instancia responsable de la recaudación es que no cuenta con estudios tributarios sectoriales de evasión pese a que cuenta con una alta tasa de informalidad. También señala que la fiscalización permite que la recaudación tributaria sea más eficaz; aunque para ello este proceso debe contemplar los estudios de riesgos por contribuyente y sector económico.

Palacios (2015), en su tesis titulada "*Análisis del gasto tributario nacional y su incidencia en un sistema tributario eficiente, Perú 2015*", tuvo como objetivo determinar y describir como inciden los gastos tributarios en la eficiencia del sistema tributario peruano. El alcance del estudio fue descriptivo y con enfoque cualitativo pues se limitó a la investigación de datos en las fuentes de información consultadas mediante análisis documental. Fue sujeto de esta investigación el sistema tributario nacional vigente; el escenario del estudio, tuvo alcance a nivel nacional. De los resultados y su análisis se llegó a las siguientes consideraciones finales: primero, los gastos tributarios aplican principalmente sobre impuestos indirectos; son en su mayoría de alcance nacional; son de tendencia creciente respecto al PBI; su uso responde a diferentes objetivos económicos y sociales, segundo, el sistema tributario peruano resulta ser ineficiente al ser recurrente en problemas bajos nivel de recaudación, la concentración de la recaudación en el gobierno central y la poca participación de los gobiernos regionales y locales; recaudación con con extraordinaria ventaja de los tributos indirectos y la débil

percepción de los impuestos directos, los mayores niveles de evasión de la tributación a la renta y del IGV, las altas tasas impositivas; la reducida base tributaria y regímenes especiales que promueven la atomización de las empresas y la evasión; y tercero, no existe evidencia respecto a la efectividad de los gastos tributarios para alcanzar objetivos extrapresupuestarios; por el contrario su incidencia en la eficiencia del sistema tributario en el Perú se podría definir como adversa.

Laura, Limache, Lindo y Santos (2011), en su investigación titulada “Cultura tributaria y conciencia tributaria en el distrito de Pilcomayo”, tuvo como objetivo estudiar el nivel de conciencia tributaria que desarrollan los ciudadanos en un distrito de la Región Junín. Utilizó un diseño de estudio descriptivo cuantitativo, considerando cuestionario de medición previamente validados para aplicarse a estudiantes de contabilidad de la Universidad Nacional del Centro. Los resultados señalan que el 92% de los ciudadanos encuestados considera que los impuestos que recauda la municipalidad no se usan para el beneficio de la comunidad y solo el 8% considera que si se usa correctamente. Por otro lado, el autor encuentra que el 36% de los ciudadanos realiza el pago de sus impuestos debido a que teme que la SUNAT termine sancionándoles y solamente el 24% lo considera como obligación cívica. Como conclusión, el autor indica que los ciudadanos tributan por obligación y no por conciencia o ética tributaria.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Cultura tributaria

En casi todos los países latinoamericanos existe un comportamiento social opuesto a la obligación tributaria, lo cual se expresa mediante actitudes de rechazo, rebeldía y evasión frente a ella, optando por numerosos modos de infracción. En realidad dichos comportamientos tienen el fin autojustificarse frente a la conducta evasiva, desacreditando la función pública por falta de eficiencia o de claridad en la administración de los recursos recaudados lo cual usualmente asocia a la corrupción, pero en realidad lo único que justifica su proceder es la falta de cultura tributaria.

Cuando se habla de cultura tributaria se hace referencia al nivel de comprensión de los ciudadanos que forman parte de una sociedad con respecto al sistema tributario y las funciones que ello involucra. A través de la cultura tributaria los ciudadanos comprenden que los tributos son recaudados por el Estado en carácter de administrador, pero en realidad les pertenecen a la población y les deben ser devueltos en bienes y servicios públicos. (Gómez y Macedo, 2008, p. 114).

Cultura tributaria es definido por Valero, Ramírez y Moreno (2010), como el “conjunto de conocimientos, valoraciones y actitudes aludidas a los tributos, así como al nivel de conciencia respecto de los deberes y derechos que derivan para los sujetos activos y pasivos de esa relación tributaria” (p. 59). De acuerdo a esta definición, la cultura tributaria supone un convencimiento de la necesidad de tributar como función responsable de todo ciudadano

Bonilla (2014), por su parte define cultura tributaria como:
Conjunto de valores y actitudes que impulsan el cumplimiento conveniente y veraz de las obligaciones tributarias que a cada individuo le incumben como deber y derecho ciudadano. Con la cultura tributaria se posibilita la aceptación voluntaria del pago por parte del contribuyente. (p. 23).

Es decir, no basta con cumplir con el pago tributario para decir que hay cultura tributaria, sino que debe haber conciencia a fin de concebir esta práctica no solo como deber sino también como derecho. En esta línea Solórzano (2011), señala que “el cumplimiento tributario voluntario va asociado con la moral fiscal que está formada por una sola variable llamada tolerancia al fraude escrita en la dimensión de los valores y motivaciones internas de la persona (p. 8).

La tributación ayuda que el sistema social funcione, creer en estas concepciones es lo que permite que el ciudadano decida hacerlo en forma voluntaria para de esa manera sentirse parte del sistema y no como respuesta de evitación a la sanción.

Desde un punto de vista más macro, Roca (2008) define cultura tributaria como un “conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación” (p. 66).

Según Bromberg (2009), la cultura tributaria se define como un “conjunto de operaciones con intención de sistematicidad que se financian mediante presupuesto de inversión y se diseñan con propósitos directos e impactos indirectos con el objeto de perfeccionar la disposición de un sistema político a admitir voluntariamente” (p. 13).

Obligar a tributar puede ser bastante para concretar los propósitos de la recaudación fiscal, sin embargo, ello depende de la internalización que hacen los contribuyentes con respecto al riesgo que asume al no pagar, lo cual está a su vez asociado a la capacidad recaudatoria y sancionadora de la instancia responsable. Si se considera que la ley, lo honorable y el conocimiento, regularizan la conducta humana, entonces es claro el nivel en que se encuentra la cultura tributaria, dado que es precisamente en esos tres elementos donde se evidencia más la falta de cultura cívica y conciencia ciudadana de los contribuyentes puesto que existe ruptura o disfunción para asumir estos roles; razón por el cual se requiere una cultura ciudadana que sustente su práctica en el deber y el servicio. Al respecto Solórzano, (2011), menciona:

La cultura ciudadana, es un conjunto de programas y proyectos orientado a mejorar las condiciones de la convivencia ciudadana mediante un cambio conductual consciente, partiendo de la premisa de que la modificación voluntaria de los hábitos y creencias de la colectividad puede llegar a ser un componente crucial de la gestión pública, del gobierno y la sociedad civil. (p. 10).

En cierta medida, el desarrollo de una cultura tributaria está relacionada a la definición de derecho público, el cual brinda un enfoque más completo y lógico de

la fiscalización, que por un lado promueve la tributación voluntaria como garantía del sostenimiento del Estado y orden social; por otro, financian y velan por los derechos y el fortalecimiento del Estado. Estos son hechos que el ciudadano debe ver para hacer legítima la tributación dentro de una población.

Pero es necesario considerar que la esencia de la cultura tributaria no merece condicionamiento o promesa de reciprocidad para constituirse, sino que es un compromiso que no se puede renunciar u omitir dado que existe por sí sola, como resultado de un aprendizaje cívico y de concientización acerca del concepto de ciudadanía. Al respecto, Solórzano (2011), manifiesta:

El desarrollo de la cultura tributaria requiere de procesos que permitan el surgimiento de cambios, tanto de percepciones como de actitudes en lo individual y en lo social, que se traduzcan en la aportación consciente y voluntaria de los impuestos. (Solórzano, 2011, p. 12).

Esto no implica por supuesto, que se deba dejar de lado la rendición de cuentas con respecto al consumo estatal, el cargo social de los impuestos a fin de sumar credibilidad a la instancia acreditada de recaudar los impuestos.

Dimensiones de cultura tributaria

Para dimensionar la variable cultura tributaria se utilizará el modelo propuesto por Solórzano (2011), quienes señalan que la cultura tributaria se constituye a través de tres componentes:

Conciencia tributaria: Se refiere a “las actitudes y creencias de las personas que motivan la voluntad de contribuir con sus tributos” (Solórzano, 2011, p. 8).

De acuerdo a Bravo (2011) la conciencia tributaria es “la motivación intrínseca de pagar impuestos” (p. 1). De esta manera, el autor hace referencia al juicio y madurez que cada ciudadano debe asumir con respecto al pago de impuestos. En otras palabras, describe aquellas actitudes y creencias que hace

posible que los ciudadanos presenten voluntad de contribuir al desarrollo social del país.

Educación cívica tributaria. Se refiere a la educación ciudadana que permite el desarrollo de conciencia fiscal. Con este tipo de educación, los contribuyentes aprenden a asumir por propia decisión y responsablemente los diferentes impuestos.

Para Solórzano (2011), la educación cívica tributaria “es la entrega de contenidos e información a la ciudadanía, específicamente en aspectos fiscales” (p. 9). Es por ello que la finalidad de la educación cívica tributaria es favorecer la formación ciudadana dado que establece canales de comunicación entre tributación y desarrollo social. Es por ello que la base de esta educación no solo son solo contenidos disciplinares sino que su perspectiva está orientada hacia el cambio cultural:

De ninguna manera [la educación tributaria] puede limitarse a la enseñanza de prácticas que solo enseñen para atender los requerimientos del régimen impositivo, sino debe ser, necesariamente, una educación orientada hacia el cambio cultural y la revaloración de lo ético dentro del conjunto social. (Solórzano, 2011, p. 11).

Difusión y orientación tributaria. Se refiere a los procesos informativos que brindan legitimidad social a la tributación (Solórzano, 2011, p. 9). En ella se considera la necesidad de conocer aquellos procedimientos necesarios para tributar resaltando transparencia para la rendición de cuentas. Para esta tarea, la SUNAT (2013) ha establecido el asistencia de aplicación al contribuyente que es conceptualizado como “un acumulado de acciones que ejecuta la gerencia tributaria municipal para asistir a las exigencias de información, ubicación y asistencia que éstos requieren para el desempeño de sus compromisos tributarios” (p.11).

Con esta acción se pretende elevar la satisfacción de los contribuyentes, por lo tanto esto se vincula con la calidad del servicio. Al respecto la SUNAT (2013) refiere: “La calidad debe ser entendida por la administración tributaria municipal como la satisfacción de las exigencias de los contribuyentes, relacionadas con la demanda de información, orientación, asistencia y el trato que reciben” (p. 11).

La instancia municipal que tiene la función de recaudar los tributos debe saber y comprender que la mayoría de las veces, los contribuyentes no tributan por desconocimiento de los procesos a seguir o la dificultades socioculturales que tienen para aproximarse a esta práctica. Es por ello que se necesita entregar todo tipo de información y orientación al contribuyente a fin de que efectúe sus pagos en forma sencilla y clara. No debe encontrar en la instancia recaudadora pretexto para no hacerlo.

1.2.2. Calidad de la gestión recaudatoria

La calidad de la gestión es un enfoque que trasciende a la antigua concepción que señalaba que calidad solo se obtiene cuando se reducen errores de los productos o se efectivizan los procesos, para centrarse en las personas y la sociedad. Como señalan Camisón, Cruz y González (2006):

La calidad ya no se restringe actualmente a la calidad de un producto o servicio, sino que abarca todas las formas a través de las cuales la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de su personal y de la sociedad en general. (p. 25)

De esta manera, la calidad de la gestión se define dentro del enfoque de calidad integral, el mismo que se percibe como: “la creación de cadenas de valor para los usuarios que exigen calidad a los agentes internos de la organización” (Camisón, Cruz y González, p. 197)

Desde esta perspectiva la gestión de la recaudación también puede ser objeto de calidad, dado que involucra a contribuyentes que requieren un servicio ágil y transparente; al personal de los municipios que requieren de la recaudación fiscal para sostener sus procesos; y la sociedad, que requiere el valor recaudado para invertir en proyectos que brinden bienestar a los ciudadanos. Como se observa, la calidad también alcanza a la gestión pública (Díaz, 2008):

Se define calidad en la gestión pública como una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer progresivamente las necesidades y expectativas de la ciudadanía, al servicio público, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. (p. 7).

Entonces, competitividad del servicio recaudatoria consiste en el aseguramiento de un conjunto de operaciones que permitan planificar, organizar y controlar las funciones de los servidores, no en el ánimo de control sino como acción estimuladora de la mejora continua que busque optimizar la creación de valor para los contribuyentes (Camisón, Cruz y González)

El objetivo de la administración tributaria es maximizar el cumplimiento tributario o recaudación fiscal, la calidad de la gestión recaudatoria busca generar valor público a partir de este proceso, lo cual debe ser normado para asegurar calidad (De la Garza, 2000).

La recaudación tributaria se conceptualiza como el entrenamiento de los desempeños administrativos adecuados al cobro de las deudas tributarias. En el Perú la recaudación tributaria esta normada para ser ejecutada a nivel nacional, regional y local. Lo cierto es que de esta manera, la recaudación tributaria termina siendo coercitiva por parte del Estado, aunque supone una reversión de beneficios para los contribuyentes (Delgadillo, 2002).

Para Delgadillo (2002), la recaudación fiscal es “un acumulado de materias únicamente referentes a la acción del Estado en uso del poder de obligación, esto

es, el de generar tributos, ganancias públicas obligadamente reivindicatorias de los particulares, y a su actuación, en tanto fisco, o sea ente cobrador de los tributos instaurados” (p. 26).

Por su parte Ríos (2002), menciona que la recaudación tributaria es “una actividad que realiza la administración pública durante el periodo de gestión del tributo, La función principal de la recaudación es el cobro efectivo del tributo” (p. 116).

De acuerdo a Menéndez la función recaudatoria debe sustentarse en los principios de legalidad, uniformidad, unidad, oficialidad y seguridad jurídica ya que si no se encuentra fundamentada en dichos principios, es muy probable que se situara en la definición de un acto administrativo discrecional e inconstitucional.

El sistema tributario peruano

De acuerdo a la Bravo (2012), el sistema tributario “es un conjunto de normativas que crean y legalizan la tributación”. (p. 113). Estas normativas se explicitan desde la Constitución Política del Perú donde se refrendan los principios tributarios del Estado, los cuales son:

Principio de la legitimidad. Es legitima porque la establece el Congreso de la República, que funge como representante de la voluntad de todos los ciudadanos del país.

Principio de reserva de ley. Código que da origen a la contribución no se antepone a otros principios básicos del ciudadano. El reglamento que operativiza y describe los procesos para cumplir con la Ley permite que esta sea interpretada de una sola manera ya que está acorde a la Ley.

Principio de igualdad. Los impuestos son igual para todos. A nadie se le puede exonerar y debe ser proporcional a la capacidad económica del contribuyente. De

esta manera, se evita que el pago de impuestos termine siendo una tiranía, sino una opción de equidad que iguala posibilidades de vida.

Principio de efecto no confiscatorio. El tributo significa que el residente haga entrega de un porcentaje de su capital al Estado, ello no involucra que deba afectarse la capacidad contributiva ya que está vigente el principio de legalidad para todo acto administrativo o tributario.

Sobre las retribuciones esenciales de la persona. Ningún principio jurídico o administrativo de origen tributario puede vulnerar las preservabas constitucionales del ciudadano ya que tienen derechos fundamentales de mayor jerarquía que lo protegen.

El procedimiento feudatario peruano tiene una organización elemental y está regulada por dos reglas clave (Bravo, 2012):

Código Tributario (Decreto Legislativo N° 816 y Decreto Supremo N° 135-99-EF). Amplía y establece los elementos y facultades normativas-tributarios; los procesos, los procedimientos y los instrumentos que permiten realizar una recaudación tributaria organizada.

Ley Marco del Sistema Tributario Nacional (Decreto Legislativo N° 771). La mencionada medida reglamenta la organización del Sistema Tributario Peruano, determinando los tributos del Estado:

Impuestos que establecen entradas del Gobierno Nacional: Señala al Subsidio a la Renta, Subsidio General a las Ventas, Impuesto Selectivo al Consumo, Pagos Arancelarios y Régimen Único Simplificado. Asimismo establecen capitales del Gobierno Nacional las tasas que cobra por las actividades comerciales y servicios públicos que proporciona.

Contribuciones que instituyen entradas de los Gobiernos Regionales: Según el art. 74 de la Constitución los Gobiernos Regionales deben establecer tributos y

tasas. Se refiere a las entradas dependientes para los Gobiernos Regionales que no están señalados en el D. Leg. No. 771.

Contribuciones que instituyen entradas de los Gobiernos Locales: El D. Leg. No. 771, indica: las contribuciones se hallan regulados por la ley de Tributación Municipal suscrita subsiguientemente por el D. Leg. No 776, vigente desde 1994.

Impuestos que instituyen entradas para otras distribuciones estatales contrarias al Gobierno Nacional y Local: Aquí se habla de los impuestos de protección social que costean el régimen de salud dirigido por ESSALUD, el régimen público de pensiones, dirigido por la Oficina de Normalización Previsional – ONP; el impuesto a la asistencia nacional de adiestramiento técnico industrial – SENATI y al tributo al asistencia nacional de adiestramiento para la producción de la construcción.

Ley N° 30506 (06-10-2016) Ley que delega en el poder ejecutivo la facultad de legislar en materia de reactivación económica y formalización, seguridad ciudadana, lucha contra la corrupción, agua y saneamiento y reorganización de Petroperú s.a. El Congreso de la República ha delegado en el Poder Ejecutivo, por el plazo de noventa (90) días calendario, la facultad de legislar, entre otros aspectos, en materia de reactivación económica y formalización facultando a establecer un régimen jurídico- tributario especial para las micro y pequeñas empresas, incluyendo tasas progresivas aplicadas a la utilidad o los ingresos, a elección de cada contribuyente.

El Decreto Legislativo N° 1269 (16-12-2016), creó el Régimen MYPE Tributario del Impuesto a la Renta tiene que tiene por objeto establecer el Régimen MYPE Tributario - RMT que comprende a los contribuyentes a los que se refiere el artículo 14° de la Ley del Impuesto a la Renta, domiciliados en el país; siempre que sus ingresos netos no superen las 1700 UIT en el ejercicio gravable.

Este régimen ha sido creado para impulsar el crecimiento empresarial y el desarrollo de las MYPES, siempre bajo un escenario tributario justo, simple y

favorable al Micro Empresario buscando impulsar e incentivar la formalidad y ampliar la base tributaria.

Decreto Supremo N° 402-2016-EF (29-12-2016) se modifican normas reglamentarias del Nuevo Régimen Único Simplificado, que es un régimen tributario creado para los pequeños comerciantes y productores, el cual les permite el pago de una cuota mensual fijada en función a sus compras y/o ingresos, con la que se reemplaza el pago de diversos tributos.

Este régimen está dirigido a personas naturales que realizan ventas de mercaderías o servicios a consumidores finales. También pueden acogerse al Nuevo RUS las personas que desarrollan un oficio

La recaudación tributaria en las municipalidades

En lo que se refiere a Municipalidades, la recaudación tributaria está normadas por el Decreto Legislativo N° 776 y su modificatoria expresada en el Decreto Legislativo N° 952, los cuales permiten hacer más eficiente la recaudación y administración de tributos municipales. Seguidamente se puntualizan los primordiales tributos que recaudan los municipios:

Impuesto Predial:

Hecho generador: Este impuesto afecta al valor de las propiedades ya sean estos urbanos o rústicos. Este impuesto se aplica anualmente.

Contribuyente o responsable: Los que contribuyen son la persona natural o jurídica que tienen propiedades de cualquier tipo.

Base de cálculo: Se refiere al valor total de las propiedades que poseen un contribuyente en una determinada jurisdicción.

Alícuotas: Se emplea al valor de la propiedad, la tasa progresiva acumulativa que desde ser desde 0,2% hasta 1%, según con los valores instaurados por norma vigente.

Impuesto de Alcabala

Hecho generador: Afecta las comercializaciones de patrimonios como propiedades ya sean estas urbanas o rústicas. También afecta a la transferencia de la propiedad a manera de donación.

Contribuyente o responsable: El que compra una propiedad.

Base de cálculo: En base al costo de la comercialización, lo que a su vez no alcanzaría un resultado inferior al importe del autoevalúo de la propiedad proporcionado al adiestramiento en que se origina la comercialización (No se grava a esta tributación las primeras 10UIT del importe de la propiedad).

Alícuotas: Ascenden a 3%.

Impuesto a las Apuestas

Acción que genera tributo: Se imponen el ingreso de las empresas creadoras de programas hípicas y parecidos, siempre y cuando n ella se desarrollen apuestas. Están eximidos los clubes de juegos. Es de regularidad mensual.

El colaborador o comprometido: Compañías o establecimientos que desarrollan los programas hípicas o parecidos. El desembolso de esta contribución se efectúa a beneficio del municipio local donde se situada el centro de la empresa responsable.

Plataforma de sistematización: Está compuesta por la discrepancia consecuencia entre la entrada general, recibidos en un mes por origen de juegos y el valor general de las recompensas concedidos el mismo mes.

Alícuotas: La tasa del Impuesto a las Apuestas es de 20%. En el caso de las apuestas hípcas es de 12%.

Impuesto al Patrimonio Vehicular

Acción que genera tributo: Afecta la posesión de un automóvil con una ranciedad no más de tres (3) años; el pago es anual.

Colaborador o responsable: Dueño del automóvil al 1º de enero de cada año.

Plataforma de cálculo: Sobre el valor del automóvil, producto de adquirir el importe de ganancia y el precio de la tabla referencial divulgada por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Alícuotas: La tasa es de 1% adaptable sobre el importe del automóvil.

Tributación a los Diversiones Públicos No Deportivos

Acción que genera tributo: Registra el valor que respalda por observar o intervenir en entretenimientos estatales no deportivos que se desarrollen en espacios cerrados y cercados. La responsabilidad de pagar los impuestos se da cuando se efectúa el desembolso por el derecho de entrada para observar o intervenir en el entretenimiento.

Colaborador o comprometido: Son los obtienen entradas para concurrir a los entretenimientos. El gravamen mencionado está comprendido en el importe del ingreso al evento que obtiene el interesado asistente al entretenimiento.

Los que son responsables de organizar el entretenimiento tiene retener, declarar y entregarlo a la SUNAT, el responsable copartícipe el guía del local donde se desarrolló el entretenimiento.

Base de cálculo: Establecida por el precio de la entrada para observar o intervenir en dicho espectáculo.

Alícuotas: Variable

La normatividad que promociona los entretenimientos públicos no deportivos (Ley 29168), excluyó el Impuesto Municipal de Entretenimientos Públicos No Deportivos para los eventos de canto en general, de tradición nacional, teatro de todos los géneros. También, se disminuyó del 30% al 15% el Gravamen a la Renta para dichos eventos.

Dimensiones de calidad de la gestión de recaudatoria

Para poder desarrollar la dimensión de la variable de estudio se manejó el Modelo de la Excelencia de la EFQM (European Foundation of Quality Management). De acuerdo a esta propuesta las dimensiones del modelo son (Camisón, Cruz y González, 2006):

Gestión de los 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 y González (2006), indica que los agentes facilitadores personales “instituyen un sistema de gestión que da valor al liderazgo dando como consecuencia la calidad y lograr una trayectoria pertinente de los patrimonios y el personal, de cara a lograr unos resultados” (p. 716). De acuerdo a esto, el liderazgo y es causa y consecuencia de una gestión de calidad.

Los indicadores que precisan esta dimensión son:

Liderazgo: Son “conductas y las acciones del equipo de directivo y de todos los otros líderes de la institución que alientan, animan y promueven una cultura de calidad en la gestión” (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 717). Los líderes

deben ser carismáticos para acompañar a todos los colaboradores durante el cumplimiento de los objetivos trazados.

Recursos humanos. Este criterio analiza la estructura toda la fortaleza de su personal con la finalidad de optimizar la gestión de forma continuada. De acuerdo a Camisón, Cruz y González (2006), esto se desarrolla con el propósito de obtener que “los trabajadores de la compañía consagre todas sus destrezas para que la empresa logre el enorme beneficio” (p. 720).

Gestión de los agentes facilitadores estratégicos. Representan las fortalezas de la estructura respecto a la estrategia, procesos y recursos internos y externos que van a ser los responsables de determinados resultados (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 716).

Los indicadores que precisan esta dimensión son:

Política y estrategia. Se trata de examinar cómo se manifiestan la estrategia y táctica de la organización, es decir, “cómo se concentran los principios de la calidad total en la formulación, implantación, revisión y mejora de su política y estrategia, y cómo las convierte en planes y acciones” (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 720).

Alianzas y recursos. Se concentra en asegurar la gestión, manejo y conservación de los bienes y capitales de la organización y las diplomacias con otros colaboradores, con asistencia y manejo de táctica y habilidad (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 721).

Procesos. Se trata de identificar los procesos que generan un valor, fundamentalmente los críticos para el logro, con la finalidad de negociar e inspeccionar de modo ordenado y de instaurar métodos para el perfeccionamiento constante a través del descubrimiento y la originalidad. (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 721).

Gestión del resultado. Se trata que la institución no pierda visión de sus objetivos ni sus estrategias a fin de alcanzar los resultados deseados. De acuerdo a Camisón, Cruz y González (2006), “las situaciones relativas a los efectos brindan trayectoria a lo logrado por la compañía en referencia al Rendimiento general, en sus Clientes, en las Personas y en el lugar en la que actúa”.

Los indicadores que precisan esta dimensión son:

Resultados de los usuarios. Dicho criterio calcula, de una forma absoluta los resultados logrados en relación a la complacencia de sus consumidores tanto internos como externos. (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 722).

Resultados de la sociedad. Calcula substancialmente los efectos que la compañía está logrando en cuanto a complacencia de las carencias y las perspectivas de la sociedad local, nacional e internacional. Los componentes que son centro de medida circunscriben el conocimiento que tiene la comunidad de la empresa, y la marca de la empresa en la comunidad. (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 722).

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

La presente tesis se justifica teóricamente debido a que contempla como variables dos procesos de vital relevancia para el mantenimiento del equilibrio fiscal. Por un lado la conciencia tributaria, que acude al aspecto actitudinal y ético del ciudadano encargado de ejecutar los procesos de recaudación y como esta se relaciona con su gestión para la consecución de resultados en cuanto a materia tributaria. Se parte de la premisa de que siendo el operador de la recaudación tributaria un ciudadano con cultura tributaria entonces contará con la suficiente motivación y disposición para gestionar con calidad la tarea encomendada.

1.3.2. Justificación practica

En la práctica, la tesis se justifica porque pretende brindar mayores luces en cuanto a la gestión de la recaudación. Al enfocarse en los servidores públicos, los resultados permitirán diseñar programas o incorporar en la planificación edil actividades que permitan fortalecer la cultura tributaria entre sus colaboradores. Solo de esa manera se asegurará que se mejore la recaudación, ya que a través de una gestión de calidad se recobrarán la seguridad de los contribuyentes, que no encontrarán excusas para cumplir con su deber tributario.

1.3.3. Justificación metodológica

La tesis pone a disposición de la comunidad científica de dos instrumentos validados para medir la cultura tributaria y la calidad de la gestión recaudatoria. Estos instrumentos pueden servir de referentes para posteriores mediciones de centro con la finalidad de obtener una línea base que oriente las acciones de mejora. Por otro lado podría ser utilizado añadiendo otras variables o desde diseños diferentes o desde poblaciones más amplias a fin de generalizar mejor los resultados hallados.

1.4. Problema

1.4.1. Realidad problemática

La recaudación tributaria se torna un problema cuando persiste la evasión y elusión tributaria y su impacto genera grandes problemáticas sociales en diversos países del mundo y especialmente a nivel latinoamericano.

De acuerdo a Gómez (2016), las pérdidas por evasión tributaria son de aproximadamente 200,000 millones de dólares solo en América Latina:

Según la UNCTAD, los recursos tributarios resignados debido a problemas de recaudación tributaria, habrían rondado los 200,000 millones de dólares en el

año 2012. Por su parte la OCDE señala que estas pérdidas tributarias de habrían ubicado entre los 100,000 y 240,000 millones de dólares en el año 2014. (p. 55).

Al respecto Arias (2009) halló que, en el 2006, la evasiva en cuanto a la Tributación a la Renta fue de 49%; siendo la tasa de evasión de las personas de 33% y de las empresas 51%. En otro estudio realizado por Arias (2010) para la SUNAT determina que la evasión tributaria oscila entre el 31% y 44%.

Perú se caracteriza por ser uno de los países más centralizados de América Latina ya que el gobierno nacional recauda el 98% de los ingresos y los gobiernos locales solo el 2% (Arias, 2009), siendo que los gobiernos regionales no tienen opción de recaudar.

Por su parte el Ministerio de Economía y Finanzas (2016) señala que la evasión tributaria en el caso del IGV alcanza el 31% y en el caso del Impuesto a la Renta llega a niveles cercanos al 50%

Según estimaciones de la Contraloría (2016), en el Perú la corrupción genera pérdidas por aproximadamente S/ 10,000 millones al año, monto que equivale a la décima parte de lo que, en promedio, recauda anualmente la Sunat, Si a esta cifra le agregamos los montos de evasión y elusión tributaria, que bien puede ser considerado una forma de corrupción sofisticada, tendríamos cantidades sumamente preocupantes.

Estudios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE sobre Gobernanza Pública en el Perú (2016), identifica diferentes oportunidades para ello, examina dimensiones como la capacidad de coordinación del centro de gobierno, la planificación estratégica basada en la evidencia y los procesos de descentralización para mejorar la coordinación entre todos los niveles de gobierno y lograr un crecimiento inclusivo y próspero.

Asimismo la OCDE determina que integridad en el Perú, es un factor crucial para el desarrollo socioeconómico sostenible y analiza las políticas y prácticas

relacionadas al financiamiento de la política, la promoción de la ética pública y la gestión de los conflictos de intereses, el lobby, la protección de denunciantes, el control interno y la gestión de riesgos, así como el régimen disciplinario y el rol del sistema de justicia criminal en la contención de la corrupción.

Para la Confiep (2016), una de las razones de la desaceleración económica es la recaudación tributaria. Los ingresos del gobierno central cayeron 7.7% debido a una menor recaudo del Tributación a la Renta (IR) como del IGV, en comparación con el año anterior. El impuesto a la renta fue el más afectado (16.3% en el 2015). Por su parte, la recaudación del IGV disminuyó en 0.9% en el 2015. Las expectativas para este año tampoco son muy alentadoras, ya que para el 2016 se espera un déficit fiscal de 2.7%.

Investigadores como Gómez (2016) y Arias (2010) han señalado que la explicación de los problemas de recaudación tributaria se encuentra en el desempeño de la administración tributaria de cada país, resaltando la importancia de construir una cultura tributaria que permita que los ciudadanos eleven su nivel de deber para con la sociedad y el Estado, bajo la premisa que ello redundará en su beneficio, su familia y el país.

En la presente tesis se pretende comprobar que la mencionada cultura tributaria efectivamente afecta de manera importante a la recaudación tributaria, sobre todo a nivel de gobierno local.

1.4.2. Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016?

Problemas específicos

Problema específico 01

¿Qué relación existe entre cultura tributaria y gestión de los agentes personales en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016?

Problema específico 02

¿Qué relación existe entre cultura tributaria y gestión de los agentes estratégicos en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016?

Problema específico 03

¿Qué relación existe entre cultura tributaria y gestión del resultado en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016?

1.5. Hipótesis**1.5.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

1.5.2. Hipótesis específicos**Hipótesis específica 01**

Existe relación significativa entre cultura tributaria y gestión de los agentes personales en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

Hipótesis específica 02

Existe relación significativa entre cultura tributaria y gestión de los agentes estratégicos en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

Hipótesis específica 03

Existe relación significativa entre cultura tributaria y gestión del resultado en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivos Específicos 01

Determinar la relación que existe entre cultura tributaria y gestión de los agentes personales en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

Objetivos Específicos 02

Determinar la relación que existe entre cultura tributaria y gestión de los agentes estratégicos en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

Objetivos Específicos 03

Determinar la relación que existe entre cultura tributaria y gestión del resultado en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

II. Marco Metodológico

2.1 Variables

En presente trabajo de investigación se trabajó con las siguientes variables

2.1.1. Variable 1: Cultura tributaria

La cultura tributaria es la expresión de valor ético y moral, expresados en una coexistencia ciudadana que brindan sustento y legitimidad social al pago de tributos y al cumplimiento de las obligaciones tributarias como una necesidad de la nación, siendo el Estado el responsable de promoverla (Solórzano, 2011, p. 8).

2.1.2. Variable 2: Calidad de la gestión recaudatoria

Son actividades que tienen el propósito de orientar la planificación, organización y control de los procesos de calidad de una institución, con miras a la mejora continua de los procesos de recaudación tributaria, así como a perfeccionar la generación de valor para los ciudadanos contribuyentes. (Camisón, Cruz y González, p. 254)

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable cultura tributaria

Por Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
Conciencia tributaria	- Acatamiento con las leyes tributarias	1 – 8		
	- Funcionalidad de los servicios públicos			
	- Cumplimiento en el pago de los tributos			
	- Motivación para cumplir con los tributos			
Educación cívica tributaria	- Desarrollo de contenidos de tributación en las escuelas.	9 – 16	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Insuficiente: 24 – 55 Regular: 56 – 88 Suficiente: 89 – 120
	- Valores internalizados			
	- Desarrollo de juegos asociados a la cultura tributaria.			
	- Asociación de formación y conciencia tributaria.			
Difusión y orientación tributaria	- Transparencia en la información pública.	17 – 24		
	- Ejecución presupuestal para obras públicas.			
	- Rendición de cuentas.			
	- Orientación acerca del uso de los recursos			

Tabla 2.

Operacionalización de la variable calidad de la gestión recaudatoria

Por Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
Gestión de los agentes personales	- Liderazgo - Recursos humanos	1 – 6		
Gestión de los agentes estratégicos	- Políticas y estrategia - Alianzas y recursos - Procesos - Resultados en los usuarios	7 – 16	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Deficiente: 22 – 50 Regular: 51 – 81 Excelente: 82 – 110
Gestión del resultado	- Resultados en los servidores - Resultados en la sociedad	17 – 22		

2.3 Metodología

El método utilizado es el hipotético-deductivo porque se trata de determinar la validez de una hipótesis, a partir la observación de la realidad, en base a un criterio teórico establecido y el procesamiento de los datos. Asimismo, es deductivo porque va de lo general a lo específico para enunciar sus conclusiones. (Behar, 2008).

2.4 Tipos de estudio

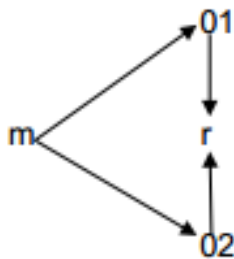
El tipo de estudio es básica por que “esta destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos. Se preocupa de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico-científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes”. (Valderrama, 2013, p. 164)

2.5 Diseño

El diseño utilizado es el no experimental, porque “se realizan sin la manipulación deliberada de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.149).

El diseño es correlacional porque busca determinar la relación que existe entre las variables de estudio. Sánchez y Reyes (1998) señalaron que los diseños correlacionales “implican recolección de dos o más conjuntos de datos de un grupo de sujetos con la intención de determinar la subsecuente relación entre estos conjuntos de datos”. (p. 83).

Este tipo de diseño se grafica de la siguiente manera:



Dónde:

m = Muestra de estudio

01 = Var. 1

02 = Var. 2

r = Relación

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

De acuerdo a Valderrama (2013) la población es “el conjunto de elementos, seres o cosas que tienen atributos o características comunes susceptibles de ser observados” (p. 182).

La población de esta investigación está conformada por 75 servidores públicos que laboran en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca.

2.6.2. Muestra

En vista que la población es pequeña se decide por una población censal, dado que toda la población es la muestra

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el desarrollo de la investigación, la técnica usada para recolectar la información es la encuesta y el instrumento elegido es el cuestionario.

Los instrumentos utilizados son:

2.7.1. Cuestionario de cultura tributaria

Tabla 3.

Ficha técnica del instrumento de medición de la variable cultura tributaria

Ficha técnica del cuestionario de cultura tributaria	
Nombre:	Cuestionario de cultura tributaria
Autor:	Elaboración propia
Administración:	Individual y grupal
Duración:	15 minutos
Aplicación:	Adultos
Significación:	Evalúa percepción de los niveles de cultura tributaria de los contribuyentes.
Descripción	
<p>El cuestionario incluye de 24 ítems que el sujeto debe responder de acuerdo a una escala de 5 niveles:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo <p>Consta de 3 dimensiones:</p> <p>Conciencia tributaria (8 ítems).</p> <p>Educación cívica tributaria (8 ítems).</p> <p>Difusión y orientación tributaria (8 ítems).</p>	
Calificación	
<p>La corrección se realiza sumando el valor atribuido a cada ítem de acuerdo a las dimensiones propuestas.</p>	
Baremos de interpretación:	
<p>La interpretación se realiza según la siguiente tabla:</p>	

	Insuficiente	Regular	Suficiente
Conciencia tributaria	8 – 18	19 – 29	30 – 40
Educación cívica tributaria	8 – 18	19 – 29	30 – 40
Difusión y orientación tributaria	8 – 18	19 – 29	30 – 40
Cultura tributaria	24 – 55	56 – 88	89 – 120

2.7.2. Cuestionario de calidad de la gestión recaudatoria

Tabla 4.

Ficha técnica del instrumento de medición de la variable calidad de la gestión recaudatoria

Ficha técnica del cuestionario de percepción de la calidad de la gestión recaudatoria	
Nombre:	Cuestionario de percepción de la calidad de la gestión recaudatoria
Autor:	Elaboración propia
Administración:	Individual y grupal
Duración:	15 minutos
Aplicación:	Adultos
Significación:	Evalúa percepción de la calidad de la gestión de los procesos de recaudación tributaria.
Descripción	
El cuestionario incluye 22 ítems para responder de acuerdo a una escala de 5 niveles:	
1. Totalmente en desacuerdo	
2. En desacuerdo	
3. Indiferente	

4. De acuerdo

5. Totalmente de acuerdo

Consta de 3 dimensiones:

Gestión de los agentes personales (6 ítems).

Gestión de los agentes estratégicos (10 ítems).

Gestión del resultado (6 ítems).

Calificación

La corrección se realiza sumando el valor atribuido a cada ítem de acuerdo a las dimensiones propuestas.

Baremo de interpretación:

Los resultados son interpretables de acuerdo a la siguiente tabla:

	Deficiente	Regular	Excelente
Gestión de los agentes personales	6 – 13	14 – 22	23 – 30
Gestión de los agentes estratégicos	10 – 22	23 – 37	38 – 50
Gestión del resultado	6 – 13	14 – 22	23 – 30
Calidad de gestión	22 – 50	51 – 81	82 – 110

2.7.3. Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Validez es el grado en el que un instrumento mide la variable que pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). En este caso los instrumentos son validados mediante el juicio de expertos.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento en el presente estudio, se tomó una prueba piloto a 25 sujetos con similares características a la muestra de estudio y los datos se analizaron a través del método de consistencia interna (Alfa de Cronbach), donde se correlacionaron los puntajes de los ítems con los puntajes totales del instrumento.

Para determinar el criterio de valoración se tomó en cuenta lo señalado por (Fernández, Fernández y Baptista, 2010), quien señala que un coeficiente 0,25 indica baja confiabilidad; 0,50 indica fiabilidad media o regular; Si supera el 0,75 es aceptable y si es mayor a 0,90 es elevada para tomar en cuenta. En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos:

Tabla 5.

Coefficiente de Fiabilidad de la escalas de medición

	Alfa de Crombach	N de elementos
Cuestionario de cultura tributaria	,877	21
Cuestionario de percepción de la calidad de la gestión recaudatoria	,788	23

Fuente: Elaboración propia

Como se distingue los Coeficientes de fiabilidad son de 0,877 y ,788. En razón a ello se concluye que los cuestionarios evaluados son confiables.

2.8 Métodos de análisis de datos

Para analizar la información recogida se utilizó el programa estadístico SPSS, versión 21, mediante el cual se efectuaron los siguientes análisis:

Porcentajes y frecuencias para describir el comportamiento de las variables. Las cuales están organizadas en tablas de contingencia.

Prueba de correlación de Rho de Spearman, para determinar el grado de relación entre las variables de estudio dado que están fueron medidas a escala ordinal. La significación estadística está determinada por la siguiente regla de decisión:

Si $p < 0,05$, entonces, se rechaza la hipótesis nula

2.9 Aspectos éticos

De acuerdo a las particularidades del estudio se tomó en cuenta los aspectos éticos que son esenciales cuando se trabajan con personas; en razón a ello se realizó el consentimiento informado a fin de contar con la autorización formal de los participantes.

Además, se conserva el criterio de anonimato, así como el respeto hacia el evaluado y sus respuestas, cuidando que los instrumentos no se constituyan en fuente de juicio y discriminación del participante. Debido a ello el formato físico de las encuestas fueron destruidas una vez codificadas y digitadas las respuestas.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Por medio de tablas y figuras se muestran los resultados que se obtienen de la medición de las variables cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la gerencia de rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca; Igualmente presentamos el coeficiente de correlación obtenido al relacionar ambas variables de investigación, así como también cada una de sus dimensiones, para la cual utilizamos el coeficiente Rho de Spearman.

3.1.1. Descripción de resultados de la variable cultura tributaria

terminado con la consolidación de datos, obtenidos mediante atreves de los instrumentos presentados, se procede a analizarlo de la siguiente manera:

En primer lugar se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, seguidamente tratamos la prueba de hipótesis general y específica

Tabla 6

Niveles de cultura tributaria

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Insuficiente	33	44,0
Regular	29	38,7
Suficiente	13	17,3
Total	75	100,0

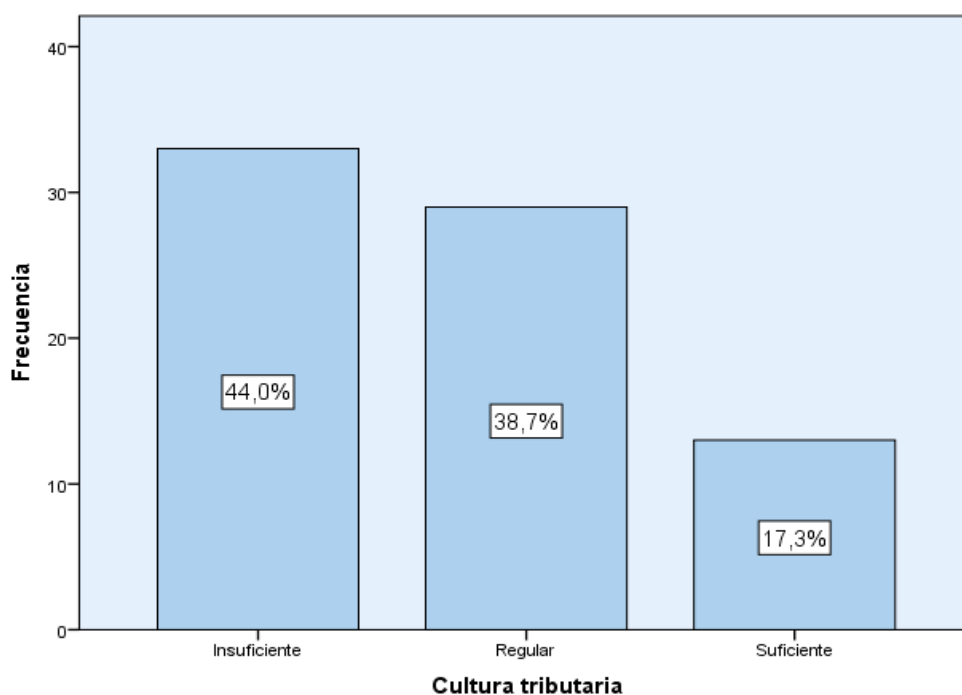


Figura 1. Niveles de cultura tributaria

En la Tabla 6 se observa que el 44% de los servidores públicos que laboran en la Municipalidad Provincial de Barranca, consideran que el nivel de cultura tributaria se encuentra en el nivel “insuficiente”; el 38,7% considera que se encuentra en el nivel “regular” y el 17,3% que se encuentra en el nivel “suficiente”. Esta misma característica se observa en la Figura 1.

3.1.2. Descripción de los resultados de las dimensiones

de la 2da variable calidad de la gestión recaudatoria

Tabla 7

Niveles de gestión de los agentes personales

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Deficiente	35	46,7
Regular	27	36,0
Excelente	13	17,3
Total	75	100,0

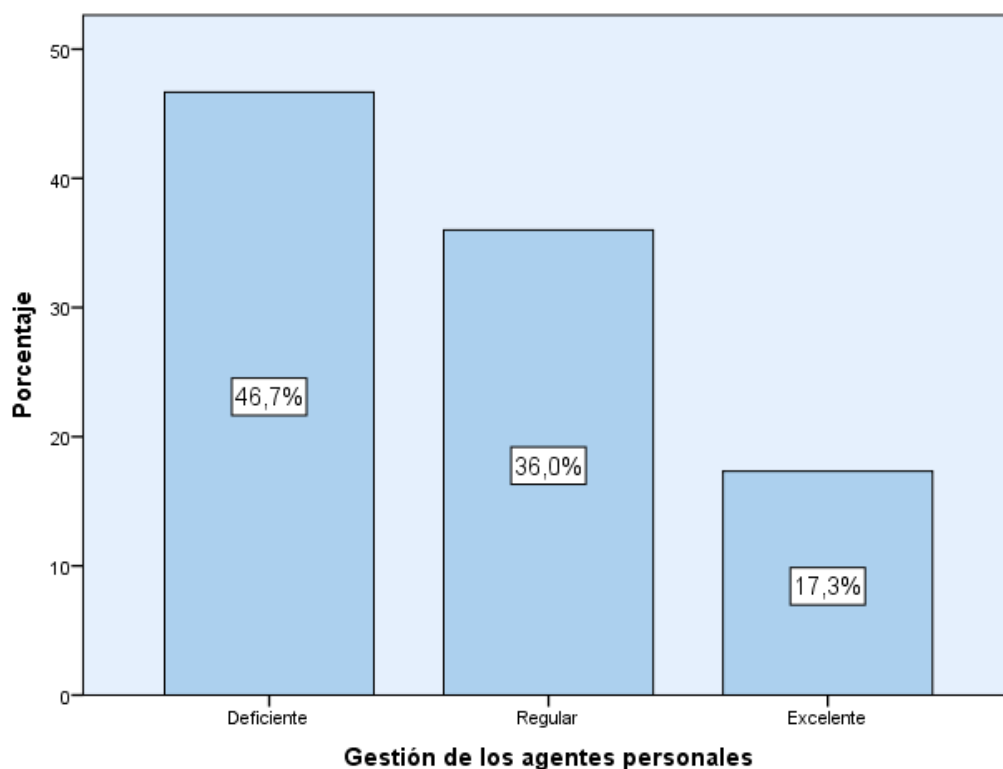


Figura 2. Niveles de gestión de los agentes personales

En la Tabla 7 se observa que el 46,7% de los servidores públicos que laboran en la Municipalidad Provincial de Barranca, consideran que el nivel de gestión de los agentes personales se encuentra en el nivel “deficiente”; el 36.0% considera que se encuentra en el nivel “regular” y el 17,3% que se encuentra en el nivel “excelente”. Esta misma característica se observa en la Figura 2.

Tabla 8

Niveles de gestión de los agentes estratégicos

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Deficiente	29	38,7
Regular	32	42,7
Excelente	14	18,7
Total	75	100,0

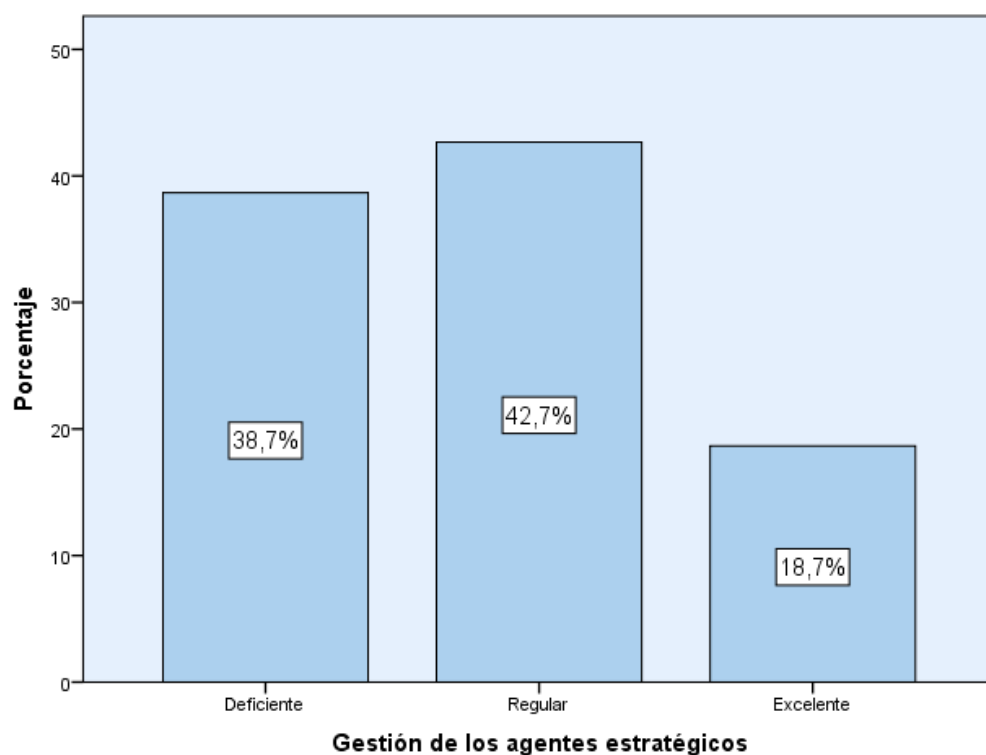


Figura 3. Niveles de gestión de los agentes estratégicos

En la Tabla 8 se observa que el 38,7% de los servidores públicos que laboran en la Municipalidad Provincial de Barranca, consideran que el nivel de gestión de los agentes estratégicos se encuentra en el nivel “deficientes”; el 42,7% considera que se encuentra en el nivel “regular” y el 18,3% que se encuentra en el nivel “excelente”. Esta misma característica se observa en la Figura 3.

Tabla 9
Niveles de gestión de los resultados

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Deficiente	25	33,3
Regular	35	46,7
Excelente	15	20,0
Total	75	100,0

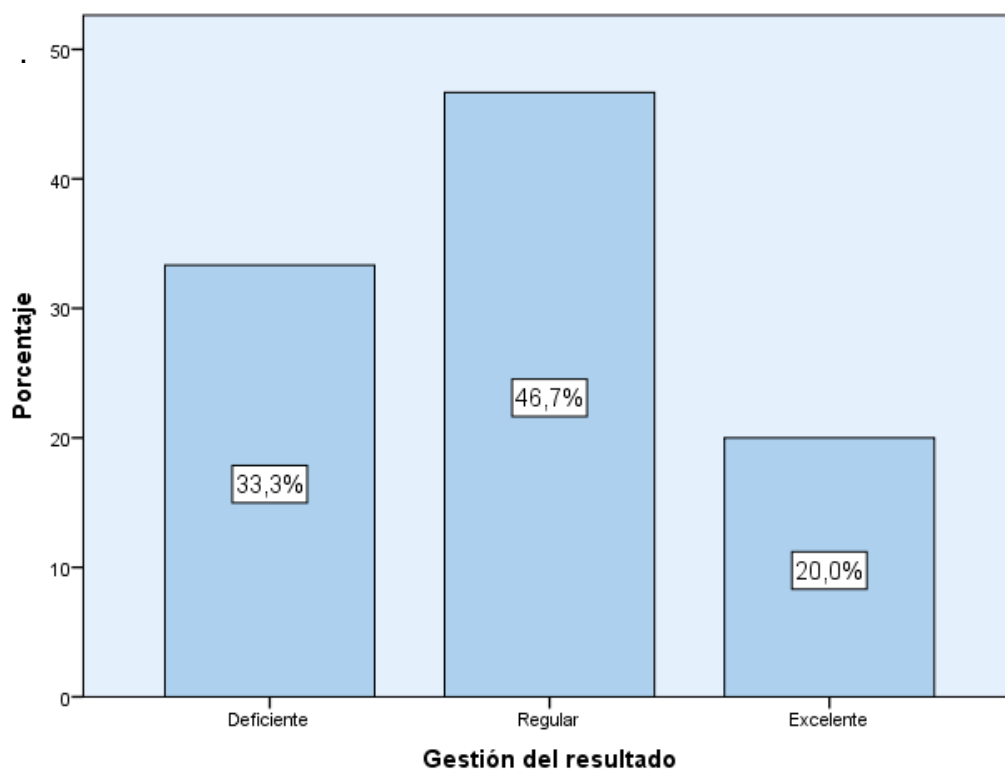


Figura 4. Niveles de gestión de los resultados

En la Tabla 9 se observa que el 33,3% de los servidores públicos que laboran en la Municipalidad Provincial de Barranca, consideran que el nivel de gestión de los resultados se encuentra en el nivel “deficiente”; el 46,7% considera que se encuentra en el nivel “regular” y el 20% que se encuentra en el nivel “excelente”. Esta misma característica se observa en la Figura 4.

Tabla 10

Niveles de calidad de la gestión recaudatoria

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Deficiente	28	37,3
Regular	38	50,7
Excelente	9	12,0
Total	75	100,0

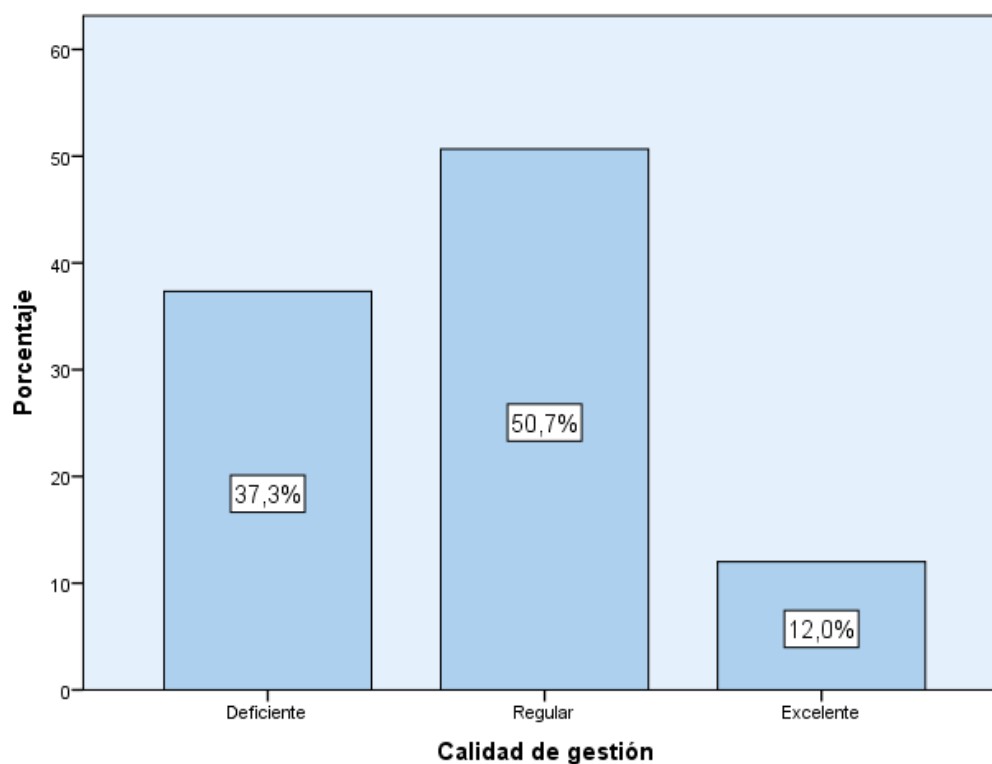


Figura 5. Niveles de calidad de la gestión recaudatoria

En la Tabla 8 se observa que el 37,3% de los servidores públicos que laboran en la Municipalidad Provincial de Barranca, consideran que el nivel de calidad de la gestión recaudatoria se encuentra en el nivel “deficiente”; el 50,7% considera que se encuentra en el nivel “regular” y el 12% que se encuentra en el nivel “excelente”. Esta misma característica se observa en la Figura 5.

3.2 Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

H_G : Existe relación significativa entre cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

Para comprobar la hipótesis hacemos uso del coeficiente “r” de Spearman. La regla decisión es:

Si p-valor < 0,05; entonces, se rechaza la hipótesis nula.

Los resultados son:

Tabla 11
Correlación de Spearman entre cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria

		Cultura tributaria	Calidad de gestión
	Coefficiente de correlación	1,000	,767**
Cultura tributaria	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
	Coefficiente de correlación	,767**	1,000
Calidad de gestión	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

En la tabla 11, se observa que se halló una correlación moderada a un nivel estadístico significativo p valor es igual a 0.000 que es menor a $p < 0.05$, entre las variables cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria; el grado de correlación encontrada es 0.767.

Debido a resultado expuesto se decide rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación significativa entre cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

Hipótesis específica

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre cultura tributaria y gestión de los agentes personales en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

H_1 : Existe relación significativa entre cultura tributaria y gestión de los agentes personales en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

Para comprobar la hipótesis hacemos uso del coeficiente “ r ” de Spearman. La regla decisión es:

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

Los resultados son:

Tabla 12
Correlación de Spearman entre cultura tributaria y gestión de los agentes personales

		Cultura tributaria	Gestión de los agentes personales
Cultura tributaria	Coeficiente de correlación	1,000	,624**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
Gestión de los agentes personales	Coeficiente de correlación	,624**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

En la tabla 12, se observa que se halló una correlación moderada a un nivel estadístico significativo p valor igual a 0.000 que es menor a $p < 0.05$, entre las variables cultura tributaria y Gestión de los agentes personales; el grado de correlación es igual a 0.624.

Debido a resultado expuesto se decide rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación significativa entre cultura tributaria y gestión de los agentes personales en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre cultura tributaria y gestión de los agentes estratégicos en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

H_1 : Existe relación significativa entre cultura tributaria y gestión de los agentes estratégicos en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

Para comprobar la hipótesis hacemos uso del coeficiente “r” de Spearman. La regla decisión es:

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

Los resultados son:

Tabla 13
Correlación de Spearman entre cultura tributaria y gestión de los agentes estratégicos

		Cultura tributaria	Gestión de los agentes estratégicos
Cultura tributaria	Coeficiente de correlación	1,000	,571**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
Gestión de los agentes estratégicos	Coeficiente de correlación	,571**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

En la tabla 13, se observa que se halló una correlación moderada a un nivel estadístico significativo p valor es igual a 0.000 que es menor a $p < .05$, entre las variables cultura tributaria y calidad de la Gestión de los agentes estratégicos, el grado de correlación encontrada es 0.571.

Debido a resultado expuesto se decide rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación significativa entre cultura tributaria y gestión de los agentes estratégicos en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre cultura tributaria y gestión del resultado en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

H₁: Existe relación significativa entre cultura tributaria y gestión del resultado en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

Para comprobar la hipótesis hacemos uso del coeficiente “r” de Spearman. La regla decisión es:

Si p-valor < 0,05; entonces, se rechaza la hipótesis nula.

Los resultados son:

Tabla 14
Correlación de Spearman entre cultura tributaria y gestión del resultado

		Cultura tributaria	Gestión del resultado
	Coeficiente de correlación	1,000	,583**
Cultura tributaria	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
	Coeficiente de correlación	,583**	1,000
Gestión del resultado	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

En la tabla 14, se observa que se halló una correlación moderada a un nivel estadístico significativo p valor es igual a 0.000 que es menor a $p < .05$, entre las variables cultura tributaria y gestión del resultado, el grado de correlación encontrado es 0.583.

Debido a resultado expuesto se decide rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación significativa entre cultura tributaria y gestión del resultado en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.

IV. Discusión

Los resultados encontrados señalan que existe relación significativa entre cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016. Estos resultados significan que la expresión de valores éticos y morales, expresados en una convivencia ciudadana que dan base y legitimidad social a la tributación y al cumplimiento de las obligaciones tributarias (Solórzano, 2011, p. 8) está asociada a las capacidades para planificar, organizar y controlar la función de calidad de la organización, con vistas a la mejora continua de la calidad de la gestión recaudatoria así como a optimizar la creación de valor para la ciudadanía. (Camisón, Cruz y González, p. 254). Resulta relevante considerar que la cultura tributaria del personal encargado de recaudar los tributos mejora su gestión cuando tiene consolidado la cultura tributaria en su actuar y pensar mismo. Con cultura tributaria el personal mejora su desempeño para gestionar la recaudación y con ello aporta significativamente en la tarea de reducir la evasión fiscal, lo cual resulta una prioridad en la municipalidad provincial. Esta tendencia no es nueva, ya ha sido estudiada en otros contextos; así se tiene a Cárdenas (2012), que pudo demostrar que actividad económica fiscal se dinamiza cuando se fortalece la cultura tributaria. A ello suma, Banfi (2013), quien indica que mayores resultados se obtienen cuando la cultura tributaria es promovida en un marco social amplio.

Del mismo modo, se ha evidenciado que existe relación significativa entre cultura tributaria y gestión de los agentes personales en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016. De acuerdo a estos resultados se puede decir que la expresión de valores éticos y morales, expresados en una convivencia ciudadana que dan base y legitimidad social a la tributación y al cumplimiento de las obligaciones tributarias (Solórzano, 2011, p. 8), potencia la gestión de su liderazgo y los recursos humanos que van a permitir la obtención de resultados concernientes a la recaudación tributaria (Camisón, Cruz y González, 2006). Como señalan, Laura, Limache, Lindo y Santos (2011), lo importante es afianzar en el personal de la municipalidad la idea de que tributar no es una obligación, sino un deber ético y responsable que todo ciudadano debe ejercer para beneficio de la estructura social donde uno forma parte.

También se ha establecido que existe relación significativa entre cultura tributaria y gestión de los agentes estratégicos en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016. Es decir, que la expresión de valores éticos y morales, expresados en una convivencia ciudadana que dan base y legitimidad social a la tributación y al cumplimiento de las obligaciones tributarias (Solórzano, 2011, p. 8), permite potenciar la organización respecto a la estrategia, procesos y recursos internos y externos porque facilitan la obtención de resultados en cuanto a recaudación tributaria (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 716). En cierta medida, la cultura tributaria facilita el desarrollo de estos procesos estratégicos, pero también hay que tomar en cuenta que la falta de recaudación fiscal se produce deterioro en los procesos establecidos dado que se afectan la asignación de recursos dada la falta de ingreso. Al respecto Paredes 2015 menciona que la evasión fiscal deteriora la estructura social y económica de una institución dado que atenta contra los objetivos estratégicos en materia de equidad y cohesión social.

Asimismo, se ha determinado la relación significativa entre cultura tributaria y gestión del resultado en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016. Es decir, la expresión de valores éticos y morales, expresados en una convivencia ciudadana que dan base y legitimidad social a la tributación y al cumplimiento de las obligaciones tributarias (Solórzano, 2011, p. 8), esta asociada a la consecución de resultados tanto a nivel de rendimiento del personal como de satisfacción de la ciudadanía con respecto a la gestión recaudatoria. (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 716). Con suficiente cultura tributaria, los servidores públicos entenderán la relevancia de su trabajo lo que redundará significativamente en sus niveles de motivación laboral y rendimiento; por su parte, la población estará satisfecha por el servicio recibido y por la reversión de sus tributos en infraestructura y servicios públicos. Aunque, como señala Miranda (2016), es necesario adicionalmente instalar procesos de fiscalización que aborde el tema del riesgo tributario en función del tipo de contribuyente, y que cuide el gasto desmedido dado que ello afecta el sistema tributario (Palacios, 2015)

V. Conclusiones

- Primera:** Existe relación significativa ($Rho = 0.767$; p valor = 0.000 que es menor a $p < 0.05$), entre las variables cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016. Es decir a mayor cultura tributaria mejor calidad de la gestión para recaudar los tributos municipales.
- Segunda:** Existe relación significativa ($Rho = 0.624$; p valor = 0.000 que es menor a $p < 0.05$), entre las variables cultura tributaria y gestión de los agentes personales en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016. Es decir a mayor cultura tributaria mejor gestión del liderazgo y recursos humanos para recaudar los tributos municipales.
- Tercera:** Existe relación moderada ($Rho = 0.571$; p valor = 0.000 que es menor a $p < 0.05$), entre las variables cultura tributaria y gestión de los agentes estratégicos en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016. Es decir a mayor cultura tributaria mejor gestión de la estrategia, procesos y recursos para recaudar los tributos municipales.
- Cuarta:** Existe relación moderada ($Rho = 0.583$; p valor = 0.000 que es menor a $p < 0.05$) , entre las variables cultura tributaria y gestión del resultado en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016. Es decir a mayor cultura tributaria mejores posibilidades para que los servidores públicos mejoren su motivación laboral y rendimiento; y al mismo tiempo, la población comprenda mejor que sus tributos son revertidos en infraestructura y servicios públicos.

VI. Recomendaciones

- Primera: Se recomienda implementar programas de desarrollo de cultura tributaria entre el personal encargado de gestionar la recaudación. A fin de fortalecer valores dirigidos a la responsabilidad y al desempeño de manera correcta de las obligaciones impositivas existentes en las leyes tributarias vigentes. Asimismo se debe dar énfasis en la comunicación del tipo, uso y destino del ingreso recaudado a fin de que por su intermedio sea transmitida a la población.
- Segunda: Evaluar los procesos y estrategias de recaudación fiscal con participación activa del personal responsable de gestionarlas; mejor aún si ello se realiza luego de fortalecida la cultura tributaria en ellos. Posterior a ello, continuar con un proceso de difusión interna agresiva de tal modo que los contribuyentes encuentren apoyo en cualquier servidor público.
- Tercero: A fin de que los contribuyentes perciban que el personal de la municipalidad son eficientes y resuelve sus problemas, es necesario asumir liderazgo entre los servidores, a fin de aplicar correctamente tanto de los deberes formales como materiales y de esa manera reducir el riesgo tributario, garantizando el funcionamiento de cada una de las actividades llevadas a cabo por los contribuyentes.
- Cuarta: Mejorar la atención al contribuyente, considerando que la fiscalización tributaria no solo debe dirigirse a los contribuyentes sino también al personal encargado de la recaudación. Establecer directivas o regulaciones que permitan observar de manera objetiva y coherente los procesos que lleven a gestionar la recaudación con calidad.

VII. Referencias

- Cárdenas, A. (2012). *La cultura tributaria en un grupo de actividad económica informal en la provincia de Pichincha – Cantón Quito*. Tesios de maestría. Universidad Politécnica Salesiana. Quito.
- Banfi, D. (2013). La cultura tributaria para el cumplimiento de la obligación tributaria. *Comercium Et Tributum*, (11). Disponible en <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/comercium/article/viewArticle/2866/4042>
- Paredes, P. (2015). *La evasión tributaria e incidencia en la recaudación del impuesto a la renta de personas naturales en la provincia del Guayas, periodo 2009-2012*. Tesis de maestría. Universidad de Guayaquil. Guayaquil.
- Miranda, S. (2016). *Influencia de la evasión de impuestos en la recaudación tributaria por las empresas dedicadas a la venta de autopartes importadas del distrito de la Victoria*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Palacios, F. (2015). *Análisis del gasto tributario nacional y su incidencia en un sistema tributario eficiente, Perú 2015*. Tesis de maestría. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima.
- Laura, M.; Limache, M.; Lindo, G. y Santos, M. (2011). Cultura tributaria y conciencia tributaria en el distrito de Pilcomayo. *Revista científica estudiantil Innovación Contable*, 1(1). Universidad nacional del Centro del Perú. Huancayo.
- Roca, C. (2008). Estrategias para la formación de la cultura tributaria. Asamblea General del CIAT N° 42. Guatemala: Temática Tributaria.
- Solórzano, D. (2011). La cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú. Disponible en [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)
- Valero, T. y Ramírez, M. (2009). *La cultura tributaria*. Venezuela: Editorial Daena.
- Valero, M.; Ramírez, T. y Moreno, F. (2010). Ética y Cultura Tributaria en el Contribuyente. *International Journal of Good Conscience*, 5(1), pp. 58-73
- Bromberg, P. (2009). *Cultura tributaria como política pública*. Colombia: Instituto de Estudios Urbanos de la Universidad Nacional de Colombia.
- Gómez, L. y Macedo J. (2008). La difusión de la cultura tributaria y su Influencia en el sistema educativo Peruano. *Revista Investigación Educativa*. 12(21), pp. 143-153

- De la Garza, S. (2000). *Derecho financiero mexicano* (Décimo octava edición). México: Editorial Porrúa.
- Bravo, F. (2012). *Cultura tributaria* (Segunda Edición). Lima: SUNAT.
- Bravo, F. (2011). Perú, Los Valores Personales no Alcanzan para Explicar la Conciencia Tributaria: Experiencia en el Perú – CIAT. *Revista de Administración Tributaria* (31). Perú.
- SUNAT (2013). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Atención al contribuyente*. Lima: SUNAT.
- Delgadillo, L. (2002). *Principios de derecho tributario*, 4ª ed. México: Limusa.
- Ríos, G. (2002). *Conceptos de reforma fiscal*. México: Instituto de investigaciones jurídicas.
- Menéndez, A. (2000). *Derecho financiero y tributario*. Valladolid: Lex Nova.
- Gómez, J. (2016). *Evasión tributaria en América Latina*. Santiago: CEPAL.
- Arias, L (2009). La tributación directa en América Latina, equidad y desafíos. El caso de Perú”. *Serie Macroeconomía del Desarrollo* (95), CEPAL.
- Arias, L (2010). *Política tributaria para el 2011-2016*. Lima: CIES Consorcio de investigación económica y social, INDE Consultores.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2016). *Perú. Economía y formalización*. Disponible en https://www.mef.gob.pe/contenidos/inversionistas/presentacion_economia_formalizacion_23082016.pdf
- Confiep (2016). *Actualidad económica y social. Sector tributario*. Disponible en <http://www.confiep.org.pe/images/pdf/22-01-2016.pdf>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Colombia: Editorial Shalom.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Camisón, C.; Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Díaz, A. (2008). *La calidad en la gestión pública. Elementos para el mejoramiento de los servicios de salud en Paraguay*. Paraguay: CER IUNP

VIII. Anexo

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016						
AUTOR: Soledad Eva Florián Gómez						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Cultura tributaria (Gómez y Macedo, 2008)			
¿Qué relación existe entre cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016?	Determinar la relación que existe entre cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.	Existe relación significativa entre cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Conciencia Tributaria	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento con las normas tributarias - Funcionamiento de los servicios públicos - Cumplimiento en el pago de los tributos - Motivación en el cumplimiento tributario 	1 – 8	Insuficiente: 24 – 55 Regular : 56 – 88 Suficiente : 89 – 120
¿Qué relación existe entre cultura tributaria y gestión de los agentes personales en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016?	Determinar la relación que existe entre cultura tributaria y gestión de los agentes personales en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.	Existe relación significativa entre cultura tributaria y gestión de los agentes personales en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.	Educación cívica tributaria	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de cursos tributarios en los colegios. - Valores interiorizados en la conciencia. - Actividades Lúdicas Educativas de Cultura Tributaria. - Relación de la educación tributaria y la conciencia tributaria. 	9 – 16	

<p>Barranca, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre cultura tributaria y gestión de los agentes estratégicos en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016?</p>	<p>Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.</p> <p>Determinar la relación que existe entre cultura tributaria y gestión de los agentes estratégicos en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.</p>	<p>Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.</p> <p>Existe relación significativa entre cultura tributaria y gestión de los agentes estratégicos en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.</p>	<p>Difusión y orientación tributaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Transparencia en la información de los funcionarios públicos. - Presupuesto de ejecución de obras públicas. - Controlar a las autoridades y pedir que rindan cuenta. - Charlas informativas de Sunat respecto al uso de los recursos. 	<p>17 – 24</p>															
<p>¿Qué relación existe entre cultura tributaria y gestión del resultado en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre cultura tributaria y gestión del resultado en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.</p>	<p>Existe relación significativa entre cultura tributaria y gestión del resultado en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2016.</p>	<p>Gestión del resultado</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados en los usuarios - Resultados en los servidores - Resultados en la sociedad 	<p>17 – 22</p>	<p>Variable 2: Calidad de la gestión recaudatoria (Camisón, Cruz y González, 2006)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Dimensiones</th> <th style="width: 25%;">Indicadores</th> <th style="width: 15%;">Ítems</th> <th style="width: 35%;">Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gestión de los agentes personales</td> <td>- Liderazgo - recursos humanos</td> <td>1 – 6</td> <td rowspan="3"> Deficiente : 22 – 50 Regular : 51 – 81 Excelente: 82 – 110 </td> </tr> <tr> <td>Gestión de los agentes estratégicos</td> <td>- Política y estrategia - Alianzas y recursos - Procesos</td> <td>7 – 16</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Gestión de los agentes personales	- Liderazgo - recursos humanos	1 – 6	Deficiente : 22 – 50 Regular : 51 – 81 Excelente: 82 – 110	Gestión de los agentes estratégicos	- Política y estrategia - Alianzas y recursos - Procesos	7 – 16			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos																	
Gestión de los agentes personales	- Liderazgo - recursos humanos	1 – 6	Deficiente : 22 – 50 Regular : 51 – 81 Excelente: 82 – 110																	
Gestión de los agentes estratégicos	- Política y estrategia - Alianzas y recursos - Procesos	7 – 16																		

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario de cultura tributaria

A continuación encontrará algunas ideas con respecto a la cultura tributaria. Cada una tiene cuatro opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

	Dimensión 1 : Conciencia tributaria	1	2	3	4	5
1	Los contribuyentes cumplen conscientemente con las normas tributarias					
2	Los contribuyentes consideran que los tributos revertirán en beneficios para ellos					
3	Los servicios públicos para tributar funcionan a satisfacción del contribuyente					
4	Las instalaciones y equipos de la municipalidad funcionan adecuadamente					
5	Los contribuyentes pagan sus impuestos en el tiempo previsto					
6	Los contribuyentes están motivados en pagar sus impuestos					
7	Los contribuyentes pagan sus impuestos pese a que otros no lo hacen					
8	Los servicios públicos satisfacen plenamente las necesidades de la población					
	Dimensión 2 : Educación cívica tributaria					
9	Debería de impartirse cursos de educación cívica tributaria en los colegios					
10	En la escuela se educa para que los ciudadanos paguen sus impuestos					
11	Los servicios públicos que se reciben son porque la gente pagan sus impuestos					

12	Pagar impuestos es reflejo de honradez					
13	Concursos y festivales de difusión tributaria son una buena estrategia de recaudación					
14	Los contribuyentes perciben a la administración municipal más cerca cuando implementa acciones recreativas que fomentan la tributación					
15	La educación cívica tributaria genera conciencia tributaria					
16	Se puede enseñar a ser consciente con el pago de impuestos					
	Dimensión 3: Difusión y orientación tributaria					
17	Los contribuyentes pagan con mayor convicción cuando observan que los funcionarios son honrados					
18	La gente paga sus impuestos cuando piensan que el dinero será usado íntegramente para realizar obras publicas					
19	La corrupción es una razón por la cual la gente no paga sus impuestos					
20	La municipalidad usa correctamente el dinero de los impuestos para hacer obras publicas					
21	La municipalidad informa el destino que se da al dinero recaudado					
22	Las autoridades hacen rendición de cuentas acerca de la recaudación					
23	En la municipalidad hay personal exclusivo para orientar a los contribuyentes					
24	Hay charlas o comunicaciones escritas acerca de los procedimientos a seguir para pagar impuestos					

Cuestionario de percepción de la calidad de la gestión recaudatoria

A continuación encontrará algunas ideas con respecto a la calidad de la gestión recaudatoria. Cada una tiene cuatro opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

	Dimensión 1: Gestión de los agentes facilitadores personales	1	2	3	4	5
1	El alcalde y los gerentes se involucran personalmente para mejorar la gestión de la recaudación					
2	Las autoridades del municipio interactúan con los contribuyentes.					
3	El alcalde y los gerentes promueven una cultura de excelencia entre los servidores					
4	Se evidencia una cultura de planificación, gestión y mejora de los recursos humanos					
5	Se fortalecen el conocimiento y la capacidad de los servidores de la municipalidad					
6	Se mantiene una canal de comunicación horizontal los servidores y gerentes o alcalde.					
	Dimensión 2: Gestión de los agentes facilitadores estratégicos					
7	La municipalidad basan su política y la estrategia recaudatoria de acuerdo a las necesidades y expectativas de los contribuyentes					
8	La municipalidad revisa y actualiza las políticas y estrategias					

	recaudatorias					
9	Las autoridades municipales se preocupan de normar u organizar los procesos claves para agilizar la estrategia recaudatoria					
10	Se gestionan alianzas con instituciones externas para mejorar la recaudación tributaria					
11	Se gestionan recursos económicos y financieros para desarrollar acciones que mejoren la recaudación					
12	Se gestionan con entidades competentes a fin de contar con infraestructura, equipos y materiales que faciliten la recaudación					
13	Se diseñan y gestionan sistemáticamente los procesos de recaudación					
14	Se introducen mejoras en los procesos mediante la innovación, a fin de satisfacer plenamente a los contribuyentes					
15	Se desarrollan acciones para mejorar la atención a los contribuyentes					
16	Se gestionan procesos para mejorar la relación con los contribuyentes					
	Dimensión 3: Gestión del resultado					
17	Hay una percepción satisfactoria con respecto a la gestión recaudatoria					
18	La recaudación es eficaz y eficiente					
19	Me siento satisfecho por lo logros que obtenemos en cuanto a recaudación tributaria					
20	Considero que la gestión recaudatoria en la municipalidad es eficaz y eficiente					
21	La ciudadanía está satisfecha con nuestra gestión recaudatoria					
22	Considero que los resultados de la gestión recaudatoria se están observando en el bienestar de los ciudadanos de la localidad.					

Anexo 3. Fichas de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CULTURA TRIBUTARIA								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : CONCIENCIA TRIBUTARIA								
1	Los contribuyentes cumplen conscientemente con las normas tributarias	/		/		/		
2	Los contribuyentes consideran que los tributos revertirán en beneficios para ellos	/		/		/		
3	Los servicios públicos para tributar funcionan a satisfacción del contribuyente	/		/		/		
4	Las instalaciones y equipos de la municipalidad funcionan adecuadamente	/		/		/		
5	Los contribuyentes pagan sus impuestos en el tiempo previsto	/		/		/		
6	Los contribuyentes están motivados en pagar sus impuestos	/		/		/		
7	Los contribuyentes pagan sus impuestos pese a que otros no lo hacen	/		/		/		
8	Los servicios públicos satisfacen plenamente las necesidades de la población	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 : EDUCACIÓN CÍVICA TRIBUTARIA								
9	Debería de impartirse cursos de educación cívica tributaria en los colegios	/		/		/		
10	En la escuela se educa para que los ciudadanos paguen sus impuestos	/		/		/		
11	Los servicios públicos que se reciben son porque la gente pagan sus impuestos	/		/		/		
12	Pagar impuestos es reflejo de honradez	/		/		/		
13	Concursos y festivales de difusión tributaria son una buena estrategia de recaudación	/		/		/		
14	Los contribuyentes perciben a la administración municipal más cerca cuando implementa acciones recreativas que fomentan la tributación	/		/		/		
15	La educación cívica tributaria genera conciencia tributaria	/		/		/		
16	Se puede enseñar a ser consciente con el pago de impuestos	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 : DIFUSIÓN Y ORIENTACIÓN TRIBUTARIA								
17	Los contribuyentes pagan con mayor convicción cuando observan que los funcionarios son honrados	/		/		/		
18	La gente paga sus impuestos cuando piensan que el dinero será	/		/		/		

	usado íntegramente para realizar obras públicas						
19	La corrupción es una razón por la cual la gente no paga sus impuestos	/		/		/	
20	La municipalidad usa correctamente el dinero de los impuestos para hacer obras públicas	/		/		/	
21	La municipalidad informa el destino que se da al dinero recaudado	/		/		/	
22	Las autoridades hacen rendición de cuentas acerca de la recaudación	/		/		/	
23	En la municipalidad hay personal exclusivo para orientar a los contribuyentes	/		/		/	
24	Hay charlas o comunicaciones escritas acerca de los procedimientos a seguir para pagar impuestos	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: *PARRA LOPEZ HUGO RICARDO* DNI: *43313069*

Especialidad del validador: *Docente de MBST (MAG) DE GESTIÓN PÚBLICA*

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.

03 de *Nov* del 20*16*

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LA GESTIÓN RECAUDATORIA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN DE LOS AGENTES FACILITADORES PERSONALES							
1	La alta dirección se involucra personalmente para mejorar la gestión de recaudación	/		/		/		
2	Los funcionarios públicos del municipio interactúan con los contribuyentes.	/		/		/		
3	La alta dirección y los gerentes públicos promueven una cultura de excelencia entre los servidores	/		/		/		
4	Se evidencia una cultura de planificación, gestión y mejora de los recursos humanos	/		/		/		
5	Se fortalecen el conocimiento y la capacidad de los servidores de la municipalidad	/		/		/		
6	Se mantiene un canal de comunicación horizontal los servidores, gerentes y funcionarios de la alta dirección .	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE LOS AGENTES FACILITADORES ESTRATÉGICOS							
7	La municipalidad basan su política y la estrategia recaudatoria de acuerdo a las necesidades y expectativas de los contribuyentes	/		/		/		
8	La municipalidad revisa y actualiza las políticas y estrategias recaudatorias	/		/		/		
9	Las autoridades municipales se preocupan de normar u organizar los procesos claves para agilizar la estrategia recaudatoria	/		/		/		
10	Se gestionan alianzas con instituciones externas para mejorar la recaudación tributaria	/		/		/		
11	Se gestionan recursos económicos y financieros para desarrollar acciones que mejoren la recaudación	/		/		/		
12	Se gestionan con entidades competentes a fin de contar con infraestructura, equipos y materiales que faciliten la recaudación	/		/		/		
13	Se diseñan y gestionan sistemáticamente los procesos de recaudación	/		/		/		
14	Considera Usted que se ha hecho, mejoras en los proceso, a fin de satisfacer a los contribuyentes	/		/		/		

15	Se desarrollan acciones para mejorar la atención a los contribuyentes	/		/		/	
16	Se gestionan procesos para mejorar la relación con los contribuyentes	/		/		/	
DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DEL RESULTADO		SI	No	SI	No	SI	No
17	Hay una percepción satisfactoria con respecto a la gestión recaudatoria	/		/		/	
18	La recaudación es eficaz y eficiente	/		/		/	
19	Me siento satisfecho por lo logros que obtenemos en cuanto a recaudación tributaria	/		/		/	
20	Considero que la gestión recaudatoria en la municipalidad es eficaz y eficiente	/		/		/	
21	La ciudadanía está satisfecha con nuestra gestión recaudatoria	/		/		/	
22	Está Usted de acuerdo que la gestión recaudatoria se materialice en el bienestar de los ciudadanos de la provincia de Barranca.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: *PRADO LOPEZ ADON RICARDO*

DNI: *43313069*

Especialidad del validador: *Docente Post GRADO DE GESTION PUBLICA*

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

03 de *Nov* del 20*11*

Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Base de datos

	Conciencia tributaria	Educación cívica tributaria	Difusión y orientación tributaria	Cultura tributaria	Gestión de los agentes personales	Gestión de los agentes estratégicos	Gestión del resultado	Calidad de gestión
1	14	16	14	44	6	19	13	38
2	32	20	22	74	15	26	18	59
3	8	16	14	38	10	11	16	37
4	22	15	28	65	14	26	15	55
5	35	33	35	103	18	43	12	73
6	28	29	21	78	17	29	20	66
7	10	17	10	37	6	18	12	36
8	21	20	22	63	6	47	14	67
9	35	25	39	99	25	32	26	83
10	37	21	37	95	30	34	27	91
11	21	24	23	68	19	24	17	60
12	13	16	18	47	9	12	14	35
13	37	23	24	84	21	32	26	79
14	24	23	29	76	20	31	19	70
15	22	15	17	54	16	17	21	54

16	29	27	24	80	11	20	6	37
17	39	33	39	111	27	40	23	90
18	27	9	20	56	19	27	21	67
19	38	35	38	111	23	47	29	99
20	38	39	38	115	7	49	21	77
21	16	12	16	44	9	15	7	31
22	8	12	9	29	8	21	11	40
23	11	14	8	33	10	14	8	32
24	36	19	24	79	24	31	27	82
25	19	28	24	71	18	35	14	67
26	36	19	22	77	18	28	28	74
27	17	18	17	52	13	11	8	32
28	11	14	8	33	10	47	13	70
29	14	15	12	41	6	13	9	28
30	13	16	18	47	12	29	7	48
31	34	27	38	99	27	15	29	71
32	21	10	20	51	17	11	19	47
33	22	24	28	74	20	36	15	71
34	13	16	10	39	27	27	8	62
35	8	12	9	29	8	24	10	42

36	29	27	24	80	9	40	16	65
37	25	21	27	73	16	30	19	65
38	24	12	19	55	20	18	17	55
39	8	12	17	37	24	25	9	58
40	23	22	19	64	21	27	16	64
41	9	14	9	32	6	13	6	25
42	25	8	13	46	11	19	15	45
43	34	39	34	107	27	45	26	98
44	24	19	21	64	11	42	21	74
45	22	17	24	63	19	21	16	56
46	27	9	18	54	13	10	23	46
47	22	24	22	68	21	28	18	67
48	23	18	19	60	17	30	16	63
49	37	23	33	93	29	23	23	75
50	32	25	29	86	17	34	27	78
51	13	12	16	41	12	16	21	49
52	23	18	8	49	6	15	20	41
53	21	13	11	45	9	13	18	40
54	34	27	21	82	14	23	23	60
55	8	12	9	29	11	20	11	42

56	24	23	29	76	9	17	6	32
57	12	13	18	43	7	42	6	55
58	29	14	24	67	16	25	14	55
59	25	8	27	60	20	24	19	63
60	16	11	8	35	13	40	11	64
61	21	13	23	57	15	29	17	61
62	37	38	37	112	29	48	8	85
63	33	38	33	104	13	46	16	75
64	11	14	12	37	9	30	12	51
65	20	21	24	65	15	33	17	65
66	27	22	20	69	14	25	8	47
67	12	10	12	34	11	10	10	31
68	19	14	9	42	7	18	19	44
69	28	11	21	60	18	36	20	74
70	11	14	8	33	8	14	14	36
71	13	16	18	47	12	12	9	33
72	33	38	33	104	26	42	28	96
73	28	11	15	54	8	20	14	42
74	15	9	13	37	7	16	9	32
75	35	37	35	107	28	31	27	86