



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD DE COMUNICACIÓN EMPRESA Y NEGOCIOS ESCUELA DE CONTABILIDAD Y TRIBUTACIÓN

TESIS

**“PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA
CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMBALLE 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR:

Bach. Marycruz Peña Abarca

ASESOR

Mg. CPC Julio César Sánchez Vásquez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**DESARROLLO SOSTENIBLE, EMPRENDIMIENTO Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL: TRIBUTACION**

Pimentel, Perú, 2020.

Dedicatoria

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero la final de cuentas me motivó constantemente para alcanzar mis anhelos.

Agradecimiento

Agradezco mucho por la ayuda de mi Asesor de Tesis Mag. CPC Julio César Sánchez Vásquez, mis Docentes, compañeros, y a la Universidad Particular de Chiclayo los conocimientos y experiencias que me ha otorgado.

Índice De Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice De Contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de Figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. DESARROLLO	4
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo de investigación.....	18
3.2. Diseño de investigación.	18
3.3...Variables de Estudio.....	18
3.4. Población y Muestra de estudio.	21
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.6 Procedimiento de recolección de datos e informaciones	22
3.7. Recolección de Datos e Informaciones.....	23
IV. RESULTADOS	24
4.1. Resultados en tablas y figuras	24
4.1.1. Planeación Estratégica.	24
V. DISCUSION DE LOS RESULTADOS.....	48
5.1. Fiabilidad del instrumento	48
5.1.1. Variable Independiente: Plan Estratégico.....	48
5.1.2. Variable Dependiente: Cultura Tributaria.....	48
5.2. Objetivo General	49
5.2.1. Objetivo Específico N°1	50
5.2.2. Objetivo Específico N°2	51
5.2.3. Objetivo Específico N°3	52
PROPUESTA DE UN PLAN DE CULTURA TRIBUTARIA PARA MEJORARLA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMBALLE –SAN IGNACIO-CAJAMARCA.	55

VI. CONCLUSIONES.....	61
VII. RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	64
 <i>ANEXO 1 Operacionalización de Variables.....</i>	 <i>20</i>
<i>ANEXO 2 Declaratoria de Autenticidad: Autor</i>	<i>67</i>
<i>ANEXO 3 Declaratoria de Autenticidad: Asesor.....</i>	<i>68</i>
<i>ANEXO 4 Matriz De Consistencia</i>	<i>69</i>
<i>ANEXO 5 Instrumentos de Recolección De Datos.....</i>	<i>71</i>
<i>ANEXO 6 Validación de Instrumentos.....</i>	<i>73</i>

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Municipalidades</i> _____	3
Tabla 2 <i>Clasificación de Tributos</i> _____	17
Tabla 3 <i>Los Ciudadanos Cumplen con las Normas Tributarias.</i> _____	24
Tabla 4 <i>Los Ciudadanos sienten que el Pago de los Tributos les Generan Beneficios</i> _____	25
Tabla 5 <i>La Entidad Municipal Brinda Servicios Públicos Satisfactorios.</i> ____	26
Tabla 6 <i>La Municipalidad Cuenta con Instalaciones Adecuadas para Atender al Contribuyente</i> _____	27
Tabla 7 <i>El ciudadano Cumple con Pagar sus Impuestos Puntualmente</i> ____	28
Tabla 8 <i>El ciudadano paga sus impuestos voluntariamente</i> _____	29
Tabla 9 <i>Usted Paga sus Impuestos Aunque sus otros Vecinos No lo Hagan</i>	30
Tabla 10 <i>Está satisfecho de los servicios públicos que recibe</i> _____	31
Tabla 11 <i>Cree usted que debe darse educación tributaria a los jóvenes en los colegios</i> _____	32
Tabla 12 <i>¿Sabe Usted Si en el Colegio Capacitan a sus Hijos sobre Cultura Tributaria?</i> _____	33
Tabla 13 <i>Recibe Usted Servicios Públicos a pesar de que No Paga sus Impuestos.</i> _____	34
Tabla 14 <i>¿Cree Usted que Pagar Impuestos Demuestra su Honradez?</i> ____	35
Tabla 15 <i>Le Motivaría que la Municipalidad Realice Premios a los que Pagan puntualmente.</i> _____	36
Tabla 16 <i>Cree usted que si la municipalidad incentiva el pago de sus impuestos mediante concursos, premios mejora la relación con el municipio</i>	37
Tabla 17 <i>Cree usted que la Educación Tributaria Mejorará la Conciencia Tributaria de los Vecinos.</i> _____	38
Tabla 18 <i>Cree Usted que se Puede Aprender a Ser Consientes con el Pago de Impuestos</i> _____	39
Tabla 19 <i>Cree Usted que Si se Mostrara Transparencia en los Funcionarios se Mejoraría el Pago de Impuestos.</i> _____	40
Tabla 20 <i>Cree usted que mejoraría el pago de los impuestos si los ciudadanos supieran que estos contribuyen a mejorar los servicios públicos</i> _____	41

Tabla 21 Cree usted que no se paga los impuestos por culpa de la corrupción.	42
Tabla 22 Cree Usted que sus Impuestos son Usados para hacer Obras Públicas	43
Tabla 23 La Municipalidad informa sobre el destino del dinero producto del pago de impuestos	44
Tabla 24 La Municipalidad hace rendición de cuentas de los impuestos recaudados	45
Tabla 25 La Municipalidad cuenta con personal exclusivo para atender a los que acuden a pagar sus impuestos	46
Tabla 26 Brinda capacitación la municipalidad a los ciudadanos sobre pago de impuestos	47
Tabla 27 Estadísticos de Fiabilidad de la Variable Independiente: Plan Estratégico	48
Tabla 28 Estadísticos de la Variable Dependiente: Cultura Tributaria.	48
Tabla 29 Análisis entre las Variables Plan Estratégico y Cultura Tributaria.	49
Tabla 30 Estadísticos de Casos Válidos y Perdidos	50
Tabla 31 Estadístico de Niveles de Conocimiento de la Variable Cultura Tributaria	50
Tabla 32 Incidencia del Plan Estratégico en la Dimensión de Conciencia Tributaria	52
Tabla 33 Incidencia del Plan Estratégico en la Dimensión de Educación Tributaria.	53

Índice de Figuras

Figura 1 Análisis Descriptivo de la Tabla 3.....	24
Figura 2 Análisis Descriptivo de la Tabla 4.....	25
Figura 3 Análisis Descriptivo de la Tabla 5.....	26
Figura 4 Análisis Descriptivo de la Tabla 6.....	27
Figura 5 Análisis Descriptivo de la Tabla 7.....	28
Figura 6 Análisis Descriptivo de la Tabla 8.....	29
Figura 7 Análisis Descriptivo de la Tabla 9.....	30
Figura 8 Análisis Descriptivo de la Tabla 10.....	31
Figura 9 Análisis Descriptivo de la Tabla 11.....	32
Figura 10 Análisis Descriptivo de la Tabla 12.....	33
Figura 11 Análisis Descriptivo de la Tabla 13.....	34
Figura 12 Análisis Descriptivo de la Tabla 14.....	35
Figura 13 Análisis Descriptivo de la Tabla 15.....	36
Figura 14 Análisis Descriptivo de la Tabla 16.....	37
Figura 15 Análisis Descriptivo de la Tabla 17.....	38
Figura 16 Análisis Descriptivo de la Tabla 18.....	39
Figura 17 Análisis Descriptivo de la Tabla 19.....	40
Figura 18 Análisis Descriptivo de la Tabla 20.....	41
Figura 19 Análisis Descriptivo de la Tabla 21.....	42
Figura 20 Análisis Descriptivo de la Tabla 22.....	43
Figura 21 Análisis Descriptivo de la Tabla 23.....	44
Figura 22 Análisis Descriptivo de la Tabla 24.....	45
Figura 23 Análisis Descriptivo de la Tabla 25.....	46
Figura 24 Análisis Descriptivo de la Tabla 26.....	47

Resumen

En el presente trabajo de investigación tiene como objetivo estudio: Proponer un plan estratégico para mejorar la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020. Es un tipo de investigación no experimental, buscando describir las situaciones tal y como se presentaron en el campo de investigación, la población fue 1800 contribuyentes según reporte que maneja la Municipalidad distrital de Namballe, aplicando los métodos estadísticos, reflejo una muestra objetiva de 317 contribuyentes que aplicaron los instrumentos que fue llenar un cuestionario para la recopilación de la información. Sus resultados nos dicen que el nivel de Conocimiento de cultura tributaria de los Contribuyentes de la Municipalidad de Namballe es baja, los encuestados demostraron no saber nada o poco sobre los tributos municipales, igualmente la alta tasa de incumplimiento de sus pagos, llegando a la conclusion que un Plan Estrategico direccionado a los contribuyentes en el tema de Cultura Tributaria mejoraria el conocimiento de sus obligaciones tributarias y lo tributos que tiene que pagar.

Palabras Claves: Plan Estrategico, Cultura Tributaria y Obligaciones Tributarias

Abstract

The present research work aims to study: Propose a strategic plan to improve the tax culture of the taxpayers of the district municipality of Namballe 2020. It is a non-experimental type of research seeking, describing the situations as they were presented in the Research field, the population was 1,800 taxpayers according to a report handled by the district Municipality of Namballe, applying statistical methods, reflecting an objective sample of 317 taxpayers who applied the instruments that was to fill out a questionnaire for the collection of information. Their results tell us that the level of Knowledge of tax culture of the Taxpayers of the Municipality of Namballe is low, the respondents demonstrated not knowing anything or little about municipal taxes, also the high rate of non-compliance with their payments, reaching the conclusion that a Strategic Plan aimed at taxpayers on the subject of Tax Culture would improve knowledge of their tax obligations and the taxes they have to pay.

Keywords: Strategic Plan, Tax Culture and Tax Obligatio

I. INTRODUCCIÓN

Como todos sabemos el pago de Tributos Municipales en los Gobiernos Locales es de carácter obligatorio para todos los Contribuyentes, estos pagos representan los ingresos de las Municipalidades. En diferentes estudios e investigaciones a nivel Nacional, la mayoría de las municipalidades sufrieron un bajo nivel de recaudación, convirtiéndose un gran motivo para limitarse en no lograr desarrollar y ejecutar los servicios y las obras programadas. Por ende, en esta investigación estudiamos el nivel de la Cultura tributaria de los Contribuyentes de La Municipalidad Distrital de Namballe por ser la entidad pública encargada de recaudar los tributos y pueda brindar servicios de calidad a los contribuyentes, de esa manera afianzar la confianza en el gobierno local; de igual manera se investigó cuál es el impacto que la calidad de atención de los gestores ocasiono en los contribuyentes y su influencia en ellos para promover una cultura tributaria, que como mínimo les permita poder conocer cuáles son, sus beneficios por el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. (Quispe, Y. 2013) “Hoy en día la obligación tributaria es establecida por ley mediante un vínculo entre el Estado y las personas jurídicas o naturales, por el cual su principal objetivo es el cumplimiento de sus obligaciones tributarias”. “Es por ello que cumplir con las obligaciones tributarias es un deber y no un derecho, para evitar las multas o intereses, o ya sea la inhabilitación comercial, es por ello que es recomendable pagar sus tributos a un tiempo determinado”. **Realidad problemática:** La base de la investigación se precisa por el incumplimiento de la obligación tributaria, existen muchos factores que impiden cumplir la secuencia u obligaciones, entre ellas tenemos la poca o nada Cultura Tributaria de los Pobladores de la Municipalidad de Namballe. Cortázar (2010) manifiesta “Desarrollar dicha cultura no es, sin embargo, una tarea fácil, pues requiere la convergencia de políticas de control con políticas de carácter educativo”. La cultura y la conciencia tributaria son factores importantes que la población debe poseer a fin de cumplir con sus obligaciones tributarias. En la región Cajamarca el tema de recaudación tributaria es generalmente percibido como un trabajo poco grato, esta situación no es ajena a la que se vive en el distrito de Namballe, pues

los ciudadanos evitan pagar sus impuestos, muy pocos piensan que están contribuyendo a generar recursos para promover el desarrollo en la localidad y transformar el entorno en el cual viven. Formulación del problema: **Problema general** ¿De qué manera la propuesta de un plan estratégico puede mejorar la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020? **Problemas específicos:** 1.-¿Cuál es el conocimiento de la cultura tributaria de los contribuyentes en la municipalidad distrital de Namballe 2020? 2.- ¿Qué factores influyen en la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020? 3.- ¿De qué forma un plan Estratégico incide en la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020? **La investigación se justifica** porque se sostienen teorías y conceptos publicados en tesis, revistas, artículos de investigación de universidades prestigiosas y datos de la recaudación de la Municipalidad Distrital de Namballe y además que contempla dos variables muy importantes: Un Plan Estratégico como base para mejorar la tributación de la ciudadanía, así el Municipio incrementa su ingresos y por otro lado la Cultura Tributaria como un comportamiento o conducta que debe tomar responsablemente el Contribuyente. Del presente trabajo, es justamente reforzar lo ya establecido, **Objetivo General:** Proponer un plan estratégico para mejorar la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020. **Objetivos Específicos:** 1.- Determinar el conocimiento de la cultura Tributaria de los contribuyentes en la municipalidad distrital de Namballe 2020. 2.- Demostrar los factores que influyen en la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020. 3.-Demostrar que un plan estratégico incide en la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020. Estamos planteando **Hipótesis General** La propuesta de un plan Estratégico mejoraría la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020. **Hipótesis Específicas** 1.- El conocimiento de la cultura tributaria de los contribuyentes en la municipalidad distrital de Namballe 2020 es baja. 2.- Los factores influyen significativamente en la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020. 3.- Un plan estratégico si incide significativamente a mejorar la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020

Tabla 1**Municipalidades**

Nombre del Grupo	Jurisdicción	Abreviatura	Nº
Municipalidades pertenecientes a Ciudades principales	Provincial	Tipo A	74
Municipalidades no pertenecientes a Ciudades principales		Tipo B	122
Municipalidad de Lima Metropolitana		Tipo C	42
Municipalidades pertenecientes a otra ciudades principales		Tipo D	129
Municipalidades no pertenecientes a otra ciudades principales con más de 70% de población urbana	Distrital	Tipo E	378
Municipalidades no pertenecientes a ciudades principales con más de 70% de población urbana entre 35% y 70%		Tipo F	509
Municipalidades no pertenecientes a ciudades principales con menos de 35% de población urbana		Tipo G	620
TOTAL			1874

Fuente El Peruano (2020)

II. DESARROLLO

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Internacional: Mendoza, et al. (2016) en la investigación denominada: **“Relación entre cultura tributaria y educación tributaria, la intención fue analizar si la cultura tributaria se relaciona con la educación tributaria”** Para esta investigación se usó un tipo de investigación descriptiva, usando para recolectar los datos la técnica de la encuesta que comprendía un cuestionario. Mendoza concluye que “la implementación de un programa de cultura tributaria ayudara a fortalecer los valores de los investigados ya que el nivel de cultura tributaria hallados es muy bajo (p.61). **Tirape & Velastegui, (2016)** en la tesis **“Influencia de la cultura tributaria en el sector informal de la provincia De Santa Elena”** el objetivo fue determinar los efectos que tiene la cultura tributaria sobre la actividad económica informal mediante la elaboración de un modelo econométrico a partir de la información de corte transversal, para lo cual se hizo uso del tipo de investigación correlacional (pp.12-13), “la investigación concluye que los encuestados carecen de cultura tributaria toda vez que el 69.51% de contribuyentes no cancela sus impuestos; además los encuestados manifiestan en su mayoría desconocer cuál es la administración del dinero que aportarían como impuesto” (p.145).

Ambos concluyen el que la implementación de un programa de Cultura Tributaria ayudaría a implementar y fortalecer los valores, ya que se obtuvieron evidencias de que los encuestados carecen de Cultura Tributaria, asimismo desconocen la administración del dinero recaudado.

Nacional, Acosta, (2018) en la tesis **Estrategias tributarias para mejorar la recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital de Cajaruro**, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú; se utilizó como objetivo determinar las estrategias tributarias para mejorar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Cajaruro; la metodología usada fue de tipo descriptiva – propositiva y analítica, la población la conformaron los 370

contribuyentes del Distrito de Cajaruro, de quienes se extrajo la muestra de 60 personas, se usó la técnica de la encuesta, la investigación concluye que la Municipalidad Distrital de Cajaruro no aplica estrategias tributarias que ayuden a mejorar la recaudación de impuesto predial, el nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Cajaruro para el año 2017 bajo un 30,53%.

Mamani (2017) en la tesis **“Estrategias que incrementan el nivel de cultura tributaria a fin de cumplir con las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado de llave,** se utilizó como objetivo identificar si la cultura tributaria influye en mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, la investigación utilizada fue es de carácter básico de nivel descriptivo causal, de diseño no experimental, la población estuvo conformada por 682 comerciantes, por tanto, la muestra fue constituida por 123 comerciantes del mercado Central de la ciudad de Llave. Las técnicas de recolección de datos fueron el análisis documental, la encuesta y la observación directa; la investigación concluye que existe un nivel bajo debido a que no existe la orientación adecuada; del total de los encuestados el 68% desconocen la existencia de los tributos y el 54% desconocen la existencia de los impuestos.

Chinchay (2018) en la tesis **Planificación estratégica para mejorar la recaudación tributaria en el distrito de Huarmaca, 2018;** se planteó como objetivo proponer la planificación estratégica para mejorar la recaudación tributaria en el distrito. La investigación utilizada fue de tipo descriptiva y propositiva, y como diseño se usó el no experimental, la población de investigación está conformada por las personas que cuentan con negocios y/o viviendas que viene a ser un promedio de 1184 según el reporte del INEI, para obtener la muestra de la investigación de realizar mediante un muestreo estadístico no probabilístico esta fue de 163 personas; la investigación concluye que un gran porcentaje de pobladores no contribuyen de manera puntual (70.11%) y otros no realizan ningún pago alguno por tributos (56.11%). Además, el municipio no cuenta con un plan de recaudación lo que dificulta obtener mayores ingresos para realizar obras en beneficio de la sociedad; se realizó un análisis FODA de la municipalidad distrital, se plateo como estrategias implementar obras que mejoren el distrito para impulsar la recaudación tributaria por parte de los ciudadanos, personas con negocios y empresas, incentivar a los

contribuyentes para un pago puntual, implementación de charlas informativas para mejorar la conciencia tributaria del poblador y finalmente mejorar la planeación de la recaudación tributaria.

Ellos concluyen en que los Municipios no aplican estrategias tributarias que ayuden en la mejora de la recaudación de los Impuestos, asimismo existe un nivel bajo de Cultura Tributaria ya que se evidencia que los contribuyentes no tienen una orientación adecuada, para ello propusieron que se implementaran charlas informativas, mejorando la conciencia tributaria de los pobladores, sirviendo de ayuda en la recaudación de los tributos y que a su vez ayudaran a la mejora del Distrito.

Local: Correa y Gonzales (2017) en la tesis **Estrategias para promover la cultura tributaria en los contribuyentes del sector Mercadillo de la provincia de San Ignacio**, Universidad Señor de Sipan, tiene como objetivo diseñar y proponer estrategias para fomentar la cultura tributaria en los contribuyentes a partir de la identificación del nivel de cultura tributaria de los comerciantes en base a cinco dimensiones: valores, conocimientos, creencias, percepciones y actitudes respecto a la tributación; se usó como metodología investigación descriptiva y mediante la técnica de encuesta aplicada a una muestra de 51 comerciantes determinar el nivel actual de cultura tributaria de los comerciantes; la investigación concluye que los comerciantes del sector mercadillo de la provincia de San Ignacio tienen un nivel alto de cultura tributaria (56,9%). No obstante, hay un considerable 43,1% de comerciantes que presentan un nivel regular de cultura tributaria los cuales se convierten en el grupo objetivo para el fomento de la cultura tributaria, así como la consolidación del grupo que presenta una alta cultura. Cabe mencionar que el nivel alto y regular de cultura tributaria se deben básicamente a los elevados niveles de valores tributarios y las actitudes de los comerciantes hacia la participación y cumplimiento con sus deberes tributarios.

Cubas, (2017) en la tesis **Cultura tributaria para mejorar la recaudación en comerciantes de abarrotes del Mercado Central de Cutervo**; el objetivo fue determinar el efecto de la cultura tributaria en la mejora de la recaudación en los comerciantes de abarrotes, se usó la metodología cuyo diseño fue pre experimental de pre y post test con un solo grupo de estudio, la población estuvo

conformada por 50 comerciantes de abarrotes del Mercado Central, la muestra fue seleccionada con técnica no paramétrica o por conveniencia, se eligió un solo grupo, seleccionado en función de necesidad de la investigación la misma que fue 30 comerciantes; se usan las técnicas: observación y encuesta. La investigación concluye que los comerciantes reflejan nivel bajo nivel en las tres dimensiones referidas a recaudación: 61.66% en legislación tributaria, 61.26% en valores gravados y 38.46% en sanciones fiscales; posterior a ello se aplica las estrategias de recaudación logrando con ello mejorar los niveles de recaudación comerciantes demuestran alto nivel en tres dimensiones referidas a recaudación: 73.08% en legislación tributaria, 84.62% en valores gravados y 73.74% en sanciones fiscales.

Neyra (2019), la tesis *Cultura tributaria de los contribuyentes del distrito de Bellavista, Jaén – 2019*; Universidad Señor de Sipan; este trabajo tiene por fin ver el nivel de cultura tributaria de los usuarios en el distrito de Bellavista; el estudio es de tipo descriptivo – correccional de diseño no experimental; la muestra se conformó por 300 pobladores del distrito; a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta; la investigación concluye que los contribuyentes conocen la importancia que tiene el pago de sus tributos municipales prácticamente en un 72%, sin embargo, para un 32% considera que los arbitrios municipales son excesivos, es decir, que el cobro no es el adecuado, y esta opinión se complementa con 34% que muestra su disconformidad con el cobro de arbitrios municipales y un 34% más se muestra neutral. Es por ello se determina que a pesar que los encuestados saben que el pago de sus impuestos es importante no están de acuerdo con el cobro de estos ya que lo consideran “excesivos.

Los autores concuerdan que si bien es cierto, algunos de los contribuyentes cuentan con una buena orientación tributaria, aun existe un grupo al que se le debe de educar y orientar sobre lo que es Cultura Tributaria, también encontramos que algunos de ellos están disconformes con el pago de ciertos impuestos que para ellos son considerados como pagos excesivos, asimismo al aplicarles las estrategias de recaudación, estos demostraron un nivel más alto de cultura tributaria, notándose que la implementación de una estrategia tributaria ayuda a favorecer la recaudación de los tributos.

Base Teórica

Plan estratégico: Según Sainz, (2010) nos dice que: El Plan estratégico es, no cabe duda, uno de esos términos “mágicos” de los que los directivos echan mano casi constantemente, aunque no siempre correctamente. Pues hablar del Plan estratégico de la empresa, nos estamos refiriendo al plan maestro en el que la alta dirección recoge decisiones estratégicas corporativas que han adoptado “hoy” (es decir, en el momento que ha realizado la reflexión estratégica con su equipo de dirección), en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico), para lograr una empresa competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés (Ruiz & Guerrero, p.29).

Así mismo **Bueno, et al**, (2018) “Planeación es la determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar y riesgos y definir las estrategias para lograr el propósito de la organización con una mayor probabilidad de éxito” (p. 52). Asimismo **Bueno et al**, (2018) nos dice que “La planeación nos permitirá cumplir las metas aprovechando al máximo los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales con los que cuenta la empresa, además el administrador podrá tener un panorama más claro de lo que se pretende lograr y las estrategias a seguir, de esta manera podrá coordinar y tomar decisiones de forma acertada” (p.53). Para **La elaboración de un Plan Estratégico** Casanova, et al (2010) nos dice que es un excelente ejercicio para trazar las líneas que marcarán el futuro de nuestra empresa. La decisión de elaborar uno es el primero y principal aspecto que demuestra que nuestra organización posee ese deseo de planificar, de crecer. Debemos ser capaces de diseñar el porvenir de la empresa y, lo que es más importante, transmitir estas pautas, contrastarlas y convencer al resto de los agentes que interactúan con la organización de cuál es el camino hacia el éxito. Tanto en la vida personal como en el mundo de los negocios cualquier ausencia de planificación puede conducirnos irremediabilmente al caos y al fracaso. Conocemos casos de negocios de alta rentabilidad y resultados óptimos que en un momento dado se estancan, entran en recesión e incluso en quiebra. ¿Es cosa del azar, de la mala suerte? ¿Se ha producido un cambio repentino en la demanda, en el mercado? ¿Podríamos haber previsto ese futuro a

tiempo de cambiar las cosas? La evolución del mundo empresarial hacia una competencia cada vez más agresiva nos obliga a no conformarnos con mantenernos expectantes en el tiempo con una actitud reactiva, nos obliga a estar permanentemente alerta, de forma proactiva y con el deseo de progresar, crecer y ser más rentables, eficaces y competitivos; de otro modo estamos destinados al fracaso.

Planificación estratégica Según Sainz, (2010) La planificación permite a las organizaciones participar en la construcción de su propio futuro, evitando quedar a merced de los avatares del mercado. Cuando hablemos de “planificación estratégica, no debemos entenderla como una suma continuada de planes estratégicos, sino como un proceso que arranca con la aplicación de un método para obtener el plan estratégico y a partir de aquí, con un estilo de dirección que permite a la empresa mantener su posición competitiva dentro de un entorno en permanente y veloz cambio (Cantera, 1989).

Planificación vs Prevención Según Sainz, (2010) La prevención supone mirar hacia el futuro, intentando predecir lo que sucederá. La planificación, en cambio, no se detiene en ese punto, sino que establece los medios necesarios para participar en la construcción de ese futuro. Ejemplo; aunque cualquier madre le resulte difícil predecir lo que va a llegar a ser su hijo dentro de treinta años, sin embargo, planifica su futuro en un horizonte tan lejano (un plazo nunca utilizado en la planificación estratégica) y, por ello, empieza a tomar decisiones estratégicas (de formación y educación de su hijo), para que llegue a ser en ese momento lo que planifico muchos años atrás.

Estrategia Casanova, et al, (2010), hasta aquí hemos entrado en un tema en el que por lo ambiguo cualquiera es capaz de aportar algo. Sin embargo, existe un problema añadido respecto a las estrategias. Su elevada tasa de fallo: en torno al 70% de los casos el verdadero problema no es la mala formulación de la Estrategia... sino una deficiente ejecución y su implantación en todos los estamentos de la Empresa. Este hecho pone de manifiesto la importancia no sólo de los procesos de definición de la estrategia, sino también, y esto es casi más importante, la forma de implantar y llevar dicha estrategia a la práctica, convirtiendo la estrategia en casi un trabajo diario para todo el conjunto de personas de una organización. Los ejes fundamentales de la Estrategia han de ser fáciles de sintetizar, transmitir y comunicar para que toda la Empresa pueda sentirse partícipe de ella. Una estrategia impuesta es una

garantía de fracaso. Decía Jack Trout “Si le entregan un plan estratégico que le dice lo que hay que hacer, pero no le ayudan a ponerlo en marcha... devuélvalo

Cultura tributaria Carolina Roca define cultura tributaria como un “Conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación”. (SAT, 2014) “Cultura tributaria es el conjunto de conocimientos, percepciones, actitudes y prácticas de conducta de una sociedad o de un grupo social respecto a la tributación”. (SUNAT & IATA, 2012) “Cultura tributaria, es el conjunto de valores cívicos orientadores del comportamiento del contribuyente y Conocimientos de las normas tributarias, pero también creencias acertadas acerca de éstas”.

Dimensiones de cultura tributaria. De acuerdo a Quispe (2018) La cultura tributaria se constituye las siguientes dimensiones: **Conocimiento tributario:** (Layme, 2016). El conocimiento tributario es la información de las normas tributarias que el contribuyente debe de conocer para el cumplimiento de sus obligaciones, en consecuencia, es importante, entonces para el contribuyente estar bien informado acerca de las obligaciones tributarias a las cuales está sometido con el fin de poder cumplirlas y de esta forma poder evitar sanciones y enfrentar fiscalizaciones. **La educación cívica tributaria:** (Solórzano 2011, citado en Florian Gómez, 2017) “es la entrega de contenidos e información a la ciudadanía, específicamente en aspectos fiscales”. “Es por ello que la finalidad de la educación cívica tributaria es favorecer la formación ciudadana dado que establece canales de comunicación entre tributación y desarrollo social. Es por ello que la base de esta educación no es solo contenidos disciplinarios, sino que su perspectiva está orientada hacia el cambio cultural”. (Solórzano 2011, citado por Florian Gómez, 2017) De ninguna manera la educación tributaria puede limitarse a la enseñanza de prácticas que solo enseñen para atender los requerimientos del régimen impositivo, sino debe ser, necesariamente, una educación orientada hacia el cambio cultural y la revaloración de lo ético dentro del conjunto social. **Conciencia tributaria:** (Solórzano 2011, citado en Florian Gómez, 2017) “Se refiere a las actitudes y creencias de las personas que motivan la voluntad de contribuir con sus tributos”. (Alva, 2010) Es la “interiorización en los

individuos de los deberes tributarios fijados por las leyes, para cumplirlos de una manera voluntaria, conociendo que su cumplimiento acarreará un beneficio común para la sociedad en la cual ellos están insertados”. ((MEF), 2011)

Campaña de difusión de fechas de pago del impuesto predial: Esta actividad se puede realizar mediante afiches, banderolas o medios de comunicación para alertar a los vecinos y las vecinas sobre la declaración y pago del impuesto predial en las fechas que se hayan establecido.

Cumplimiento tributario: Según Quispe (2018) “El cumplimiento tributario voluntario va relacionado con la moral fiscal que está constituida por una sola variable denominada tolerancia al fraude inscrita en la dimensión de los valores y motivaciones internas del individuo”. (Solórzano 2011, citado en Florian Gómez, 2017) “En ella se considera la necesidad de conocer aquellos procedimientos necesarios para tributar resaltando transparencia para la rendición de cuentas”.

Actitud tributaria (Layme, 2015) Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de motivación social -de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario- que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas en ese sentido representaría la espontaneidad y sinceridad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Valores presentes en la Ética Tributaria: Para Valero, et al, (2016) Se entiende por valores; todos aquellos aprendizajes estratégicos, relativamente estables en el tiempo, es decir, hacer las cosas como deben ser. Dentro del marco de la Ética Tributaria, deben existir una serie de valores presentes tanto en los contribuyentes como en los entes encargados de Administrar los recursos provenientes de los tributos. A continuación, se mencionan los de mayor relevancia: Responsabilidad, Cooperación, Compromiso y Solidaridad-

Difusión de temas tributarios: (SAT, 2014) La administración tributaria de diversos países ha asumido la tarea de fomentar la cultura tributaria conforme a sus características nacionales y sociales, y han encauzado su accionar en la materia, según los lineamientos de sus respectivas autoridades, las prioridades establecidas en su ruta de actuación y disponibilidad de recursos. (SAT, 2014). Destacan entre ellos los medios impresos, el uso de medios de comunicación convencional y alternativa, la

educación a distancia, el desarrollo de programas de radio, tv, videoclips, videojuegos; así como la presencia en internet, redes sociales y telefonía móvil, entre ellos canales facilitados por las nuevas tecnologías de la información.

Educación tributaria: (Delgado, 2013 citado por Solorzano, 2011). El hecho de que los jóvenes no estén sujetos a obligaciones tributarias concretas no significa que sean totalmente ajenos a la tributación. El sistema educativo tiene como función formar e informar a los contribuyentes y a los jóvenes, es una tarea doble, decisiva para la comunidad donde la vertiente formativa es tan importante como la informativa porque se refiere a la socialización, proceso mediante el cual los individuos aprenden a conformar su conducta a las normas vigentes en la sociedad donde viven. (SAT, 2014). Como todo proceso educativo, la educación tributaria tiene dos vertientes, la informativa y la formativa, la primera se relaciona con el que y el cómo de las obligaciones y los derechos tributarios. La segunda con el porque y el para que de unas y otros. Así mismo, (Alva, 2010) también menciona; consideramos que la educación cívica no debe culminar sólo en el colegio, sino que debe manifestarse a través de toda la vida del individuo; aunque es en la etapa escolar que debe darse mayor importancia a este tema.

Base conceptual,

La Cultura Tributaria. – Según Golía (2003) nos dice, “el nivel de conocimiento, los asesores y las actitudes, los impuestos, así como el nivel de creencia en relación con los derechos y derechos que se derivan del comportamiento activo y pasivo de dicha relación. ". En el caso de que se trate de una infracción de las condiciones de competencia, las competencias y las capacidades compartidas por miembros de una empresa en relación con la imposición y el cumplimiento de las leyes que se produzcan, y la afirmación de los valores de los derechos humanos, la ciudadanía. (p.1).

Conciencia Tributaria. - Entender esto como la "internalización en las personas en las obligaciones fiscales estipulados en leyes, para llevarlas a cabo voluntariamente, sabiendo que cumplir traerá beneficios comunes a la sociedad en la que se insertan".

Educación tributaria. - Se trata de la transmisión de valores dirigidos al cumplimiento cívico a la totalidad de los ciudadanos en los que se contabilizan los gastos públicos, cuando Tasa. - Cuya obligación generará el impuesto efectivo

por parte del Estado de un servicio público otorgando responsabilidades propias al contribuyente. No es una tarifa que es recibida por un servicio de origen contractual.

Infracción Tributaria. - Es una acción o una autorización que implica una infracción de las reglas de una naturaleza o formalidad formal, que constituye una infracción que sancionará la Administración de impuestos.

Contribuyente. Aquella persona física con derechos y obligaciones, frente a un agente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos (impuesto, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al Estado.

Deberes fiscales. Están vinculadas a las actividades económicas que cada contribuyente realice. Por lo tanto, a partir de dicha inscripción el contribuyente tiene el deber de presentar y pagar los impuestos para los que aplique, de acuerdo con su actividad económica.

La Planificación Estratégica se debe entender como el esfuerzo sistematizado para encaminar acciones y decisiones que pauten la forma de alcanzar metas propuestas a partir de una situación dada. A diferencia de los métodos tradicionales de planificación que asumen que las tendencias corrientes se mantendrán, la Planificación Estratégica espera nuevas tendencias, discontinuidades y sorpresas. Aporta una herramienta conceptual de gestión de los cambios, susceptible de enriquecer la planificación urbana y territorial, a las cuales apoya, pero no sustituye, con elementos y procedimientos adaptados a la complejidad urbana. La Planificación Estratégica busca salidas, vías para aprovechar nuevas oportunidades. Por eso se convierte en un medio adecuado para adoptar decisiones políticas ya que: 1) facilita la concertación de acuerdos previos con los agentes sociales y económicos antes de la definición de medidas concretas. 2) permite mayor comunicación y participación - ordena las decisiones a tomar. 3) permite una mejor implementación de las decisiones tomadas.

El Plan Estratégico que surge como producto del proceso antes reseñado, resulta una herramienta que: 1) Clarifica el futuro 2) ayuda a la toma de decisiones presentes en función de futuras consecuencias. 3) Conduce con eficacia los cambios de entorno y de circunstancias. 4) Tiende a la superación de problemas organizativos y a la mejora del funcionamiento de las instituciones.

La administración estratégica Según David (2013), se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinarias que permiten que una empresa alcance sus objetivos. Como lo sugiere esta definición, la administración estratégica se enfoca en integrar la administración, el marketing, las finanzas y la contabilidad, la producción y las operaciones, la investigación y el desarrollo, y los sistemas de información, para lograr el éxito de una organización. El termino de administración estratégica en este texto se utiliza como sinónimo del termino planeación estratégica. Este último se utiliza con más frecuencia en el mundo de los negocios, en tanto que el primero se utiliza más en el campo académico. Algunas veces el termino administración estratégica se emplea para referirse a la formulación, implementación y evaluación de estrategias, y planeación estratégica se refiere solo a la formulación de estrategias. El propósito de la administración estratégica es crear y aprovechar oportunidades nuevas y diferentes para el futuro; en contraste, la planeación a largo plazo busca optimizar las tendencias de hoy para el mañana. Un plan estratégico es el resultado del difícil proceso de elegir entre numerosas buenas alternativas e indica un compromiso con ciertos mercados, políticas, procedimientos y operaciones específicos y no con otros cursos de acción menos deseables”.

Liderazgo Estratégico Según Hill, et al, (2011), “considera que el liderazgo estratégico supone la forma más eficaz de administrar el proceso de elaboración de estrategias de una empresa para crear una ventaja competitiva. Este proceso es aquel mediante el cual los gerentes eligen y después implementan un conjunto de estrategias para lograr una ventaja competitiva”.

Etapas de la Administración Estratégica Según David, (2013), el proceso de la administración estratégica consta de 3 etapas: formulación, implementación y evaluación de las estrategias. 1.) Formulación de estrategias: La formulación de estrategias implica desarrollar una visión y misión, identificar las oportunidades y amenazas externas a la empresa, determinar las fortalezas y debilidades internas, establecer objetivos a largo plazo, generar estrategias alternativas y elegir estrategias particulares que se han de seguir. Entre los temas implicados en la formulación de estrategias están decidir en qué nuevos negocios incursionar, que negocios abandonar, como asignar los recursos, expandir

operaciones o diversificarse, ingresar a mercados internacionales, fusionarse o formar una sociedad, y cómo evitar una adquisición hostil. 2.) Implementación de estrategias Requiere que la empresa establezca objetivos anuales, cree políticas, motive a los empleados y asigne recursos para que las estrategias formuladas pueden ejecutarse. La implementación de estrategias implica desarrollar una cultura que apoye la estrategia, crear una cultura organizacional efectiva, redirigir los esfuerzos de marketing, preparar presupuestos, desarrollar y utilizar sistemas de información y vincular la remuneración de los empleados al desempeño organizacional. A la implementación de la estrategia suele conocerse como la etapa de acción de la administración estratégica. Implementar una estrategia significa movilizar tanto a empleados como a directivos para poner en práctica las estrategias formuladas. Considerada a menudo como la etapa más difícil de la administración estratégica, la implementación requiere de disciplina, compromiso y sacrificio. Una implementación exitosa depende de la habilidad de los directivos para motivar a los empleados lo cual es más un arte que una ciencia. Las estrategias formuladas, pero no implementadas, no sirven de nada. 3.) Evaluación de estrategias Es la etapa final de la administración estratégica. Los directivos necesitan con urgencia saber si ciertas estrategias no están funcionando bien; la evaluación de la estrategia es el medio principal para obtener esta información. Todas las estrategias están sujetas a modificaciones futuras, debido al cambio constante de los factores externos e internos.

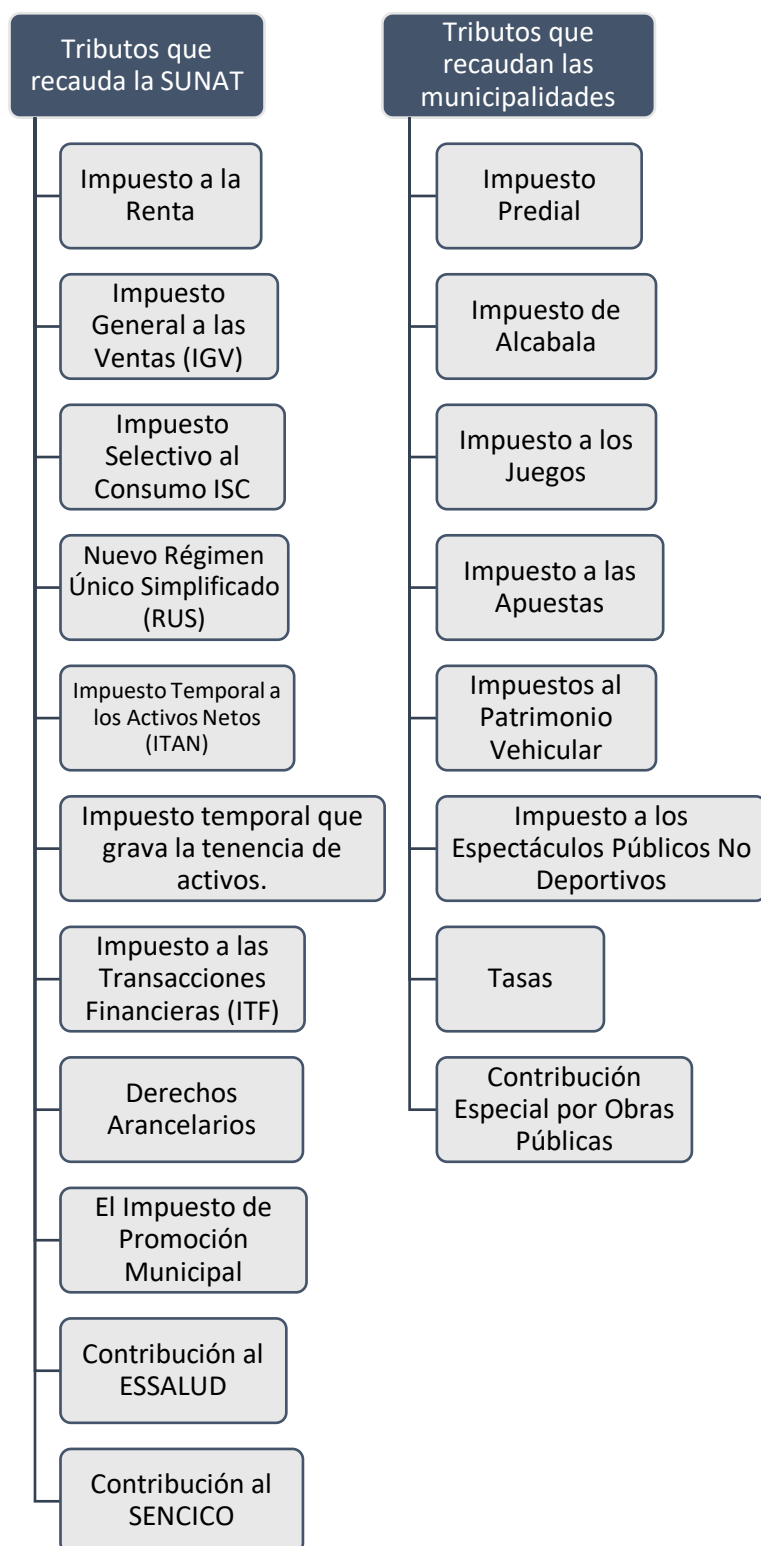
La evaluación de estrategias consta de 3 actividades fundamentales: 1) revisar los factores externos e internos en función de los cuales se formulan las estrategias actuales, 2) medir el desempeño, y 3) aplicar acciones correctivas. La evaluación de las estrategias es necesaria porque el éxito de hoy, no garantiza el éxito de mañana. El éxito siempre genera problemas nuevos y diferentes; las organizaciones complacientes con ellas mismas tienen a desaparecer.

Modelo del proceso de planeación estratégica Según Hill, et al, (2011), el proceso formal de la planeación estratégica tiene 5 pasos principales: 1.) Elegir la misión corporativa y las principales metas corporativas. 2.) Analizar el entorno competitivo externo de la organización para identificar oportunidades y amenazas. 3.) Analizar el entorno operativo interno de la organización para identificar sus fortalezas y debilidades. 4.) Elegir estrategias que se basen en las fortalezas de la

organización y corrijan sus debilidades con el fin de aprovechar las oportunidades externas y contrarrestar las amenazas externas. Estas estrategias deben ser consistentes con la misión y metas principales de la organización. Deben ser congruentes y constituir un modelo de negocio viable. 5.) Implementar las estrategias

Tabla 2

Clasificación de Tributos



Fuente: SUNAT

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación.

Enfoque Cuantitativo, porque se apoyó en el análisis estadístico para resolver la problemática de la investigación. Según Arias (2012) señala que la investigación básica, porque tiene como propósito buscar los conocimientos del fenómeno o la realidad, con la finalidad de contribuir nuevo conocimiento.

3.2. Diseño de investigación.

La presente investigación describe la situación tal y como se presenta por lo que se enmarca en el tipo descriptivo ante ello Hernández, (2010) define a la investigación descriptiva como la que “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p.80). Apoyada de una base documental, la investigación también se orienta a proponer soluciones a la problemática encontrada por lo que se encuentra también dentro del tipo de investigación descriptivo proyectiva. Así mismo Hurtado (2000) “La investigación proyectiva involucra creación, diseño, elaboración de planes o proyectos” (p.328). Así mismo, la investigación usara el diseño no experimental, como explica Hernández et al. (2010) “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149).

3.3. Variables de Estudio

Variable Independiente: Plan Estratégico

Variable Dependiente: Cultura Tributaria

Plan Estratégico

Brito (2011), “Es una declaración de los fines, la misión, y la filosofía de la organización, de las unidades estratégicas de negocio definidas, de los objetivos de actuación a corto y a largo plazo, y de la

estrategia definida en función de la situación interna y externa para alcanzar los objetivos dentro -de los términos que impone la misión” (p.16).

Cultura Tributaria

Amasifuen (2015) “La cultura tributaria se identifica con el cumplimiento voluntario de los deberes y obligaciones tributarios por parte del contribuyente y no con la implementación de estrategias para incrementar la recaudación de tributos bajo presión, por temor a las sanciones” (p.73).

ANEXO 1 Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ÍNDICES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
Independiente: PLAN ESTRATEGICO	Brito (2011) “Es una declaración de los fines, la misión, y la filosofía de la organización, de las unidades estratégicas de negocio definidas, de los objetivos de actuación a corto y a largo plazo, y de la estrategia definida en función de la situación interna y externa para alcanzar los objetivos dentro -de los términos que impone la misión” (p.16).	Es una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión (imagen futura). Entonces ofrece el diseño y la construcción del futuro para una organización, aunque éste futuro sea imprevisible	Tributos Municipales Contribuyentes	Análisis externo Análisis interno Estrategia Objetivos	Oportunidades Amenazas Fortalezas Debilidades Tiempo Efecto Tiempo Metas	NOMINAL Son variables numéricas cuyos valores representan una categoría o identifican un grupo de pertenencia. Este tipo de variables sólo nos permite establecer relaciones de igualdad/ desigualdad entre los elementos de la variable.	Cuestionario
Dependiente: CULTURA TRIBUTARIA	Amasifuen (2015) “La cultura tributaria se identifica con el cumplimiento voluntario de los deberes y obligaciones tributarios por parte del contribuyente y no con la implementación de estrategias para incrementar la recaudación de tributos bajo presión, por temor a las sanciones” (p.3).	Es conjunto de valores, conocimientos y actitudes compartido por los miembros de una sociedad respecto a la tributación y a la observancia de las leyes que la rigen, esto se traduce en una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de los contribuyentes.	Valores Conocimientos	Conciencia Tributaria Educación Tributaria	Cumplimiento de Obligaciones Satisfacción del Usuario Enseñanza en colegios Valores Motivación	NOMINAL Son variables numéricas cuyos valores representan una categoría o identifican un grupo de pertenencia. Este tipo de variables sólo nos permite establecer relaciones de igualdad/ desigualdad entre los elementos de la variable	Cuestionario

3.4. Población y Muestra de estudio.

Población: Para la primera variable “cultura tributaria”; la población está conformada por los 1,800 contribuyentes, según reporte que maneja la Municipalidad distrital de Namballe.

Guillen y Valderrama (2015) “La población es conocido también como universo poblacional, que viene a ser un conjunto finito o infinito de elementos que la componen tales como: personas, animales o cosas que tienen características comunes entre ellos y sobre los cuales el investigador realiza la investigación en un determinado espacio y tiempo” (p.57).

Muestra. Se empleó el muestro probabilístico; Hernández, et al, (2014) “En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos”. Así también, según (Vara, 2010) “para calcular el tamaño de las muestras cuantitativas se emplean fórmulas estadísticas”. Así mismo para el determinar el error, según (Vara, 2010) “se acepta un error máximo del 5% o hasta el 7% los resultados y para ello, es necesario determinar el tamaño muestral aplicando la siguiente fórmula”:

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

Dónde:

$z = 1.96$ (Valor de Z al 95% de confianza).

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

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

$N = 1800$ (Tamaño de la población).

$E = 0.05$ (Error de muestreo).

$n=370$

Para la presente investigación se aplicará la encuesta asolo 370 contribuyentes del total de la muestra.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.5.1 Técnicas

Encuesta. - Se utilizará la encuesta para la recopilación de información en campo, de las variables a fin de utilizar la información y proceso adecuado.

3.5.2 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario. - Para la recopilación de información se utilizará como instrumento el cuestionario, que estará diseñado de tal forma, que permita determinar que un plan estratégico promoverá la Cultura tributaria en los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Namballe, Ñaupas y Mejía, (2013) El cuestionario es una modalidad de la Técnica de la Encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo.

3.6 Procedimiento de recolección de datos e informaciones

El procedimiento de la recolección de datos será como sigue:

Selección de la técnica de recolección de datos y en base a ella elaboración del instrumento que ayuda a obtener la información requerida.

Selección de la población y muestra a investigar

Recoger información utilizando la técnica denominada encuesta, la misma que está conformada por un cuestionario.

Ingresar los datos obtenidos en la encuesta al Excel.

Procesar los datos del Excel al SPSS, a fin de elaborar las tablas y figuras.

Elaborar la propuesta

3.7. Recolección de Datos e Informaciones

Mediante los métodos de análisis de datos, se preparó toda la información obtenida del estudio, y se utilizó el programa SPS.; por ello, todos los resultados obtenidos fueron elaborados a través de tablas y figuras que detallan las frecuencias. Por otro lado, para comprobación de hipótesis, se ejecutó mediante el estadístico, el coeficiente Alfa de Cronbach que es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Entre las ventajas de esta medida se encuentra la posibilidad de evaluar cuánto mejoraría (o empeoraría) la fiabilidad de la prueba si se excluyera un determinado ítem.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas y figuras

4.1.1. Planeación Estratégica.

Tabla 3

Los Ciudadanos Cumplen con las Normas Tributarias.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	8.11%
Casi siempre	10	2.70%
Pocas Veces	190	51.35%
Nunca	110	29.73%
Desconoce	30	8.11%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

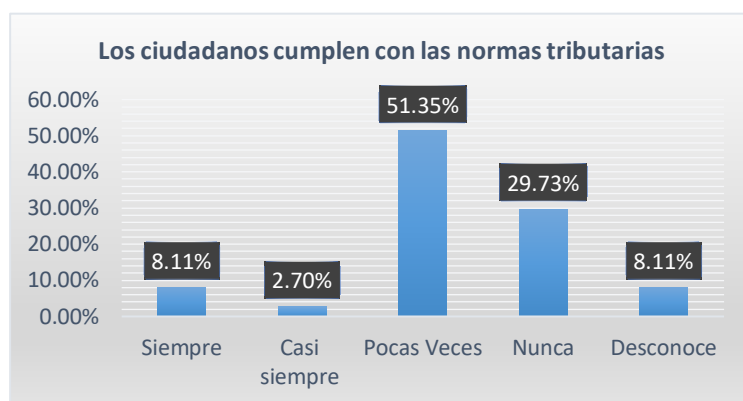


Figura 1

Análisis Descriptivo de la Tabla 3

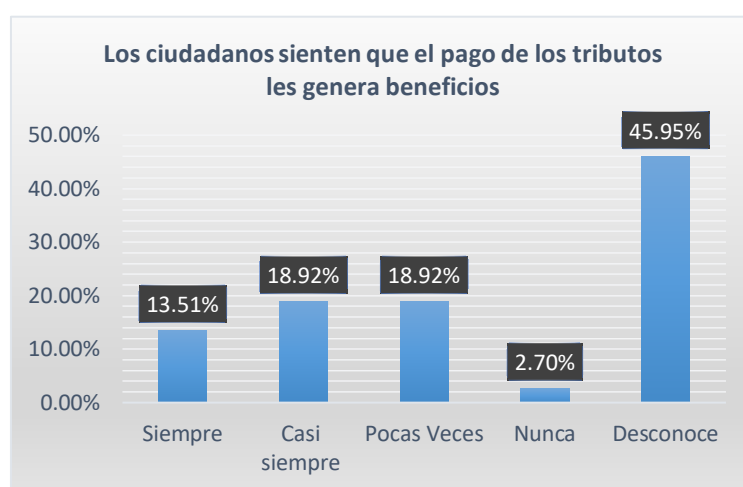
Interpretación: Referente a si: los ciudadanos cumplen con las normas Tributarias, el 8.11% considera que siempre cumplen las normas tributarias, el 2.70% casi siempre las cumple, el 51.35% pocas veces lo hace, el 29.73% nunca las cumple y el 8.11% desconoce de esas Normas. Esto revela que existe un elevado porcentaje que incumplen las normas tributarias conforme a lo que manda la Ley, debiendo de poner más énfasis en cuanto a lo que es educación tributaria para los contribuyentes.

Tabla 4

Los Ciudadanos sienten que el Pago de los Tributos les Generan Beneficios

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	50	13.51%
Casi siempre	70	18.92%
Pocas Veces	70	18.92%
Nunca	10	2.70%
Desconoce	170	45.95%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2**

Análisis Descriptivo de la Tabla 4

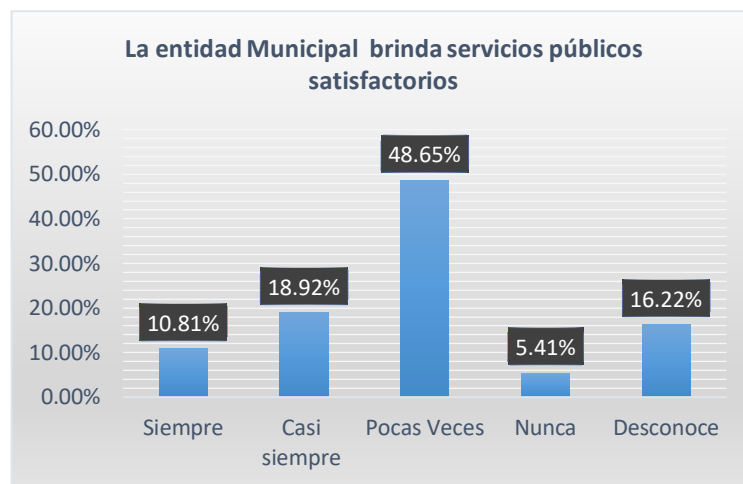
Interpretación: Referente a si: Los ciudadanos sienten que el pago de los tributos les genera beneficios, el 13.51% considera que siempre, el 18.92% casi siempre, el 18.92% pocas veces, el 2.70% nunca y el 45.95% desconoce si estos tributos les generara algunos beneficios. la mayoría de los ellos no saben qué beneficios pueden tener al estar al día de sus tributos, ni el destino que tienen, lo cual indica que no tienen conocimientos necesarios de lo que son las normas tributarias ni de cuál es su aplicación, demostrando una severa falta de conciencia tributaria entre los ciudadanos de la municipalidad de Namballe

Tabla 5

La Entidad Municipal Brinda Servicios Públicos Satisfactorios.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	40	10.81%
Casi siempre	70	18.92%
Pocas Veces	180	48.65%
Nunca	20	5.41%
Desconoce	60	16.22%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3**

Análisis Descriptivo de la Tabla 5

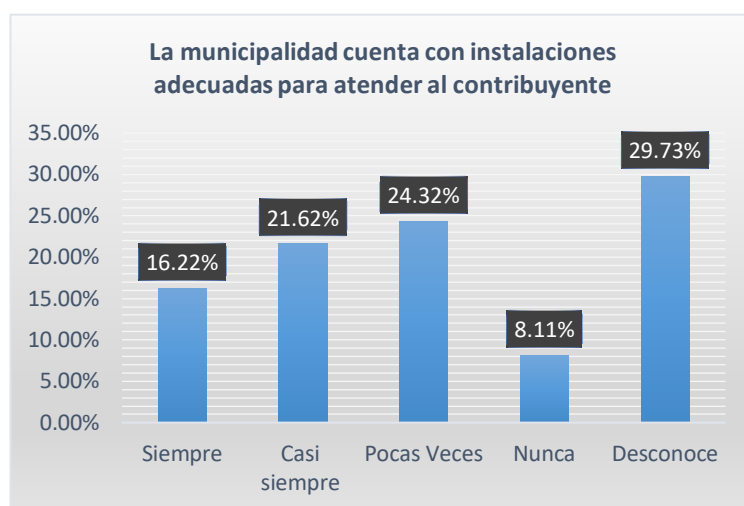
Interpretación: Referente a si: La entidad Municipal brinda servicios públicos satisfactorios, el 10.81% considera que siempre, el 18.92% casi siempre, el 48.65% pocas veces, el 5.41% nunca y el 16.22% desconoce de estos servicios, esto nos dice que en su mayoría los ciudadanos no están satisfechos con los servicios que la municipalidad les esta brindado, y dicen que tampoco se ven reflejados en su comunidad, así mismo un porcentaje de ellos desconoce de estos servicios, notándose una falta de comunicación por parte de la municipalidad hacia su comunidad

Tabla 6

La Municipalidad Cuenta con Instalaciones Adecuadas para Atender al Contribuyente

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	60	16.22%
Casi siempre	80	21.62%
Pocas Veces	90	24.32%
Nunca	30	8.11%
Desconoce	110	29.73%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

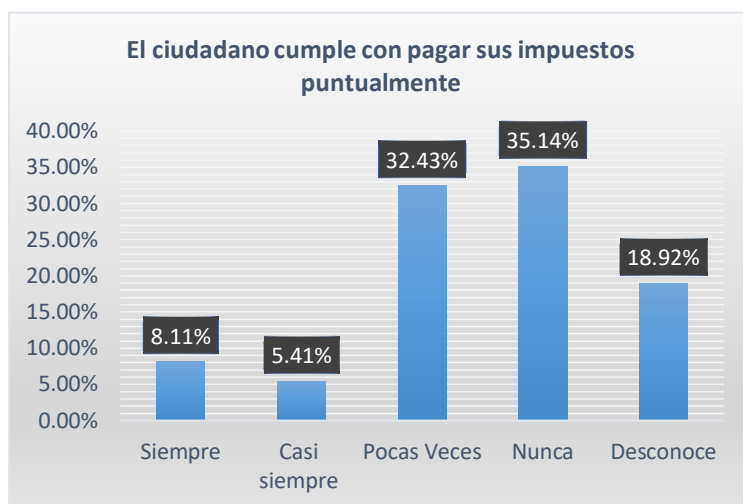
**Figura 4**

Análisis Descriptivo de la Tabla 6

Interpretación: Referente a si: La Municipalidad cuenta con instalaciones adecuadas para atender al contribuyente, el 16.22% considera que siempre, el 21.62% casi siempre, el 24.32% pocas veces, el 8.11% nunca y el 29.73% desconoce de estos servicios. Muchos de los ciudadanos desconocen si la municipalidad tiene o no las instalaciones necesarias para realizar una buena gestión, esto se debe a que la municipalidad no informa a la ciudadanía sobre los servicios que puede ofrecerle, muchas veces es por esta falta de información que tiene la municipalidad que los ciudadanos no cumplen con el pago oportuno de sus tributos.

Tabla 7*El ciudadano Cumple con Pagar sus Impuestos Puntualmente*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	8.11%
Casi siempre	10	2.70%
Pocas Veces	120	32.43%
Nunca	130	35.14%
Desconoce	70	18.92%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia**Figura 5***Análisis Descriptivo de la Tabla 7*

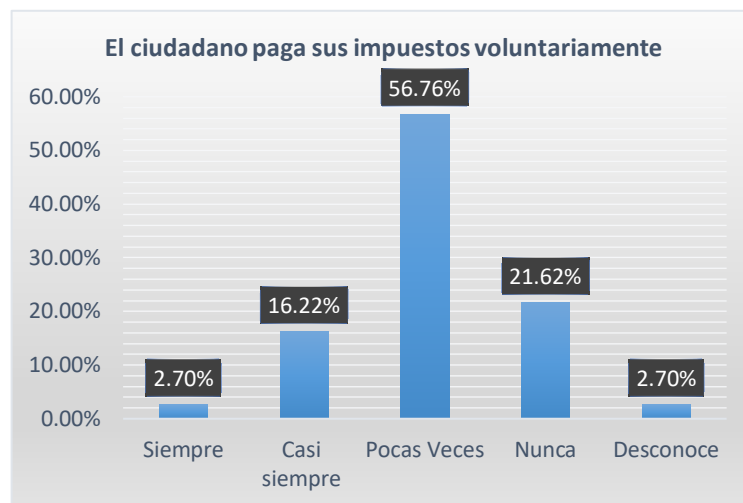
Interpretación: Referente a si: El ciudadano cumple con pagar sus impuestos puntualmente, el 8.11% considera que siempre, el 2.70% casi siempre, el 32.43% pocas veces, el 35.14% nunca y el 18.92% desconoce de estos servicios. Tenemos un alto porcentaje de los ciudadanos que no cumple con el pago oportuno de sus tributos, esto se debe a la falta de información y control por parte de la municipalidad hacia los ciudadanos, los cuales dejan pasar el tiempo y solo lo se preocupan de realizar su pago cuando les llega una notificación o un aviso de multa.

Tabla 8

El ciudadano paga sus impuestos voluntariamente

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	2.70%
Casi siempre	60	16.22%
Pocas Veces	210	56.76%
Nunca	80	21.62%
Desconoce	10	2.70%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

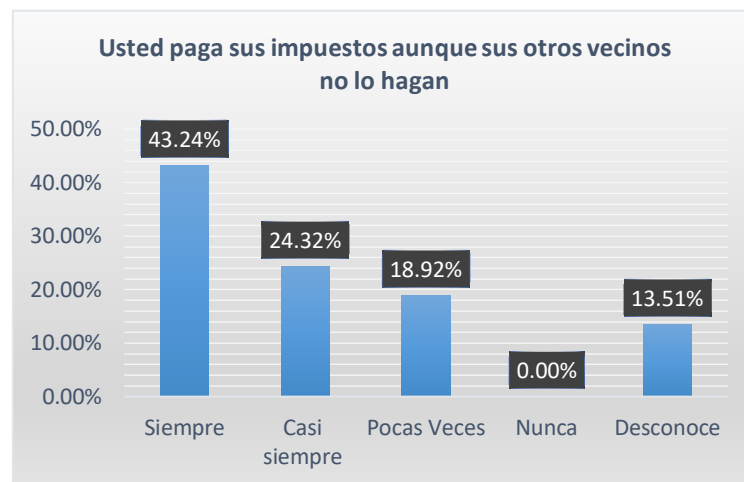
**Figura 6**

Análisis Descriptivo de la Tabla 8

Interpretación: Referente a si: El ciudadano paga sus impuestos voluntariamente, el 2.70% considera que siempre, el 16.22% casi siempre, el 56.76% pocas veces, el 21.62% nunca y el 2.70% desconoce de estos pagos efectuados. Tenemos un muy bajo porcentaje que paga oportunamente sus impuestos, contra un alto porcentaje que pocas veces y nunca lo hace, esta falta de interés por parte de los ciudadanos, se debe a la falta de educación y cultura y conciencia tributaria, la debería ser impartida por la Municipalidad para concientizar a sus ciudadanos a una mejor participación en estos temas.

Tabla 9*Usted Paga sus Impuestos Aunque sus otros Vecinos No lo Hagan*

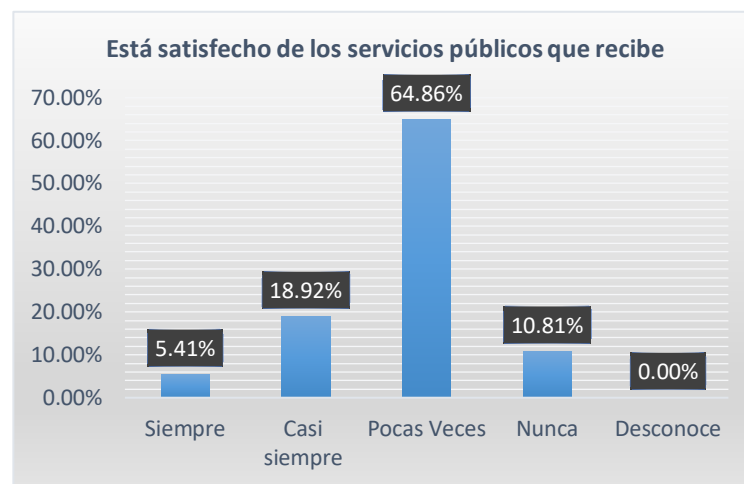
Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	160	43.24%
Casi siempre	90	24.32%
Pocas Veces	70	18.92%
Nunca	0	0.00%
Desconoce	50	13.51%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia**Figura 7***Análisis Descriptivo de la Tabla 9*

Interpretación: Referente a si: Usted paga sus impuestos aunque sus otros vecinos no lo hagan, el 43.24% considera que siempre, el 24.32% casi siempre, el 18.92% pocas veces, el 0.00% nunca y el 13.51% desconoce el interés del pago de estos impuestos. Se tiene que en una mayoría de los ciudadanos dicen pagar sus impuestos sin importar si sus vecinos realicen o no el pago, pero aún existe un porcentaje que aunque sea minoría, constituye un déficit en cuanto al pago de impuestos ante la municipalidad.

Tabla 10*Está satisfecho de los servicios públicos que recibe*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	5.41%
Casi siempre	70	18.92%
Pocas Veces	240	64.86%
Nunca	40	10.81%
Desconoce	0	0.00%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia**Figura 8***Análisis Descriptivo de la Tabla 10*

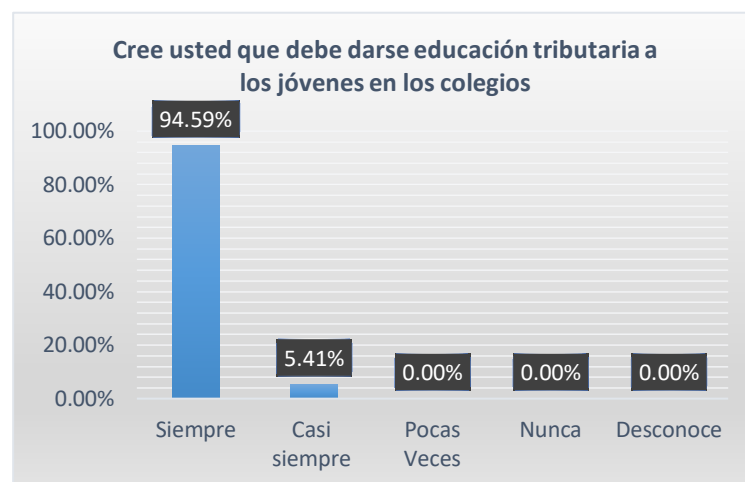
Interpretación: Referente a si: Está satisfecho de los servicios públicos que recibe, el 5.41% considera que siempre, el 18.92% casi siempre, el 64.86% pocas veces, el 10.81% nunca está satisfecho por los servicios que recibe. Se tiene que un porcentaje elevado de los ciudadanos nos dice que pocas son las veces que les satisface el tipo de servicios públicos que reciben por parte de su Municipalidad, ya que muchos de ellos dicen que si pagan sus tributos, no los ven reflejados en los servicios públicos que debería de tener en sus comunidad, ni en el ornato de su ciudad.

Tabla 11

Cree usted que debe darse educación tributaria a los jóvenes en los colegios

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	350	94.59%
Casi siempre	20	5.41%
Pocas Veces	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Desconoce	0	0.00%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9**

Análisis Descriptivo de la Tabla 11

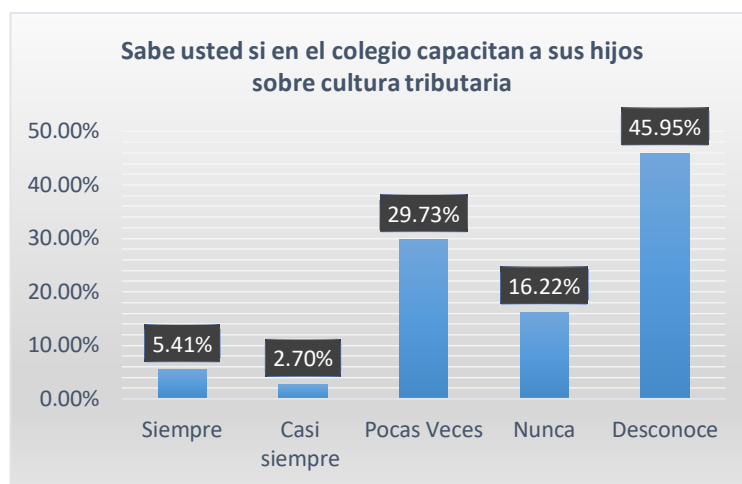
Interpretación: Referente a si: Cree usted que debe darse educación tributaria a los jóvenes en los colegios, el 94.59% considera que siempre, mientras que el 5.41% casi siempre debería de darse este tipo de educación. En su mayoría los ciudadanos están de acuerdo que se imparta la educación tributaria a los jóvenes en los colegios, esto con la finalidad de que los jóvenes tomen conciencia de lo que son los tributos y en que benefician a su ciudad, tratando de que al convertirse en contribuyente no sean omisos a los pagos.

Tabla 12

¿Sabe Usted Si en el Colegio Capacitan a sus Hijos sobre Cultura Tributaria?

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	5.41%
Casi siempre	10	2.70%
Pocas Veces	110	29.73%
Nunca	60	16.22%
Desconoce	170	45.95%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 10**

Análisis Descriptivo de la Tabla12

Interpretación:

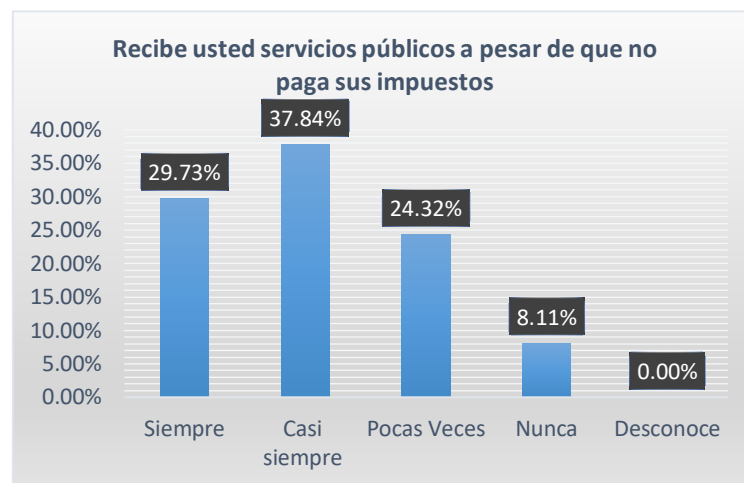
Referente a si: Sabe usted si en el colegio capacitan a sus hijos sobre cultura tributaria, el 5.41% considera que siempre, el 2.70% casi siempre, el 29.75% pocas veces, el 16.22 nunca y el 45.95% desconoce si imparten estas capacitaciones en el colegio. En su mayoría son pocas la veces o desconocen los padres de familia si es que a sus hijos les brindan capacitación sobre cultura tributaria en los colegios, esto debería de ser una de las prioridades para la municipalidad en cuanto a dar charla y concientizar a los jóvenes estudiantes, ya que serán los futuros contribuyentes y de ellos dependerá los pagos que realicen o no oportunamente de sus tributos a la municipalidad

Tabla 13

Recibe Usted Servicios Públicos a pesar de que No Paga sus Impuestos.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	110	29.73%
Casi siempre	140	37.84%
Pocas Veces	90	24.32%
Nunca	30	8.11%
Desconoce	0	0.00%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11**

Análisis Descriptivo de la Tabla 13

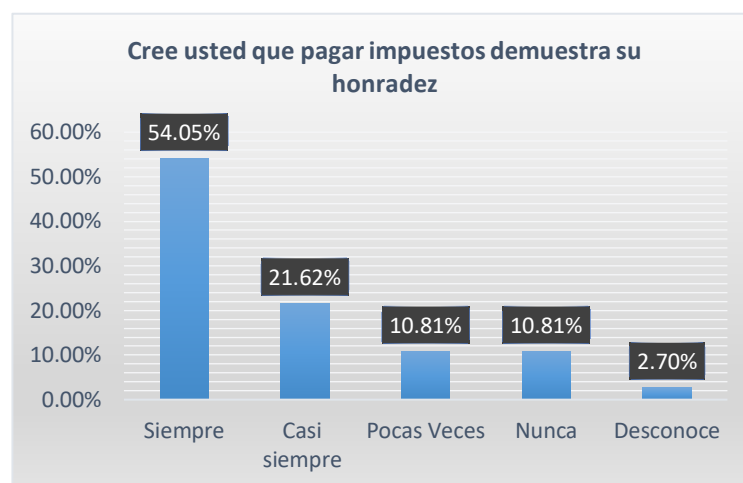
Interpretación: Referente a si: Recibe usted servicios públicos a pesar de que no paga sus impuestos, el 29.73% considera que siempre, el 37.84% casi siempre, el 24.32% pocas veces, el 8.11% nunca recibe los servicios. Los ciudadanos en su mayoría nos dice que aun sin realizar el pago de sus respectivos impuestos siguen teniendo los servicios que les brinda la municipalidad, esto crea un déficit en cuanto a la recaudación de impuestos en la Municipalidad, sugiriendo que el área de cobranzas debería de ser más efectiva y detallar a los clientes morosos para que se les haga llegar una notificación y así ponerse al día en sus pagos, dándoles algunas facilidades para realizarlos.

Tabla 14

¿Cree Usted que Pagar Impuestos Demuestra su Honradez?

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	200	54.05%
Casi siempre	80	21.62%
Pocas Veces	40	10.81%
Nunca	40	10.81%
Desconoce	10	2.70%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 12**

Análisis Descriptivo de la Tabla 14

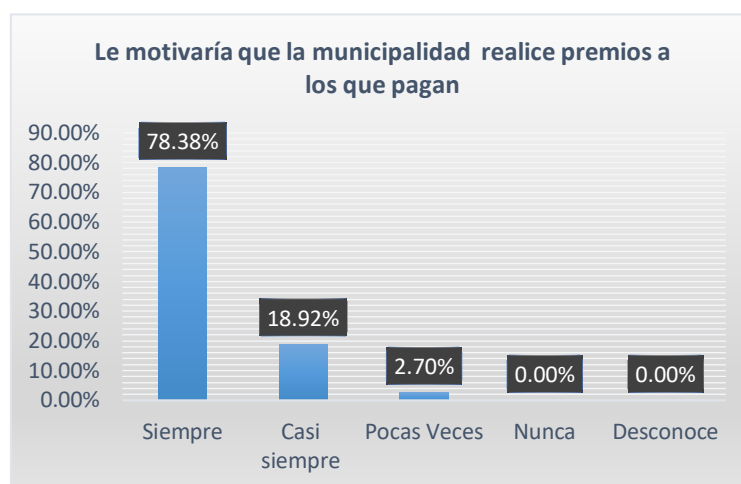
Interpretación: Referente a si: Cree Usted que Pagar Impuestos Demuestra su Honradez, el 54.05% considera que siempre, el 21.62% casi siempre, el 10.81% pocas veces, el 10.81% nunca y el 2.70% desconoce. Un alto porcentaje de los ciudadanos dice que el pago oportuno de los impuestos demuestra su honradez, pero en la práctica se ha visto que no lo realizan oportunamente, siendo un problema grande en cuanto a la recaudación de impuestos para la Municipalidad.

Tabla 15

Le Motivaría que la Municipalidad Realice Premios a los que Pagan puntualmente.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	290	78.38%
Casi siempre	70	18.92%
Pocas Veces	10	2.70%
Nunca	0	0.00%
Desconoce	0	0.00%
Total	370	100.00%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 13**

Análisis Descriptivo de la Tabla 15

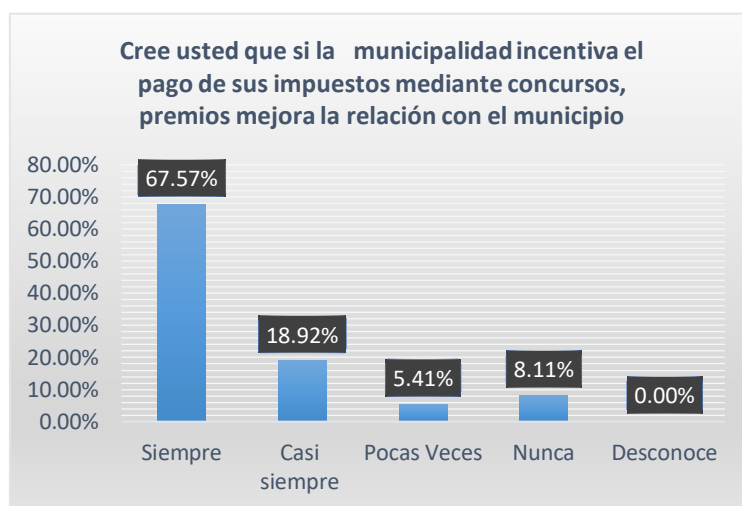
Interpretación: Referente a si: Le motivaría que la municipalidad realice premios a los que pagan, el 78.38% considera que siempre, el 18.92% casi siempre, el 2.70% pocas veces. Los ciudadanos en su mayoría opinan que estarían al día en sus pagos si la municipalidad los motivara con facilidades de pagos, reconocimientos y/o premios por el pago oportuno de sus tributos.

Tabla 16

Cree usted que si la municipalidad incentiva el pago de sus impuestos mediante concursos, premios mejora la relación con el municipio

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	250	67.57%
Casi siempre	70	18.92%
Pocas Veces	20	5.41%
Nunca	30	8.11%
Desconoce	0	0.00%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 14**

Análisis Descriptivo de la Tabla 16

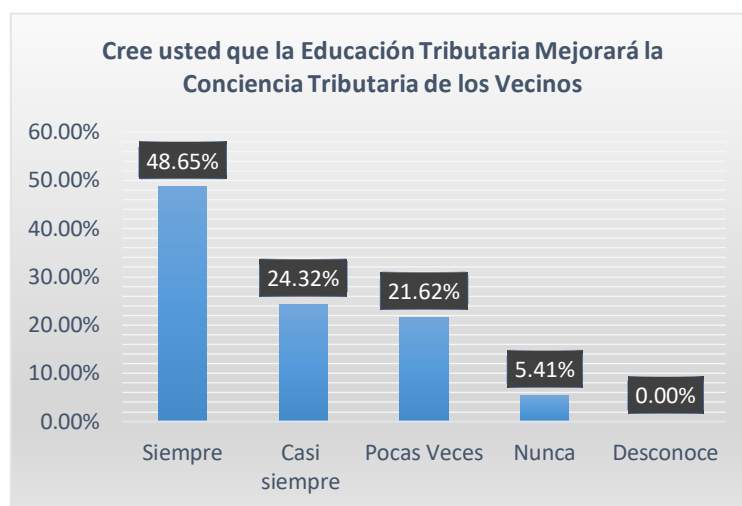
Interpretación: Referente a si: Cree usted que si la municipalidad incentiva el pago de sus impuestos mediante concursos, premios mejora la relación con el municipio, el 67.57% considera que siempre, el 18.92% casi siempre, el 5.41% pocas veces y el 8.11% Nunca. Al igual que en el Ítem anterior, los ciudadanos están muy motivados si sienten que la municipalidad se preocupa por ellos, los motiva e incentiva para realizar el pago de sus tributos con concursos y premios a los buenos pagadores, esto hace que tengan una buena conciencia tributaria y puedan realizar sus pagos oportunamente, teniendo una mejor relación con la municipalidad.

Tabla 17

Cree usted que la Educación Tributaria Mejorará la Conciencia Tributaria de los Vecinos.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	180	48.65%
Casi siempre	90	24.32%
Pocas Veces	80	21.62%
Nunca	20	5.41%
Desconoce	0	0.00%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 15**

Análisis Descriptivo de la Tabla 17

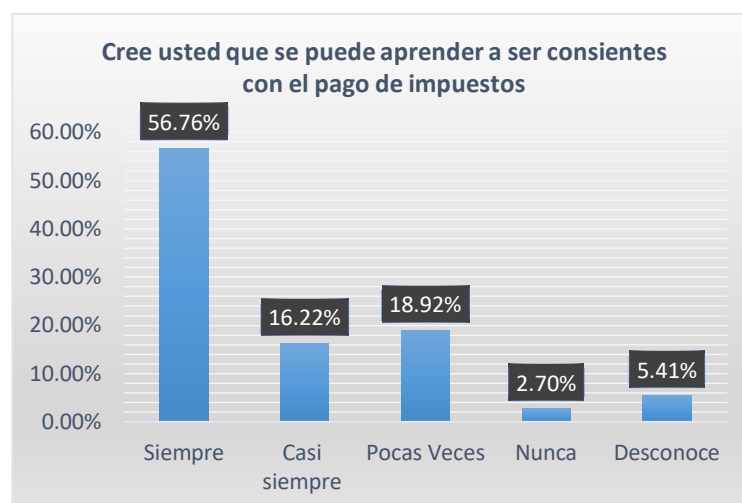
Interpretación: Referente a si: Cree usted que la Educación Tributaria Mejorará la Conciencia Tributaria de los Vecinos, el 48.65% considera que siempre, el 24.32% casi siempre, el 21.62% pocas veces y el 5.41% nunca. En su mayoría opinan que teniendo una buena educación tributaria, mejoraría la conciencia tributaria de los vecinos de la comunidad, esto depende mucho de las charlas de concientización que pueda realizar la municipalidad.

Tabla 18

Cree Usted que se Puede Aprender a Ser Consientes con el Pago de Impuestos

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	210	56.76%
Casi siempre	60	16.22%
Pocas Veces	70	18.92%
Nunca	10	2.70%
Desconoce	20	5.41%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 16**

Análisis Descriptivo de la Tabla 18

Interpretación:

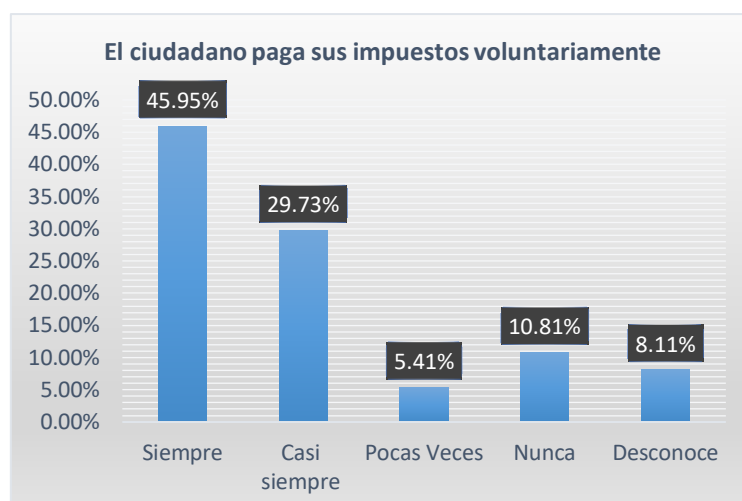
Referente a si: Cree usted que se puede aprender a ser consientes con el pago de impuestos, el 56.76% considera que siempre, el 16.22% casi siempre, el 18.92% pocas veces y el 2.70% nunca y el 5.41% desconoce. En su mayoría los ciudadanos creen que si se puede aprender a ser consientes al momento de realizar el pago de sus tributos, esto dependerá del nivel de conciencia tributaria que tengan, lo que depende mucho de la municipalidad en cuanto a la información que le brinde a sus ciudadanos, ya sea mediante charlas, capacitaciones o materiales como volantes, trípticos, etc.

Tabla 19

Cree Usted que Si se Mostrara Transparencia en los Funcionarios se Mejoraría el Pago de Impuestos.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	170	54.05%
Casi siempre	110	24.32%
Pocas Veces	20	2.70%
Nunca	40	10.81%
Desconoce	30	8.11%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 17**

Análisis Descriptivo de la Tabla 19

Interpretación: Referente a si: Cree usted que si se mostrara transparencia en los funcionarios se mejoraría el pago de impuestos, el 45.95% considera que siempre, el 29.73% casi siempre, el 5.41% pocas veces y el 10.81% nunca y el 8.11% desconoce. En su mayoría los ciudadanos dicen que también el pago que realizan de sus tributos depende de la transparencia que tengan en su gestión los funcionarios, porque de sus gestiones depende que la ciudadanía tenga confianza del destino real de la recaudación de los tributos y como la trabajen para beneficio de la comunidad.

Tabla 20

Cree usted que mejoraría el pago de los impuestos si los ciudadanos supieran que estos contribuyen a mejorar los servicios públicos

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	240	64.86%
Casi siempre	90	24.32%
Pocas Veces	40	10.81%
Nunca	0	0.00%
Desconoce	0	0.00%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

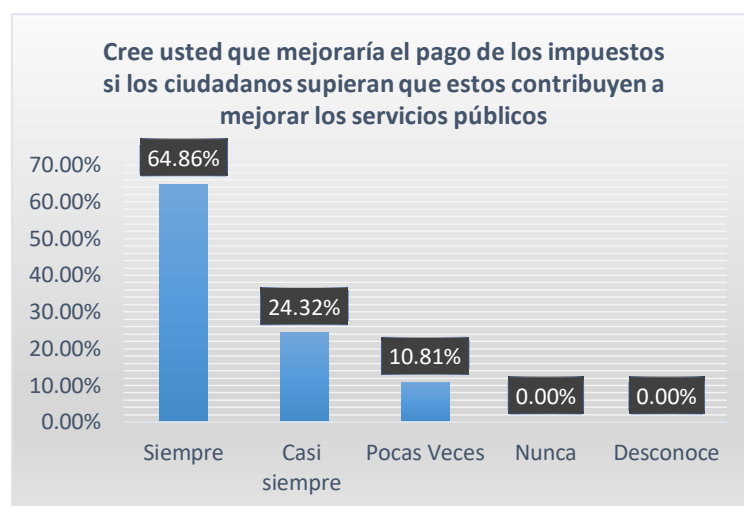


Figura 18

Análisis Descriptivo de la Tabla 20

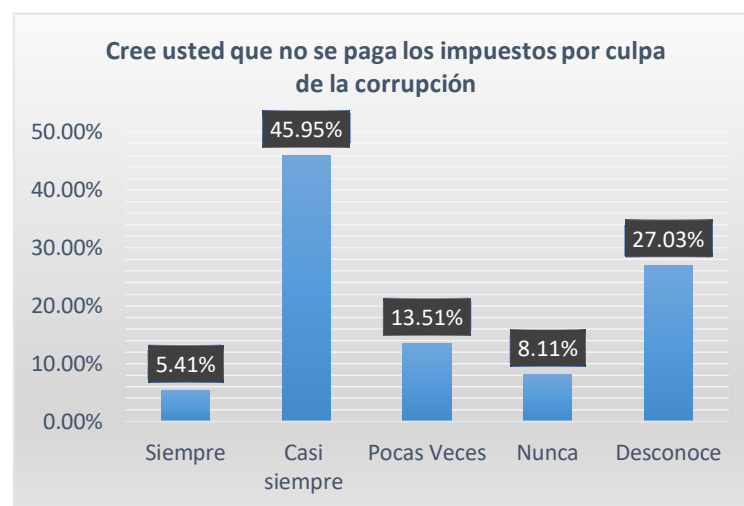
Interpretación: Referente a si: Cree usted que mejoraría el pago de los impuestos si los ciudadanos supieran que estos contribuyen a mejorar los servicios públicos, el 64.86% considera que siempre, el 24.32% casi siempre, el 10.81% pocas veces. En su mayoría creen que si por que verían reflejados el pago de sus tributos en el mejoramiento de los servicios públicos y en el ornato de su ciudad, lo que sería beneficioso y conveniente para ellos y sus familias, así como para la Municipalidad.

Tabla 21

Cree usted que no se paga los impuestos por culpa de la corrupción.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	5.41%
Casi siempre	170	45.95%
Pocas Veces	50	13.51%
Nunca	30	8.11%
Desconoce	110	27.03%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 19**

Análisis Descriptivo de la Tabla 21

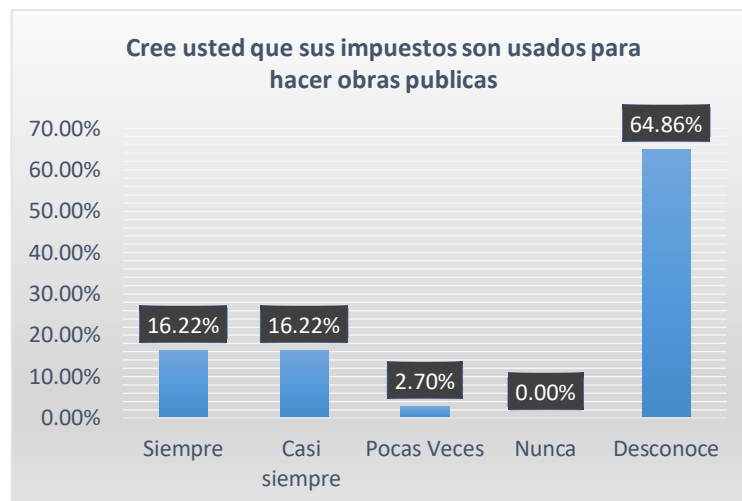
Interpretación: Referente a si: Cree usted que no se paga los impuestos por culpa de la corrupción., el 2.70% considera que siempre, el 45.95% casi siempre, el 13.51% pocas veces, el 8.11% nunca y el 27.03% desconoce. Se tiene un alto porcentaje en cuanto a los ciudadanos que opinan que casi siempre no se pagan los impuestos por culpa de la corrupción, esto debido a que no se tiene la suficiente confianza al saber cuál es el destino que se le da a la recaudación de los tributos y que no se ve reflejado muchas veces en bienestar de su comunidad.

Tabla 22

Cree Usted que sus Impuestos son Usados para hacer Obras Públicas

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	60	16.22%
Casi siempre	60	16.22%
Pocas Veces	10	2.70%
Nunca	00	0.00%
Desconoce	240	64.86%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 20**

Análisis Descriptivo de la Tabla 22

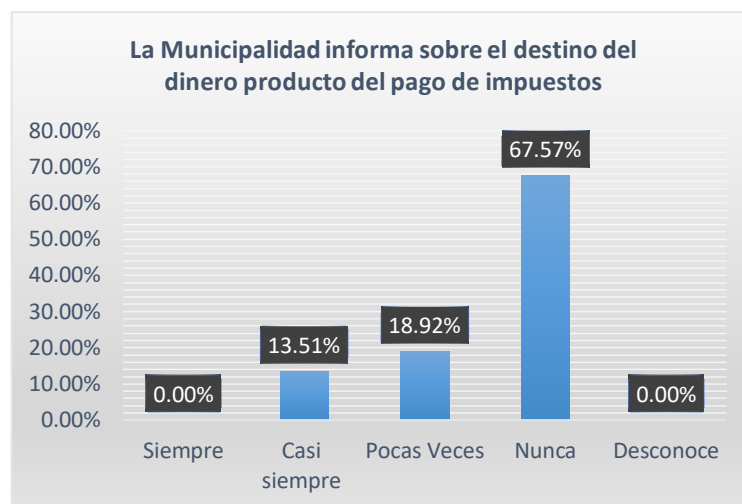
Interpretación: Referente a si: Cree usted que sus Impuestos son usados para hacer obras públicas, el 16.22% considera siempre, el 16.22% considera casi siempre, el 2.70% pocas veces, y el 64.86% desconoce que estos impuestos sean utilizados para realizar obras públicas. En su mayoría los ciudadanos opinan que desconoce si el cobro de sus tributos es destinados a realizar obras públicas, ya que no hay una clara información por parte de la Municipalidad hacia la ciudadanía en cuando a brindarles una información clara y precisa del destino de la recaudación de sus tributos.

Tabla 23

La Municipalidad informa sobre el destino del dinero producto del pago de impuestos

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0.00%
Casi siempre	50	13.51%
Pocas Veces	70	18.92%
Nunca	250	67.57%
Desconoce	0	0.00%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 21**

Análisis Descriptivo de la Tabla 23

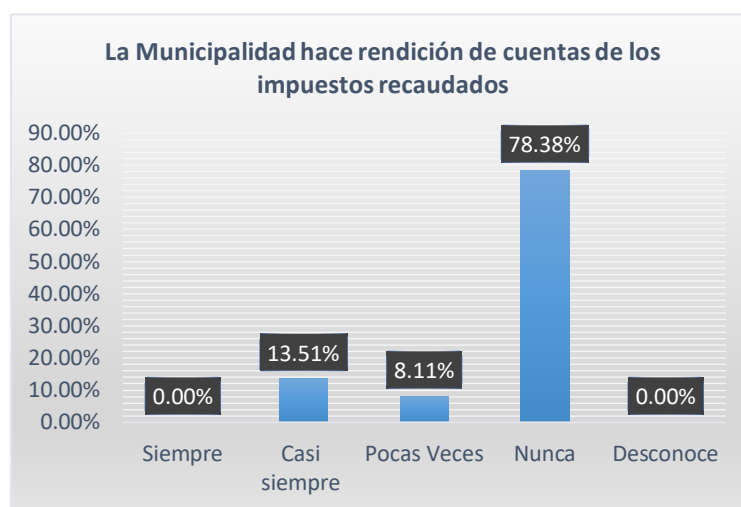
Interpretación: Referente a si La Municipalidad informa sobre el destino del dinero producto del pago de impuestos, el 13.51% considera casi siempre, el 18.92% pocas veces y el 67.57% nunca les han informado sobre el destino de este dinero. Tenemos que en su mayoría los encuestados nos dicen que la municipalidad nunca informa sobre el destino de la recaudación de sus tributos, esto implica la falta de transparencia que tiene la municipalidad en su gestión, motivo por los cuales los ciudadanos no realizan sus pagos oportunamente y otros simplemente prefieren no realizarlos.

Tabla 24

La Municipalidad hace rendición de cuentas de los impuestos recaudados

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0.00%
Casi siempre	50	13.51%
Pocas Veces	30	8.11%
Nunca	290	78.38%
Desconoce	0	0.00%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 22**

Análisis Descriptivo de la Tabla 24

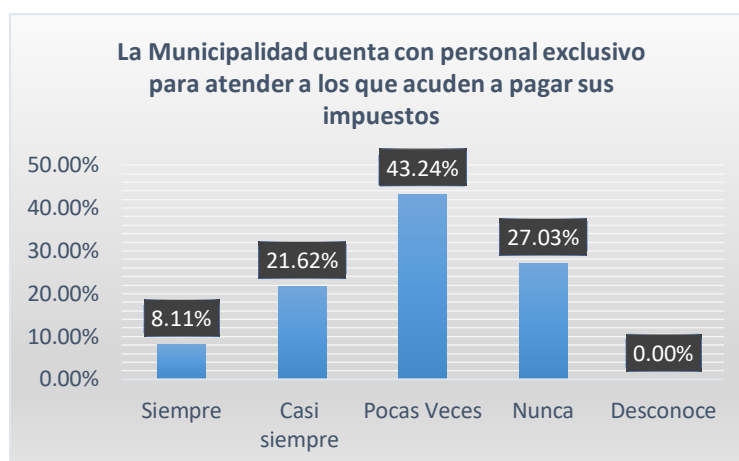
Interpretación: Referente a si: La Municipalidad hace rendición de cuentas de los impuestos recaudados, el 13.51% considera casi siempre, el 8.11% pocas veces y el 78.38% nunca hace rendición de cuentas de los ingresos que recauda. En su mayoría nos dicen que nunca se realiza una rendición de cuentas por parte de la municipalidad, esto hace que los ciudadanos no confíen en las autoridades ni en el destino que se les da a sus tributos, afectando así a la municipalidad y a la comunidad misma en cuanto al crecimiento y desarrollo de su ciudad.

Tabla 25

La Municipalidad cuenta con personal exclusivo para atender a los que acuden a pagar sus impuestos

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	8.11%
Casi siempre	80	21.62%
Pocas Veces	160	43.24%
Nunca	100	27.03%
Desconoce	00	0.00%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 23**

Análisis Descriptivo de la Tabla 25

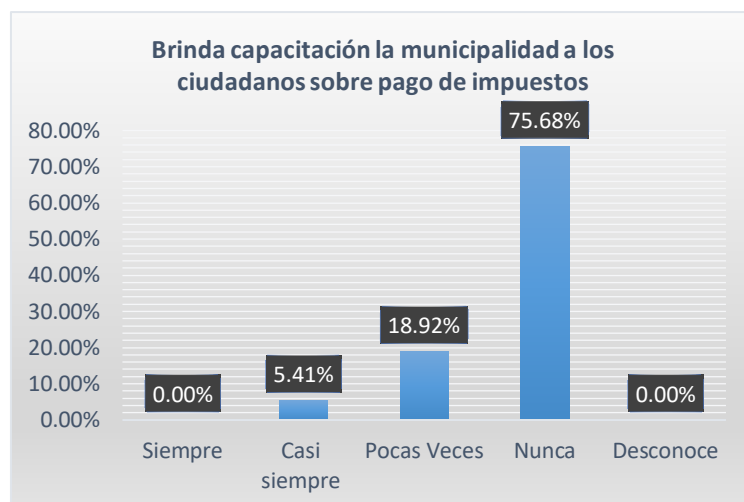
Interpretación: Referente a si: La Municipalidad cuenta con personal exclusivo para atender a los que acuden a pagar sus impuestos, el 8.11% considera casi siempre, el 21.62% pocas veces y el 43.24% nunca y el 27.03% desconoce que si en la municipalidad existe personal capacitado para su atención. Nuestros encuestados en su mayoría nos dice que pocas veces la municipalidad cuenta con personal idóneo que los sepa orientar y dar una correcta información de los tributos que tiene que pagar, así como sus deudas o beneficios que les pueden proporcionar para mejorar sus pagos, es por ello que muchos de los ciudadanos no saben cuánto es lo que deben o si pueden acogerse a algún beneficio para realizar el pago de sus tributos.

Tabla 26

Brinda capacitación la municipalidad a los ciudadanos sobre pago de impuestos

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0.00%
Casi siempre	20	5.41%
Pocas Veces	70	18.92%
Nunca	280	75.68%
Desconoce	0	0.00%
Total	370	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 24**

Análisis Descriptivo de la Tabla 26

Interpretación: Referente a si Brinda capacitación la municipalidad a los ciudadanos sobre pago de impuestos, el 5.11% considera casi siempre, el 18.92% pocas veces y el 75.68% nunca brinda capacitación a los ciudadanos en cuanto al pago de impuestos. Nuestros encuestados en su mayoría nos dicen que la Municipalidad nunca les brinda una capacitación para saber cuánto es lo que tiene que pagar o si pueden acogerse algún beneficio, esta falta de atención por parte de la Municipalidad hace que los ciudadanos pierdan el interés por realizar oportunamente el pago de sus tributos.

V. DISCUSION DE LOS RESULTADOS.

5.1. Fiabilidad del instrumento

5.1.1. Variable Independiente: Plan Estratégico

Tabla 27

Estadísticos de Fiabilidad de la Variable Independiente: Plan Estratégico

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.716	08

El valor del Alfa de Cronbach para nuestra variable independiente – Plan Estratégico es de 0.716 o 71.60%, este valor nos indica que la fiabilidad del instrumento practicado a los contribuyentes de la Municipalidad del distrito de Namballe en sus 08 ítem es confiable.

5.1.2. Variable Dependiente: Cultura Tributaria

Tabla 28

Estadísticos de la Variable Dependiente: Cultura Tributaria.

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.713	16

El valor del Alfa de Cronbach para nuestra variable dependiente – Cultura Tributaria es de 0.713 o 71.30%, este valor nos indica que la fiabilidad del instrumento practicado a los contribuyentes de la Municipalidad del distrito de Namballe en sus 16 ítem es confiable.

5.2. Objetivo General

Proponer un plan estratégico para mejorar la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020.

Tabla 29

Análisis entre las Variables Plan Estratégico y Cultura Tributaria.

		Plan Estratégico	Cultura Tributaria
Rho de Spearman	Plan Estratégico		
	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	370	370
	Cultura Tributaria		
	Coeficiente de correlación	,735**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	370	370

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

Según el análisis de la Tabla 29 se determina que al utilizar Rho de Spearman existe una correlación “r”= 0,735**, considerando esta una escala positiva alta con un “Sig = 0,000 < 0,05”, ambos sugieren que existe una relación directa significativa con un grado de relación buena, lo que nos dice que si una variable aumenta, la otra también aumentará, así mismo al realizar la contrastación de la Hipótesis, determinamos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general: La propuesta de un plan Estratégico mejoraría la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020.

Estos resultados se relacionan con el estudio que realizó Chinchay (2018) en la tesis Planificación estratégica para mejorar la recaudación tributaria en el distrito de Huarmaca, 2018; donde se planteó como objetivo proponer la planificación estratégica para mejorar la recaudación tributaria en el distrito, su investigación concluye con que el municipio no cuenta con un plan de recaudación lo que dificulta obtener mayores ingresos para realizar obras en beneficio de la sociedad; se realizó un análisis FODA de la municipalidad distrital, se planteó como estrategias implementar obras que mejoren el distrito para impulsar la recaudación tributaria por parte de los ciudadanos, personas con negocios y empresas, incentivar a los contribuyentes para un pago puntual,

implementación de charlas informativas para mejorar la conciencia tributaria del poblador y finalmente mejorar la planeación de la recaudación tributaria.

5.2.1. Objetivo Específico N°1

Determinar el conocimiento de la Cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad Distrital de Namballe 2020

Tabla 30

Estadísticos de Casos Válidos y Perdidos

N	Válido	370
	Perdidos	0

Fuente: SPSS Versión 22

Tabla 31

Estadístico de Niveles de Conocimiento de la Variable Cultura Tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	140	37,0	37,0	37,0
	Nivel medio	130	35,0	35,0	72,0
	Nivel alto	100	27,0	27,0	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 22, base de datos del cuestionario de la dimensión cultura tributaria

Según el análisis de la Tabla 31 se determina que para cumplir el Objetivo Especifico N°1, se efectuó un análisis, donde se aplicó la técnica de recolección de datos, la que a su vez fue procesada por percentiles en el programa SPSS 22 para hallar los niveles de conocimiento de cultura tributaria, el cual determinó un indicador de nivel de conocimiento de la Cultura Tributaria baja, ya que del 100% el indicador con mayor porcentaje lo encontramos en el nivel bajo con un 37.0%, demostrando que existe un nivel bajo en cuanto al conocimiento de cultura tributaria, así tenemos que en la tabla 3 vemos que una mayoría del 51.35% pocas veces cumplen con las normas tributarias, también en la tabla 5 tenemos que un 35.14 % nunca cumplen con pagar sus impuestos junto con el 32.43% que pocas veces realiza su pago puntual, así mismo aun alto porcentaje de 45.95% nos muestra la tabla 10 al desconocer si

capacitan en el colegio a sus hijos sobre lo que es la cultura tributaria, esto nos demuestra el nivel bajo de cultura tributaria que existe entre los contribuyentes de la Municipalidad de Namballe.

Relacionamos este análisis con lo que nos dice Mamani (2017) en la tesis “Estrategias que incrementan el nivel de cultura tributaria a fin de cumplir con las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado de Llave, donde se utilizó como objetivo identificar si la cultura tributaria influye en mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, su población estuvo conformada por 682 comerciantes, por tanto, la muestra fue constituida por 123 comerciantes del mercado Central de la ciudad de Llave. Las técnicas de recolección de datos fueron el análisis documental, la encuesta y la observación directa; la investigación concluye que existe un nivel bajo debido a que no existe la orientación adecuada; del total de los encuestados el 68% desconocen la existencia de los tributos y el 54% desconocen la existencia de los impuestos.

5.2.2. Objetivo Especifico N°2

Para alcanzar el Objetivo específico N°2 “Demostrar que factores influyen en la Cultura Tributaria de los Contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Namballe 2020” se aplicó la técnica de la recolección de datos, a la muestra de 370 contribuyentes, donde tenemos que: al preguntarles si los ciudadanos cumplen con las normas tributarias, el 51.35% de los encuestados afirmó que pocas veces, seguido del 29.73% que dijo que nunca cumplen con las normas tributarias, siendo este un factor influyente de cultura tributaria, ya que muchos de ellos no están informados sobre estas normas (ver tabla 3), en cuanto a la tabla 4 si Los ciudadanos sienten que el pago de los tributos les generan beneficios, el 45.95% respondió que desconocía, ya que la municipalidad no se encarga de informar al contribuyente para que sirvan estos pagos que efectúan y si les beneficia o no en algo, en cuanto a si la entidad municipal brinda servicios públicos satisfactorios, el 48.65% dijo que pocas veces, seguido del 16.22% que desconocía de estos servicios, factor muy influyente, ya que si la municipalidad brindara un mejor servicio en cuanto a la orientación y trato hacia sus contribuyentes, estos no tendrían tantos problemas al ir a realizar sus

pagos (ver tabla 5), en cuanto a si Cumple con pagar sus impuestos puntualmente, el 32.43% dijo que pocas veces, seguido del 35.14% que dijo nunca, esto debido a que no existe una buena conciencia tributaria (ver tabla 7), en cuanto a si está satisfecho con los servicios publicos que recibe, el 64.86% dijo que pocas veces ya que no ven reflejados el pago de sus impuestos en el beneficio de su ciudad (ver tabla 10). Los resultados nos demuestran que si bien es cierto existe una minoria en cuanto a la satisfaccion de los contribuyentes, la mayoría de estos no estan satisfechos con los servicios que recibe por parte de la municipalidad y que tampoco siente que los beneficie, así tenemos que estos seran omisos al pago y por ende se desligaran en todo lo concerniente al pago de contribuciones, afectando esto a la recaudación de tributos de la municipalidad, todos estos factores, vienen siendo factores muy influyentes por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general que si existen factores que influyen en la Cultura Tributaria de los Contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Namballe 2020.

5.2.3. Objetivo Específico N°3

Tabla 32

Incidencia del Plan Estratégico en la Dimensión de Conciencia Tributaria

		Plan Estratégico	Conciencia Tributaria
Rho de Spearman	Plan Estratégico		
	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	370	370
	Conciencia Tributaria		
	Coeficiente de correlación	,702**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	370	370

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

Tabla 33*Incidencia del Plan Estratégico en la Dimensión de Educación Tributaria.*

		Plan Estratégico	Educación Tributaria
Rho de Spearman	Plan	1,000	,728**
	Estratégico	.	,004
	N	370	370
	Educación	,715**	1,000
	Tributaria	,004	.
	N	370	370

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

Para alcanzar el Objetivo específico N°3 demostrar que el plan estratégico incide en la cultura tributaria, relacionamos la variables de Plan estratégico con las dimensiones de la variable cultura tributaria y educación tributaria, asimismo los resultados del análisis de la tabla 32, incidencia del plan estratégico en la dimensión de conciencia tributaria, donde Rho de Spearman determina que existe una correlación $r = 0,715^{**}$, considerándose una escala positiva alta, con una “sig = 0,002” < “0.05”, arrojando un porcentaje de correlación positiva, lo que quiere decir que el plan estratégico influye significativamente en la dimensión de conciencia tributaria, así mismo en la tabla 33, incidencia del plan estratégico en la dimensión educación tributaria, donde Rho de Spearman determina que existe una correlación “ $r = 0,728^{**}$ ”, considerándose una escala positiva alta, con una “sig = 0,004 < 0.05” arrojando un porcentaje de correlación positiva, con esto se demuestra que un plan estratégico es esencial para lo que quiere decir que el plan estratégico influye significativamente en la dimensión de educación tributaria.

Asimismo se sabe que no existe una orientación adecuada en cuanto a los que es educación y cultura tributaria entre los contribuyentes, ya que se pudo observar que muchos de ellos no cancelan sus impuestos voluntaria ni puntualmente, tampoco reciben algún beneficio o incentivo por parte de la municipalidad para los que si lo hacen, además de ello los encuestados

manifiestan en su mayoría desconocen cómo se administran los tributos recaudados como impuesto, una parte de ellos no están satisfechos con los servicios públicos que la Municipalidad les brinda y otros desconocen la existencia de los impuestos que se les cobra, esto también demuestra que un buen Plan estratégico ayudaría a mejorar que los contribuyentes entiendan y se orienten de una mejor manera lo que es la cultura tributaria y que beneficios podría traer para ellos y su comunidad, dado que nuestros resultados al ser correlacionados el plan estratégico con las dimensiones cultura y educación tributaria, nos arroja el valor de $p < 0,05$ para ambas dimensiones afirmándose de esta manera la relación de incidencia. Con estos resultados realizamos la contratación de la Hipótesis, determinándose rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general demostrándose que el Plan estratégico Incide en el mejoramiento de la cultura tributaria de los contribuyentes de la Municipalidad de Namballe 2020

Relacionamos este análisis con lo que nos dice Mendoza, et al. (2016) en la investigación denominada: "Relación entre cultura tributaria y educación tributaria, la intención fue analizar si la cultura tributaria se relaciona con la educación tributaria" "Para esta investigación se usó un tipo de investigación descriptiva, usando para recolectar los datos la técnica de la encuesta que comprendía un cuestionario. Mendoza concluye que "la implementación de un programa de cultura tributaria ayudara a fortalecer los valores de los investigados".

PROPUESTA DE UN PLAN DE CULTURA TRIBUTARIA PARA MEJORARLA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMBALLE –SAN IGNACIO-CAJAMARCA.

En la Municipalidad Distrital de Namballe, el recaudo del Impuesto Predial no se ve reflejado como un ingreso, esto por diversos aspectos, resaltando uno de mucha importancia como es la escasez de Cultura Tributaria y la desinformación por parte del contribuyente al desconocer cuales serían sus obligaciones tributarias. Una solución a esta problemática es proponer la implementación de un equipo de trabajo que pueda dar capacitación y orientación a los contribuyentes, así como el desarrollar programas de capacitación que deberían ser impartidos en las instituciones educativas con el fin de que puedan aportar dichos conocimientos a la población, así mismo debería evaluarse la implementación de un Área de recaudación donde el contribuyente pueda ser bien atendido y orientado de una manera rápida y eficaz, brindándole una información clara y oportuna.

Generalidades La presente investigación de cultura tributaria para mejorar la recaudación, tiene como propuesta a través de la cultura tributaria la concientización y sensibilización de los contribuyentes para el pago oportuno de sus impuestos prediales, con la finalidad de aumentar los ingresos municipales los que ayudaran al desarrollo integral por medio de la gestión municipal, ya que esta está encargada de velar por el bienestar de la población, brindándole una atención de calidad y priorizando las necesidades urgentes.

La cultura tributaria es de suma importancia para la población de una comunidad o distrito, a través de ella los contribuyentes podrán conocer cuáles serían sus deberes al contribuir con su municipalidad, la cultura tributaria debería ser una fuente de información que se inculque desde la niñez ya que es de mucha importancia que aprendan cuán importante serían sus obligaciones y así ayuden al fomento de esta cultura tributaria en la población.

Introducción En la actualidad la cultura tributaria es muy importante porque a través de ella se da a conocer la importancia de la tributación con el estado, En la actualidad se han realizado diferentes cambios en cuanto al tema tributario, la finalidad consiste en la disminución de la brecha de evasión y elusión tributaria mejorándose la recaudación en los gobiernos locales para obtener un sistema tributario adecuado, brindándoles las facilidades de pago a los contribuyentes.

Al cumplir con sus obligaciones tributarias también tiene que ver con la cultura tributaria de cada contribuyente o población en general, por eso es importante inculcar la cultura tributaria, también depende de los valores y ética que tiene cada persona. La situación en cuanto a la recaudación de impuesto predial en la municipalidad no se ha logrado ser recaudada de manera exitosa debido a diversos motivos observados en el transcurso de la investigación tales como el desconocimiento o desinformación de la población acerca de cuáles son sus obligaciones tributarias, la importancia que se tiene al contribuir con el pago del impuesto predial con el gobierno local.

Fundamentación

Teoría de Cultura Tributaria

Según Méndez (citado por Condori 2015), menciona que la cultura tributaria se entiende como la enseñanza que damos a las personas en una comunidad, ciudad o país y les informemos la importancia que radica al recaudar impuestos, pero también decirles que se podrá lograr con el dinero que ellos contribuyan mostrarles que pueden confiar en que se ejecutara una obra o mejorara un servicio. La Cultura Tributaria representa una parte de la cultura nacional, en si es propio de cada individuo porque es una creencia y se ve el grado de cultura en tributar porque es importante realizarlo ya que cada país tiene necesidades que se debe solventar; así el país tendrá un crecimiento en su economía ya que lo recaudado se saca provecho para el pueblo". Según Dun (citado por Delgado, 2015).

Según Reátegui (2015) considera que es fundamental desarrollar la Cultura Tributaria en la sociedad porque radica en poder llegar a hacer cumplir con sus obligaciones, asimismo tratar de disminuir la conciencia débil e ignorante que se tiene respecto a este tema.

Teoría de Recaudación de Impuesto Predial

Según indico Zavala (2019), el impuesto predial es un tributo que grava el valor de los predios urbanos y rústicos, para lo cual se determina en base a la declaración jurada de autoevaluó que presentan los contribuyentes a la municipalidad distrital donde se encuentra ubicado el predio, la recaudación administración y fiscalización del impuesto le corresponde a la municipalidad.

La administración tributaria consiste en la recepción del pago de todas las deudas tributarias, es decir la administración está autorizada para percibir el pago de los impuestos municipales que efectúen los contribuyentes. MEF (2015)

Recaudación del impuesto predial es el acto de recaudar y fundamental porque permitirá al estado al igual que a los funcionarios tener más ingresos que destinen a la ejecución de obras y al mantenimiento del gobierno en general. Cuando los contribuyentes no hacen el pago de impuestos, baja el presupuesto donde no podrán ejecutar obras. Ministerio de Economía y Hacienda, (2013).

Recaudación del impuesto predial es el acto de recaudar y fundamental porque permitirá al estado al igual que a los funcionarios tener más ingresos que destinen a la ejecución de obras y al mantenimiento del gobierno en general. Cuando los contribuyentes no hacen el pago de impuestos, baja el presupuesto donde no podrán ejecutar obras. Ministerio de Economía y Hacienda, (2013).

Según McCulloch y Moerenhout (2019) los autores mencionan que en el país de Nigeria la moral de los impuestos es baja debido a que las personas reciben poca información sobre impuestos, la experiencia internacional sugiere que una mejor información y conocimientos sobre los impuestos facilita el pago, se desconoce que lo recaudado por parte de los impuestos no se invierte en la población sino en otros fines.

PROPUESTA 1.-

Informar periódicamente al contribuyente en que se direcciona la ejecución de los recursos provenientes de la recaudación del impuesto predial:

Los contribuyentes deben recibir de parte de la Municipalidad Distrital de Namballe –San Ignacio-Cajamarca la información de los recursos invertidos, recibir periódicamente información sobre los recursos invertidos, fortalecería la confianza entre el contribuyente y la autoridad municipal, facilitando el pago del tributo municipal. La Municipalidad debe manejar estrategias y programas de difusión radial y/o distribución de folletos interactivos y amigables permanentes, que permita al contribuyente estar informados sobre la inversión de los recursos provenientes de la recaudación del impuesto predial, en proyectos de inversión pública, programas sociales y gastos operativos, es decir, transparentar la información. Debemos señalar, que la ejecución de estrategias de esta naturaleza no demanda el desembolso de grandes recursos a la administración municipal, su aplicación representa mayores beneficios. y un impacto positivo en el contribuyente.

PROPUESTA 2.-

Plantear un programa de cultura tributaria en el distrito

El contribuyente de la Municipalidad Distrital de Namballe –San Ignacio-Cajamarca desconoce la naturaleza del impuesto predial y el destino que se le da a los recursos provenientes de este, así mismo cuando y cuanto son sus obligaciones, este punto genera la desconfianza y falta de compromisos de sus obligaciones y como valor agregado la idea que tienen. Que hace muchos años no ven obras de parte de su Municipalidad. afectando su recaudación e incrementando índice de morosidad, por otro lado, la autoridad administrativa poco o nada ha hecho para cambiar esta situación. Nuestra propuesta está direccionada a que la Municipalidad Distrital de Namballe –San Ignacio-Cajamarca debe plantear un programa de cultura tributaria a sus contribuyentes de forma continua y permanente. El primer objetivo debe ser: desarrollar y fortalecer una mejor cultura tributaria, comprometiendo al Contribuyente al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, así mismo los pobladores tengan y mantengan un alto nivel de conocimiento, ideas y valores acerca del impuesto predial, su importancia y fines. Para ello, el Plan debe incluir información detallada e interactiva sobre la utilidad, importancia,

transparencia y la obligación del pago del impuesto predial, la misma que debe difundirse a través de los colegios en los niveles de primaria y secundaria, en las universidades, organizaciones empresariales y juntas vecinales del distrito. Otro objetivo es transmitir valores y actitudes tributarias, formando a niños y adolescentes críticos, con la capacidad de definir, defender, cumplir y hacer cumplir las normas y obligaciones tributarias, en este caso, el impuesto predial en su distrito, desterrando la cultura del “no pago” del “para que pagar” “En que lo gastaran” “roban”, del “mejor espero a las amnistías o las condonaciones”.

PROPUESTA 3.

Aumentar las formas de realizar el pago del Impuesto Predial en La Municipalidad Distrital de Namballe –San Ignacio-Cajamarca: debe facilitar al contribuyente las formas de que estos tengan las facilidades y horarios para cancelar el Impuesto Predial, que normalmente se realizan en los locales del Municipio. es que el pago del impuesto predial solo se puede realizar en las instalaciones de la municipalidad. Teniendo otros instrumentos. El no contar con otras formas de realizar el pago de impuestos limita significativamente las posibilidades de una mayor recaudación. Sin embargo, los contribuyentes consideran necesario ampliar los canales de pago en las entidades financieras y bancarias, así como a través de un aplicativo móvil APP y locales del mismo Municipio Proponemos otras 3 formas de pago del Impuesto Predial que serían a su vez una variedad de posibilidades de pago:

- 1) A través de las entidades bancarias y financieras, podemos concurrir a aquella que este más cercana a nuestro domicilio, trabajo o actividades que podamos estar realizando.
- 2) El uso del aplicativo móvil APP de la entidad financiera o bancaria, a través del celular del contribuyente; la otra alternativa es que realicemos el pago a través del aplicativo móvil APP de la municipalidad, en su defecto a través del link previsto para tal fin, en su portal web.
- 3) Locales administrados por el mismo Municipio encargado de las cobranzas de los impuestos. Así mismo es importante la necesidad de tener informados a

los contribuyentes sobre las fechas de vencimiento del pago y las obligaciones ya vencidas, de tal manera hacer de estos un gobierno municipal mucho más abierto, electrónico y que todo ello este articulado en beneficios de la ciudadanía.

PROPUESTA 4.-

Aplicar un plan de estímulo a los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Namballe –San Ignacio-Cajamarca:

Los Contribuyentes desconocen algún beneficio o incentivo por el pronto pago o el pago puntual del impuesto predial. Ante ello, es necesario aplicar un plan de estímulos tributarios con estrategias de comunicación adecuadas que permitan cambiar las percepciones de los contribuyentes, incentivándolo al pago puntual o pronto pago de sus obligaciones tributarias. En muchas Municipalidades existen experiencias nacionales que han diseñado programas de beneficios e incentivos tributarios, que han generado un impacto positivo y continuo en el contribuyente para el pago del impuesto predial, algunas de esas experiencias las hemos puesto a consideración del contribuyente. presentamos un plan para estimular a los contribuyentes, con el fin de motivarlos con el pronto pago o el pago puntual del impuesto predial:

- 1.- Acceder a un sorteo a los contribuyentes para mejorar su vivienda o propiedad, relacionado principalmente al pintado de su fachada o rejas y limpieza de su techo
- 2 Construcción de un bien público visible y duradera: arreglo y mantenimiento de Parques y jardines. Veredas, sardineles, etc.
- 3.- Condonación de deudas por intereses y multas. Fraccionamiento de deudas tributarias.
- 4.- Los contribuyentes que se encuentren al día de sus pagos, tendrán servicio de cerrajería, electricidad y gasfitería.

VI. CONCLUSIONES

1. Tomando en cuenta el análisis de la Tabla 31 y al realizar la contrastación de la hipótesis específica, el nivel de conocimiento de cultura tributaria de los contribuyentes de la Municipalidad de Namballe, encontramos que se encuentra en el indicador del nivel bajo, con un porcentaje de 37%, por ello rechazamos de esta manera la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; **Concluyendo que muchos contribuyentes de la Municipalidad de Namballe – 2020 carecen de una Educación, y conciencia tributaria, ya que no obtienen orientación alguna por parte de la Municipalidad de su Distrito, lo que trae como consecuencia un nivel bajo de cultura tributaria.**
2. Según el análisis de la tablas 3;5;7;10, se tomaron en cuenta que factores influyen en la cultura tributaria de los cuales los contribuyentes de la Municipalidad de Namballe en su mayoría opinaron no saber que cuales son los tributos a los que estan afectos, tanto como el destino de estos o si existe algun beneficio que les brinde la Municipalidad para poder orientarlos y ayudarlos a realizar el pago de sus impuestos, asi como existen otros contribuyentes que no pagan de manera voluntraia ni optuna sus impuestos debido a que no ven reflejados estos pagos en beneficio de su comunidad ni de los servicios que esta les brinda para realizar el correcto pago de sus contribuciones, según estos resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; **Conluye que la mayoría de contribuyentes de la Municipalidad de Namballe – 2020 desconocen los tributos municipales a los que estan afectos, tampoco saben cual es el destino o en que son invertidos el pago de sus tributos, asi mismo no se encuentran al dia en sus pagos.**
3. Al tomar en cuenta el analisis de la tabla 32, tenemos que la incidencia del plan estratégico en la dimensión de conciencia tributaria, determinó que existe una correlación $r = 0,715^{**}$, considerándose una escala positiva alta, con una “sig = 0,002” < “0.05”, arrojando un porcentaje de

correlación positiva, lo que quiere decir que el plan estratégico influye significativamente en la dimensión de conciencia tributaria, así mismo en la tabla 33, incidencia del plan estratégico en la dimensión educación tributaria, se determina que existe una correlación “ $r = 0,728^{**}$ ”, considerada también una escala positiva alta, con una “ $\text{sig} = 0,004 < 0.05$ ” arrojando un porcentaje de correlación positiva. Asimismo ambas dimensiones nos dieron correlaciones con un valor de “ p ” $< 0,05$ rechazando de esta manera la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna; **Concluyendo que un buen plan estratégico de cultura tributaria, incide en la conciencia tributaria así como en la educación tributaria de los contribuyentes, siendo la educación y la conciencia tributaria, bases principales para una buena cultura tributaria, de esta manera tenemos que la elaboración de un plan estratégico va a mejorar la Cultura tributaria de los Contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Namballe 2020, por lo consiguiente se incrementarán los ingresos Municipales.**

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Municipalidad de Namballe promover la cultura tributaria mediante charlas, capacitaciones y publicidad dirigida a los contribuyentes con el fin de instruirlos el tema de Cultura Tributaria y al pago oportuno de sus tributos incrementando de esta manera su recaudación.

Se recomienda a La Municipalidad de Namballe brindar una mejor información a sus contribuyentes y hacerles conocer cuáles son los tributos municipales que están obligados a pagar, así mismo publicitar con fotos, afiches e inauguraciones de obras, comunicándoles el destino de sus pagos que realizan. Demostrar el trabajo que viene realizando.

Elaborar un Plan estratégico con el objetivo de incrementar la cultura tributaria para mejorar la recaudación tributos. Fomentar y concientizar a los contribuyentes el tema de cultura la tributaria. Informar e incentivar al contribuyente en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, para mejorar los ingresos tributos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acosta, M. (2018). *Estrategias Tributarias para mejorar la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Distrital de Cajauru*. Tesis Pregrado.
- Alva, M. (05 de 04 de 2010). *blog,pucp*.
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2010/03/05/la-definici-n-de-conciencia-tributaria-y-los-mecanismos-para-crearla/>
- Amasifuen, M. (2015). Importancia de la CULTura Tributaria en el Perú.
Accouting power for business.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de la Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Editorial Episteme.
- Arriola , A. (2012). *Derecho Fiscal*. Ed. Themis.
- Brito, A. (2011). *Planificación Estraégica*.
- Bueno, R., Ramos, M., & Bellereza, C. *Elementos Básicos de la Administración*. Mexico.
- Calderón , E., & Jondec, S. (2016). *Cultura Tributaria Y Su Incidencia En El Cumplimiento De Obligaciones Tributarias En Las Empresas Del Sector Hotelero, Distrito De Cajamarca, Primer Trimestre Del 2016*.
- Chinchay, V. (2018). *Planificación Estratégica para mejorar la Recaudacion tributaria en el Distrito de Huarmaca*.
- Chura, M. (2013). *La elusión tributaria y el cumplimiento de las normas tributarias en el mercado central de lima metropolitana 2012*. Tesis Pregrado, Universidad San Martín de Porras.
- Correa, G., & Gonzales, E. *Estrategias para promover la Cultura Tributaria en los Contribuyentes del sector Mercadillo de la Provincia de San Ignacio*. Universidad Señor de Sipan, San Ignacio.
- Cortázar, J. *Estrategias educativas para el desarrollo de una Cultura Tributaria en America Latina. Experiencias y Lineas de accion* . Caracas.
- Cubas , M. (2017). *Cultura Tributaria para mejorar la Recaudación en Comerciantes de Abarrotes del Mercado central de Cutervo*. Universidad Cesar Vallejo.

- Flores, P. (2012). *Derecho Financiero y Tributario Peruano*. Justo Venezuela V.EIRL.
- Florian Gómez, S. *Cultura Tributaria y Calidad de la Cultura Recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Barranca*.
- Florian, S. (2017). *Cultura Tributaria y Calidad de la Cultura Recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Barranca*. Tesis Pregrado.
- Golía, J. (2003). SENIAT:Evasión cero. *Revista Dinero* 180.
- Guillen, O., & Valderrama, S. (2015). *academiaedu.pe*.
https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA_PARA_ELABORAR_LA_TESIS_UNIVERSITARIA_ESCUELA_DE_POSGRADO
- Hernandez, S., Fernandez, & Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Latinoamericana.
- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. D.F.Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Hill, C., Jones, G., & Schilling, M. (2011). *academia.edu*. Obtenido de
Administración_Estratégica_Un_enfoque_integral_teoría_y_casos_11ed_Hill_Charles_W_Gareth_R_pdf
- Layme. (2015). *Nivel de cultura tributaria en los contribuyentes del impuesto predial de la asociación Rafael Belaunde Diez Canseco en el distrito de Cayma*. Tesis Pregrado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Mamani, M. (2017). *Estrategias que incrementan el Nivel de Cultura Tributaria para el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias de los comerciantes del Mercado central de la Ciudad de Ilaya- Periodo 2015-2016*. Universidad nacional del Antiplano.
- Mendoza, F., Palomino, R., Robles, J., & Ramírez, S. (2016). Correlacion entre Cultura Tributaria y Educación Tributaria Universitaria: Caso Universidad Estatal de Sonora. *vol. 4, N° 1*, 61-76.
- Mendoza, F., Palomino, R., Robles, J., & Ramírez, S. (2016). Correlacion entre Cultura Tributaria y Educación Tributaria Universitaria: Caso Universidad Estatal de Sonora. *vol. 4, N° 1*, 61-76.
- Neyra, O. (2019). *Cultura Tributaria de los Contribuyentes del Distrito de Jaén*. Universidad Señor de Sipán, Jaén.
- Ñaupas, H., & Mejía, E. (2013). *Metodología de la Investigación Científica y la Elaboración de Tesis*. Lima: Cepredim.

- Paredes, T. (2016). *Fundamentos del Derecho Tributario*. Palestra.
- Paz, F. SAT brindara descuentos desde el 45% en pagos de multas , intereses y tributos.(20 de mayo 2020). Andina .
- Pisfil, B. (2016). *Fundamentos de Derecho Tributario*. Palestra.
- Quispe, V. (2018). *La cultura tributaria y su incidencia en el pago del impuesto predial del Asentamiento Humano 7 de Octubre de la Municipalidad del distrito de El Agustino 2017*. Tesis Maestria.
- R.David. (2013). *Ucipfg. com*.
- Ramos, L. (2017). “Cumplimiento De Las Obligaciones Tributarias Y No Tributarias Con El Gobierno Central Y Municipal De Los Comerciantes Del Mercado Internacional De San José De La Ciudad De Juliaca Periodo 2016”.
- Rosembuj, T. (2014). *El Fraude de Ley, la Simulación y el abuso de las formas en el derecho Tributario*. Marcial Pons.
- Sainz de Vicuña, , J. *El Plan Estratégico es, no cabe duda*.
- SAT. (2014).
- SAT. (2014). *SAT: Cultura Tributaria 50 preguntas y respuestas - Lima. Perú*.
- SUNAT. (2019). Obtenido de <http://blogs.deperu.com/estudio-derecho/el-sistema-tributario-peruano/>
- Texto Único Ordenado Del Código Tributario Decreto Supremo N° 135-99-EF .
(Publicado el 19 de agosto de 1999).
- Tirape, M., & Velastegui, M. (2016). Incidencia De La Cultura Tributaria En El Sector Informal De La Provincia De Santa Elena.
- Torres, T. (2014). Derecho Tributario o Derecho Privado: Autonomía privada, simulación y elusión tributaria. *Revista Dos Tribunas 2014*, pp. 178-179.
- Valero, M., Ramírez , T., & Moreno , F. (2016). Etica y Cultura Tributaria en el Contribuyente. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 5(1), 58-73.
- Wahn, R. (s.f.). *Centro de Estudios Tributarios*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/132237901.pdf>
- Zavaleta. *Peru busca mejorar recaudacion de tributos en las Municipalidades* (10 de Agosto 2019). Andina.

ANEXO 2 Declaratoria de Autenticidad: Autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

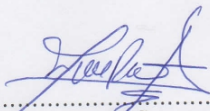
Yo, MARYCRUZ PEÑA ABARCA adscrito a la escuela profesional de **CONTABILIDAD Y TRIBUTACIÓN**, de la Universidad Particular de Chiclayo, identificado con DNI N° 45890093, Con la tesis **Propuesta de un plan estratégico para mejorar la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020**

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

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

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

Chiclayo, 26 de Octubre del 2020.


.....
MARYCRUZ PEÑA ABARCA
DNI: 45890093

ANEXO 3 *Declaratoria de Autenticidad: Asesor*

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo **JULIO CÉSAR SÁNCHEZ VÁSQUEZ**, identificado con DNI **16403040** Docente de la **FACEN**, Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, Escuela Profesional de **CONTABILIDAD Y TRIBUTACIÓN** de la **UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**.

DECLARO BAJO JURAMENTO que soy Asesor de la Tesis titulada **“PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMBALLE 2020”** presentado por la Bach. **MARYCRUZ PEÑA ABARCA**, identificada con de DNI 45890093, para optar el Título Profesional de **CONTADOR PUBLICO**, es auténtica, original, inédita y no vulnera los derechos intelectuales de terceros, por lo que asumo la responsabilidad si no se ajusta a la verdad, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, 01 de Marzo del 2021



Mag. CPC JULIO C. SANCHEZ VASQUEZ
Docente FACEN
DNI: 16403040

ANEXO 4 Matriz De Consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
¿De qué manera la propuesta de un plan estratégico puede mejorar la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020? PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cuál es el conocimiento de la cultura tributaria de los contribuyentes en la municipalidad distrital de Namballe 2020?	Proponer un plan estratégico para mejorar la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020. OBJETIVOS ESPECIFICOS Determinar el conocimiento de la cultura Tributaria de los contribuyentes en la municipalidad distrital de Namballe 2020.	a propuesta de un plan Estratégico mejoraría la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020. HIPOTESIS ESPECIFICAS cultura Tributaria de los contribuyentes en la municipalidad distrital de Namballe 2020 es baja.	Variable Independiente: PLAN ESTRATÉGICO Variable Dependiente: CULTURA TRIBUTARIA	Descriptivo Proyectiva	diseño no experimental	Hipotetico-Deductivo Analisis Y Sintesis Analisis Historicos

¿Qué factores influyen en la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020? ¿De qué forma un plan Estratégico incide en la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020?	Demostrar los factores que influyen en la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020? Demostrar que un plan estratégico incide en la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020?	Existen factores que influyen en la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020 Un plan estratégico si incide en mejorar la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Namballe 2020				
INSTRUMENTOS		ANALISIS DE DATOS				
ENCUESTA - CUESTIONARIO		METODO INDUCTIVO				

ANEXO 5 Instrumentos de Recolección De Datos.

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CULTURA TRIBUTARIA Y PLAN ESTRATEGICO

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, su aplicación es de uso exclusivo para la investigación titulada: **"PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMBALLE 2020"**.

El cuestionario está formado por cinco (5) dimensiones con sus respectivos indicadores, con los cuales se puede evaluar la cultura tributaria que se presenta en los pobladores del distrito de Namballe

Responde marcando en el recuadro correspondiente de la alternativa de su elección, teniendo en cuenta los criterios de leyenda.

1	2	3	4	5
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	POCAS VECES	NUNCA	DESCONOCE

N°	ITEM	1	2	3	4	5
	Conciencia tributaria					
1	Los ciudadanos cumplen con las normas tributarias					
2	Los ciudadanos sienten que el pago de los tributos les generan beneficios					
3	La entidad Municipal brinda servicios públicos satisfactorios					
4	La municipalidad cuenta con instalaciones adecuadas para atender al contribuyente					
5	El ciudadano cumple con pagar sus impuestos puntualmente					
6	El ciudadano paga sus impuestos voluntariamente					
7	Usted paga sus impuestos aunque sus otros vecinos no lo hagan					
8	Está satisfecho de los servicios públicos que recibe					

	Educación tributaria					
9	Cree usted que debe darse educación tributaria a los jóvenes en los colegios					
10	Sabe usted si en el colegio capacitan a sus hijos sobre cultura tributaria					
11	Recibe usted servicios públicos a pesar de que no paga sus impuestos					
12	Cree usted que pagar impuestos demuestra su honradez					
13	Le motivaría que la municipalidad realice premios a los que pagan puntualmente					
14	Cree usted que si la municipalidad incentiva el pago de sus impuestos mediante concursos, premios mejora la relación con el municipio					
15	Cree usted que la educación tributaria mejorara la conciencia tributaria de los vecinos					
16	Cree usted que se puede aprender a ser consientes con el pago de impuestos					
	Orientación tributaria					
17	Cree usted que si se mostrara transparencia en los funcionarios se mejoraría el pago de impuestos					
18	Cree usted que mejoraría el pago de los impuestos si los ciudadanos supieran que estos contribuyen a mejorar los servicios públicos					
19	Cree usted que no se paga los impuestos por culpa de la corrupción					
20	Cree usted que sus impuestos son usados para hacer obras publicas					
21	La Municipalidad informa sobre el destino del dinero producto del pago de impuestos					
22	La Municipalidad hace rendición de cuentas de los impuestos recaudados					
23	La Municipalidad cuenta con personal exclusivo para atender a los que acuden a pagar sus impuestos					
24	Brinda capacitación la municipalidad a los ciudadanos sobre pago de impuestos					

ANEXO 6 Validación de Instrumentos



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
Y TRIBUTACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres PESANTES RONCAL
BILLY SALMON DNI N° 47013437
- 1.2. Institución donde labora: MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE NAMBALLE
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación:
CUESTIONARIO
- 1.4. Autor del instrumento:
Bach. MARYCRUZ PEÑA ABARCA
- 1.5. Título de la investigación:
"PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA
CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMBALLE 2020"

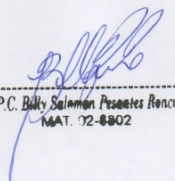
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE; 41 – 90: REGULAR y 91 – 100: EXCELENTE.

ÍTEM	INDICADORES	DEFICIENTE (01-40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado			98%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables			95%
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables			96%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento			93%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			95%
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			95%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			97%
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones			95%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación			95%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Se adecua a la realidad del tema de investigación, existe lenguaje apropiado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95.44 %


C.P.C. Billy Salazar Puentes Rencal
MAT. 02-6802



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE
CHICLAYO**

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y
NEGOCIOS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
Y TRIBUTACIÓN**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres JIMENEZ GOMEZ, JOSE ESTHON
.....DNI N° 45380408
- 1.2. Institución donde labora: MUNICIPALIDAD DISTRITAL
NAMBALLE
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación:
CUESTIONARIO
- 1.4. Autor del instrumento:
Bach. MARYCRUZ PEÑA ABARCA
- 1.5. Título de la investigación:

**"PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA
CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMBALLE 2020"**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

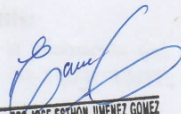
Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE; 41 – 90: REGULAR y 91 – 100: EXCELENTE.

ÍTEM	INDICADORES	DEFICIENTE (01-40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado			94 %
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables			93 %
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables			97 %
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento			90 %
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			95 %
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			97 %
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			95 %
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones			98 %
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación			95 %

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: _____

EXCELENTE PROPOSITO DE INVESTIGACIÓN.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 94.89 %


 JOSE ESTHÓN JIMÉNEZ GÓMEZ
 N° MAT. 005730



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
Y TRIBUTACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres BENITES GALAN BONNIE
MELISSA DNI N° 74381532
/
- 1.2. Institución donde labora: MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE NAMBALE
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación:
CUESTIONARIO
- 1.4. Autor del instrumento:
Bach. MARYCRUZ PEÑA ABARCA
- 1.5. Título de la investigación:

"PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA
CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMBALE 2020"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La
puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE; 41 – 90: REGULAR y 91 –
100: EXCELENTE.

ÍTEM	INDICADORES	DEFICIENTE (01-40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado			95 %
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables			95 %
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables			98 %
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento			94 %
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			95 %
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			96 %
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			95 %
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones			98 %
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación			98 %

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: _____

Existe una impecable índices e indicadores frente a la presente encuesta.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96 %

[Signature]
BONNIE MELISSA BENITES GALAN
74381532

Nº COLEGIATURA: 1782