



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA  
EN LA CULTURA TRIBUTARIA DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO,  
AÑO 2018**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**Autor:**

**Bach. Tineo Reyes Yoxi Mariela**

**Asesor:**

**Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2019**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA  
CULTURA TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE CHICLAYO, AÑO 2018**

**Aprobación de la Tesis**

---

**Dr. Tuesta Torres Edgar**

**Presidente del Jurado de Tesis**

---

**Dra. Cubas Carranza Janet Isabel**

**Secretario del Jurado de Tesis**

---

**Mg. Tepe Sánchez Max Alejandro**

**Vocal del Jurado de Tesis**

## **DEDICATORIA**

A Dios todopoderoso por darme la sabiduría y siempre me ayudado a salir adelante en todo momento.

A mis padres y a mis hermanos que fueron fuente de inspiración, para culminar mi carrera profesional y darme el impulso para el cumplimiento de mis metas. Aunque muchas veces el camino es un poco complicado me han motivado con sus consejos y aptitudes a realizar uno de mis primeros sueños el llegar hacer una profesional.

Mariela Tineo

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por ser mi fortaleza y mi guía en todos los momentos importantes de mi vida.

A mi familia por su comprensión y confianza, valores que han sido pilares fundamentales en mi superación profesional.

Agradecer a mi asesor metodológico quien me brindo su confianza, apoyo y paciencia para la realización de la presente investigación; a mis profesores que durante toda mi carrera profesional han aportado un granito de arena a mi formación profesional.

Mariela Tineo

## RESUMEN

En la presente investigación titulada Gestión Administrativa y su influencia en la cultura tributaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, en el año 2018, misma que presentó como principal objetivo determinar el grado de relación existente entre ambas variables. Para la ejecución de la investigación, ésta tuvo que tomar un nivel de tipo descriptivo correlacional y un diseño no experimental de enfoque transversal. Así mismo se utilizó como herramienta de recolección al cuestionario, el cual fue aplicado a una muestra de 382 individuos, conformados por los contribuyentes tributarios de la ciudad de Chiclayo. La investigación concluyó que la mayor parte de los contribuyentes encuestados tienen una buena percepción del actual proceso administrativo de la municipalidad de Chiclayo, calificándolo como regular y representado por un 75.1% del total de encuestados. Así mismo se determinó que la cultura tributaria de los contribuyentes encuestados es bueno y es representado por el 56.3%. Y finalmente se determinó que la relación entre ambas variables es negativa y moderada, el cual obtuvo un coeficiente de correlación de 0.416 y una influencia de la Gestión Administrativa del 17.3% sobre la Cultura Tributaria de los contribuyentes encuestados de la ciudad de Chiclayo.

**Palabras claves:** Gestión Administrativa, Cultura Tributaria, Tributos.

## ABSTRACT

In the present investigation titled Administrative Management and its Influence in the Tax Culture of the Provincial Municipality of Chiclayo, year 2018, which had as main objective to determine the degree of existing relationship between both variables. For the execution of the research, it had to take a level of descriptive correlational type and a non-experimental design with a transversal focus. Likewise, the questionnaire was used as a collection tool, which was applied to a sample of 382 individuals, made up of taxpayers from the city of Chiclayo. The investigation concluded that most of the surveyed taxpayers have a good perception of the current administrative process of the municipality of Chiclayo, qualifying it as regular and represented by 75.1% of the total of respondents. Thus, it was determined that the tributary culture of the surveyed taxpayers is good and is represented by 56.3%. And finally, it was determined that the relationship between both variables is negative and moderate, which obtained a correlation coefficient of 0.416 and an influence of the Administrative Management of 17.3% on the Tax Culture of the surveyed taxpayers of the city of Chiclayo.

**Keywords:** Administrative Management, Tax Culture, Taxes.

## INDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	14
1.1. Realidad Problemática .....	14
1.2. Trabajos previos .....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	27
1.4. Formulación del problema .....	36
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	36
1.6. Hipótesis .....	36
1.7. Objetivos .....	37
1.7.1 Objetivo general .....	37
1.7.2 Objetivos específicos .....	37
II. MATERIAL Y MÉTODO .....	38
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	38
2.2. Población y muestra .....	39
2.3. Variables, Operacionalización .....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	43
2.5. Procedimiento de análisis de datos .....	43
2.6. Aspectos éticos .....	44
2.7. Criterios de rigor científico .....	44
III. RESULTADOS .....	45
3.1. Tablas y figuras .....	45
3.2. Discusión .....	73
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	76
4.1. Conclusiones .....	76
4.2. Recomendaciones .....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	78
ANEXOS .....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Estadísticos de fiabilidad .....	43
Tabla 2.Considera que el área de gestión tributaria cumple satisfactoriamente con la misión y visión establecidas por la municipalidad .....	45
Tabla 3. El área de gestión tributaria de la municipalidad cumple a cabalidad con los objetivos propuestos en su plan de gobierno.....	46
Tabla 4.El área de gestión tributaria de la municipalidad realiza una buena planificación de sus actividades.....	47
Tabla 5.Está satisfecho con la gestión que realiza la Gerencia de administración tributaria .....	48
Tabla 6.Considera adecuada la organización de las diferentes áreas que tiene la municipalidad. ....	49
Tabla 7.El procedimiento de recaudación de tributos e impuestos en la municipalidad es eficiente .....	50
Tabla 8.La municipalidad le informa de los requisitos y pasos a seguir cuando usted realiza un trámite. ....	51
Tabla 9.La atención que le brinda los trabajadores del área de tributación es adecuada. ....	52
Tabla 10.La manera como el gerente realiza el procedimiento de recaudación de impuestos y tributos es eficiente.....	53
Tabla 11.Las funciones que realizan los diferentes trabajadores del área de tributación están bien establecidas. ....	54
Tabla 12.La información que necesita para realizar el pago de sus tributos e impuestos es oportuna y precisa.....	55
Tabla 13.El proceso de control y fiscalización de la municipalidad es eficiente. ....	56
Tabla 14.Considera que el personal que trabaja en la municipalidad tiene buen desempeño.....	57
Tabla 15.EL área de recaudación tributaria tiene normas y procedimientos bien definidos para el pago de impuestos .....	58
Tabla 16.Gestión administrativa en el área de tributación de la municipalidad de Chiclayo. ....	59
Tabla 17.Conoce los tributos que Usted está obligado a cumplir .....	60



Tabla 18. Conoce las diferentes sanciones por no pagar sus tributos.....	61
Tabla 19. Conoce sus derechos y obligaciones tributarias como contribuyente .....	62
Tabla 20. Conoce los beneficios que brinda la municipalidad, por cumplir oportunamente con el pago de sus tributos .....	63
Tabla 21. La municipalidad realiza programas (charlas, capacitaciones) de educación tributaria. ....	64
Tabla 22. Usted cree que los contribuyentes participan de programas de educación tributaria. ....	65
Tabla 23. Usted cree que la ciudadanía tiene una adecuada educación tributaria. ....	66
Tabla 24. Cree Usted que una adecuada educación tributaria permitirá mejorar el pago de los tributos.....	67
Tabla 25. Cree que pagando sus tributos mejorará la calidad de vida de los ciudadanos	68
Tabla 26. Usted cumple responsablemente con sus obligaciones tributarias.....	69
Tabla 27. Considera que los contribuyentes realizan el pago de sus tributos de manera consiente.....	70
Tabla 28. Cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad de Chiclayo .....	71
Tabla 29. Cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad de Chiclayo .....	72
Tabla 30. Resúmenes de Chi- cuadrado y coeficiente de correlación .....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Proceso administrativo.....	28
<b>Figura 2.</b> Elementos para evaluar la gestión administrativa.....	29
<b>Figura 3:</b> Factores que influyen en la cultura Tributaria .....	33
<b>Figura 4.</b> <i>Cumplimiento de misión y visión de la municipalidad.</i> .....	45
<b>Figura 5.</b> <i>Cumplimiento de objetivos por parte de la gestión tributaria.</i> .....	46
<b>Figura 6.</b> <i>Planificación de actividades del área de gestión tributaria.</i> .....	47
<b>Figura 7.</b> <i>Satisfacción de la gestión que realiza la Gerencia Tributaria.</i> .....	48
<b>Figura 8.</b> <i>Organización de las áreas de la Municipalidad.</i> .....	49
<b>Figura 9.</b> <i>Procedimientos de recaudación.</i> .....	50
<b>Figura 10.</b> <i>Requisitos para trámite tributario.</i> .....	51
<b>Figura 11.</b> <i>Adecuada atención de los trabajadores del área de tributación.</i> .....	52
<b>Figura 12.</b> <i>Eficiencia en los procedimientos de recaudación.</i> .....	53
<b>Figura 13.</b> <i>Funciones establecidas a los trabajadores de tributación.</i> .....	54
<b>Figura 14.</b> <i>Información oportuna y precisa.</i> .....	55
<b>Figura 15.</b> <i>Control y fiscalización.</i> .....	56
<b>Figura 16.</b> <i>Buen desempeño de los trabajadores de la municipalidad.</i> .....	57
<b>Figura 17.</b> <i>Normas y procedimientos bien definidos.</i> .....	58
<b>Figura 18.</b> <i>Gestión administrativa.</i> .....	59
<b>Figura 19.</b> <i>Conocimiento de tributos obligatorios.</i> .....	60
<b>Figura 20.</b> <i>Sanciones por el incumplimiento del pago de tributos.</i> .....	61
<b>Figura 21.</b> <i>Derechos y obligaciones tributarias.</i> .....	62
<b>Figura 22.</b> <i>Beneficios por pago oportuno de tributos.</i> .....	63
<b>Figura 23.</b> <i>Programas de capacitación tributaria.</i> .....	64
<b>Figura 24.</b> <i>Participación en programas de educación tributaria.</i> .....	65
<b>Figura 25.</b> <i>Adecuada educación tributaria en la ciudadanía.</i> .....	66
<b>Figura 26.</b> <i>Adecuada educación tributaria y la mejora en el pago de tributos.</i> .....	67
<b>Figura 27.</b> <i>Mejora de la calidad de vida de ciudadanos.</i> .....	68
<b>Figura 28.</b> <i>Cumplimiento de las responsabilidades tributarias.</i> .....	69
<b>Figura 29.</b> <i>Pago consiente de los tributos.</i> .....	70
<b>Figura 30.</b> <i>Cultura tributaria.</i> .....	71
<b>Figura 31.</b> <i>Distribución Chi- cuadrado.</i> .....	72

<b>Figura 32.</b> Aplicación del instrumento.....	104
<b>Figura 33.</b> Aplicación del instrumento.....	104
<b>Figura 34.</b> Aplicación del instrumento.....	105
<b>Figura 35.</b> Aplicación del instrumento.....	105

## PRESENTACIÓN

En la actualidad, se tiene la necesidad de informar y conocer las obligaciones que tienen los contribuyentes en el cumplimiento del pago de sus tributos de manera consciente, es decir, la cultura tributaria que tienen los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, asimismo conocer la relación que existe con la gestión administrativa. Es por ello que esta investigación brindará un aporte en la información de estas variables, partiendo de la interrogante: ¿En qué grado se relaciona la variable gestión administrativa y la variable cultura tributaria en la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2018?

La presente investigación se encuentra justificada por estudios realizados a nivel internacional tomando de ejemplo a Zapata (2012), en su investigación para obtener el título de administrador titulado como: *Incidencia de la cultura tributaria con respecto a la recaudación fiscal, para el sector de transporte público, en la ciudad de Ambato, año 2011*”, Ecuador, *rescató que existía una cultura tributaria escasa en los contribuyentes afectando de manera negativa en la gestión pública del país, recomendando así que se tomen medidas que apoyen al normal funcionamiento de sus labores.*

*Es de suma importancia generar y establecer en los contribuyentes una cultura tributaria, y a la misma vez la gestión administrativa genere la confianza que necesitan los contribuyentes para que su efecto en la conciencia de cada uno de ellos sea positiva.*

Para obtener dichos resultados se plantean los siguientes objetivos específicos: Diagnosticar la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Chiclayo, analizar la cultura tributaria de los contribuyentes de la provincia de Chiclayo, describir la relación que existen entre la gestión administrativa y la cultura tributaria.

La investigación se estructuró en cuatro capítulos en los que se desarrolla: Problema de Investigación, Marco teórico, Marco Metodológico, Análisis e interpretación de Datos, Conclusiones y Recomendaciones además de las Referencias, Bibliografía y Anexos.

**En el capítulo I.** Se menciona la situación problemática nivel Internacional, Nacional y Local del problema de estudio, así también la formulación del problema, la justificación

y los objetivos general y específicos que persigue la investigación. Además, se plasman todos los antecedentes de la investigación, bases teóricas científicas por cada variable.

**En el capítulo II.** Referida al marco metodológico donde se describe el tipo y diseño de la investigación, clasificando a la población y muestra que se tomará para aplicar los instrumentos establecidos y validados.

**En el capítulo III.** Fue concretado el análisis de resultados mediante el uso de la estadística como herramienta de análisis, permitiendo así discutir con otros resultados obtenidos por otras investigaciones.

**En el capítulo IV.** Finalmente, se presentarán las Conclusiones y Recomendaciones basadas en los objetivos propuestos y los resultados obtenidos al aplicar el instrumento y verificar la viabilidad de aplicación del mismo en el trabajo de investigación.

Las Referencias Bibliográficas y los Anexos, fuentes confiables de donde se ha obtenido la información como sustento de la investigación, por su parte en los Anexos constituido por las evidencias de la Investigación.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

#### **En el Contexto Internacional**

Actualmente existe una preocupación por los tributos de porte municipal ya que uno de los problemas más sonados es la falta de cancelación por parte de los contribuyentes de las obligaciones que corresponden a los municipios, en México una de las principales causas se tiene la falta de compromiso de los contribuyentes, que pasa a ser parte de su cultura tributaria, otro factor importante es el interno, por medio de la administración que conlleva problemas de comunicación entre municipio y contribuyente, otro punto importante es el desconocimiento de las sanciones que aplica el municipio, (Rodríguez, Tamez y Pérez, 2017). En Bolivia el dirigente de la zona de irpavi (Laguna, 2017), menciona que la falta de cumplimiento de las obligaciones municipales se debe a las dificultades que presenta la población, sin embargo estas responsabilidades recae sobre la administración de las instituciones municipales quienes deben reunir esfuerzos por brindar facilidades de pago con la finalidad que la cultura tributaria de la población no se vea afectada, ya que se evita un cobro de manera forzosa. En Medellín (Brand, 2015), hizo mención que mediante la ley 1551 perteneciente al año 2012, se señala que el alcalde tiene como función hacer efectivo el cobro de las obligaciones a favor del municipio, dicha función se encuentra como delegable a la tesorería que posee la municipalidad, por otro lado mediante la ley 1607 en el año 2012, en el artículo número 193 se esclarece las obligaciones con las que debe cumplir un contribuyente, sin embargo dichos contribuyentes deben contar con una adecuada cultura tributaria para ejercer correctamente los pagos, por otro lado se encuentra dentro de los derechos del contribuyente el recibir la orientación necesaria para poder cumplir correctamente con sus obligaciones, a lo que entra a tallar la parte administrativa dentro de la promoción y promoción, así como orientación al contribuyente, siendo un punto clave para una buena gestión del tipo administrativa dentro de una municipalidad

#### **En el Contexto Nacional**

En el Perú existe una problemática similar, (Rebaza, 2017) mencionó que existe una relación entre la gestión de la recaudación y la cultura tributaria, que en el Perú se está convirtiendo en la cultura de no pago, es por ello que a manera general la mayor

parte de municipalidades son vistas como ineficientes en los bajos ingresos que tienen las municipalidades en cuanto a tributos recaudados, una problemática también señalada es que las municipalidades hechan cula al ministerio de economía y finanzas por el fracaso de la mala gestión que presentan dichas instituciones. Es por ello que (Hurtado y Gonzales, 2013), considera que la gestión administrativa en las municipalidades peruanas por lo general es deficiente ya que por lo general estas carecen de mecanismos que permitan mejorar estos aspectos en las municipalidades. (Benites, 2016), mencionó que en la provincia de Trujillo pese a un crecimiento económico de 43% la municipalidad aún cuenta con un grave problema en la recaudación de los tributos, ello reportado en un informe por la gerencia de desarrollo de la municipalidad de Trujillo, según dicho informe se pudo identificar los puntos débiles por parte de la municipalidad, en especial en la parte de la gestión administrativa con la que cuenta la municipalidad, otro factor es la falta de compromiso del contribuyente el cual por lo general busca la manera de evadir los impuestos, llegando a realizar modificaciones en sus predios sin declarar, otro factor es la ausencia de información que permita hacer exigible la deuda, por lo que se puede determinar un claro problema de cultura tributaria en los contribuyentes en dicha localidad, llevando a que el servicio de administración tributaria con el que cuenta Trujillo presente altos niveles de morosidad en cuanto a la recaudación.

### **En el Contexto Local**

En Lambayeque esto se ha presentado una amenaza, especialmente en Chiclayo que ya atenta contra los ingresos propios del municipio (Hidalgo, 2017), señaló que los incumplimientos de pagos a los funcionarios de la municipalidad se debe a la baja recaudación por el centro de gestión tributaria de la municipalidad de Chiclayo por lo que demuestra que esta problemática conlleva al incumplimiento de los objetivos de la institución municipal, por lo que es necesario que el centro mejore su gestión administrativa direccionada, pero es necesario determinar que relación tiene con la cultura tributaria de los contribuyentes con la finalidad de poder tomar medidas adecuadas para poder mejorarlas. (Constantino, 2017), mencionó que en enero de 2017 la municipalidad Chiclayo no logró el recaudo meta generando déficit en el municipio, por lo que una de las principales causas de ello es la mala gestión así como la ausencia de compromiso por parte de los contribuyentes, lo que refleja un nivel de cultura tributaria que se encuentra inadecuada, por otro lado esto conlleva a buscar la razón de

dicha consecuencia por ello que ello condujo a formular la siguiente interrogante ¿Cómo es la relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria en la municipalidad provincial de Chiclayo?. Es por ello que es necesario analizar cada uno los componentes que implican la gestión administrativa y la cultura tributaria de los contribuyentes de la provincia de Chiclayo.

## **1.2. Trabajos previos**

### **En el Contexto Internacional**

Zapata (2012), en la investigación que respondió al título: “Incidencia de la cultura tributaria en la recaudación fiscal en el sector de transporte público de la ciudad de Ambato en el año 2011”. (Tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato Ecuador. La cual presentó como finalidad de poder analizar la incidencia que presentó la cultura tributaria y la recaudación fiscal en el sector de transporte público de la Ciudad de Ambato, perteneciente a Ecuador, en el año 2011, es por ello que adoptando un diseño no experimental, con un nivel relacional o correlacional, haciendo uso de técnicas como es el caso de la encuesta, misma que se aplicó a 204 contribuyentes, permitió responder a los objetivos a manera de conclusión, donde el 68% de los encuestados que en este caso fueron los dueños de las unidades de transporte, no presentaron conocimientos con respecto a las obligaciones de tipo tributarias, por ende como resultado se observó como resultado el incremento del impuesto a la renta, por lo que su incidencia es negativa en la recaudación fiscal, por otro lado el sector transporte público carece de guías de control de las obligaciones tributarias, por lo que impide el normal funcionamiento de las labores, finalmente el total de encuestados afirmaron no haber recibido capacitación sobre los temas tributarios. La investigación es una referencia en cuanto a la variable cultura tributaria misma que permitió tener un refuerzo al marco teórico.

Chiliquinga (2013), Cuya tesis hizo uso de la variable Gestión administrativa, como punto importante para la optimización de recursos en el sector textil de la ciudad Tulcán, presentó como objetivo o finalidad determinar que la deficiente gestión administrativa del sector textil en la ciudad de Tulcán, incide en la optimización de sus recursos empresariales, es por ello que dicha investigación hizo uso de un diseño no



experimental, tornándose a un nivel proyectivo, donde se hizo uso de técnicas tales como encuestas dirigidas a 13 empresas de dicho sector, donde se pudo llegar a concluir que las Pymes del sector Textil de la ciudad de Tulcán no han desarrollado acciones que les permita posicionarse y desarrollarse, por otro lado por la falta de conocimiento en la gestión administrativa por parte de las personas que se encuentran al frente, por otro lado estas personas no cuentan con una preparación para la mejora de competencias por ello es que se torna deficiente, por ende la propuesta promueve alternativas de mejora en, punto de capacitación así como control de las diversas áreas con la finalidad de poder tener un mejor manejo de los recursos de la empresa. La investigación sólo es referencial en cuanto al marco teórico de la variable gestión administrativa.

Moncayo (2017), en su estudio “Simplicidad administrativa en el cumplimiento de obligaciones tributarias de los contribuyentes especiales de la ciudad de Ambato”(Tesis posgrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato Ecuador. El estudio pretendió analizar la simplicidad administrativa precisando su influencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias efectuadas por los contribuyentes especiales de mencionada ciudad, por ello, su metodología se enmarca en un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional que procedió a examinar la problemática por medio un cuestionario dirigido a 130 contribuyentes, indicando la necesidad de incorporar estrategias que corroboren a optimizar los procedimientos involucrados en la cancelación de los impuestos, optando por simplificar determinados trámites engorrosos que propicien el cumplimiento espontáneo de las obligaciones tributarias, con el propósito de recaudar el importe propuesto en la ejecución de sus actividades encaminadas a concretar las metas institucionales. El estudio mencionado, enfatiza la implementación de mejoras que perfeccionen la dinámica de las operaciones administrativas que motive a los contribuyentes a cancelar los impuestos en el periodo exigido de forma constante, prescindiendo del otorgamiento de sanciones que afecten sus beneficios económicos generados.

Bermúdez (2015), en su investigación “La cultura tributaria y el pago de impuestos de los expendedores de ropa y afines del Mercado Mayorista cantón Ambato”(Tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato Ecuador. El estudio se enfocó en examinar la influencia de la cultura tributaria en la cancelación de los impuestos efectuados por los expendedores de ropa del mercado mencionado, por

ello, su metodología se enmarca en un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional que optó por emplear un cuestionario dirigido a 176 sujetos, confirmando el desconocimiento de los impuestos a cancelar en determinados periodos exigidos por la entidad de administración tributaria, problemática que ocasiona la imposición de multas e infracciones que dificultan su permanencia competente en el ambiente de negocio inserto encaminando a su declive. El estudio descrito, manifiesta las implicancias de la escasa difusión de la normativa tributaria en la comunidad, reflejándose en la evasión del pago de los impuestos respectivos u otorgamiento de sanciones que afectan la continuidad eficiente de las operaciones de la entidad.

Barona (2015), en su estudio “La cultura tributaria y la recaudación del Impuesto a la Renta del sector comercial de la ciudad de Ambato”(Tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato Ecuador. El estudio pretendió analizar la injerencia de la cultura tributaria en el reembolso del impuesto a la renta procedente del rubro comercial, por ello, su metodología contempla un diseño no experimental de tipo descriptivo que optó por evaluar el contexto por medio del cuestionario aplicado a 185 contribuyentes dedicados a la labor comercial, aseverando la necesidad de implementar tácticas o sistemas que proporcionen información oportuna a los contribuyentes respecto a los importes a cancelar en periodos específicos, a fin de promover una cultura tributaria en la población que encamine a registrar el importe necesario para realizar las labores orientas a cristalizar los objetivos organizacionales. El estudio mencionado, enfatiza la importancia de fomentar una conciencia tributaria en los contribuyentes que propicie efectuar el pago espontáneo de los impuestos, lo cual, conlleve al emprendimiento de actividades u obras enfocadas en el progreso de la comunidad.

Chávez (2015), en su investigación “La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pastaza”, (Tesis posgrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato Ecuador. El estudio pretendió evaluar la cultura tributaria, precisando su injerencia en la recaudación de impuestos municipales efectuados por la entidad gubernamental mencionada, por ende, su metodología se enmarca en un diseño no experimental de tipo descriptivo que procedió a examinar el escenario por medio de la encuesta dirigida a 327 contribuyentes, indicando el escaso conocimiento de la población respecto a las obligaciones tributarias a cancelar, por reducida difusión de los beneficios que acarrea

cancelar los impuestos correspondientes de forma espontánea. El estudio citado, manifiesta el desconocimiento de los contribuyentes por los compromisos tributarios a efectuarse en determinados periodos exigidos por ley, ameritando fomentar las bondades de la recaudación de los impuestos en el desarrollo económico de la comunidad.

Romero & Vargas (2013), en su estudio “La cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones en los comerciantes de la Bahía "Mi Lindo Milagros" del Cantón Milagro”(Tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato Ecuador. El estudio se enfocó en analizar la efectividad de la cultura tributaria en el cumplimiento espontáneo de las obligaciones tributarias procedente de los comerciantes de mencionada entidad, por ello, su metodología contempla un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, que procedió a evaluar el contexto por medio de un cuestionario aplicado a 252 contribuyentes, constatando la ausencia de voluntad de los contribuyentes en cancelar sus obligaciones tributarias por escasa difusión de las bondades de respetar la normativa en la prosperidad de las actividades comerciales como en el desarrollo económico de la comunidad inserto, además por complejidad de las herramientas informáticas que imposibilitan cancelar los compromisos tributarios, ocasionando el acrecentamiento de negocios informales. La investigación descrita, expone la importancia de optimizar la gestión administrativa en el cumplimiento efectivo de las obligaciones tributarias, dado que, incentiva al contribuyente a mantener actualizado de los cambios efectuado en la normativa como a cancelar de forma oportuna los impuestos correspondientes.

### **En el Contexto Nacional**

Visalot (2016), cuya tesis llevó por título: Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria en la municipalidad distrital de Cajamarca, Año 2016”, misma realizada para un nivel de pregrado, en la universidad privada César Vallejo, en la ciudad de Tarapoto. Dicha investigación presentó por objetivo, el establecer el grado o nivel existente de relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria en la Municipalidad de Cajamarca, en el año de 2016. Por lo que contó con un diseño no experimental, a un nivel relacional o correlacional, mediante un enfoque temporal transversal, que por medio de la encuesta

dirigida a 67 pobladores de la ciudad de nueva Cajamarca, lo que permitió concluir después de su respectivo análisis que la percepción de la gestión administrativa incide en la cultura tributario de los pobladores de nueva Cajamarca, esto corroborado en un valor sig menor a 0.05, con un coeficiente de correlación significativa de 0.703, esta determinó que un 49.4% de la variabilidad de la variable cultura tributaria se encuentra explicada por la variable gestión administrativa, además se pudo determinar una inadecuada gestión administrativa, empezando por el tema de planeación administrativa dentro de la municipalidad, otra dimensión que presenta el mismo problema es la de organización, además las instituciones como el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo y la municipalidad no direccionan sus objetivos ni sus metas que pretenden alcanzar por lo que los colaboradores se encuentran perdidos a la hora de efectuar las consultas, esto se encuentra reflejado en los resultados obtenidos los cuales lo determinan como inadecuado. En cuanto a la cultura tributaria que presentan los pobladores de Nueva Cajamarca estas presentan un nivel bajo de cultura tributaria. La investigación presenta un escenario muy similar a los trabajado por contar con las mismas variables de estudio.

Alvarez y Hinojosa (2014), en la investigación que llevó por título: “Gestión administrativa y el proceso de ejecución presupuestal en la municipalidad distrital de Santa Ana, provincia de Castrovirreyna, Peiodo 2012”. (Tesis pregrado). Universidad nacional de Huancavelica. Huancavelica, Perú. Tuvo como objetivo principal identificar características de la gestión administrativa y a su vez determinar su incidencia con respecto a la ejecución presupuestal de la municipalidad distrital de Santa Ana, perteneciente a la provincia de Castrovirreyna durante el periodo 2012. Es por ello que con el fin de poder determinar una coherencia metodológica la investigación tuvo que adoptar un diseño no experimental, a un nivel correlacional, mismo que permitió mediante un análisis información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios a una muestra conformada por 20 personas correspondiente a la gerencia, personal de vigilancia y personal administrativo perteneciente a la municipalidad distrital de Santa Ana, los cuales labroraron durante el periodo 2012. De a cuerdo al análisis se pudo llegar a determinar que en dicha institución la gestión administrativa se viene realizando regularmente ya que tuvo un nivel porcentual medio de 70%, mientras que sólo el 20% lo determinó como aceptable, por otra parte la ejecución presupuestal el 60% considera que se aplica a un nivel medio lo que permite inferir que existe una relación entre las

variables por el similar comportamiento que estos pueden tener, la investigación es referencial ya que aborda la variable gestión administrativa, misma que contribuye con el marco teórico de lo abordado.

Morales y Tarazona (2015), cuya tesis o investigación llevó por título: “Gestión administrativa y calidad de servicios en la municipalidad distrital de Churubamba, durante el periodo 2015.”, misma que a nivel de pregrado fue realizada para la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, en la ciudad de Huánuco, Perú. La investigación fue realizada con el fin de poder determinar la relación que existen entre la gestión y la calidad de los servicios que se encontró brindando la municipalidad distrital de Churubamba, por ende para poder llegar a contrastar la hipótesis planteada la investigación tuvo que adoptar un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo y a nivel relacional, para lo cual fue necesario el uso de encuestas, las cuales fueron aplicadas a 50 usuarios de los servicios municipales, permitiendo concluir en que la gestión administrativa que posee la municipalidad de Churubamba y la calidad de servicio que es brindado en dicha institución, por otra parte se pudo verificar la existencia de una significativa relación con respecto a la velocidad de solucionar problemas con respecto a los servicios municipales y la planificación realizada por dicha municipalidad. Por último se pudo verificar una relación significativa entre el control y el comportamiento de los trabajadores. La investigación se presenta referencial con respecto a la variable gestión administrativa direccionada a la municipalidad provincial, misma que permitirá reforzar lo abordado, por otro lado esta también cuenta con un referente en cuanto a la metodología abordada.

Hualpa y Gabriela (2016), cuya investigación llevó por título “Gestión administrativa y recaudación de tasas municipales periodo 2015, Distrito de Santiago, Cusco 2016.”, en la cual se planteó como objetivo identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y la recaudación municipal con respecto a las tasas municipales en el distrito de Santiago de Cusco. Para ello la investigación se direccionó en un tipo de diseño no experimental, descriptivo, correlacional, que mediante una encuesta de 20 ítems, mismos que permitieron la obtención de información a partir de las 21 personas que laboraron en el área perteneciente al sistema de administración tributaria. Tras la aplicación del instrumento se aplicó la prueba de correlación mediante el Chi cuadrado, permitiendo concluir que la variable gestión administrativa tuvo una

relación positiva con la recaudación de las tasas municipales, permitiendo determinar que mientras se mantenga una gestión administrativa más eficiente se podrá obtener un mayor recaudo municipal en dicho distrito. La investigación es referencial en cuanto a la metodología y la primera variable analizadas por otro lado en cuanto al instrumento de escala nominal esto se torna discutible.

Delgado (2016), en su tesis que tuvo como título “La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Taricá, 2015.”, tesis realizada a nivel de pregrado, para la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huaráz, Perú, fue presentado con el objetivo de poder determinar la relación entre la recaudación tributaria y la gestión administrativa en el municipio de Taricá, 2015. Es por ello que la investigación tuvo que adoptar el diseño no experimental, a un nivel de correlacional, que por medio de un análisis documental, mediante fichas de investigación. Los resultados obtenidos permitieron llegar a concluir que la municipalidad de Taricá presenta recaudaciones por debajo de los niveles esperados, por otro lado estos impuestos en su mayoría son por medio del cobro de impuestos prediales, cancelaciones con respecto a limpieza pública, seguridad ciudadana y pago de parques y jardines. Con respecto a la gestión. Con respecto a la gestión administrativa que se viene realizando en la institución, éste no a llegado a poder alcanzar el nivel adecuado con referente a la eficacia y eficiencia de la institución, el cual debe estar acorde con los estándares nacionales, puesto que es necesario poder mejorar los procesos, sistemas y procedimientos, es por ello que de manera general se infiere que la recaudación tributaria en la municipalidad estudiada se relaciona con la gestión administrativa . de acuerdo a lo abordado la investigación es referencial en cuanto a la segunda variable sin embargo las técnicas empleadas permite tener una relación de manera no estadística siendo discutible.

Bazan (2015), en su tesis “La auditoría tributaria y su incidencia en la gestión administrativa de las MYPES de la región Pasco, 2014.” (Tesis postgrado). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Tuvo como objetivo determinar si el resultado de la auditoría tributaria influye en la gestión administrativa de las Mypes, es por ello que la investigación adoptó un diseño no experimental, descriptivo correlacional. Que mediante el uso de la encuestas dirigida a 50 Mypes de la región Pasco se pudo llegar a concluir que los cumplimientos de las obligaciones de manera general no coinciden con

el plan de actividades de las MYPES, el análisis de los datos permitió que el cumplimiento de los reglamentos en cuanto a comprobantes de pago, incide en el control de las operaciones, es por ello que la auditoría incide de manera favorable en la gestión administrativas de las Mypes de la región Pasco, 2014. Esta investigación fue enfocada al sector privado, sin embargo tanto diseño con el que cuenta, así como el manejo de la segunda variable son necesarias para la investigación.

De la Cruz (2015) en una investigación que llevó por título “La cultura Tributaria y su incidencia en la morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de Paiján, en el año 2015”, misma que fue realizada a nivel pregrado para la universidad privada César Vallejo, en la ciudad de Trujillo, con el fin de poder determinar la incidencia que presenta los niveles de cultura tributaria en la morosidad del impuesto predial en el municipio perteneciente al distrito de Paiján. Para que esto pueda ser posible la investigación tuvo que adoptar un diseño no experimental, mismo que a un nivel correlacional que a partir de los 8564 contribuyentes se extrajo una muestra de 192, a quienes se le encuestó para poder determinar el nivel de cultura tributaria con el que cuentan los contribuyentes del distrito de Paijan, ello permitió concluir que el 62% de los encuestados cuentan con un nivel de cultura tributaria baja, por otro lado el nivel de morosidad con el que se cuenta ha ido en constante incremento desde el año 2011 hasta el 2015 de un 45% a 65%, por ello se pudo concluir que existe una incidencia significativa de la morosidad con respecto al impuesto predial, ya que mientras se tenga un menor nivel de conocimientos o de cultura tributaria, mayor será el nivel de morosidad con respecto al pago del impuesto predial, por ende la relación es directa. De acuerdo a lo analizado la investigación ya que se cuenta con la variable de cultura tributaria con direccionamiento de las municipalidades, misma que permitirá responder a los objetivos abordados.

### **En el Contexto Local**

Lovato (2011), en su tesis “Deficiencias de la gestión administrativa en la dirección de administración tributaria y su incidencia en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, en el año 2010”, realizada para la universidad Señor de Sipán, en el distrito de Pimentel. Presentó como finalidad analizar las deficiencias de la gestión administrativa, y determinar la incidencia de la misma, en la recaudación o recaudo tributario en la municipalidad de José Leonardo Ortiz. Para

que esto sea posible, la investigación adoptó un diseño no experimental, descriptivo correlacional, que mediante un cuestionario aplicado a una población de 20 trabajadores, permitiendo concluir que la dirección de administración tributaria no cuenta con personal capacitado, además los sistema de información con los que cuenta la municipalidad no sirve para optimizar los procesos por lo que no se cumple con la normatividad existente, finalmente se pudo determinar que las deficiencias de la gestión administrativa en la dirección de administración tributaria incide de manera negativa en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. Por lo analizado se pudo determinar que la investigación cuenta con un similar escenario con la diferencia que este direccionó a la gestión administrativa hacia un área específica, sin embargo las variables tomadas son referenciales.

Saucedo (2014), en la investigación que llevó por título “Gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo de la recaudación tributaria de la municipalidad de José Leonardo Ortiz de Chiclayo”, la cual fue realizada a nivel pregrado para la universidad privada, Señor de Sipán, en la ciudad de Chiclayo, misma que fue realizada con la finalidad de poder identificar la incidencia que presenta la gestión administrativa que presentó el área de rentas con respecto a la recaudación tributaria que realiza la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. La investigación se enmarcó en un diseño no experimental, descriptivo, correlacional que mediante el uso de la encuesta dirigida a 322 contribuyentes, lo que permitió concluir que existe una evidencia suficiente para determinar la relación entre la gestión administrativa y el desarrollo de la recaudación tributaria de la municipalidad de José Leonardo Ortiz. Por otro lado con respecto a la gestión administrativa existen aspectos que deben ser mejorados tales como la orientación de los usuarios y la comunicación con los contribuyentes, otro factor es la falta de tecnologías que puedan facilitar la gestión de cobranza. La investigación es referencial tanto por el contexto así como por la parte metodológica abordada en la investigación misma, que permitirá desarrollar los objetivos planteados.

Córdova y Nuñez (2015), cuya investigación llevó por título “La gestión administrativa y su influencia en la recaudación tributaria del área de rentas en la municipalidad distrital de Santa Rosa, Lambayeque en el año 2015”. Tesis realizada a nivel de pregrado, realizada para la universidad privada Señor de Sipán, en la ciudad de Chiclayo. Se planteó como objetivo determinar la influencia existente entre la gestión



administrativa con respecto al recaudo o recaudación tributaria de la municipalidad de Santa Rosa, durante el año 2015. para que esto sea posible fue necesario que la investigación sea ajustada a un diseño no experimental y a un nivel de investigación cuantitativa como es el caso de la correlacional, misma que haciendo uso de técnicas estadísticas a partir de encuestas que fueron dirigidas a 22 trabajadores de dicha institución, se pudo obtener datos los cuales se evaluaron mediante la correlación de Pearson, por otro lado el instrumento tuvo un análisis de fiabilidad mediante Alfa de Cronbach, el cual tuvo como resultado un valor de 0.863. siendo este elevado, mediante todo lo señalado se pudo concluir que mediante la prueba realizada la gestión administrativa influye de manera significativa en el nivel 0, 01 siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.785 determinando como aceptable. La investigación presenta un referente adecuado en cuanto a la investigación abordada ya que cuenta con una metodología similar, además contribuye con el análisis de los resultados, mismos que permiten abordar discusiones.

Sánchez y Sánchez (2010), en la investigación que llevó por título “Incidencia de la recaudación tributaria en la gestión administrativa- contable de la municipalidad provincial de Ferreñafe 2010”, tesis realizada a un nivel de pregrado, para la universidad privada Señor de Sipán, de la ciudad de Chiclayo; presentó por objetivo de investigación determinar la incidencia que existe entre el comportamiento de las variables recaudación tributaria en la gestión administrativa –contable, en el municipio o municipalidad provincial de Ferreñafe en el año 2010. Es por ello que mediante un diseño no experimental y a un nivel correlacional haciendo uso de pruebas de correlación a partir del comportamiento de las variables, a partir de información obtenida bajo la técnica de la encuesta realizada a los trabajadores de la municipalidad se pudo llegar a concluir que la gestión administrativa se encuentra realizándose de manera irregular con diversos problemas, así mismos el índice de morosidad que presenta la municipalidad es elevado ya que la labor realizada no se ejecuta de manera adecuada, por otro lado el problema de la gestión administrativa se basa en la poca disponibilidad de recursos con el que cuentan, los cuales dificultan el desarrollo de la institución. La investigación es referencial en cuanto a la segunda variable, por lo que aporta un refuerzo al marco teórico direccionado hacia las municipalidades.

Estrada y Santisteban (2012), en su investigación “Implementación de un control interno para optimizar la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, 2011”. (Tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. Tuvo como objetivo principal implementar un sistema de control interno para optimizar la gestión administrativa en la municipalidad distrital Manuel Antonio Mesones Muro en el año de estudio que es este caso fue el 2011, por ende fue necesario adecuar la investigación a un diseño de investigación no experimental y a un nivel descriptivo- explicativo, mismo que permitió realizar la tentativa de propuesta, por ende fue necesario hacer uso de técnicas de recolección primaria como es el caso de la encuesta y entrevista los cuales fueron concretadas tras la aplicación a los trabajadores del área de recaudación se pudo concluir que entre las principales deficiencias se deben a que la municipalidad carece de una oficina de control institucional, por lo que es notoria la ausencia de instrumentos de gestión municipal, esta es de suma importancia ya que las funciones deben ser asumidas por OCI, lo que hace que recaigan en la oficina de administración. Por otro lado se pudo determinar que la gestión administrativa se encuentra valorada como inadecuada. La investigación es referencial en cuanto al abordaje de la variable gestión administrativa de los municipios mismo que presenta el enfoque abordado por la tesis.

Sánchez (2014), en su tesis titulada “Propuesta de un sistema de recaudación tributaria para optimizar la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Condorcanqui, 2013”. (Tesis Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. Tuvo como objetivo principal proponer un sistema de recaudación tributaria, con la finalidad de poder optimizar la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Condorcanqui. Es por ello que la investigación tuvo como diseño de investigación descriptivo propositivo, que mediante cuestionarios dirigidos a la jefatura administrativa a los clientes siendo un total de 276 personas pertenecientes a la muestra permitió concluir que la gestión administrativa no se encuentra realizando óptimamente por lo que fue necesario plantear estrategias que guardan relación con el control de actividades de recaudación y promoción municipalidad con la finalidad de poder mejorar el vínculo entre contribuyente y municipalidad. La investigación es referencial en cuanto al contexto ya que aborda una temática similar sin embargo no comparte el diseño ya que esta no realiza ninguna correlación estadística.

Carrillo (2017), en su estudio “La cultura tributaria y su influencia en la evasión de impuestos de los comerciantes del sector calzado del Mercado Modelo Chiclayo – 2017”(Tesis Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. El presente estudio se enfocó en evaluar la injerencia de la cultura tributaria en la elusión del pago de tributos de los comerciantes pertenecientes al rubro de calzados del Mercado Modelo, por ello, su metodología se enmarca en un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional que procedió a aplicar un cuestionario destinado a 54 comerciantes del mercado, indicando la necesidad de implementar capacitaciones apropiadas a los contribuyentes que permita conocer sus deberes como derechos tributarios, incorporando controles efectivos orientados a inspeccionar la operatividad de los negocios en relación con sus compromisos tributarios. El estudio citado, expone los motivos que inducen a los contribuyentes a evadir los impuestos tributarios, destacando el escaso fomento de la cultura tributaria por medio de programas formativos que incentiven a los comerciantes a cancelar de forma voluntaria los compromisos tributarios incurridos por la ejecución de emprendimientos, como por el interés de la entidad encargado por promover los beneficios que acarrea el cumplimiento oportuno de las obligaciones en la crecimiento empresarial.

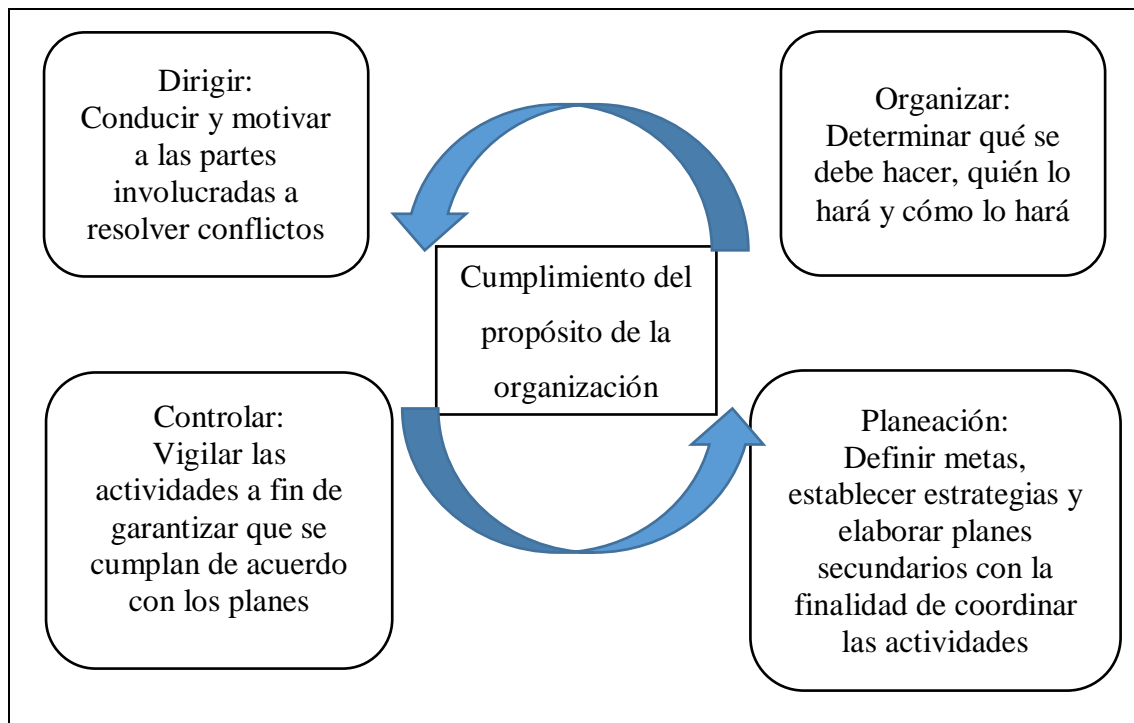
### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Gestión administrativa**

La gestión administrativa no es más que un proceso el cual permite que se realicen labores, acciones o actividades de la manera más efectiva y eficiente posible, mediante este proceso se hace uso de otras personas con la finalidad de poder cumplir con los objetivos y funciones trazadas, una buena gestión administrativa implica el logro de las metas, el cumplimiento de la forma más eficiente, por medio de las actividades con la que esta pueda contar (koontz, Weihrich y Cannice , 2012).

Mediante el uso de la administración se puede tomar decisiones concernientes al empleo de trazo de metas u objetivos, con el único fin de poder optimizar un adecuado uso de recursos con los que una institución pueda llegar a contar. El proceso administrativo como tal cumple con actividades y decisiones que se relacionan con el cumplimiento de las metas para el adecuado uso de los recursos con el que se cuenta. El

proceso administrativo se encuentra basado en tipos de decisiones, los cuales son denominados como procesos o funciones, entre los cuales se encuentra la planeación, el liderazgo, la organización, la dirección y el control del mismo (koontz, Weihrich y Cannice , 2012).



**Figura 1:** Proceso administrativo

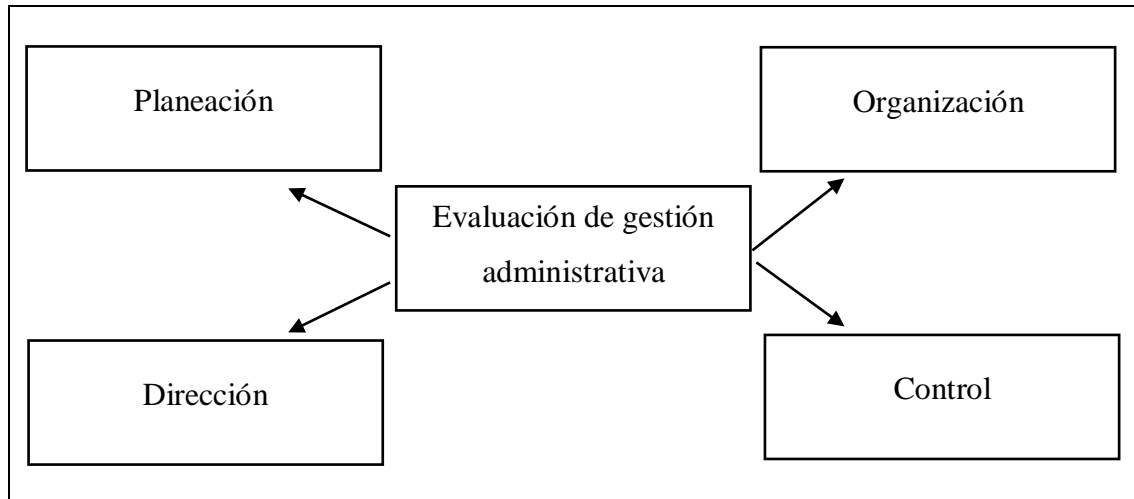
La administración es dependiente de la competitividad del personal, así como la interdependencia y el manejo de tecnologías de la información, ello enfocado hacia el usuario del servicio, teniendo en cuenta el medio ambiente. (Robbins, 2013)

Mediante la administración se diseñó y se mantuvo un determinado ambiente dentro del cual un conjunto de individuos con la finalidad de alcanzar las metas específicas de una forma efectiva. Las funciones de administración por lo general son 5, planificación, organización, integración del personal, dirección y control. (koontz, Weihrich y Cannice , 2012).

#### **Evaluación de la gestión administrativa:**

De acuerdo a la información extraída a partir de las teorías propuestas por koontz, Weihrich y Cannice (2012), se pudo plantear elementos los cuales se han

tornado necesarios para poder realizar una evaluación clara, dicha información es adaptable según los requerimientos de la investigación, es por ello que como elementos fundamentales se cuenta con la planeación organización, dirección y control.



**Figura 2.** Elementos para evaluar la gestión administrativa

**Planeación:**

koontz, Weihrich y Cannice (2012), Mediante el proceso se seleccionan las misiones y objetivos, además se toman en cuenta las fundamentales para el cumplimiento de los objetivos, es necesario tomar decisiones eligiendo una entre una serie de opciones. Estas cumplen con los siguientes indicadores:

*Las misiones:* Constituyen las funciones básicas que permiten la delimitación de la institución y por ende genera características diferenciadoras institucionales entre las organizaciones. Las misiones que se establezcan deben estar acorde con las actividades de las instituciones.

*Los objetivos:* Este indicador refleja la meta hacia dónde pretende llegar la institución.

*Las políticas:* Son las declaraciones, afirmaciones e interpretaciones que son efectuadas por la institución, las cuales orientan a las reflexiones sobre la toma de las decisiones, por otro lado toda política determina la forma en la que deben realizar sus actividades de los trabajadores.

**Organización:**

koontz, Weihrich y Cannice (2012), es aquella estructura mediante la cual se diseña los puestos y las funciones de cada uno de los puestos de la institución, este cuenta con los siguientes indicadores de medición:

*Organización formal:* en este se toma en cuenta la organización que tiene en cuenta el gerente en cuanto a la estructura de la institución de manera que esta debe aportar un ambiente de desempeño individual (en el presente y futuro), de manera que contribuya a la efectividad de las metas grupales.

*Organización Informal:* en este punto se toma en cuenta los individuos que no aparecen en el organigrama, los cuales también cumplen funciones complementarias en una institución.

**Dirección:**

koontz, Weihrich y Cannice (2012), es el proceso por medio del cual se influye en las personas con la finalidad de que contribuyan a las metas institucionales, en este componente se toma los siguientes indicadores:

*Motivación:* la motivación es un factor de suma importancia ya que permite determinar un adecuado clima y ambiente saludable en el trabajo, es por ello que la persona que se encuentra a cargo de un grupo de colaboradores debe realizar acciones o estrategias con la finalidad de mantener a dichos colaboradores motivados.

*Comunicación:* La comunicación permite determinar la capacidad para poder transmitir un determinado mensaje a un receptor, sin embargo no sólo consiste en la transmisión de información entre emisor y receptor o viceversa, sino que también se considera la calidad del mensaje de tal manera que sea fácil de comprender.

**Control:**

koontz, Weihrich y Cannice (2012), es la parte de evaluación y corrección de las fallas de desempeño localizadas con el fin de que la empresa se encamine adecuadamente hacia el cumplimiento de sus objetivos, este depende de los objetivos y planes con el que cuenta una institución ya que no podrá evaluarse a una institución si no se cuenta con objetivos y planes que direccionen las evaluaciones y el control en dicha institución. Este cuenta con los siguientes indicadores:

*Evaluación de desempeño:*

Es la acción que realiza una determinada persona denominado supervisor, con la finalidad de poder determinar la calidad del desempeño que realizan los colaboradores de una determinada institución.

*Correcciones:*

Proceso mediante el cual las personas modifican los planes en función a las circunstancias que puedan contribuir al cumplimiento de los objetivos o de las metas trazadas.

### **Cultura tributaria**

La cultura tributaria es entendida como la conciencia o la obligación que presenta un individuo en cuanto al cumplimiento de las obligaciones de tipo tributarias. La cultura tributaria es aprendida ya que esta es inculcada, de manera que se relaciona con la convivencia cotidiana de la persona, esta se encuentra vinculada con los valores, puesto que su cumplimiento se encuentra dado por la parte legal y normativa. (Amasifuen, 2015)

La cultura tributaria se considera como un fenómeno social, por medio del cual se justifica la existencia de un sistema tributario en el que participan las personas bajo la modalidad del cumplimiento de los impuestos. (Solórzano, 2011)

Solórzano (2011), afirmó que “La Cultura tributaria es el grado o nivel de conocimientos, que presenta un determinado lugar en relación a las obligaciones tributaria o impuestos, también se ha llegado a considerar como la agrupación de percepciones, criterios, actitudes y hábitos que una determinada sociedad puede poseer en relación a la tributación” (p. 7).

Es considerado como el reflejo que presenta una sociedad a partir de su cultura, agrupando valores, costumbres, ideas, normas y actitudes que presentan las personas pertenecientes a una determinada localidad en relación al cumplimiento de la cancelación de los impuestos. (Estévez, 2012).

Es la consideración que con el que cuenta una persona sobre el pago de los impuestos, en relación con lo inculcado o aprendido. (Amasifuen, 2015)

Bravo (2012), afirmó que la cultura tributaria, llamada también como conciencia tributaria, “es aquella disposición a pagar que presenta un individuo o ciudadano con

respecto a la imposición de un impuesto, este responde a costumbres y valores que dicha persona ha llegado a desarrollar durante el transcurso de su vida”.

Robles (2002), citado por (Timaná y Pazo , 2014), menciona que los aspectos considerados matriciales en donde se debe incidir para la creación de la cultura tributaria son los siguientes:

Pacto social: ya que la sociedad está llamada hacer un pacto con , el gobierno o estado además de partidos, los respectivos poderes gubernamentales y los sistemas tributarios existentes, evitando actuar independientemente ya que si llegar a suceder ello, darán paso a un desarrollo bajo un panorama de ausencia de legitimidad.

La sociedad como proyecto: ya que la sociedad debe tener la necesidad de realizar pactos que permitan direccionar el cumplimiento de objetivos que han sido planteados.

La dinámica: se determina a partir de la percepción de la sociedad como un conglomerado institucional el cual se encuentra en una constante evolución y desarrollo, la cual se encuentra influenciada por redes de información, además de la gestión de directivos y la globalización de las economías.

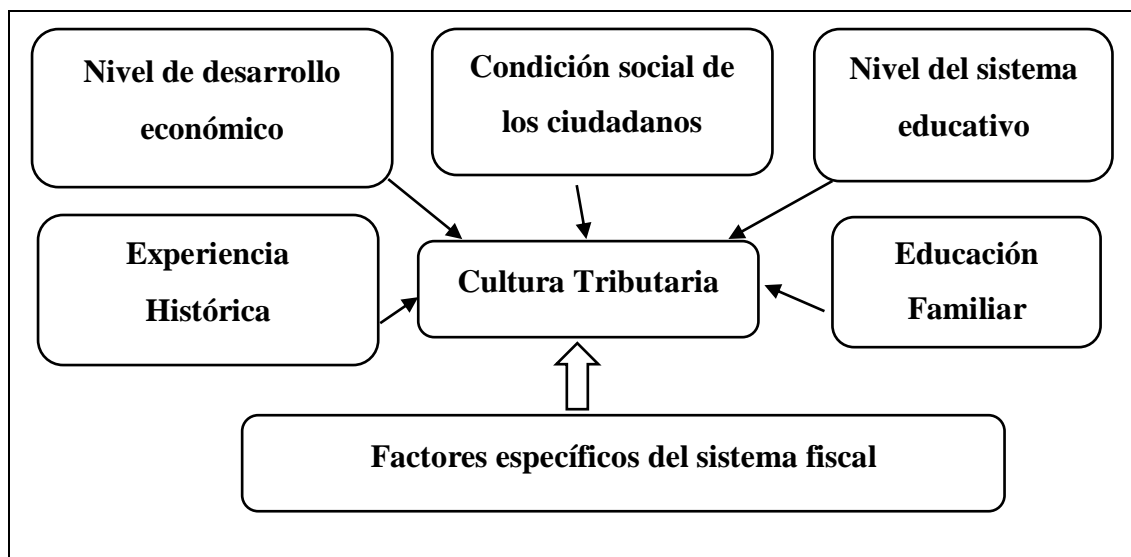
La información y el conocimiento: el punto de partida para una revolución fiscal se encuentra iniciada en la multiplicación de información y el conocimiento, y en mayor grado cuando la ciudadanía exige una mayor cantidad de información.

Participación ciudadana: Porque la ciudadanía debe participar en el diseño, concepción, planeación y conducción de la sociedad tomada como un proyecto.

### **Factores de la cultura tributaria:**

Según Maksvytienė y Sinkūnienė (2012) citado por Timaná y Pazo (2014), entre los principales factores que influyen en la cultura tributaria se tiene lo siguiente:





**Figura 3:** Factores que influyen en la cultura Tributaria

Además de ello Timaná y Pazo (2014), consideran que “la ausencia de cultura tributaria también presenta otros factores ya que una percepción del bajo gasto público hace que las personas de alguna manera se nieguen a cancelar sus obligaciones, por la mala gestión que realiza el estado”.

### **Tipologías mentales en relación a la cultura tributaria:**

Según Rodríguez, (2011), existe una tipología mental de los contribuyentes los cuales se muestran a continuación:

**Responsable:** esta tipología corresponde a un tipo de contribuyente no muy frecuente aunque por las diversas normas que aparecen su número se encuentra en constante incremento. La ideología de este tipo de contribuyente es la de pagar los impuestos con la finalidad que este dinero pueda ser destinado a mejoras con respecto de infraestructura, justicia entre otros, pues para este tipo de contribuyente todo sacrificio presenta beneficios.

**Resignado:** este tipo de ideología la presenta el ciudadano corriente, ya que si existe una imposición por parte del estado estos tienden a acceder, sin embargo si no se puede pagar los impuestos para él es mucho mejor, este tipo de contribuyente reconoce que cumple poco con sus obligaciones, por lo que desean pagar como en un país subdesarrollado para vivir en un país desarrollado.

**Eludidor:** este tipo de ciudadano se niega los hechos imponiendo sus intereses, que para poder respaldar su actitud emplea una serie de argumentos fuera de contexto.

Evasor: Incluso cuando nadie se considere evasor, es el más mencionado, este tipo de ciudadano por lo general busca la manera de no pagar sus obligaciones, esto aparece por la ausencia de valores imponiéndose el cinismo, pesimismo, la vividez y la complacencia.

A modo general según Bravo (2012), la cultura tributaria puede ser evaluada bajo dimensiones fundamentales siendo los siguientes:

### **Procesos y normas sociales internalizadas:**

Bravo (2012), Es constituida por el conjunto de creencias que pueden presentar los individuos, ciudadanos o contribuyentes, ello responde a la manera correcta de comportamiento que deben presentar, asimismo estas pueden ser inducidas o influenciadas a partir de sanciones sociales informales que pueden acarrear costos de tipo moral. Por otro lado la justicia procedimental afecta positivamente la cultura tributaria ya que este es un conjunto de normas y procesos que se desarrollan con la finalidad de poder garantizar que los diferentes procesos en la toma de decisiones puedan ser justos y razonables, además el contribuyente o individuo lo puede percibir bajo la experiencia con la que cuente o la de los demás. Entre los principales indicadores se tienen los siguientes:

#### **Justicia Procedimental:**

Bravo (2012), Este indicador refiere a la percepción que presenta el ciudadano con respecto a la justicia en el desarrollo de las normas o leyes, así como de los procedimientos que puedan intervenir en la toma de decisiones de la respectiva entidad pública, la cual se encarga de administrar y crear políticas tributarias. Entre los elementos de la justicia procedimental se tiene a la participación en los procesos de establecimientos de políticas tributarias, el ser oído por la autoridad, políticas neutrales y el no beneficiar segmentos en particular.

#### **Justicia distributiva**

Este factor hace referencia a la percepción que posee el contribuyente frente al intercambio recíproco y favorable hacia él, en pocas palabras si el contribuyente percibe que tiene más este pagará más, lo que representa un punto motivador hacia el contribuyente.

### Reciprocidad

Es la cooperación que brinda un individuo, con la condición de poder tener algo a cambio de lo brindado, es por ello que un individuo contribuirá siempre y cuando este sienta que dentro del entorno él se sienta parte del estado.

### Factores políticos

Este factor hace alusión a las precepciones de los contribuyentes frente al grado de democracia existente, además de las capacidades con el que cuenta el estado con respecto al cumplimiento de los derechos de todo ciudadano. Es por ello que un ciudadano cancelará sus impuestos si es que percibe al factor político como adecuado.

### **Visión del entorno:**

Según Bravo (2012), mencionó que esta dimensión se encuentra vinculada con la cultura política de los ciudadanos, esta es generada por la práctica social de cada uno de sus derechos sociales. Entre sus principales indicadores se tiene a los siguientes:

#### Rol del estado:

Capacidad de un individuo para poder distinguir entre lo incorrecto o lo correcto, ello frente a quedarse con los pagos de los impuestos o el de primar intereses personales a los de su comunidad en relación a la formación que tuvo.

#### Ciudadanía:

Este factor hace referencia al pensamiento que tiene el individuo con respecto a los beneficios de sí misma o de su comunidad, es por ello que toda persona que presenta una actitud individualista por lo general se limitan a pagar impuestos, mientras las personas que cuentan con una forma de pensar más comunitaria se encuentran dispuestos a contribuir con el estado.

#### Integración social

En este factor se considera el compromiso que presenta el ciudadano por asuntos políticos, en donde puedan sentir que se les es otorgado espacios con el fin de poder

llegar a generar intervenciones en la toma de decisiones, teniendo la confianza en que los procesos políticos pueden llegar a ser transparentes y adecuados.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿En qué grado se relaciona la gestión administrativa y la cultura tributaria en la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2018?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

La investigación se encuentra justificada en lo siguiente:

##### **15.1. Perspectiva Teórico**

Teórica: la investigación se encuentra justificada en teorías actuales y válidas las cuales han sido citadas de manera correcta, mismas que permitieron direccionar correctamente la investigación y en base a lo determinado se pudo generar instrumentos coherentes y fundamentados.

##### **1.5.2. Perspectiva Metodológica**

Metodológica: la investigación se justifica en la metodología de la investigación abordado por Fernández, Hernández y Baptista, (2014), además cuenta con el respaldo de los lineamientos de la casa superior de estudios.

##### **1.5.3. Perspectiva Práctica**

Práctica: la investigación provee de instrumentos previamente fiabilizados, mismos que permiten la evaluación de variables de estudio, además brinda material que será necesario para futuras investigaciones y discusiones.

Por conveniencia: la presente investigación es conveniente ya que aborda una problemática real y latente en la municipalidad provincial de Chiclayo, en dónde se pretende brindar una solución en cuanto al problema de la cultura tributaria y de la gestión administrativa que presenta la municipalidad provincial.

#### **1.6. Hipótesis**

Entre la gestión administrativa y la cultura tributaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2018 existe un grado de correlación significativa.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria en la municipalidad provincial de Chiclayo, 2018

### **1.7.2 Objetivos específicos**

Diagnosticar la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Chiclayo, 2018

Analizar la cultura tributaria de los contribuyentes de la provincia de Chiclayo, 2018.

Describir la relación que existen entre la gestión administrativa y la cultura tributaria.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

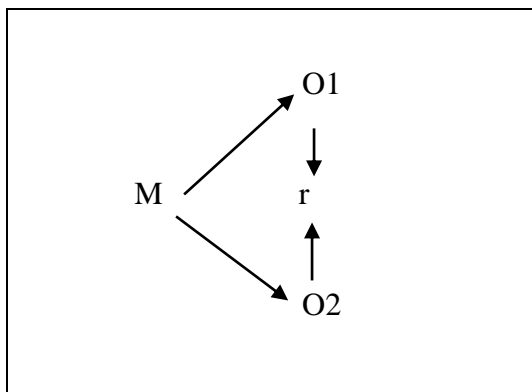
### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

Según lo abordado por Hernández Fernández y Baptista (2014), el tipo de investigación es descriptiva ya que a partir de los datos recopilados por los instrumentos se podrá describir las condiciones de ambas variables de estudio (Gestión administrativa y cultura tributaria), las cuales se encuentran en el contexto de la municipalidad provincial de Chiclayo. Por otro lado por el objetivo de determinar la relación entre las variables de estudio la investigación se torna correlacional.

#### 2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación presentada es no experimental ya que según (Hernández,; Fernández, y Baptista, 2014), mediante este diseño la problemática será abordada en el contexto en donde se realizan los hechos sin intervención directa a un cambio o manipulación de variables .



Donde:

M: Muestra conformada por los contribuyentes de la provincia de Chiclayo

O1: Gestión administrativa

O2: Cultura Tributaria

r: Relación entre las variables de estudio.

## 2.2. Población y muestra.

### 2.2.1. Población

La población de la investigación se encuentra conformada por 70 000 contribuyentes según información de la Municipalidad de Chiclayo.

### 2.2.2. Muestra

La muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico aleatorio para una población finita, esta fue realizada a un 95% de confiabilidad.

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

Dónde:

Z = 1.96, Valor de la distribución estándar.

E = 0.05, Máximo error permisible en la prueba.

p = 0.50, Probabilidad de éxito en la prueba.

q = 0.50, Probabilidad de fracaso en la prueba.

N = 70000

$$n = \frac{70\,000 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{69999 \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 382$$

## 2.3. Variables, Operacionalización

### 2.3.1. Variable independiente: Gestión administrativa

Se define como la manera en la que se emplean los escasos recursos de una organización con la finalidad de poder alcanzar objetivos deseados, este es realizado a través de 4 funciones siendo planeación, dirección, organización y el control, (Kaur, 2016).

### **2.3.2. Variable dependiente: Cultura Tributaria**

Se conoce como cultura tributaria al comportamiento del contribuyente frente al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, respetando la ley, así como el cumplimiento de todo ciudadano (Solórzano, 2016).



## Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
<b>Variable independiente</b> : Gestión administrativa	Se define como la manera en la que se emplean los escasos recursos de una organización con la finalidad de poder alcanzar objetivos deseados, este es realizado a través de 4 funciones siendo planeación, dirección, organización y el control, (Kaur, 2016)	Para obtener la información de las variables, se han dividido ambas variables por dimensiones, con el fin de subdividirlas con indicadores y realizar los instrumentos de forma que brinde la información precisa.	Planeación	-Misión -Objetivos -Políticas	Encuesta/ Cuestionario
			Organización	-Organización de áreas -Procedimientos de recaudación -Proceso de información - Nivel de atención	
			Dirección	-Nivel de dirección -Diferenciación de funciones -Información oportuna y precisa	
			Control	-Control y fiscalización -Desempeño	

				-Normas y procedimientos	
<b>Variable dependiente:</b> Cultura Tributaria	Se conoce como cultura tributaria al comportamiento del contribuyente frente al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, respetando la ley, así como el cumplimiento de todo ciudadano (Solórzano, 2016).		Conocimientos de tributación	-Conocimiento de tributos -Sanciones -Derechos y obligaciones -Beneficios	Encuesta/ Cuestionario
			Educación tributaria	-Programas de educación tributaria -Participación -Nivel de educación -Cumplimiento del pago	
			Conciencia tributaria	-Calidad de Vida -Responsabilidad -conciencia en el pago	

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos**

La técnica empleada en la investigación es la encuesta, la cual se encuentra determinada por un cuestionario que cuenta con una escala Likert, que mediante el estadístico de fiabilidad alfa de Cronbach se pudo determinar la fiabilidad de la investigación.

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.**

Ambos instrumentos se encuentran viabilizados mediante el estadístico de alfa de Cronbach siendo su siguiente resultado.

### **2.4.3. Confiabilidad**

**Tabla 1.**

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,823	32

*Fuente:* encuesta piloto

Este resultado se ha obtenido mediante una tabulación piloto la cual ha sido realizada a una muestra de 32 personas con similares características, lo que determinó un coeficiente de fiabilidad de 0.823, reflejando las encuestas como adecuadas y coherentes ya que la escala se encuentra determinada del 0 a la unidad, misma que es mayor a 0.5 siendo este valor mínimo de aceptación.

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

El autor realizará la aplicación de los instrumentos a los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, solicitando la disponibilidad de las personas para que así puedan responder las preguntas del cuestionario, luego se procederá a resguardar los instrumentos, para posteriormente analizar los resultados.

Como métodos de análisis de datos se cuenta con el programa Microsoft Excel 2013 mediante el cual se podrá tabular las encuestas, así mismo se contará con el programa estadístico SPSS mediante el cual se podrá determinar cuadro de frecuencias

y la correlación entre las variables de estudio siendo Gestión administrativa y cultura tributaria.

## **2.6. Aspectos éticos**

La presente investigación cuenta con el principio de neutralidad, ya que en ningún momento de la aplicación de los instrumentos se intervendrá para poder direccionar las respuestas hacia lo conveniente para el investigador, además se cuenta con la discreción ya que en ningún momento se revelará la identidad de los encuestados, por lo que será de carácter anónima. Además la investigación presenta el respeto por la propiedad intelectual ya que en todo momento esta investigación citó a cada párrafo abordado.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

**Fiabilidad:** La participación de los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, permitirá que los resultados de los instrumentos aplicados sean confiables pues la medida de estos será exacto con un grado máximo de confianza.

**Veracidad:** Según la información que se recopile de los instrumentos aplicados, se procederá a verificar todo su contenido con ayuda de especialistas, quienes corroborarán la veracidad con la que se realiza, constatando la problemática existente para así poder brindarle una solución.

**Objetividad – Neutralidad:** Los pensamientos del investigador en ningún momento han intervenido en los resultados de la investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y figuras

#### Objetivo 1. Diagnosticar la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Chiclayo, 2018

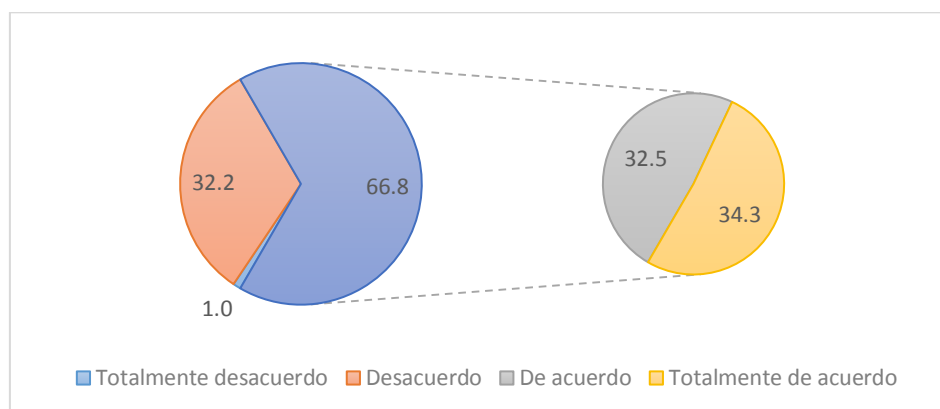
**Tabla 2.**

*¿Considera que el área de gestión tributaria cumple satisfactoriamente con la misión y visión establecidas por la municipalidad?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	4	1.0%	1.0%
Desacuerdo	123	32.2%	33.2%
De acuerdo	124	32.5%	65.7%
Totalmente de acuerdo	131	34.3%	100.0%
Total	382	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 4.** *Cumplimiento de misión y visión de la municipalidad.*

**Interpretación:** Con la finalidad de poder diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la municipalidad de Chiclayo, se preguntó a los contribuyentes acerca del cumplimiento de la misión y visión por parte del área de gestión tributaria y los cuales fueron establecidos por la municipalidad; se determinó que el 34.3% de los contribuyentes está en total acuerdo, el 32.5% está de acuerdo, mientras que el 32.2% está en desacuerdo y solo el 1% está en total desacuerdo. Los resultados acumulados muestran que el 66.8% de los contribuyentes está de acuerdo con la pregunta y el 33.2% no lo está.

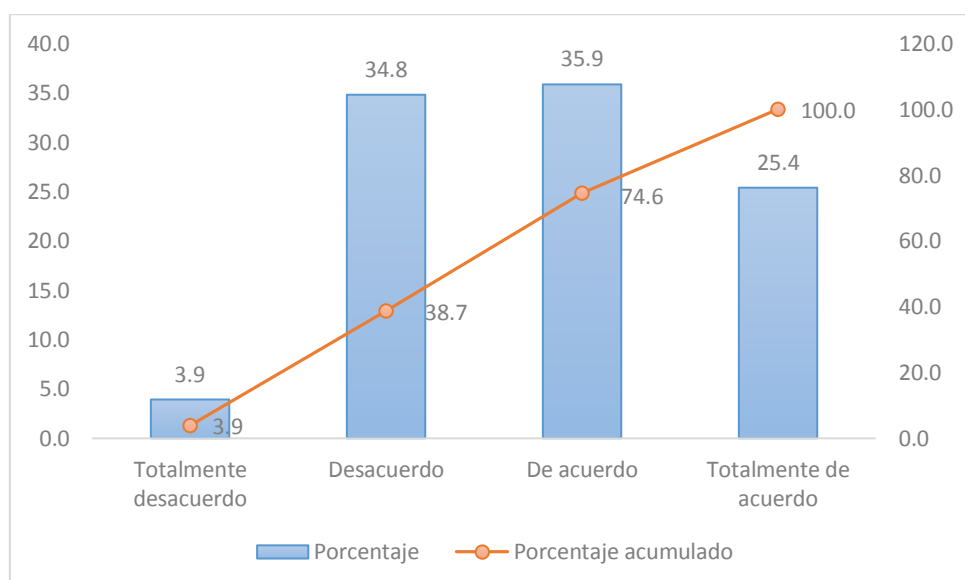
**Tabla 3.**

*¿El área de gestión tributaria de la municipalidad cumple a cabalidad con los objetivos propuestos en su plan de gobierno?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	15	3.9%	3.9%
Desacuerdo	133	34.8%	38.7%
De acuerdo	137	35.9%	74.6%
Totalmente de acuerdo	97	25.4%	100.0%
Total	382	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 5.** *Cumplimiento de objetivos por parte de la gestión tributaria.*

**Interpretación:** Con la finalidad de poder diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la municipalidad de Chiclayo, se preguntó a los contribuyentes acerca de su opinión sobre del cumplimiento de los objetivos por parte del área de gestión tributaria; se determinó que el 35.9% de los contribuyentes está de acuerdo, mientras que el 34.8% está en desacuerdo, por otro lado el 25.4% respondieron estar en total acuerdo y solo el 3.9% está en total desacuerdo. El total de contribuyentes a favor de estar de acuerdo es representado por un 61.3% del total de encuestados, mientras aquellos que respondieron negativamente es representado por el 38.7% del total de contribuyentes encuestados

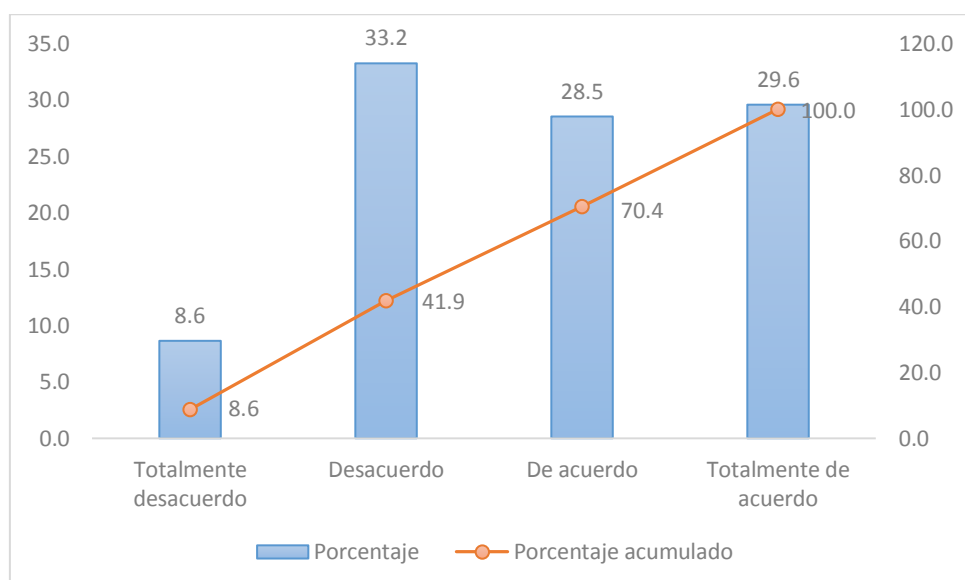
**Tabla 4.**

*¿El área de gestión tributaria de la municipalidad realiza una buena planificación de sus actividades?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	33	8.6%	8.6%
Desacuerdo	127	33.2%	41.9%
De acuerdo	109	28.5%	70.4%
Totalmente de acuerdo	113	29.6%	100.0%
Total	382	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 6.** *Planificación de actividades del área de gestión tributaria.*

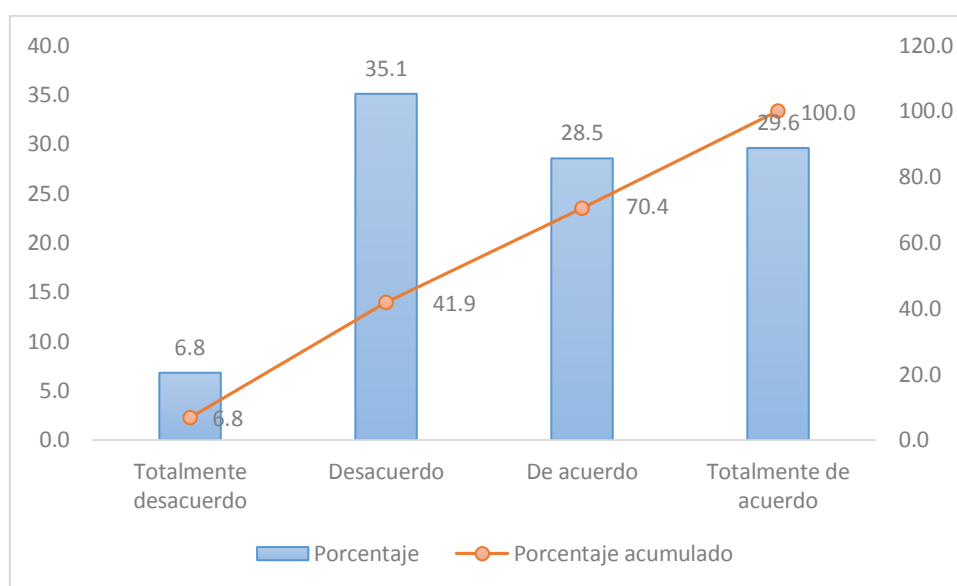
**Interpretación:** Con la finalidad de poder diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la municipalidad de Chiclayo, se preguntó a los contribuyentes acerca de la buena planificación de actividades por parte del área de gestión tributaria; se determinó que el 33.2% de los contribuyentes respondieron estar en desacuerdo, por otro lado el 29.6% respondieron estar en total acuerdo, seguido de un 28.5% quienes respondieron estar de acuerdo y un 8.6% respondieron estar en total desacuerdo con la pregunta planteada. Toda actividad bien planificada, genera buenos resultados en el cumplimiento de objetivos, pero en esta situación, la proporción de desacuerdo por parte de los contribuyentes es representado por el 41.9%.

**Tabla 5.***¿Está satisfecho con la gestión que realiza la Gerencia de administración tributaria?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	26	6.8%	6.8%
Desacuerdo	134	35.1%	41.9%
De acuerdo	109	28.5%	70.4%
Totalmente de acuerdo	113	29.6%	100.0%
Total	382	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.

**Figura 7.** Satisfacción de la gestión que realiza la Gerencia Tributaria.

**Interpretación:** Con la finalidad de poder diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la municipalidad de Chiclayo, se preguntó a los contribuyentes acerca de su opinión sobre su satisfacción por la gestión que realiza la Gerencia de Administración Tributaria; los resultados obtenidos muestran que el 35.1% de los contribuyentes encuestados respondieron estar en desacuerdo, mientras que un 29.6% respondieron estar en total acuerdo, seguido de un 28.5% quienes respondieron estar de acuerdo y finalmente solo el 6.8% respondieron estar en desacuerdo. En cuanto a satisfacción, el 58.1% de los contribuyentes lo están, por otro lado el 41.9% no está de acuerdo; esta situación puede ser causada por mala administración y falta de eficacia de los trabajadores en cuanto al cumplimiento de sus funciones.



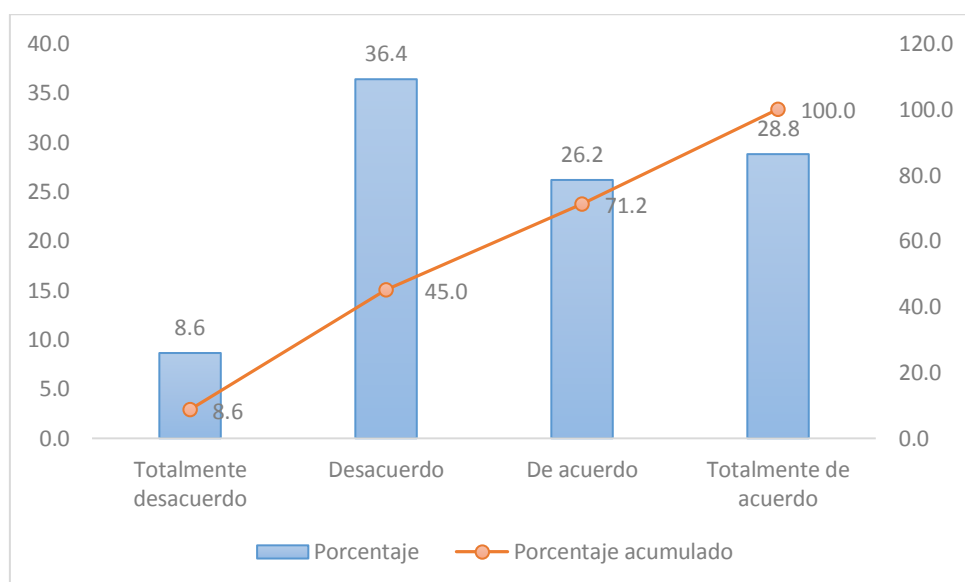
**Tabla 6.**

*¿Considera adecuada la organización de las diferentes áreas que tiene la municipalidad?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	33	8.6%	8.6%
Desacuerdo	139	36.4%	45.0%
De acuerdo	100	26.2%	71.2%
Totalmente de acuerdo	110	28.8%	100.0%
Total	382	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 8.** Organización de las áreas de la Municipalidad.

**Interpretación:** Con la finalidad de poder diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la municipalidad de Chiclayo, se preguntó a los contribuyentes acerca de la organización de las áreas que tiene la municipalidad; tras las opiniones brindadas por los contribuyentes, se determinó que el 36.4% de los encuestados respondieron estar en desacuerdo, por otro lado el 28.8% manifestaron estar en total acuerdo, seguido de un 26.2% quienes respondieron estar de acuerdo y solo el 8,6% está en total desacuerdo. Las respuestas brindadas por los encuestados, dan una clara realidad en cuanto a la organización interna en la municipalidad; puesto que la proporción total de desacuerdos está representado por un 45% en comparación con los que sí están de acuerdo con la buena organización de la municipalidad que es representado por el 55% del total de encuestados.

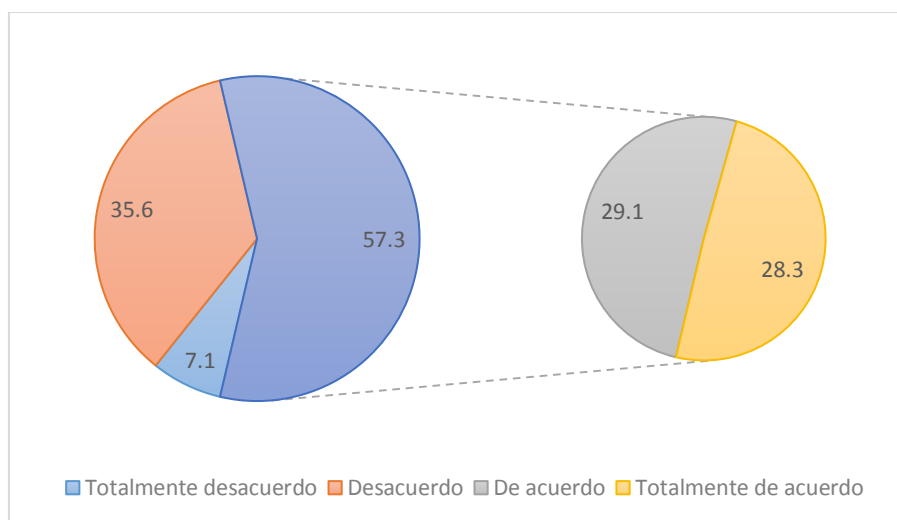
**Tabla 7.**

*¿El procedimiento de recaudación de tributos e impuestos en la municipalidad es eficiente?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	27	7.1%	7.1%
Desacuerdo	136	35.6%	42.7%
De acuerdo	111	29.1%	71.7%
Totalmente de acuerdo	108	28.3%	100.0%
Total	382	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 9.** Procedimientos de recaudación.

**Interpretación:** Con la finalidad de poder diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la municipalidad de Chiclayo, se preguntó a los contribuyentes acerca de que si son eficiente los procedimientos establecidos para la recaudación de tributos e impuestos por parte de la municipalidad; los resultados muestran que el 35.6% de los encuestados respondieron estar en desacuerdo, mientras que un 29.1% si lo está, seguido del 28.3% que respondió estar en total acuerdo y un 7.1% quienes respondieron estar en total desacuerdo. El total de encuestados que están de acuerdo de que el procedimiento de recaudación es eficiente es representado por el 57.3%, y los que no lo están es representado por el 42.7%; en cuestión de comparación entre ambas, se puede decir que la situación no es muy favorable, puesto que los que se muestran en desacuerdo son próximos a la mitad, y esto es un mal indicador que refleja la realidad de la municipalidad.

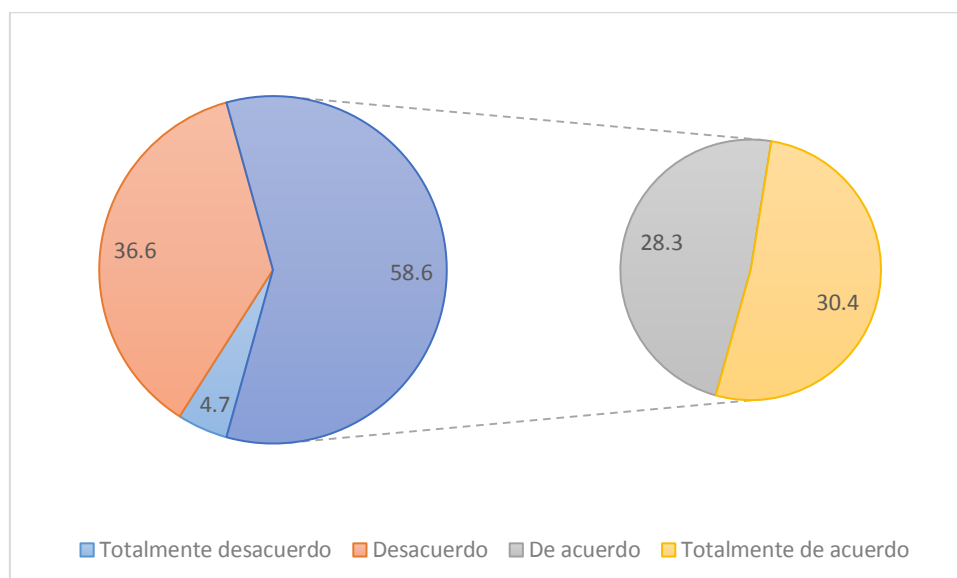
**Tabla 8.**

*¿La municipalidad le informa de los requisitos y pasos a seguir cuando usted realiza un trámite?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	18	4.7%	4.7%
Desacuerdo	140	36.6%	41.4%
De acuerdo	108	28.3%	69.6%
Totalmente de acuerdo	116	30.4%	100.0%
Total	382	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 10.** Requisitos para trámite tributario.

**Interpretación:** Con la finalidad de poder diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la municipalidad de Chiclayo, se preguntó a los contribuyentes acerca de que si la municipalidad le brinda la información necesaria para realizar determinado trámite; en lo cual se pudo determinar que el 36.6% de los contribuyentes respondieron estar en desacuerdo, mientras que un 30.4% respondió en total acuerdo, seguido de un 28.3% quienes respondieron estar de acuerdo y finalmente solo el 4.7% quienes respondieron estar en total desacuerdo. Es posible que esta situación no sea motivo de generalización, pero en este caso de representatividad se estima que un total del 58.6% de los contribuyentes encuestados están de acuerdo en cuanto a la buena orientación brindada por los colaboradores de la municipalidad, mientras que el 41.4% piensa lo contrario.

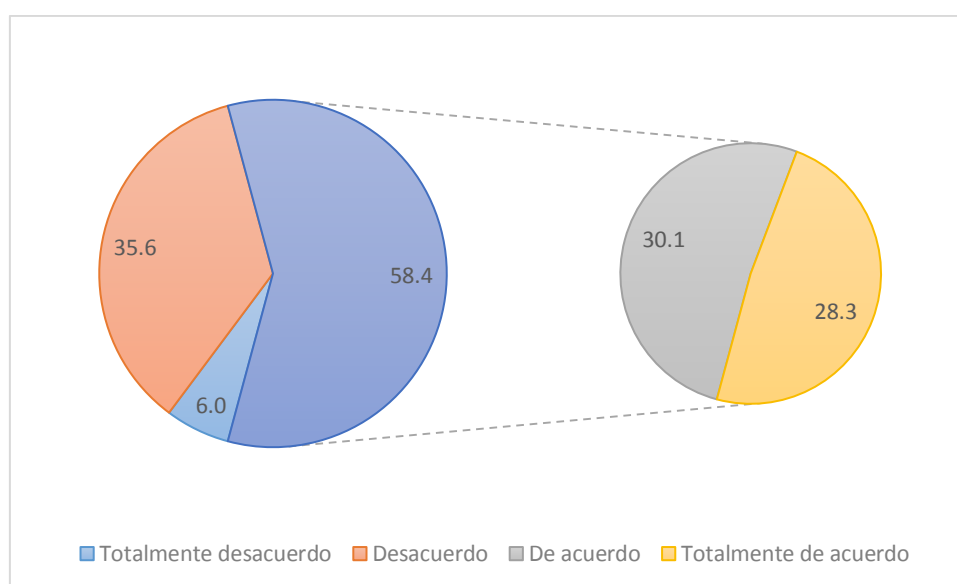
**Tabla 9.**

*¿La atención que le brinda los trabajadores del área de tributación es adecuada?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	23	6.0%	6.0%
Desacuerdo	136	35.6%	41.6%
De acuerdo	115	30.1%	71.7%
Totalmente de acuerdo	108	28.3%	100.0%
Total	382	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 11.** *Adecuada atención de los trabajadores del área de tributación.*

**Interpretación:** Con la finalidad de poder diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la municipalidad de Chiclayo, se preguntó a los contribuyentes acerca de la buena atención brindada por los trabajadores de la municipalidad; se determinó que el 35.6% de los encuestados respondieron estar en desacuerdo, por otro lado el 30.1% respondieron estar de acuerdo, seguido del 28.3% quienes respondieron estar en total acuerdo y un 6% en total desacuerdo. Se resalta que el 41.6% del total de encuestados respondieron estar en desacuerdo, este indicador es un tanto grande puesto que es próximo a la mitad de encuestados, lo cual demuestra que falta una buena organización interna, y capacitaciones en cuanto a la atención al contribuyente, el cual ayudaría a minimizar esta fracción de insatisfechos.

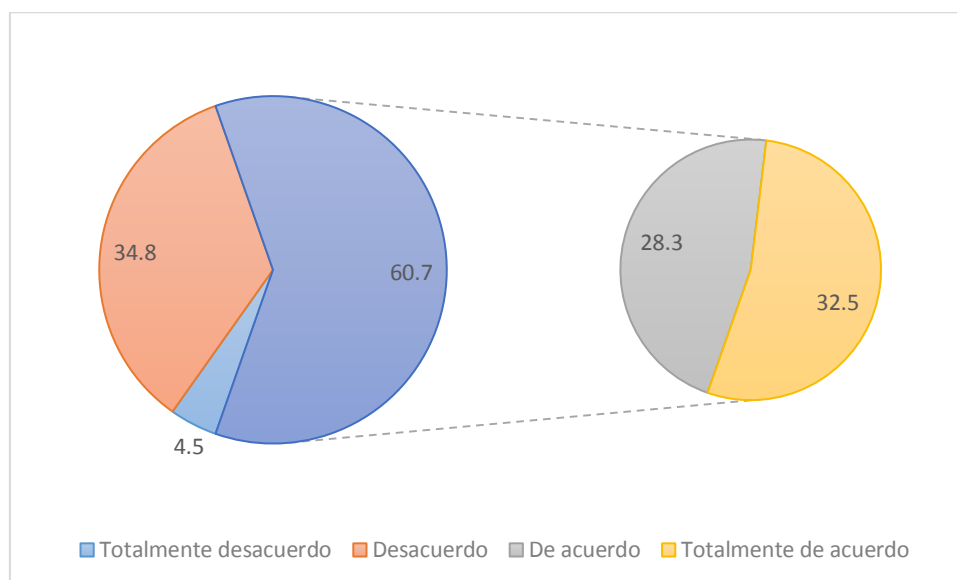
**Tabla 10.**

*¿La manera como el gerente realiza el procedimiento de recaudación de impuestos y tributos es eficiente?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	17	4.5%	4.5%
Desacuerdo	133	34.8%	39.3%
De acuerdo	108	28.3%	67.5%
Totalmente de acuerdo	124	32.5%	100.0%
Total	382	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 12.** Eficiencia en los procedimientos de recaudación.

**Interpretación:** Con la finalidad de poder diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la municipalidad de Chiclayo, se preguntó a los contribuyentes sobre cómo califican el procedimiento para la recaudación de tributos e impuestos establecido por el Gerente de recaudación; se determinó que un 34.8% de los contribuyentes encuestados respondieron que los procedimientos establecidos no son eficientes, por otro lado el 32.5% de los encuestados consideran que dichos procedimientos son eficientes, más otro 2.3% quienes respondieron estar de acuerdo y solo un 4.5% del total respondieron en total desacuerdo. En cuestiones de procedimiento de recaudación, la mayor proporción de contribuyentes (60.7%) considera que los procedimientos para su ejecución son eficaces. Este evento puede ser resultado de una buena organización de las áreas pertinentes para la ejecución del cobro de tributos.

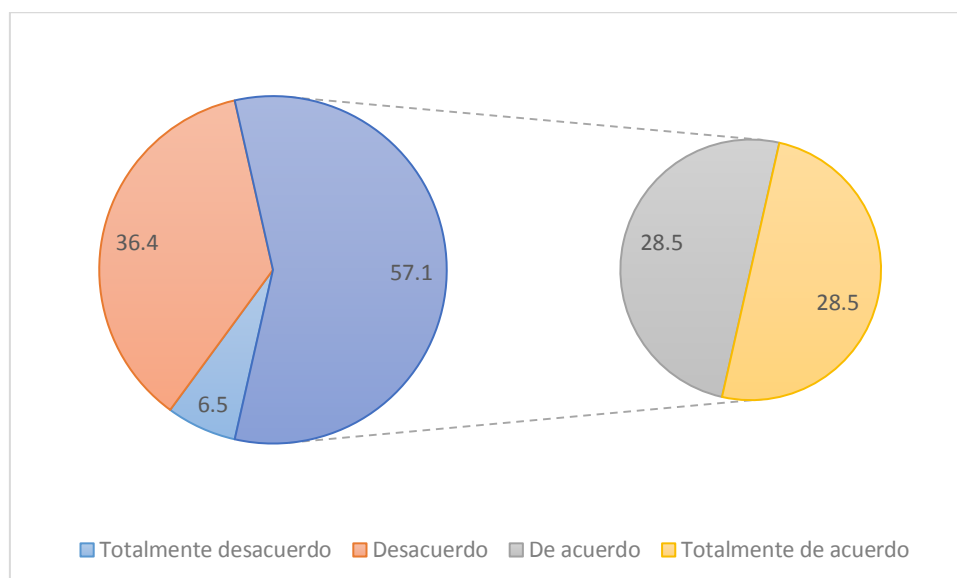
**Tabla 11.**

*¿Las funciones que realizan los diferentes trabajadores del área de tributación están bien establecidas?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	25	6.5%	6.5%
Desacuerdo	139	36.4%	42.9%
De acuerdo	109	28.5%	71.5%
Totalmente de acuerdo	109	28.5%	100.0%
Total	382	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 13.** *Funciones establecidas a los trabajadores de tributación.*

**Interpretación:** Con la finalidad de poder diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la municipalidad de Chiclayo, se preguntó a los contribuyentes sobre si las funciones de los distintos trabajadores del área de tributación están bien establecidas; los resultados muestran que el 36.4% de los contribuyentes respondieron estar en desacuerdo con respecto al desempeño de las funciones de los trabajadores, por otro lado un 28.5% respondió estar en total acuerdo, otro 28.5% está de acuerdo y el 6.5% respondió estar en total desacuerdo. Esto sería el resultado de la mala gestión administrativa y en consecuencia, genera una insatisfacción a los contribuyentes que acuden al área; la proporción total de contribuyentes en desacuerdo es representado por el 42.9% en comparación de los que sí están de acuerdo sobre el buen desempeño representado por el 57.1%.

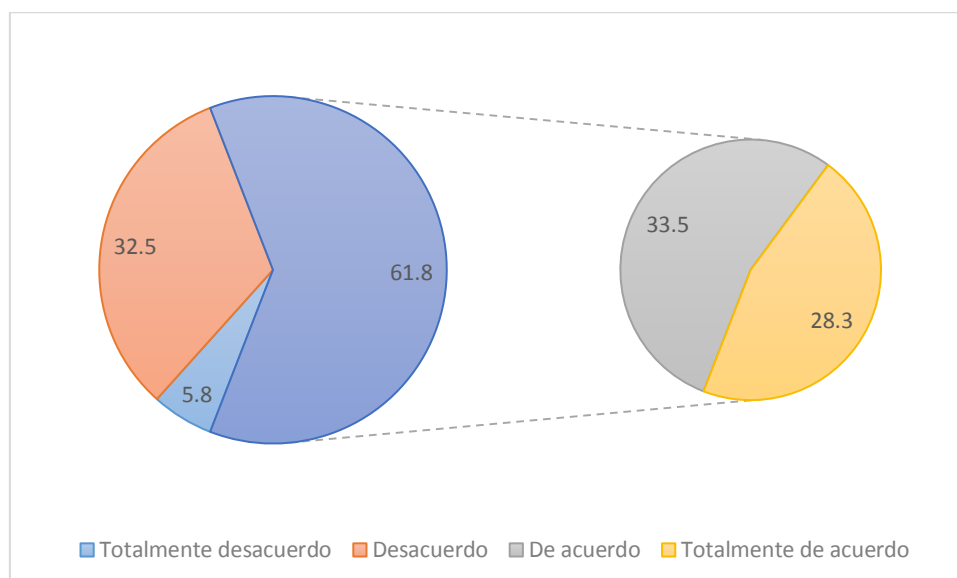
**Tabla 12.**

*¿La información que necesita para realizar el pago de sus tributos e impuestos es oportuna y precisa?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	22	5.8%	5.8%
Desacuerdo	124	32.5%	38.2%
De acuerdo	128	33.5%	71.7%
Totalmente de acuerdo	108	28.3%	100.0%
Total	382	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 14.** Información oportuna y precisa.

**Interpretación:** Con la finalidad de poder diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la municipalidad de Chiclayo, se preguntó a los contribuyentes si la información que solicita al área de tributos es oportuna y precisa; las respuestas brindadas muestran que el 33.5% de los contribuyentes respondieron estar de acuerdo con la pregunta, por otro lado un 32.5% respondió estar en desacuerdo, seguido por un 28.3% quienes opinaron estar en total acuerdo y solo el 5.8% quienes opinaron estar en total desacuerdo. El 38.2% de los encuestados muestran una respuesta negativa en cuanto a la atención que solicitan, dado que la parte administrativa tarda en brindar la orientación necesaria o por incidentes en las cuales brindan una información incompleta o errónea. Por otro lado 61.8% de los contribuyentes, se muestran conformes con la atención.

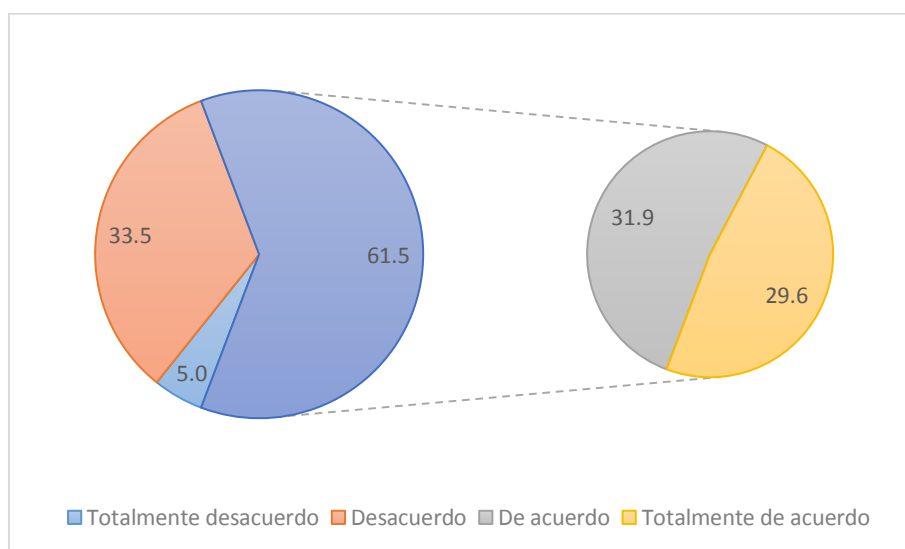
**Tabla 13.**

*¿El proceso de control y fiscalización de la municipalidad es eficiente?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	19	5.0%	5.0%
Desacuerdo	128	33.5%	38.5%
De acuerdo	122	31.9%	70.4%
Totalmente de acuerdo	113	29.6%	100.0%
Total	382	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 15.** Control y fiscalización.

**Interpretación:** Con la finalidad de poder diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la municipalidad de Chiclayo, se preguntó a los contribuyentes acerca de que si el control y fiscalización que realiza la municipalidad es eficiente; en base a las respuestas obtenidas se determinó que el 33.5% de los encuestados respondieron estar en desacuerdo con el enunciado propuesto, por otro lado el 31.9% contestó estar de acuerdo, además un 29.6% está en total acuerdo y solo un 5% está en total desacuerdo con la eficiencia del proceso de control y fiscalización de la municipalidad. Los resultados muestran la conformidad de los contribuyentes (61.5%) en cuanto a la supervisión que realiza la municipalidad para constatar de que el proceso de tributación sea más afectable, solo una proporción de encuestados rechazaron la eficiencia de dicho proceso; esto sería en consecuencia de una mala experiencia.



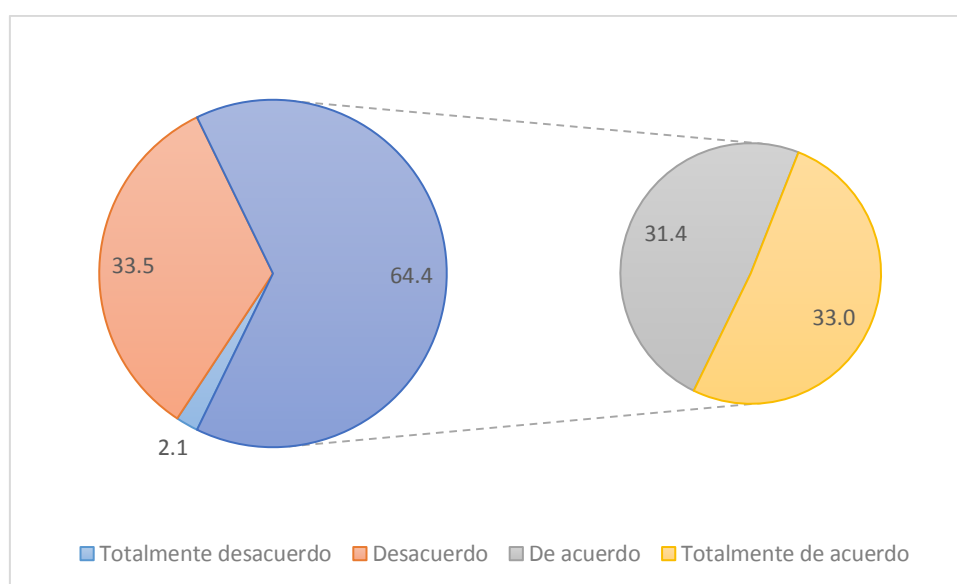
**Tabla 14.**

*¿Considera que el personal que trabaja en la municipalidad tiene buen desempeño?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	8	2.1%	2.1%
Desacuerdo	128	33.5%	35.6%
De acuerdo	120	31.4%	67.0%
Totalmente de acuerdo	126	33.0%	100.0%
Total	382	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 16.** Buen desempeño de los trabajadores de la municipalidad.

**Interpretación:** Con la finalidad de poder diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la municipalidad de Chiclayo, se preguntó a los contribuyentes sobre si el desempeño de los trabajadores del área de tributos es bueno: las opiniones de un 33.5% de encuestados resaltan el desacuerdo con la pregunta establecida, mientras que un 33% lo califica como bueno, seguido de un 31.4% está de acuerdo con el buen desempeño de los trabajadores y terminando con un 2.1% quienes opinan en total desacuerdo sobre el buen desempeño de los trabajadores. El buen desempeño de los trabajadores se muestra en la buena atención a los contribuyentes y a su satisfacción, lo cual no está presente en un 35.6% del total de encuestados.

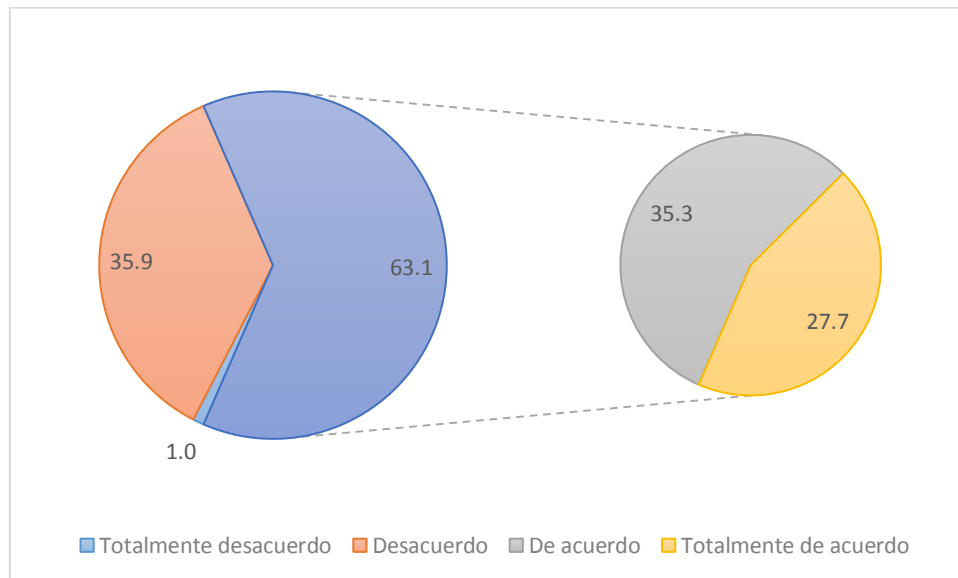
**Tabla 15.**

*¿EL área de recaudación tributaria tiene normas y procedimientos bien definidos para el pago de impuestos?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	4	1.0%	1.0%
Desacuerdo	137	35.9%	36.9%
De acuerdo	135	35.3%	72.3%
Totalmente de acuerdo	106	27.7%	100.0%
Total	382	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 17.** Normas y procedimientos bien definidos.

**Interpretación:** Con la finalidad de poder diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la municipalidad de Chiclayo, se preguntó a los contribuyentes sobre si el área de recaudación de la municipalidad tiene establecidas bien sus normas y procedimientos para el pago de impuestos; los resultados muestran que el 35.9% están en desacuerdo, seguido de un 35.3% quienes opinaron estar de acuerdo, además un 27.7% quienes están en total acuerdo y mínimamente un 1% quienes están en total desacuerdo. En cuanto a normas y procedimientos establecidos para el pago de impuestos, el 63.1% del total de contribuyentes encuestados muestran su conformidad con respecto a dichos procedimientos establecidos.

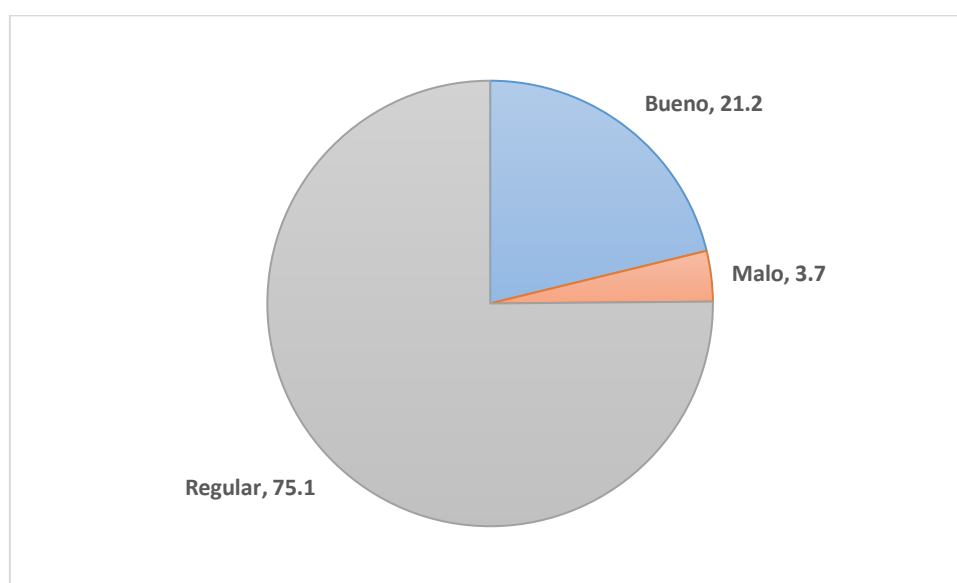
**Tabla 16.**

*Gestión administrativa en el área de tributación de la municipalidad de Chiclayo.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	81	21.2%	21.2%
Malo	14	3.7%	24.9%
Regular	287	75.1%	100.0%
Total	382	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 18.** *Gestión administrativa.*

**Interpretación:** En cuanto a la calificación general de los contribuyentes que dan a la dimensión de gestión administrativa del área de tributación de la Municipalidad de Chiclayo, se determinó que un 75.1% de los contribuyentes califica a la gestión que realiza el área de tributación como regular, un 21.2% del total de encuestados lo califican como bueno y solo un 3.7% restante, lo califica como malo a la gestión que hacen en el área de tributación. Tras los resultados obtenidos, se puede determinar que la situación de la gestión en el área de contribución de la municipalidad es aceptable, dado que la proporción de personas no satisfecha es poca

**Objetivo 2. Analizar la cultura tributaria de los contribuyentes de la provincia de Chiclayo, 2018.**

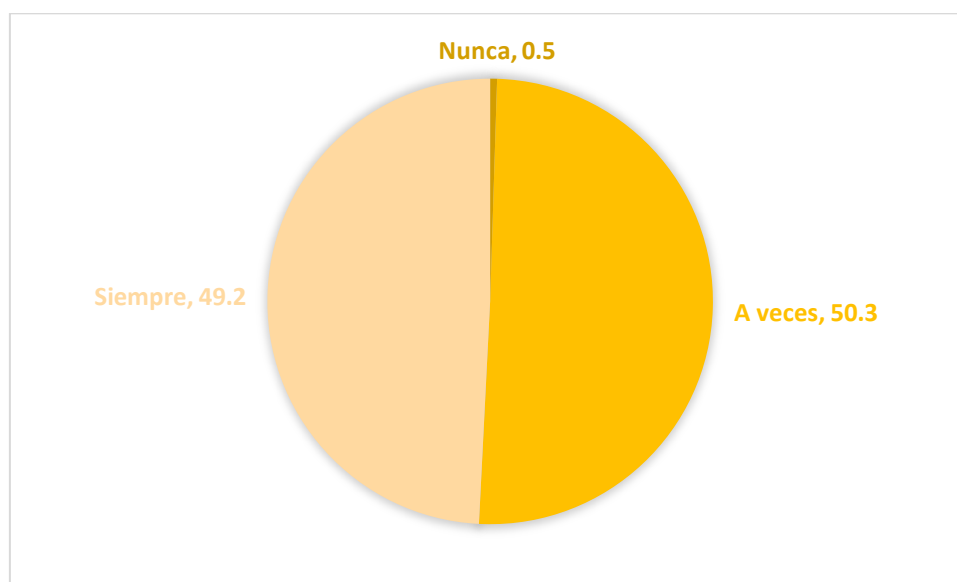
**Tabla 17.**

*¿Conoce los tributos que Usted está obligado a cumplir?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	0.5%	0.5%
A veces	192	50.3%	50.8%
Siempre	188	49.2%	100%
Total	382	100%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 19.** *Conocimiento de tributos obligatorios.*

**Interpretación:** Con la finalidad de analizar la cultura tributaria de los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, se preguntó acerca del conocimiento que tiene sobre los tributos obligatorios que debe cumplir; se determinó que un 50.3% de los encuestados respondieron que en ocasión tienen conocimiento de los tributos obligatorios que tienen que pagar, un 49.2% respondió que sí tienen conocimiento sobre el pago de tributos que le corresponde y solo el 0.5% no tiene conocimiento. Este resultado muestra que la mayoría de los contribuyentes encuestados de la ciudad de Chiclayo, cumplen con sus pagos de los impuestos obligatorios a la municipalidad.

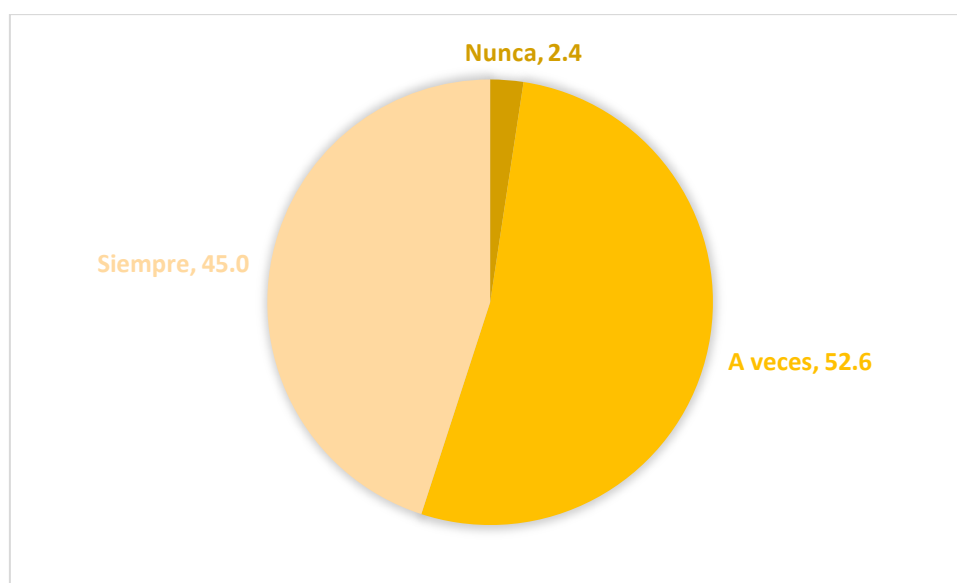
**Tabla 18.**

*¿Conoce las diferentes sanciones por no pagar sus tributos?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	9	2.4%	2.4%
A veces	201	52.6%	55%
Siempre	172	45%	100%
Total	382	100%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 20.** Sanciones por el incumplimiento del pago de tributos.

**Interpretación:** Con la finalidad de analizar la cultura tributaria de los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, se preguntó a los encuestados si tienen conocimientos de las sanciones que se aplican, tras el incumplimiento del pago de los tributos; dado a las respuestas brindadas por los encuestados se determinó que un 52.6% del total de encuestados respondieron que a veces tienen conocimiento, mientras que un 45% afirmó que tienen conocimiento sobre las sanciones impuestas por el incumplimiento de los pagos y solo un 2.4% respondió que no tienen conocimiento alguno. Esta situación muestra algo positivo en cuanto a la contribución que tiene una persona con sus obligaciones tributarias; y así con esto se evita las sanciones por incumplimiento.

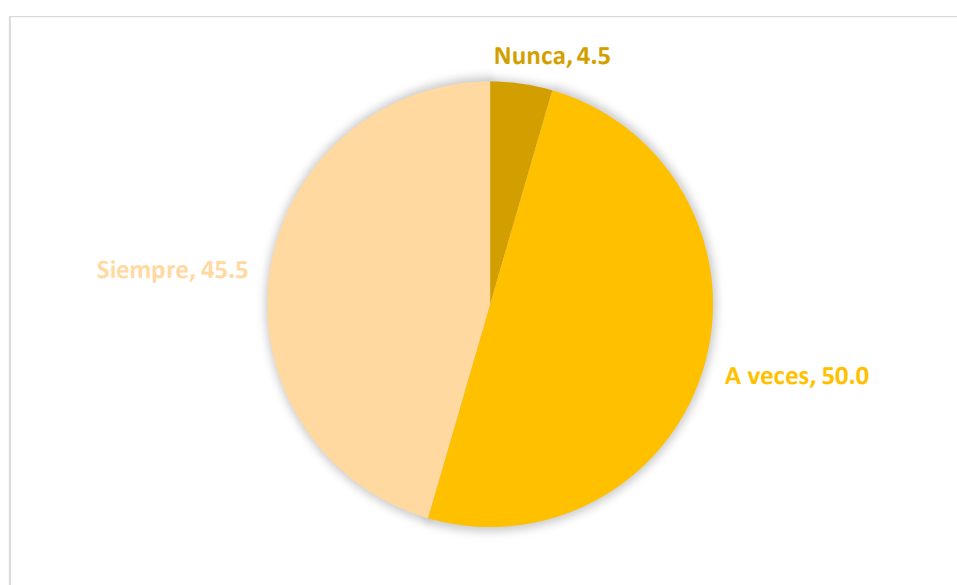
**Tabla 19.**

*¿Conoce sus derechos y obligaciones tributarias como contribuyente?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	17	4.5%	4.5%
A veces	191	50%	54.5%
Siempre	174	45.5%	100%
Total	382	100%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 21.** *Derechos y obligaciones tributarias.*

**Interpretación:** Con la finalidad de analizar la cultura tributaria de los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, se preguntó a los encuestados si tienen conocimiento sobre los derechos y obligaciones tributarias que tienen como contribuyentes; según los resultados se muestra que un 50% de los encuestados respondieron que a veces tienen conocimiento sobre sus derechos y obligaciones, mientras que un 45.5% de encuestados afirman su respuesta en cuanto al conocimiento de sus obligaciones tributarias y finalmente solo un 4.5% desconoce sobre lo mencionado anteriormente. Es preciso mencionar que los resultados encontrados en un claro reflejo del buen conocimiento que tienen la mayoría de los encuestados, lo cual puede estar sujeto al buen manejo de información presentado en noticias radiales, televisivas o periódicos.

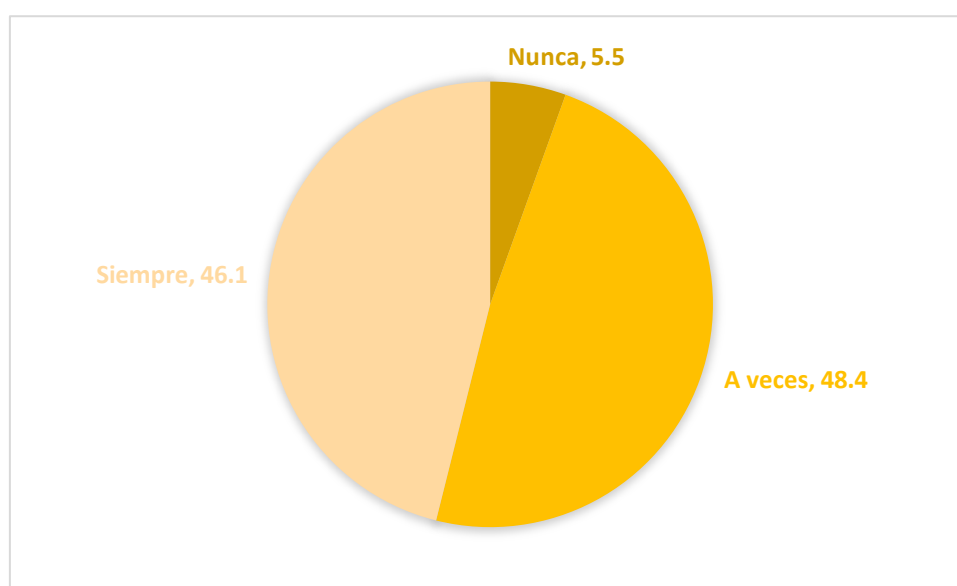
**Tabla 20.**

*¿Conoce los beneficios que brinda la municipalidad, por cumplir oportunamente con el pago de sus tributos?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	21	5.5%	5.5%
A veces	185	48.4%	53.9%
Siempre	176	46.1%	100%
Total	382	100%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 22.** Beneficios por pago oportuno de tributos.

**Interpretación:** Con la finalidad de analizar la cultura tributaria de los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, se preguntó a los encuestados si conocen los beneficios que da la municipalidad en compensación por cumplir puntualmente con el pago de los tributos obligatorios; según las respuestas obtenidas se puede observar que un 48.4% de los contribuyentes encuestados respondieron que a veces tienen conocimiento que la municipalidad brinda beneficios por el pago oportuno de los tributos, por otro lado las opiniones de un 46.1% de encuestados muestran que si tienen conocimientos sobre los beneficios ofrecidos y solo un 5.5% respondieron que no tienen conocimiento sobre ese procedimiento de ofrecer beneficios por el cumplimiento oportuno de los tributos. A los contribuyentes que cumplen oportunamente con sus pagos, es posible que las oficinas de tributos les informaran sobre dichos beneficios, es por este motivo que la proporción de contribuyentes con ese conocimiento es alto.

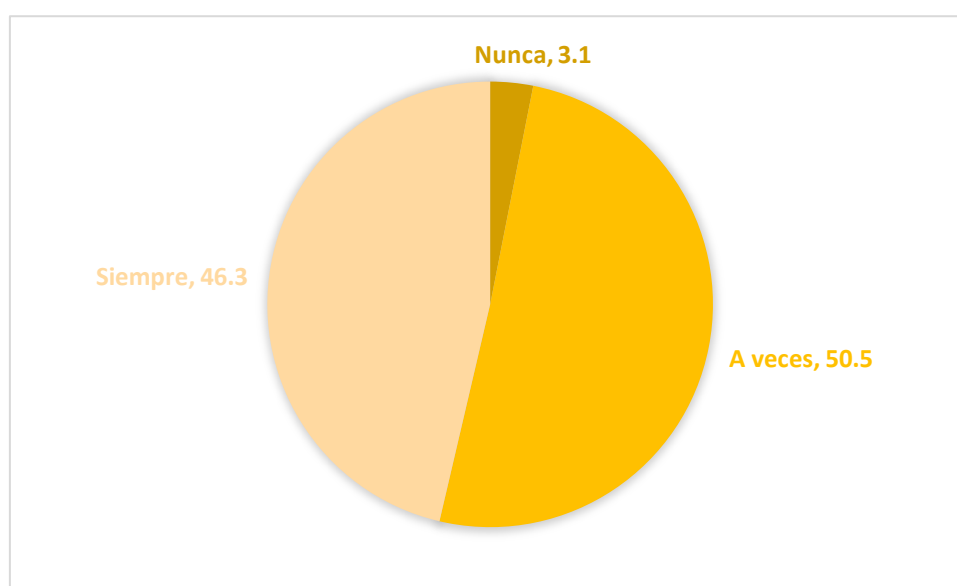
**Tabla 21.**

*¿La municipalidad realiza programas (charlas, capacitaciones) de educación tributaria?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	12	3.1%	3.1%
A veces	193	50.5%	53.7%
Siempre	177	46.3%	100%
Total	382	100%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 23.**Programas de capacitación tributaria.

**Interpretación:** Con la finalidad de analizar la cultura tributaria de los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, se preguntó a los encuestados acerca de que si la municipalidad realiza actividades de capacitación sobre temas de educación tributaria; con respecto a la pregunta se determinó que un 50.5% respondieron que a veces son las situaciones en que la municipalidad realiza ese tipo de actividad de concientización sobre el pago de tributos, mientras que por otro lado el 46.3% respondieron que estas actividades son realizados periódicamente y un 3.1% quienes respondieron que no han visto o participado en este tipo de capacitación. Dado que la mayoría de los encuestados afirman sobre las capacitaciones brindadas por la municipalidad son preparadas frecuentemente, por ende es posible afirmar que los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo tienen participación en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.



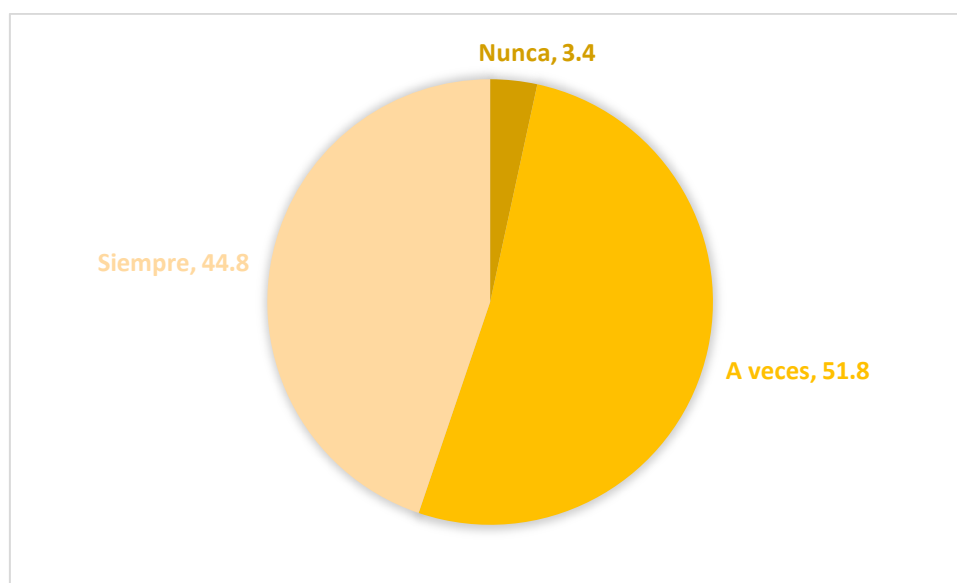
**Tabla 22.**

*¿Usted cree que los contribuyentes participan de programas de educación tributaria?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	13	3.4%	3.4%
A veces	198	51.8%	55.2%
Siempre	171	44.8%	100%
Total	382	100%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 24.** Participación en programas de educación tributaria.

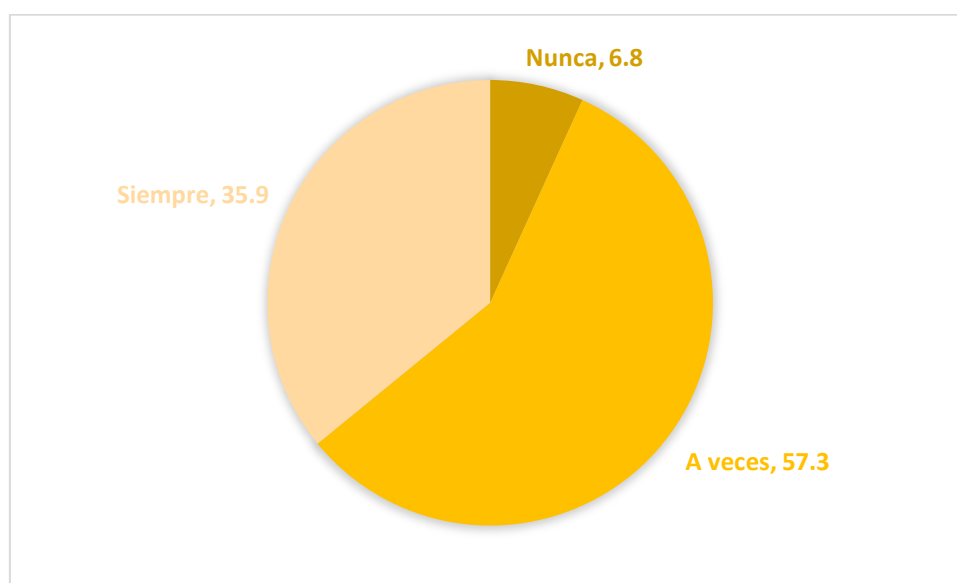
**Interpretación:** Con la finalidad de analizar la cultura tributaria de los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, se preguntó a cada encuestado la opinión que tienen sobre si otros contribuyentes participan en temas de educación tributaria; de las opiniones obtenidas se determinó que un 51.8% de los encuestados creen que hay veces que los ciudadanos tienen participación de estos temas, mientras otras opiniones de un 44.8% consideran que en muchos casos hay personas que participan en este tipo de actividades y finalmente un 3.4% de los encuestados cree que no existe ese interés de los contribuyentes en participar en temas de educación tributaria. Este pensamiento positivo que tienen los encuestados es posible que sea influenciado por las participaciones que tuvo esa persona en temas de educación tributaria.

**Tabla 23.**

*¿Usted cree que la ciudadanía tiene una adecuada educación tributaria?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	26	6.8%	6.8%
A veces	219	57.3%	64.1%
Siempre	137	35.9%	100%
Total	382	100%	

Fuente: Encuesta realizada.  
Elaboración propia.



**Figura 25.** *Adecuada educación tributaria en la ciudadanía.*

**Interpretación:** Con la finalidad de analizar la cultura tributaria de los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, se preguntó a los encuestados que piensan sobre la educación tributaria que tienen los ciudadanos de la ciudad de Chiclayo; los resultados muestran que el 57.3% de los encuestados cree que la ciudadanía a veces tienen un conocimiento adecuado de una educación tributaria, por otro lado un 35.9% de los contribuyentes encuestados considera que la ciudadanía tienen un conocimiento adecuado de las obligaciones tributarias y un 6.8% de los encuestados cree que no hay un interés en temas de educación tributaria y en consecuencia, no hay una adecuada educación tributaria. A pesar de las consideraciones que tienen los encuestados, no es suficiente evidencia para poder generalizar sobre el conocimiento de temas sobre obligaciones tributarias en todos los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo.

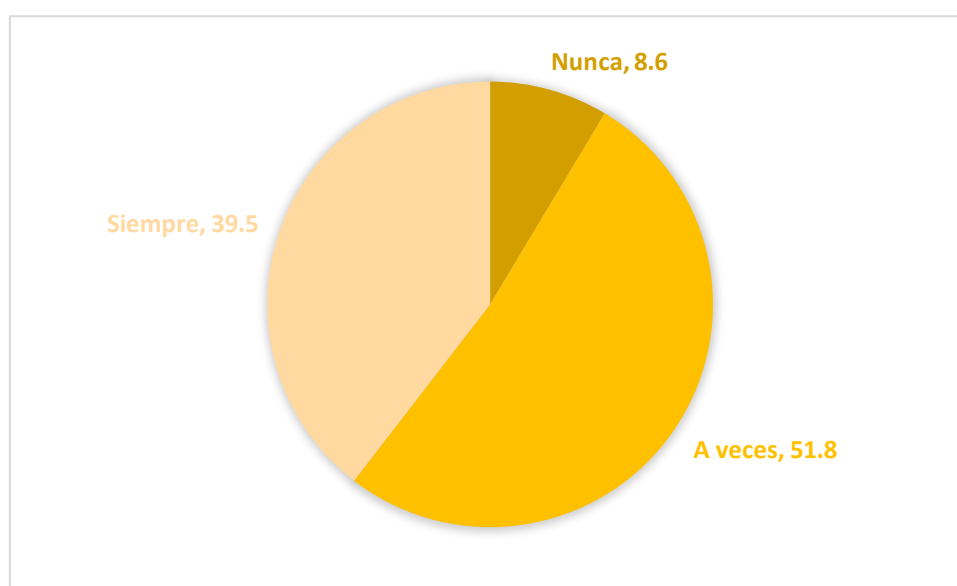
**Tabla 24.**

*¿Cree Usted que una adecuada educación tributaria permitirá mejorar el pago de los tributos?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	33	8.6%	8.6%
A veces	198	51.8%	60.5%
Siempre	151	39.5%	100%
Total	382	100%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 26.** *Adecuada educación tributaria y la mejora en el pago de tributos.*

**Interpretación:** Con la finalidad de analizar la cultura tributaria de los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, se preguntó a los encuestados sobre si una adecuada educación tributaria permitirá mejorar el cumplimiento del pago de los tributos de los contribuyentes; se determinó que un 51.8% creen que la buena enseñanza de una cultura tributaria ayudará, a veces, a mejorar el cumplimiento de los pagos, por otro lado un 39.5% cree que si sería efectivo en cuanto a ayudar a mejorar con el cumplimiento de pago de las obligaciones tributarias y finalmente solo un 8.6% tiene un pensamiento negativo, considerando que ese efecto no ayudará a mejorar con el cumplimiento de esas obligaciones.

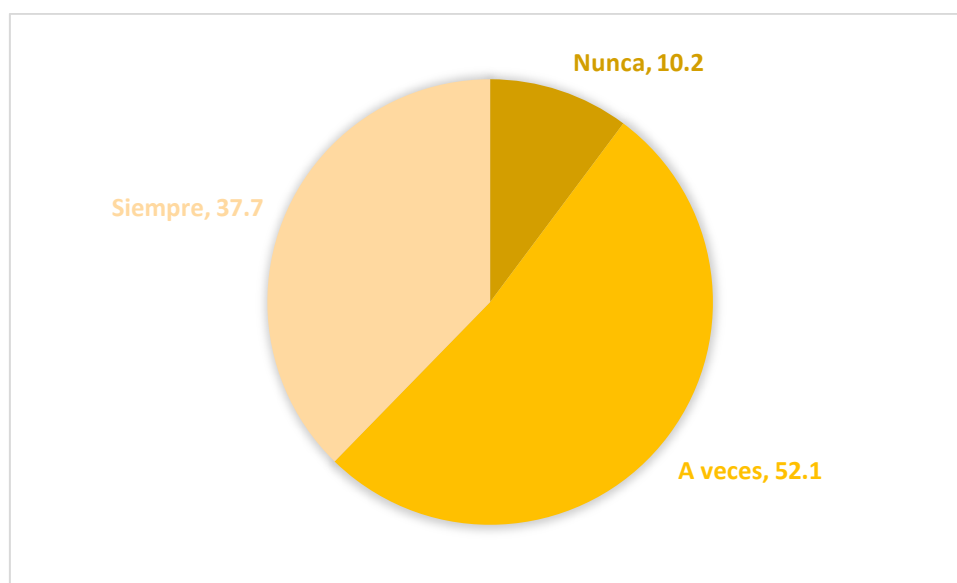
**Tabla 25.**

*¿Cree que pagando sus tributos mejorará la calidad de vida de los ciudadanos?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	39	10.2%	10.2%
A veces	199	52.1%	62.3%
Siempre	144	37.7%	100%
Total	382	100%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 27.** *Mejora de la calidad de vida de ciudadanos.*

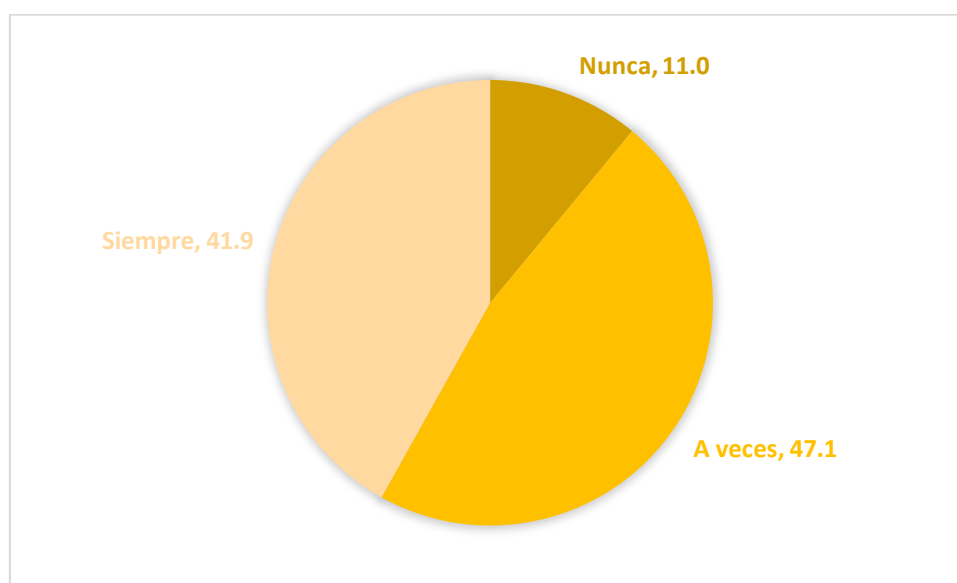
**Interpretación:** Con la finalidad de analizar la cultura tributaria de los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, se preguntó a los encuestados sobre si creen que pagando sus tributos mejorará la vida de los ciudadanos; según las respuestas obtenidas se determinó que el 52.1% de los contribuyentes encuestados creen a veces se cumple la idea de que pagando los tributos ayuda a mejorar la vida de los contribuyentes, mientras que una proporción representado por un 37.7% de los encuestados consideran que el pagar los tributos contribuye a mejorar la vida de los ciudadanos y finalmente un 10.2% no considera esa mejora en la ciudadanía. Estas mejoras en la vida de los ciudadanos se relacionan con el servicio al cuidado de los parques, limpieza y ayudan con la mejora de la seguridad ciudadana, aunque este último no se demuestra puesto que la inseguridad no tiene cuando acabar; y quizá sea por este motivo por lo que el 10.2% de los encuestados no cree en esa mejora.

**Tabla 26.**

*¿Usted cumple responsablemente con sus obligaciones tributarias?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	42	11%	11%
A veces	180	47.1%	58.1%
Siempre	160	41.9%	100%
Total	382	100%	

Fuente: Encuesta realizada.  
Elaboración propia.



**Figura 28.** *Cumplimiento de las responsabilidades tributarias.*

**Interpretación:** Con la finalidad de analizar la cultura tributaria de los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, se preguntó a los encuestados si ellos cumplen con mucha responsabilidad con sus obligaciones tributarias; según lo respondido por los contribuyentes, se determinó que un 47.1% de ellos cumplen a veces con esa responsabilidad, por otro lado un 41.9% respondieron que siempre cumplen con realizar dicho pago y un 11% de los contribuyentes encuestados respondieron que nunca cumplen responsablemente con sus obligaciones tributarias. Según lo encontrado, la mayor proporción de encuestados son responsables en cuanto al pago de sus contribuciones tributarias, solo una pequeña parte respondieron que no, y esto es debido quizá por la falta de capacidad de la municipalidad para la inversión en un tema de seguridad ciudadana.

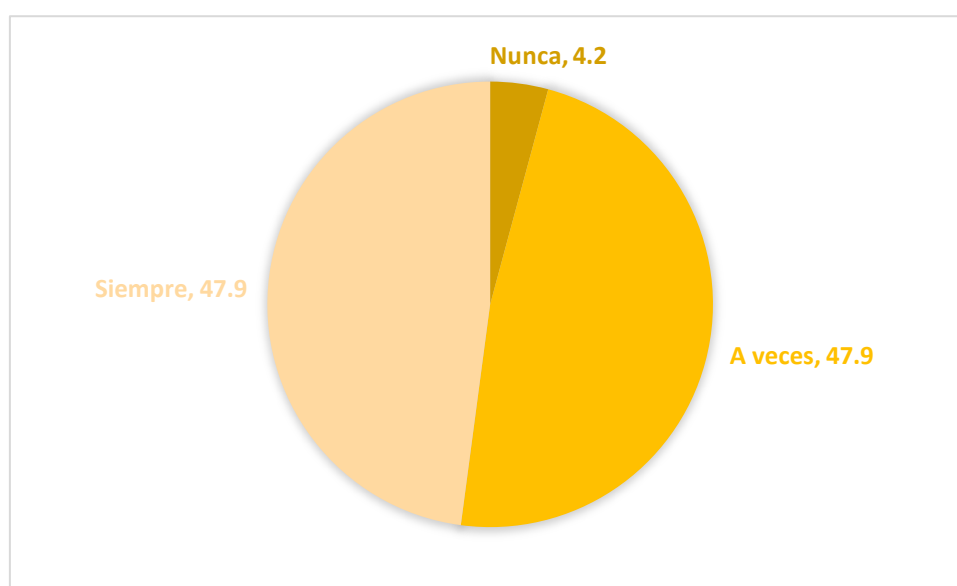
**Tabla 27.**

*¿Considera que los contribuyentes realizan el pago de sus tributos de manera consciente?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	16	4.2%	4.2%
A veces	183	47.9%	52.1%
Siempre	183	47.9%	100%
Total	382	100%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 29.** *Pago consciente de los tributos.*

**Interpretación:** Con la finalidad de analizar la cultura tributaria de los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, se preguntó a los encuestados en cuanto al pago que realizan cada contribuyente, en el sentido de pago consciente de los tributos; se determinó que un 47.9% de los encuestados opinaron que esto sucede en ocasiones, por otro lado un 47.9% de los encuestados opinaron que el pago que realiza cada contribuyente es de manera consiente sin previa notificación y solo un 4.2% respondió que los pagos que realizan algunas personas no lo hacen de forma consiente. Existen muchos factores que influyen en la decisión de los contribuyentes en cuanto al pago de sus obligaciones tributarias, una de ellos es la capacidad económica que cuentan, otro podría considerarse con el aprovechamiento benéfico por parte de la municipalidad.

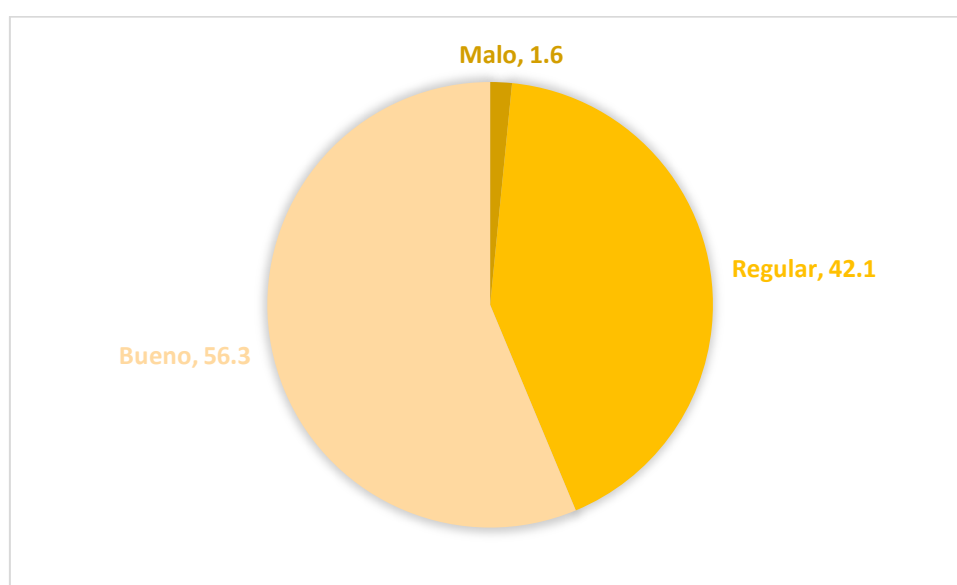
**Tabla 28.**

*¿Cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad de Chiclayo?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	6	1.6%	1.6%
Regular	161	42.1%	43.7%
Bueno	215	56.3%	100.0%
Total	382	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.



**Figura 30.** *Cultura tributaria.*

**Interpretación:** En cuanto a la clasificación de la cultura tributaria de los contribuyentes encuestados de la ciudad de Chiclayo, dado a las respuestas obtenidas se pudo determinar que un 56.3% tienen un buen conocimiento sobre la cultura tributaria, seguido de un 42.1% quienes tienen un conocimiento regular y solo un 1.6% quienes tienen una mala educación en cultura tributaria. Dado a los resultados positivos obtenidos, no es evidencia suficiente para poder generalizar estos resultados en toda la población de Chiclayo quienes son contribuyentes; sin embargo dado al estudio y los resultados obtenidos de la muestra, estos resultados son buenos.

**Tabla 29.**

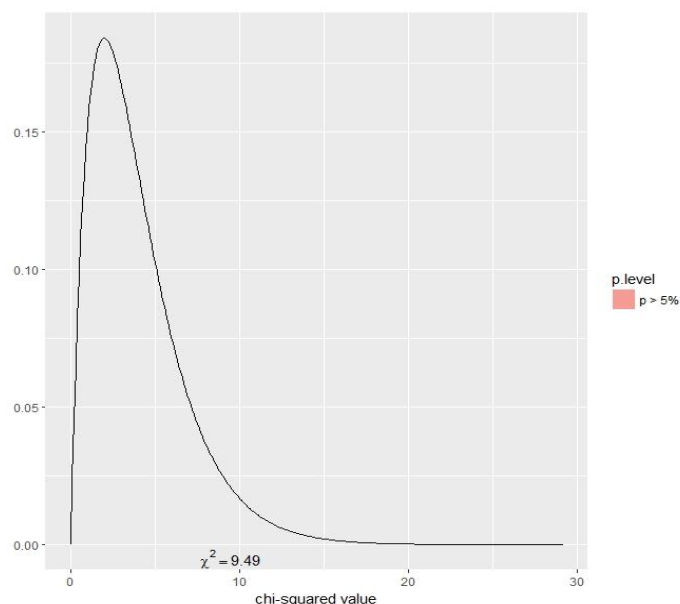
*¿Cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad de Chiclayo?*

Cultura tributaria	Gestión administrativa						Total frec.	Total porcentaje
	Bueno		Regular		Malo			
	Frec.	Porcentaje	Frec.	Porcentaje	Frec.	Porcentaje		
Bueno	60	15.7%	153	40.1%	2	0.5%	215	56.3%
Regular	21	5.5%	128	33.5%	12	3.1%	161	42.1%
Malo	0	0.0%	6	1.6%	0	0.0%	6	1.6%
Total	81	21.2%	287	75.1%	14	3.7%	382	100.0%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.

De la tabla 28, se determinó que el 15.7% respondieron que la cultura tributaria es buena y la gestión administrativa es buena, por otro lado el 5.5% de los encuestados califican como regular la cultura tributaria y a su vez respondieron que la gestión administrativa es buena, un 40.1% respondió que la cultura tributaria es buena y la gestión administrativa es regular, el 33.5% respondió que la cultura tributaria es regular y la gestión administrativa es regular, el 1.6% respondieron que la cultura tributaria es mala y la gestión administrativa es regular, el 0.5% respondió que la cultura tributaria es buena y la gestión administrativa es malo y finalmente el 3.1% respondieron la cultura tributaria es regular y la gestión administrativa es malo.



**Figura 31.** Distribución Chi- cuadrado.

**Interpretación:** Puesto que el valor de chi-cuadrado de la distribución de probabilidad igual a 9.49 es menor que el chi- cuadrado calculado 23.15, entonces se concluye que las variables Cultura Tributaria y Gestión Administrativa están asociadas



**Tabla 30.***¿Resúmenes de Chi- cuadrado y coeficiente de correlación?*

	Estadístico	gl	sig
Chi cuadrado	23.151	4	0.00011
Coef. Contingencia	0.416		
Coef. Cramer	0.324		

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento en SPSS.

Elaboración propia

Finalmente en cuanto a determinar la relación existente entre las variables de Cultura tributaria y Gestión Administrativa, los coeficientes de correlación utilizadas son el de Contingencia y Cramer, los cuales son aplicados a variables categóricas. Según los resultados muestran que el coeficiente de contingencia es igual a 0.416 lo cual muestra que existe una relación directa y moderada entre las variables Cultura tributaria y la Gestión Administrativa y el grado de relación entre ambas fue de 17.3%.

### **3.2. Discusión**

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012), la gestión administrativa es aquel proceso que busca conseguir que se lleven a cabo actividades de forma más eficiente. Dicho proceso hace uso de personas capacitadas que ayuden a conseguir los objetivos trazados. Una buena gestión administrativa, genera en consecuencia el logro de las metas propuestas. El proceso administrativo cumple con el correcto desarrollo de las actividades y ayuda a una buena toma de decisiones que se relacionan con el cumplimiento de las metas para el adecuado uso de los recursos que se cuentan. De acuerdo a lo mencionado por los autores, el buen manejo administrativo genera como consecuencia positiva el cumplimiento de los objetivos, y para el caso del estudio de la gestión administrativa de la Municipalidad de Chiclayo, se encontró que la mayoría de los contribuyentes encuestados se encuentran satisfechos con las actividades administrativas en dicha institución; ya sea en cuestiones de brindar información, en la planificación de sus actividades de capacitación, en las políticas del procedimiento de recaudación, entre otros. Estos resultados demuestran la aprobación de una parte de los contribuyentes, calificando a la gestión administrativa de la Municipalidad de Chiclayo como regular y esto es representado por el 75.1% del total de contribuyentes

encuestados y al igual que Chiliquinga (2013) quien en su investigación buscó determinar la deficiente gestión administrativa del sector textil y llegando a la conclusión de que las empresas de ese rubro no desarrollaron acciones que les permitan posicionarse y desarrollarse.

En cuanto a la cultura tributaria, Amasifuen (2015) lo define como la conciencia u obligación que tiene un individuo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones de tipo tributarias. Esta cultura es aprendida puesto que es inculcada de manera que se relaciona con la convivencia cotidiana de las personas y que además se encuentra estrechamente relacionada con los valores. Por otro lado Solórzano (2011) define la cultura tributaria como el grado o nivel de conocimiento en un determinado lugar sobre los impuestos, así mismo es considerado como el conjunto de percepciones, hábitos, criterios y actitudes que la sociedad posee con respecto a la tributación. Según los resultados obtenidos en la investigación, se pudo determinar que la mayor proporción de los contribuyentes encuestados indicaron sobre su conocimiento acerca de la cultura tributaria, en el cual se determinó que el calificativo de los encuestados fue bueno y es representado por un 56.3%, es decir, que los ciudadanos tienen conocimiento sobre la necesidad del pago de tributos y el beneficio que ello genera a la ciudadanía. Según las respuestas brindadas, los encuestados aseguraron que la municipalidad tiene participación en cuanto a la difusión y capacitación sobre dicho tema, con el fin de concientizar a la población a que sean más responsables con sus obligaciones tributarias. Zapata (2012) en su investigación buscó determinar la incidencia de la cultura tributaria en la recaudación fiscal del sector transporte y llegando a la conclusión de que el 68% de los transportistas no tienen conocimiento de las obligaciones tributarias.

Finalmente para poder responder al objetivo específico con respecto a la relación existente entre las variables de Gestión Administrativa en la municipalidad de Chiclayo y la Cultura Tributaria, se determinó que ambas variables se relacionan positivamente y de forma moderada obteniéndose un coeficiente de correlación de 0.416, lo cual indica que a medida haya una mayor conciencia y cultura tributaria en los ciudadanos contribuyentes, es muy probable que la gestión administrativa en la municipalidad de Chiclayo mejore mucho más, y viceversa. Al igual que Visalot (2016) quien en su investigación buscó determinar el grado de relación entre las mismas variables ya

mencionadas; su investigación concluyó que existe una relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria, en el cual se obtuvo un coeficiente de correlación del 0.703, siendo esta una correlación directa, fuerte y moderada.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Del estudio de la gestión administrativa de la Municipalidad de Chiclayo, se encontró que la mayoría de los contribuyentes encuestados se encuentran satisfechos con las actividades administrativas en dicha institución. Estos resultados demuestran la aprobación de una parte de los contribuyentes, calificando a la gestión administrativa de la Municipalidad de Chiclayo como regular y esto es representado por el 75.1% del total de contribuyentes encuestados.

Según los resultados obtenidos en la investigación, se pudo determinar que la mayor proporción de los contribuyentes encuestados indicaron sobre su conocimiento acerca de la cultura tributaria, en el cual se determinó que el calificativo de los encuestados fue bueno y es representado por un 56.3%, es decir, que los ciudadanos tienen conocimiento sobre la necesidad del pago de tributos y el beneficio que ello genera a la ciudadanía.

La relación existente entre las variables de Gestión Administrativa en la municipalidad de Chiclayo y la Cultura Tributaria, se determinó que ambas variables se relacionan positivamente y de forma moderada obteniéndose un coeficiente de correlación de 0.416 lo que demuestra que hay una relación moderada y negativa.

Finalmente se determinó que el grado de relación entre las variables Gestión Administrativa y la Cultura Tributaria fue de un 17.3%.

## **4.2. Recomendaciones**

A la municipalidad, en cuanto a seguir manteniendo un buen desempeño en sus actividades administrativas para la mejor atención de sus contribuyentes, orientándolos de manera eficiente respecto a cumplimiento del pago de sus tributos y además brindar más información y capacitación periódica en temas relacionados a la cultura tributaria.

A la ciudadanía, en cuanto a la participación constante en temas referidos a las obligaciones tributarias y a su cumplimiento, el cual será de beneficio colectivo para la ciudadanía.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, R. y Hinojosa, J. (2014). *Gestión administrativa y el proceso de ejecución presupuestal en la municipalidad distrital de Santa Ana, provincia de Castrovirreyna, Peiodo 2012.*. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/323/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amasifuen, M. (2015). *Importancia de la cultura tributaria en el Perú*. Tarapoto, Perú: Universidad Peruana Unión. Obtenido de [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_apfb/article/viewFile/464/490](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/viewFile/464/490)
- Baret, M. (2011). *Gestión administrativa*. Brasil: Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4499324&ppg=1>
- Bazan, J. (2015). *La auditoría tributaria y su incidencia en la gestión administrativa de las MYPES de la región Pasco, 2014*. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1896/1/bazan\\_vj.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1896/1/bazan_vj.pdf)
- Benites, A. (2016). *Estrategias de Cobranza para aumentar la efectividad de la recaudación del servicio de administración tribuaria de Trujillo*. Trujillo, Perú: Ciencia y Tecnología. Obtenido de <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1495/1501>
- Brand, R. (2015). *Gestión tributaria para municipios*. Medellín, Colombia: Idea. Obtenido de <http://www.idea.gov.co/es-co/SalaDePrensa/Publicaciones/Gesti%C3%B3n%20tributaria%20para%20municipios.pdf>
- Bravo, F. (2012). *Cultura tributaria, Libro de consulta (2ª ed.)*. Lima, Perú: SUNAT. Obtenido de [https://www.academia.edu/6716216/Cultura\\_Tributaria\\_LIBRO\\_DE\\_CONSULTA](https://www.academia.edu/6716216/Cultura_Tributaria_LIBRO_DE_CONSULTA)
- Camarero, L. (2015). *Evolución de la cultur tributaria, coyuntura económica y expectativas vitales: un estudio longitudinal*. Madrid: CIS- Centro de Investigaciones Sociológicas. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4183804&ppg=1>
- Chiliquinga, E. (2013). *Gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán*. Tulcán, Ecuador: Universidad Politécnica estatal del Carchi. Obtenido de <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/121/1/050%20LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20LA%20OPTIMIZACI%C3%93N%20DE%20LOS%20RECURSOS%20EMPRESARIALES%20DEL%20SE>

CTOR% 20TEXTIL% 20DE% 20LA% 20CIUDAD% 20DE% 20TULC% C3% 81N  
% 20-% 20CHILQUINGA% 2c% 20EDWIN

- Constantino, F. (3 de Enero de 2017). Chiclayo: Centro de Gestión Tributaria no logró recaudación de S/ 60 millones en el 2016. *La República*. Obtenido de <http://larepublica.pe/sociedad/1003781-chiclayo-centro-de-gestion-tributaria-no-logro-recaudacion-de-s-60-millones-en-el-2016>
- Córdova, S. y Nuñez, M. (2015). *La gestión administrativa y su influencia en la recaudación tributaria del área de rentas en la municipalidad distrital de Santa Rosa, Lambayeque 2015*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3705/1/DIAZ%20NU%20C3%91EZ%20MELISSA.pdf>
- De la Cruz, J. (2015). *La cultura Tributaria y su incidencia en la morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de Paiján, Año 2015*. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/345/delaCruz\\_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/345/delaCruz_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Delgado, E. (2016). *La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Taricá, 2015*. Huaráz, Perú.: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/998/RECAUDACION\\_TRIBUTARIA\\_TASAS\\_DELGADO\\_VARGAS\\_EDITA\\_MAGALI.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/998/RECAUDACION_TRIBUTARIA_TASAS_DELGADO_VARGAS_EDITA_MAGALI.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Estévez, A. (2012). *La cultura tributaria como espejo de la identidad nacional : comportamiento tributario y ciudadanía*. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Estrada, S. y Santisteban, E. (2012). *Implementación de un control interno para optimizar la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, 2011*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3921/1/SANTISTEBAN%20ZAPATA%20EDGAR%20ANTONIO.pdf>
- González, L. (2012). *Tributos, aguas e infraestructuras*. Barcelona: Ed. Atelier. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3214263&ppg=1>
- Hernández, R. ; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, J. (08 de Noviembre de 2017). Defensoría del Pueblo intervino por huelga municipal en Chiclayo. Obtenido de <http://larepublica.pe/politica/1142251-defensoria-del-pueblo-intervino-por-huelga-municipal-en-chiclayo>
- Hualpa, C. y Gabriela, P. (2016). *Gestión administrativa y recaudación de tasas municipales periodo 2015, Distrito de Santiago, Cusco 2016*. Cusco, Perú.: Universidad Peruana Austral del Cusco. Obtenido de

- <http://repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/UAUSTRAL/26/celia%20y%20gabriela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hurtado, A y Gonzales, R. (2013). *Gestión y planificación municipal en el Perú*. Cajamarca, Perú: Universidad Nacional de Jaén. Obtenido de <http://m.repositorio.unj.edu.pe/bitstream/handle/UNJ/21/La%20gesti%C3%B3n%20y%20planificaci%C3%B3n%20municipal%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kaur, A. (2016). *Perspectivas de la administración Pública*. Dheli, India: University of Dheli. Obtenido de [http://vle.du.ac.in/file.php/688/Administrative\\_Management\\_Gullick\\_Urwick\\_and\\_Fayol/Administrative\\_Management\\_Gullick\\_Urwick\\_and\\_Fayol\\_.pdf](http://vle.du.ac.in/file.php/688/Administrative_Management_Gullick_Urwick_and_Fayol/Administrative_Management_Gullick_Urwick_and_Fayol_.pdf)
- koontz, H ; Weihrich, H y Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial* (14ª ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://biblioteca.soymercadologo.com/wp-content/uploads/2016/05/Administraci%C3%B3n-14ed-Harold-Koontz-Weihrich-y-Cannice.pdf>
- Laguna, C. (2017). *Alcaldía da facilidades a contribuyentes para pagar impuestos en mora*. La Paz, Bolivia: Agencia municipal noticias. Obtenido de <http://www.amn.bo/index.php/en/recursos-periodistas/titulares/77-scat-eco/8707-alcaldia-da-facilidades-a-la-gente-para-pagar-impuestos-en-mora>
- Lovato, L. (2011). *Deficiencias de la gestión administrativa en la dirección de administración tributaria y su incidencia en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2010*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipám. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2497/1/LOVATO%20GARC%C3%8DA%20.pdf>
- Maksvytienė y Sinkūnienė. (2012). *Pagar o no pagar es el dilema: las actitudes de los profesionales hacia el pago de impuestos en Lima Metropolitana*. Lima: Universidad ESAN. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/Pagar%20o%20no%20pagar%20para%20Cecosami.pdf>
- Morales, C. y Tarazona, D. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la municipalidad distrital de Chrubamba, Periodo 2015*. Huánuco, Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/467/TAD%2000511%20M86.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rebaza, J. (2017). *Entre una mala gestión de recaudación de tributos y la cultura del no pago*. Obtenido de Estudio REBAZA: [http://www.estudiorebaza.com.pe/comentarioslegales.php?subaction=showfull&id=1301631403&archive=&start\\_from=&ucat=5&](http://www.estudiorebaza.com.pe/comentarioslegales.php?subaction=showfull&id=1301631403&archive=&start_from=&ucat=5&)
- Robbins, S. (2013). *Fundamentos de adminitración, conceptos esenciales y aplicaciones* (8ª ed.). México: Pearson.
- Rodríguez, J. (2011). *Cultura Tributaria* (1ª ed.). Asunción, Paraguay: SV. Obtenido de <http://www.cde.org.py/wp-content/uploads/2014/11/Cultura-tributaria.pdf>



- Rodriguez, R. ; Tamez, X. y Pérez, F. (2017). *Las principales causas de la baja recaudación del impuesto predial en el municipio de ciudad de Valle SLP.* Ciudad Valles, México: Observatorio de la economía latinoamericana. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2017/predial.html>
- Sánchez, G. (2014). *Propuesta de un sistema de recaudación tributaria para optimizar la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Condorcanqui, 2013.* Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/683/1/S%C3%81NCHEZ%20SABOGAL%20.pdf>
- Sánchez, J y Sánchez, Y. (2010). *Incidencia de la recaudación tributaria en la gestión administrativa- contable de la municipalidad provincial de Ferreñafe 2010.* Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2448/1/S%C3%81NCHEZ%20NANFU%20.pdf>
- Saucedo, Z. (2014). *Gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo de la recaudación tributaria de la municipalidad de José Leonardo Ortiz de Chiclayo.* Pimentel, Chiclayo.: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/712/1/ADMINISTRACI%C3%93N.pdf>
- Solórzano, D. (2011). *La cultura Tributaria, Un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú.* Lima, Perú: Congreso de la República. Obtenido de [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)
- Timaná, J. y Pazo, Y. (2014). *Pagar o no pagar es el dilema: las actitudes de los profesionales hacia el pago de los impuestos en Lima Metropolitana (1ª ed.).* Lima, Perú: ESAN. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/Pagar%20o%20no%20pagar%20para%20Cecosami.pdf>
- Visalot, M. (2016). *Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria en la municipalidad distrital de Cajamarca, Año 2016.* Tarapoto, San Martín: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1558/visalot\\_fm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1558/visalot_fm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zapata, W. (2012). *Incidencia de la cultura tributaria en la recaudación fiscal en el sector de transporte público de la ciudad de Ambato en el año 2011.* Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3777/1/TMTR012-2012.pdf>

# **ANEXOS**

**Anexo 1.**

**INSTRUMENTO - CUESTIONARIO**



N°

**Cuestionario**

Dirigido a los contribuyentes de la provincia de Chiclayo con respecto a la variable gestión administrativa:

Objetivo: Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria en la municipalidad provincial de Chiclayo, 2018

**Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo al valor mostrado.**

**1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. De acuerdo 4. Totalmente de acuerdo**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1. Considera que el área de gestión tributaria cumple satisfactoriamente con la misión y visión establecidas por la municipalidad.				
2. El área de gestión tributaria de la municipalidad cumple a cabalidad con los objetivos propuestos en su plan de gobierno.				
3. El área de gestión tributaria de la municipalidad realiza una buena planificación de sus actividades.				
4. Está satisfecho con la gestión que realiza la Gerencia de administración tributaria.				
5. Considera adecuada la organización de las diferentes áreas que tiene la municipalidad.				
6. El procedimiento de recaudación de tributos e impuestos en la municipalidad es eficiente.				
7. La municipalidad le informa de los requisitos y pasos a seguir cuando usted realiza un trámite.				

8. La atención que le brinda los trabajadores del área de tributación es adecuada.				
9. La manera como el gerente realiza el procedimiento de recaudación de impuestos y tributos es eficiente.				
10. Las funciones que realizan los diferentes trabajadores del área de tributación están bien establecidas.				
11. La información que necesita para realizar el pago de sus tributos e impuestos es oportuna y precisa.				
12. El proceso de control y fiscalización de la municipalidad es eficiente.				
13. Considera que el personal que trabaja en la municipalidad tiene buen desempeño.				
14. EL área de recaudación tributaria tiene normas y procedimientos bien definidos para el pago de impuestos.				

**Anexo 2.**

**INSTRUMENTO - CUESTIONARIO**



Nº

**Cuestionario**

Dirigido a los contribuyentes de la provincia de Chiclayo con respecto a la variable cultura tributaria:

Objetivo: Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria en la municipalidad provincial de Chiclayo, 2018

**Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo al valor mostrado.**

**1. Nunca**

**2. A veces**

**3. Siempre**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1. Conoce los tributos que Usted está obligado a cumplir.			
2. Conoce las diferentes sanciones por no pagar sus tributos.			
3. Conoce sus derechos y obligaciones tributarias como contribuyente.			
4. Conoce los beneficios que brinda la municipalidad, por cumplir oportunamente con el pago de sus tributos.			
5. La municipalidad realiza programas (charlas, capacitaciones) de educación tributaria.			
6. Usted cree que los contribuyentes participan de programas de educación tributaria.			
7. Usted cree que la ciudadanía tiene una adecuada educación tributaria			
8. Cree Usted que una adecuada educación tributaria permitirá mejorar el pago de los tributos.			
9. Cree que pagando sus tributos mejorará la calidad de vida de los ciudadanos.			
10. Usted cumple responsablemente con sus obligaciones tributarias.			
11. Considera que los contribuyentes realizan el pago de sus tributos de manera consciente.			

Anexo3.

TABULACIÓN PILOTO PARA ANÁLISIS DE FIABILIDAD.

	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P			
E	1	1	3	2	1	4	4	3	2	4	3	4	2	2	4	2	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2		
E	2	1	4	2	4	3	3	4	4	3	3	1	2	3	2	4	4	2	3	4	2	3	4	1	2	4	3	2	2	4	4	4	3		
E	3	2	3	4	2	3	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	1	4	2	1	2	2	2	1	3	4	3	4	2	4	3	3	3		
E	4	2	3	4	2	3	3	2	2	4	3	1	2	3	2	2	3	4	4	3	4	2	4	1	4	4	3	2	4	2	1	3	3		
E	5	3	2	4	2	4	3	2	2	3	4	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	2	2	3	4	2	3	4	2	4	2	2	1		
E	6	3	1	2	4	3	4	2	4	2	3	2	4	4	3	2	3	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	3	2	2		
E	7	3	1	2	3	4	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3		
E	8	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	1	3	2	4	4	3	2	2	4	1	3	4	2	4	2	2	2	4		
E	9	4	2	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	4	3	4		
1	0	3	2	3	4	3	4	1	4	3	1	1	4	2	3	4	3	2	1	2	3	4	3	4	2	4	4	2	4	3	3	2	3		
1	1	4	4	4	2	2	4	4	3	4	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	1	4	2	4	2	2	4	4	3		
1	2	3	3	4	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	2	4	2	2	4	4	3		
1	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	2	2	4	2	4	3	4	2	2	2	3	1	3	4	2	4	4	4	1	2	3	2		
1	4	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	2	2	4	4	4	3	2	4
1	5	1	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	1	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	
1	6	1	2	4	4	3	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	
1	7	2	2	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	4	2	4	1	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
E	2	2	2	3	2	3	2	3	4	4	1	2	4	4	2	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	2	2

1  
 8  
 E  
 1  
 9 2 2 4 2 1 4 4 3 1 3 3 3 2 3 3 4 2 4 3 2 4 2 2 2 2 2 4 2 4 3 3 3  
 E  
 2  
 0 4 2 4 3 1 2 2 4 3 4 1 2 4 4 1 4 2 4 4 1 2 4 3 2 3 2 3 4 2 3 4 2  
 E  
 2  
 1 3 2 2 4 2 2 3 2 4 3 1 2 1 3 3 2 2 4 4 2 4 3 3 1 2 4 4 4 3 2 3 4  
 E  
 2  
 2 3 4 4 4 2 2 4 4 2 4 1 3 3 2 1 4 3 2 3 3 4 3 3 4 2 2 2 3 3 4 4 3  
 E  
 2  
 3 3 1 4 3 2 2 2 2 3 3 3 3 4 3 1 2 3 4 2 3 2 2 1 4 2 3 2 4 3 2 3 4  
 E  
 2  
 4 4 2 2 4 4 4 2 4 4 3 2 2 2 2 1 3 3 2 4 3 4 2 2 2 4 3 4 3 4 1 4 2  
 E  
 2  
 5 2 4 3 2 3 4 2 2 4 4 2 3 3 3 3 4 3 3 4 4 4 2 3 3 3 2 3 4 4 3 4 2  
 E  
 2  
 6 2 3 3 4 3 4 2 1 2 4 2 2 4 3 2 4 1 3 4 3 3 2 1 3 4 2 4 3 3 4 2 4  
 E  
 2  
 7 2 3 2 4 3 1 3 3 4 4 2 3 4 4 2 4 4 3 2 4 3 2 4 3 1 4 4 3 4 4 4 2  
 E  
 2  
 8 2 4 2 2 4 4 3 3 2 4 4 2 2 2 2 3 4 4 3 3 3 4 2 4 2 2 3 1 3 2 2 2  
 E  
 2  
 9 4 2 2 4 2 4 4 2 2 4 3 3 4 4 2 2 4 4 3 4 3 3 2 4 3 2 3 2 2 3 4 4  
 E  
 3  
 0 1

#### Anexo 4.MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿En qué grado se relaciona la gestión administrativa y la cultura tributaria en la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2018?	Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria en la municipalidad provincial de Chiclayo, 2018	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnosticar la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Chiclayo, 2018</li> <li>2. Analizar la cultura tributaria de los contribuyentes de la provincia de Chiclayo, 2018.</li> <li>3. Describir la relación que existen entre la gestión administrativa y la cultura tributaria.</li> </ol>	Entre la gestión administrativa y la cultura tributaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2018 existe un grado de correlación significativa.	Gestión administrativa	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p>	<p>-Misión</p> <p>-Objetivos</p> <p>-Políticas</p> <p>- Organización de áreas</p> <p>-Procedimientos de recaudación</p> <p>-Proceso de información</p> <p>- Nivel de atención</p> <p>-Nivel de dirección</p> <p>-Diferenciación de funciones.</p> <p>-Información oportuna y precisa</p>	Encuesta/ Cuestionario



					Control	-Control y fiscalización -Desempeño -Normas y procedimientos	
				Cultura Tributaria	Conocimientos de tributación	-Conocimiento de tributos -Sanciones -Derechos y obligaciones -Beneficio	Encuesta/ Cuestionario
				Cultura Tributaria	Educación tributaria	-Programas de educación tributaria -Participación -Nivel de educación -Cumplimiento del pago	
				Cultura Tributaria	Conciencia tributaria	-Calidad de Vida -Responsabilidad -conciencia en el pago	

## Anexo 5.

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, José Félix Zuloeta Salazar, Magister en Investigación y Docencia, Docente en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Yoxi MarielaTineo Reyes, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHICLAYO, AÑO 2018".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 09 de Mayo del 2018



-----  
**José Félix Zuloeta Salazar**  
M. Sc. Ing. Lic.  
Reg. N° 1617537559

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	M.S.C. José Félix Zuloeta Salazar	
	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado Matemática – Ing. Agrónomo
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Investigador
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	25 años
	<b>CARGO</b>	Docente USS
<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2018</p>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	TINEO REYES YOXI MARIELA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Encuesta	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<p><b><u>GENERAL</u></b></p> <p>Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria en la municipalidad provincial de Chiclayo, 2018</p>	
	<p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>Diagnosticar la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Chiclayo, 2018</p> <p>Analizar la cultura tributaria de los contribuyentes de la provincia de Chiclayo, 2018.</p> <p>Describir la relación que existen entre la gestión administrativa y la cultura tributaria.</p>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
1. Considera que el área de gestión tributaria cumple satisfactoriamente con la misión y visión establecidas por la municipalidad.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. El área de gestión tributaria de la municipalidad cumple a cabalidad con los objetivos propuestos en su plan de gobierno.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. El área de gestión tributaria de la municipalidad realiza una buena planificación de sus actividades.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. Está satisfecho con la gestión que realiza la Gerencia de administración tributaria.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. Considera adecuada la organización de las diferentes áreas que tiene la municipalidad.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<p>6. El procedimiento de recaudación de tributos e impuestos en la municipalidad es eficiente.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. La municipalidad le informa de los requisitos y pasos a seguir cuando usted realiza un trámite.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. La atención que le brinda los trabajadores del área de tributación es adecuada.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. La manera como el gerente realiza el procedimiento de recaudación de impuestos y tributos es eficiente.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Las funciones que realizan los diferentes trabajadores del área de tributación están bien establecidas.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. La información que necesita para realizar el pago de sus tributos e impuestos es oportuna y precisa.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>12. El proceso de control y fiscalización de la municipalidad es eficiente.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. Considera que el personal que trabaja en la municipalidad tiene buen desempeño.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. EL área de recaudación tributaria tiene normas y procedimientos bien definidos para el pago de impuestos.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

CULTURA TRIBUTARIA	
<p>15. Conoce los tributos que Usted está obligado a cumplir.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. Conoce las diferentes sanciones por no pagar sus tributos.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17. Conoce sus derechos y obligaciones tributarias como contribuyente.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>18. Conoce los beneficios que brinda la</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

<p>municipalidad, por cumplir oportunamente con el pago de sus tributos.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. La municipalidad realiza programas (charlas, capacitaciones) de educación tributaria.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>20. Usted cree que los contribuyentes participan de programas de educación tributaria.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>21. Usted cree que la ciudadanía tiene una adecuada educación tributaria</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>22. Cree Usted que una adecuada educación tributaria permitirá mejorar el pago de los tributos.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>23. Cree que pagando sus tributos mejorará la calidad de vida de los ciudadanos.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>24. Usted cumple responsablemente con sus obligaciones tributarias.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

25. Considera que los contribuyentes realizan el pago de sus tributos de manera consiente.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )
	SUGERENCIAS: _____
	_____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>25</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	• Indicadores de acuerdo a las dimensiones y forma de como se va a medir las variables.
3. OBSERVACIONES	• Número de preguntas adecuadas al tamaño de muestra • Instrumento válido para su aplicación

  
 José Félix Zuloeta Salazar  
 M. Sc. Ing. Lic.  
 Reg. N° 1617537559

JUEZ - EXPERTO



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Roberto Andrés Yep Burga , Magister en Administración y Marketing, Especialista en Costos, Docente en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Yoxi Mariela Tineo Reyes, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHICLAYO, AÑO 2018"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 24 de abril del 2018



Mg. C.P.C. Roberto Andrés Yep Burga  
DNI N° 16696020

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	Mg. Roberto Andrés Yep Burga
<b>PROFESIÓN</b>	Contador
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración y Marketing
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	20 años
<b>CARGO</b>	Docente USS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2018	
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>	
<b>NOMBRES</b>	TINEO REYES YOXI MARIELA
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE CONTABILIDAD
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Encuesta
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria en la municipalidad provincial de Chiclayo, 2018
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>  Diagnosticar la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Chiclayo, 2018  Analizar la cultura tributaria de los contribuyentes de la provincia de Chiclayo, 2018.  Describir la relación que existen entre la gestión administrativa y la cultura tributaria.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
1. Considera que el área de gestión tributaria cumple satisfactoriamente con la misión y visión establecidas por la municipalidad.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. El área de gestión tributaria de la municipalidad cumple cabalidad con los objetivos propuestos en su plan de gobierno.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. El área de gestión tributaria de la municipalidad realiza una buena planificación de sus actividades.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. Está satisfecho con la gestión que realiza la Gerencia de administración tributaria.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. Considera adecuada la organización de las diferentes áreas que tiene la municipalidad.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<p>6. El procedimiento de recaudación de tributos e impuestos en la municipalidad es eficiente.</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. La municipalidad le informa de los requisitos y pasos a seguir cuando usted realiza un trámite.</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. La atención que le brinda los trabajadores del área de tributación es adecuada.</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. La manera como el gerente realiza el procedimiento de recaudación de impuestos y tributos es eficiente.</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. Las funciones que realizan los diferentes trabajadores del área de tributación están bien establecidas.</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. La información que necesita para realizar el pago de sus tributos e impuestos es oportuna y precisa.</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>municipalidad, por cumplir oportunamente con el pago de sus tributos.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. La municipalidad realiza programas (charlas, capacitaciones) de educación tributaria.</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>20. Usted cree que los contribuyentes participan de programas de educación tributaria.</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>21. Usted cree que la ciudadanía tiene una adecuada educación tributaria</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>22. Cree Usted que una adecuada educación tributaria permitirá mejorar el pago de los tributos.</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>23. Cree que pagando sus tributos mejorará la calidad de vida de los ciudadanos.</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>24. Usted cumple responsablemente con sus obligaciones tributarias.</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

12. El proceso de control y fiscalización de la municipalidad es eficiente.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. Considera que el personal que trabaja en la municipalidad tiene buen desempeño.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. EL área de recaudación tributaria tiene normas y procedimientos bien definidos para el pago de impuestos.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

CULTURA TRIBUTARIA	
15. Conoce los tributos que Usted está obligado a cumplir.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. Conoce las diferentes sanciones por no pagar sus tributos.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. Conoce sus derechos y obligaciones tributarias como contribuyente.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18. Conoce los beneficios que brinda la	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____

25. Considera que los contribuyentes realizan el pago de sus tributos de manera consciente.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )
	SUGERENCIAS: _____
	_____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>25</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES <i>a Indistintos de acuerdo a los pormenores.</i>	
3. OBSERVACIONES <i>• número de preguntas de acuerdo al formato de nuestra.</i>	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO



Figura 32. Aplicación del instrumento.



Figura 33. Aplicación del instrumento.





**Figura 34.** Aplicación del instrumento.



**Figura 35.** Aplicación del instrumento.