

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

**“LA CULTURA FISCAL Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS RELACIONADAS A LOS ARBITRIOS
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE TACNA AÑO 2016”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. MARÍA ALEJANDRA SANJINEZ PILCO

Para optar el Título Profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

TACNA – PERÚ

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES

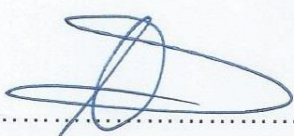
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

TESIS

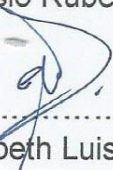
**"LA CULTURA FISCAL Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS RELACIONADAS A LOS ARBITRIOS
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE TACNA AÑO 2016"**

Tesis sustentada y aprobada el 24 de Junio del 2019; estando integrado el jurado calificador por:

PRESIDENTE


.....
Dr. CPC. Teodosio Rubén Soto Huanca

SECRETARIO


.....
Mgr. CPC. Elizabeth Luisa Medina Soto

VOCAL


.....
Mgr. CPC. Alexis Efraín Alpaca Cusicanqui

ASESOR


.....
Mgr. CPC. Manuel Velarde Herencia

DEDICATORIA

A Dios por guiar cada paso que doy.

A mi madre, Nilda, por su gran apoyo, motivación y esfuerzo a lo largo de mi vida.

A Carlos Gutiérrez por creer en mí y por impulsarme en este largo camino.

A mis seres queridos y familia.

AGRADECIMIENTOS

Al asesor, Mgr. CPC. Manuel Velarde Herencia, por su apoyo y orientación para la culminación de la tesis.

A los docentes de la Universidad por su guía y sabiduría.

Al personal de la Gerencia de Gestión Tributaria por su oportuna contribución.

A los miembros del Jurado Calificador por sus invalorable sugerencias y recomendaciones.

CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
CONTENIDO	iv
RESUMEN	xviii
ABSTRACT	xx
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Descripción del problema.....	4
1.1.1. Antecedentes del problema	4
1.1.2. Problemática de la investigación	5
1.2. Formulación del problema.....	10
1.2.1. Problema general	10
1.2.2. Problemas específicos.....	10
1.3. Justificación e importancia del problema	11
1.3.1. Justificación de la investigación.....	11

1.3.2. Importancia de la investigación	12
1.4. Alcances y limitaciones	13
1.5. Objetivos	13
1.5.1. Objetivo general	13
1.5.2. Objetivos específicos	14
1.6. Hipótesis	14
1.6.1. Hipótesis general	14
1.6.2. Hipótesis específicas	15

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.1.1. Internacionales	16
2.1.2. Nacionales.....	18
2.2. Bases teóricas	21
2.2.1. Cultura Fiscal.....	21
2.2.1.1. Etimología	21
2.2.1.2. Definición	22

2.2.1.3. Elementos de la cultura tributaria.....	23
2.2.1.4. Importancia de promover la cultura tributaria.....	28
2.2.1.5. Razones por las que el programa de cultura tributaria trabaja con todos los niveles del sistema educativo y con los docentes	28
2.2.1.6. Conciencia tributaria	31
2.2.1.7. Mecanismos para la creación de una conciencia tributaria	36
2.2.1.8. Cumplimiento voluntario.....	40
2.2.1.9. Elementos que intervienen en el cumplimiento tributario voluntario.....	41
2.2.1.10. Derechos de los administrados	44
2.2.2. Cumplimiento de obligaciones tributarias	46
2.2.2.1. Concepto.....	46
2.2.2.2. Nacimiento de la obligación tributaria	48
2.2.2.3. Clases de obligaciones tributarias.....	48
2.2.2.4. Exigibilidad de la obligación tributaria	51
2.2.2.5. Acreedor tributario.....	52

2.2.2.6. Deudor tributario	53
2.2.2.7. Contribuyente.....	53
2.2.3. El sistema tributario peruano	53
2.2.3.1. Concepto.....	53
2.2.3.2. Elementos del sistema tributario peruano	54
2.2.3.3. Estructura.....	55
2.2.4. Aspectos generales de la Municipalidad Provincial de Tacna..	82
2.2.4.1. Número de trabajadores	82
2.2.4.2. Misión.....	82
2.2.4.3. Visión	83
2.2.4.4. Valores de la institución	83
2.2.4.5. Gerencia de Gestión Tributaria	86
2.2.4.5.1. Función general.....	86
2.2.4.5.2. Funciones específicas	86
2.2.4.6. Universo de predios-contribuyentes.....	100
2.3. Definición de términos.....	101
2.3.1. Cultura fiscal.....	101
2.3.2. Cumplimiento de Obligaciones tributarias	101

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO.....	102
3.1. Tipo y diseño de la investigación	102
3.1.1. Tipo de la investigación	102
3.1.2. Diseño de investigación.....	102
3.2. Población y/o muestra de estudio	103
3.2.1. Población.....	103
3.2.2. Muestra.....	104
3.3. Operacionalización de variables	106
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	107
3.4.1. Técnica	107
3.4.1.1. Encuesta	107
3.4.2. Instrumentos.....	107
3.4.2.1. Cuestionario	107
3.5. Técnicas para procesamiento de información.....	112
3.5.1. Técnicas de análisis	112
3.5.2. Procedimiento de recolección de información	112
3.5.3. Técnicas de procesamiento de datos	113

CAPÍTULO IV

RESULTADOS	121
4.1. Presentación	121
4.2. Análisis estadístico	121
4.2.1. Planteamiento del análisis estadístico	121
4.3. Análisis de los resultados.....	123
4.3.1. Resultados sobre la variable cultura fiscal.....	123
4.3.2. Resultados sobre la variable cumplimiento de obligaciones tributarias.....	139
4.3.3. Resultados sobre correlación de variables	148
4.4. Contrastación y verificación de hipótesis	153
4.4.1. Contrastación y verificación de hipótesis general	153
4.4.2. Contrastación y verificación de hipótesis específica.....	155
4.4.2.1. Primera hipótesis específica	156
4.4.2.2. Segunda hipótesis específica.....	158
4.4.2.3. Tercera hipótesis específica.....	160
4.4.2.4. Cuarta hipótesis específica	162
4.4.2.5. Quinta hipótesis específica	164

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN	167
5.1. Discusión de los resultados	167
5.2. Propuesta.....	175
CONCLUSIONES	184
RECOMENDACIONES.....	187
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	189
ANEXOS.....	199

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Elementos de la cultura tributaria.....	23
Figura 2 Dimensiones de la Conciencia Tributaria.....	33
Figura 3 Elementos del cumplimiento fiscal.....	43
Figura 4 Obligación tributaria.....	47
Figura 5 Indicador Valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente	124
Figura 6 Indicador Conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente.....	127
Figura 7 Indicador Actitudes frente a las normas fiscales.....	130
Figura 8 Indicador Comportamientos respecto a las normas fiscales....	133
Figura 9 Indicador Percepciones del cumplimiento de las normas tributarias por parte de los contribuyentes	136
Figura 10 Variable Cultura Fiscal.....	138
Figura 11 Indicador cumplimiento de obligaciones formales.....	141

Figura 12 Indicador cumplimiento de obligaciones sustanciales.....	145
Figura 13 Variable cumplimiento de obligaciones tributarias.....	147

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Condiciones para el cumplimiento fiscal.....	42
Tabla 2 Universo de predios.....	100
Tabla 3 Tipo de diseño.....	102
Tabla 4 Trabajadores de la Gerencia de Gestión Tributaria.....	104
Tabla 5 Operacionalización de las variables.....	106
Tabla 6 Indicadores e ítems del instrumento.....	111
Tabla 7 Indicador valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente.....	123
Tabla 8 Estadística descriptiva de los valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente.....	124
Tabla 9 Indicador conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente	126
Tabla 10 Estadística descriptiva del indicador conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente.....	127

Tabla 11 Indicador actitudes frente a las normas fiscales.....	129
Tabla 12 Estadística descriptiva del indicador actitudes frente a las normas fiscales.....	130
Tabla 13 Indicador comportamientos respecto a las normas fiscales.....	132
Tabla 14 Estadística descriptiva del indicador comportamientos respecto a las normas fiscales	132
Tabla 15 Indicador percepciones del cumplimiento de las normas tributarias por parte de los demás.....	134
Tabla 16 Estadística descriptiva del indicador percepciones del cumplimiento de las normas tributarias por parte de los contribuyentes.....	135
Tabla 17 Variable cultura fiscal.....	137
Tabla 18 Indicador cumplimiento de obligaciones formales.....	139
Tabla 19 Estadística descriptiva del indicador cumplimiento de obligaciones formales.....	140
Tabla 20 Indicador cumplimiento de obligaciones sustanciales.....	142

Tabla 21 Estadística descriptiva del indicador cumplimiento de obligaciones sustanciales	144
Tabla 22 Variable cumplimiento de obligaciones tributarias.....	146
Tabla 23 Valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente	
Cumplimiento de Obligaciones Tributarias.....	148
Tabla 24 Conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente / Cumplimiento de obligaciones tributarias.....	149
Tabla 25 Actitudes frente a las normas fiscales / Cumplimiento de obligaciones tributarias.....	150
Tabla 26 Comportamientos respecto a las normas fiscales/ Cumplimiento de obligaciones tributarias.....	151
Tabla 27 Percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno / Cumplimiento de obligaciones tributarias.....	152
Tabla 28 Cultura fiscal / Cumplimiento de obligaciones tributarias.....	153
Tabla 29 Estadística para contrastar la hipótesis general.....	154
Tabla 30 Estadística para contrastar la primera hipótesis específica.....	157
Tabla 31 Estadística para contrastar la segunda hipótesis específica ...	159

Tabla 32 Estadística para contrastar la tercera hipótesis específica.....161

Tabla 33 Estadística para contrastar la cuarta hipótesis específica.....163

Tabla 34 Estadística para contrastar la quinta hipótesis específica.....165

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de consistencia	200
ANEXO 2 Cuestionario sobre cultura fiscal.....	201
ANEXO 3 Cuestionario sobre cumplimiento de obligaciones tributarias.	203
ANEXO 4 Sistema tributario municipal.....	205
ANEXO 5 Organigrama municipal provincial de Tacna.....	206
ANEXO 6 Confiabilidad del Instrumento.....	207
ANEXO 7 Validez del instrumento.....	210
ANEXO 8 Respuestas de cuestionarios	211
ANEXO 9 Recaudación por arbitrios – Año 2013 al 2016.....	232
ANEXO 10 Modelo de Test para contribuyentes.....	233

RESUMEN

La presente tesis titulada “La cultura fiscal y su influencia en el cumplimiento de las Obligaciones Tributarias relacionadas a los arbitrios de la Municipalidad Provincial de Tacna año 2016”, tiene como propósito determinar la influencia de la cultura fiscal en el cumplimiento de las obligaciones tributarias; es decir, si las deficiencias en la cultura fiscal que perciben los trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria por parte de los contribuyentes, se debe a la falta de cultura fiscal. Sin duda, los resultados de esta labor investigativa, además de permitirme obtener el título profesional, constituirá una fuente de información más útil para resolver el problema de la recaudación de arbitrios municipales que deben afrontar la Municipalidad Provincial de Tacna. Para indagar los estudios relacionados al tema materia de investigación, se ha consultado artículos científicos, tesis de universidades latinoamericanas y nacionales e informes de carácter científico, blogs sobre tributos municipales, así como portal de las municipalidades. En la elaboración de esta tesis se ha considerado los pasos metodológicos y procedimentales que comprende el proceso de la investigación científica, el tipo de investigación utilizada fue

no experimental y el diseño de naturaleza correlacional, que mide la relación existente entre las variables cultura fiscal y cumplimiento de obligaciones tributarias. Se concluye que, la cultura fiscal influye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas a los arbitrios de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Palabras clave: Cultura fiscal, cumplimiento de obligaciones tributarias, arbitrios.

ABSTRACT

The present thesis entitled "The tax culture and its influence in the fulfillment of the Tax Obligations related to the taxes of the Provincial Municipality of Tacna 2016", has as purpose to determine the influence of the fiscal culture in the fulfillment of the tax obligations, that is to say, if the deficiencies in the tax culture perceived by the appointed workers of the Tax Management Management by the taxpayers, is due to the lack of fiscal culture. Undoubtedly the results of this research work, in addition to allowing me to obtain the professional title, will be a more useful source of information to solve the problem of the collection of municipal taxes that must face the Provincial Municipality of Tacna. To investigate the studies related to the topic of research, we have consulted scientific articles, theses from Latin American and national universities and scientific reports, blogs on municipal taxes, as well as the municipalities' portal. In the elaboration of this thesis the methodological and procedural steps that comprise the process of scientific research have been considered, the type of research used was non-experimental and the design of correlational nature, which measures the existing relationship between the variables fiscal culture and compliance with tax obligations. It is concluded that the tax culture influences the

fulfillment of tax obligations related to the taxes of the Provincial Municipality of Tacna.

Keywords: Tax culture, compliance with tax obligations, excise taxes.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “La cultura fiscal y su influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas a los arbitrios de la Municipalidad Provincial de Tacna año 2016”.

En la actualidad, los contribuyentes no creen que la administración tributaria municipal esté cumpliendo su labor de supervisar la recaudación municipal, esto sucede porque las entidades no difunden los mecanismos adecuados para mejorar la cultura fiscal hacia los contribuyentes, lo cual genera desconocimiento y desconfianza, en la población, hacia la administración tributaria municipal.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación se enfocará en determinar si la administración tributaria municipal cumple con inculcar la cultura fiscal a los trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria, quienes tienen entre sus funciones brindar la información necesaria a los contribuyentes, a fin de generar cumplimiento de las obligaciones tributarias referente a los arbitrios municipales.

Para ello, la presente tesis comprenderá los siguientes capítulos:

En el primer capítulo, titulado Planteamiento del problema, se expondrá la situación de la cultura fiscal, cumplimiento de obligaciones tributarias, y arbitrios municipales, además de formular el problema general y los específicos, los objetivos de la investigación, la justificación, formulación de las hipótesis.

En el segundo, titulado Marco teórico, se profundizarán los temas correspondientes a los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos de cultura fiscal y cumplimiento de obligaciones tributarias; asimismo, se considerará el sistema tributario municipal y los aspectos generales de la Municipalidad Provincial de Tacna.

El tercer capítulo, referente al Marco metodológico, comprende el diseño metodológico, población y muestra, técnicas para recolección de datos, así como técnicas de procesamiento de información.

En el cuarto, titulado Presentación, análisis e interpretación de los resultados del trabajo de campo, se identificará el análisis estadístico, análisis de los resultados, contratación y verificación de hipótesis, así como discusión de los resultados.

El quinto capítulo, titulado discusión, se desarrollará el estudio que ahondará el tema de reestructuración de la cultura fiscal y cumplimiento de obligaciones tributarias.

Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, así como referencias y anexos, tal y como se estipula en las normas de la Asociación Psicológica Americana (APA).

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

1.1.1. Antecedentes del problema

La Municipalidad Provincial de Tacna tiene, entre sus funciones, la recaudación municipal que permite mejorar la capacidad de gestión municipal, así como lograr el bienestar de la población, generando una mejor protección económica.

Sin embargo, en la actualidad, se desconoce los mecanismos que implementa la administración tributaria municipal para mejorar la cultura fiscal hacia sus trabajadores nombrados, quienes son responsables del cumplimiento de obligaciones tributarias de los contribuyentes. Por esta razón, se debe considerar los siguientes indicadores para evaluar la variable cultura fiscal: valores cívicos orientados al

comportamiento del contribuyente, conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente, actitudes frente a las normas fiscales, comportamientos respecto a las normas fiscales, percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno. Por otro lado, los contribuyentes no perciben el beneficio por el cumplimiento de sus obligaciones tributarias respecto a los arbitrios municipales

El tema de investigación, nace por la necesidad de determinar si la cultura fiscal influye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias respecto a los arbitrios, considerando que en la actualidad no se percibe que la administración tributaria municipal se preocupe por mejorar la cultura fiscal hacia los trabajadores, teniendo en cuenta el comentario de los contribuyentes, quienes no tienen una buena imagen de la labor recaudadora que debe cumplir la administración tributaria.

1.1.2. Problemática de la investigación

La municipalidad es un órgano del gobierno local y goza de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, tiene entre sus funciones según el artículo 20 de la Ley Orgánica de Municipalidades, proponer al Concejo Municipal la

creación, modificación y supresión o exoneración de contribuciones, tasas, arbitrios, derechos y licencias; supervisar la recaudación municipal, estas atribuciones permiten mejorar la capacidad de gestión municipal, y lograr el bienestar de la población, generando una mejor protección económica.

En el capítulo III de la Ley Orgánica de Municipalidades menciona como renta municipal las tasas, las cuales se constituyen como hecho generador por la prestación efectiva de un servicio público o administrativo, reservado a las municipalidades (Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, 2004).

Según el artículo 68 del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal (2004), las municipalidades pueden imponer como tasa los servicios públicos o arbitrios.

Los arbitrios son tasas establecidas mediante ordenanza municipal, que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público, cuyo beneficio individual puede realizarse de manera real y/o potencial.

La Municipalidad Provincial de Tacna, según Ordenanza Municipal 037-2015, clasifica a la tasa de arbitrios en: limpieza

pública, mantenimiento de áreas verdes y seguridad ciudadana-serenazgo.

En el Decreto Supremo 156-2004-EF (2004) indica que, para la distribución entre los contribuyentes de una Municipalidad, el costo de las tasas por servicios públicos o arbitrios, se debe utilizar de manera vinculada y dependiendo del servicio público involucrado, entre otros criterios que resulten válidos para la distribución: el uso, tamaño y ubicación del predio del contribuyente.

Según Ordenanza Municipal 037-2015-MPT (2015), la variación de las tasas de un ejercicio fiscal a otro, deberá realizarse dentro de los límites legales y dentro de la facultad delegada a los municipios, es decir, fijar el monto de los arbitrios en función al costo efectivo del servicio individualizado que se presta a los beneficios, siendo necesario asegurar la continuidad de la prestación y buen funcionamiento de los servicios públicos financiados por los arbitrios municipales de limpieza, mantenimiento de parques y jardines públicos, seguridad ciudadana-serenazgo, en el distrito de Tacna y disposición final, a nivel provincial para el ejercicio fiscal 2016.

Según Armas y Colmenares (2010) 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.

Según lo estipula el Decreto Supremo 135-99-EF (1999) la obligación tributaria es un derecho público, es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente.

Teniendo en cuenta los puntos anteriores, los contribuyentes creen que la administración tributaria no cumple con su función de supervisar la recaudación municipal, ya que no perciben que la prestación del servicio se esté dando de manera adecuada y la principal razón es por la falta de cultura fiscal por parte del contribuyente, ya que desconoce los procedimientos que conlleva la formulación de costos de la tasa de arbitrios, la cual debe ser asumido por los contribuyentes.

Asimismo, el aumento de la tasa de arbitrios, no está bien visto por los contribuyentes, ya que ellos consideran que el aumento de los arbitrios no debe darse, porque no se ve buenos servicios como: falta de personal y cámaras de serenazgo, parques y jardines en mal

estado, terrenos baldíos llenos de desmontes, es irracional pagar por eso, en cambio, si dan buen servicio a la comunidad, la gente va a pagar para que se mantenga el buen servicio, es la filosofía de los tributos, es por ello, que la autoridad debe actuar correctamente, asimismo debe considerar que mejorar los servicios no necesariamente conlleva un aumento de costos.

Teniendo en cuenta el comentario de los contribuyentes, quienes son los que deben cumplir trimestralmente con sus obligaciones tributarias por concepto de arbitrios y considerando que no conocen los procedimientos que deben de seguir los arbitrios para su cálculo, ni la importancia que significa para el desarrollo de la jurisdicción.

Se procede a formular la tesis con el siguiente enunciado: “LA CULTURA FISCAL Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS RELACIONADAS A LOS ARBITRIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA AÑO 2016”.

La tesis se enfoca en determinar si la cultura fiscal influye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias referente a los arbitrios municipales, a fin de identificar el problema que deben enfrentar la administración tributaria municipal representada por la Gerencia de

Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, por el incumplimiento de pago por parte de los contribuyentes.

1.2. Formulación del problema

Por lo antes referido, merece plantear la formulación del problema:

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la influencia de la cultura fiscal en el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas a los arbitrios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2016?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo los valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016?
- b) ¿Cómo los conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016?
- c) ¿Cómo las actitudes frente a las normas fiscales influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016?
- d) ¿Cómo los comportamientos respecto a las normas fiscales influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016?

- e) ¿Cómo las percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016?

1.3. Justificación e importancia del problema

1.3.1. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica, porque servirá como sustento para determinar de qué manera la cultura fiscal influye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias respecto a los arbitrios.

En ese sentido, esta investigación permitirá recoger información referente a la opinión de los trabajadores de la Gerencia de Gestión Tributaria, representado por el personal nombrado, sobre los contribuyentes, ya que son ellos quienes atienden las dudas que se puedan suscitar por parte de los contribuyentes. Asimismo, se conoce que los contribuyentes no tienen una buena imagen de la administración tributaria municipal, debido a que no perciben que lo que están pagando sea debidamente retribuido.

Por tanto, es necesario identificar las variables que son objeto de investigación, y su correlación, asimismo, se deberá investigar la teoría y los principios básicos relacionados a la materia tributaria municipal, para que, a través de la aplicación de un método adecuado, los resultados que se obtengan, permitan conocer de qué manera influye la cultura fiscal en el cumplimiento de las obligaciones tributarias respecto a los arbitrios.

1.3.2. Importancia de la investigación

El presente trabajo de investigación es importante, ya que en la actualidad la población percibe que la administración tributaria municipal, no cumple con su labor de distribuir eficientemente los ingresos obtenidos por los impuestos recaudados. Asimismo, la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial, no difunde la importancia de la cultura fiscal en los contribuyentes. Por tal motivo, el presente trabajo de investigación tiene el objeto de analizar la cultura fiscal y su influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias respecto a los arbitrios, a fin de mejorar los mecanismos que debe implementar la administración tributaria municipal hacia los contribuyentes,

a fin de identificar las razones por las que los contribuyentes incumplen en el pago de sus obligaciones tributarias, y de esta manera cambie la percepción errónea de los contribuyentes, que permita mejorar la imagen que perciben los contribuyentes respecto a la administración tributaria y así contribuir al cumplimiento de sus obligaciones.

1.4. Alcances y limitaciones

La investigación se desarrolló en el ámbito geográfico de la Región de Tacna, Distrito de Tacna.

Para este efecto, se encontró buena comunicación y transmisión de datos. Esto permitió que los datos recopilados en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, considerados en la muestra, accedan al reporte de datos de manera ágil y oportuna.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la cultura fiscal en el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionado a los arbitrios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2016.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Acreditar si los valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016.
- b) Identificar si los conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016.
- c) Precisar si las actitudes frente a las normas fiscales influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016.
- d) Definir si los comportamientos respecto a las normas fiscales influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016.
- e) Verificar si las percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La cultura fiscal influye significativamente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionado a los arbitrios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2016.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) Los valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente influyen sustancialmente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016
- b) Los conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente influyen enormemente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016
- c) Las actitudes frente a las normas fiscales influyen considerablemente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016
- d) Los comportamientos respecto a las normas fiscales influyen claramente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016
- e) Las percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno influyen inmensamente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

En la revisión a los antecedentes de investigación, se pudo verificar que existen estudios relacionados con el tema de investigación; entre los que encontramos estudios en el extranjero, los cuáles son mencionados a continuación:

Según Romero y Vargas (2013), en su tesis cuyo título es: "La Cultura Tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones en los comerciantes de la bahía "Mi Lindo Milagro" del Cantón Milagro, presentada en la Universidad Estatal de Milagro de Ecuador para optar el Título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría-CPA; tuvo como objetivo plantear un Diseño de Estrategias adecuado para generar Cultura Tributaria en los comerciantes de la Bahía "Mi Lindo Milagro", que permita incrementar el cumplimiento a sus

obligaciones. Para lo cual se utilizó una muestra de 252 contribuyentes, el cual representa a los comerciantes de la Bahía “Mi Lindo Milagro del Cantón Milagro. El resultado de la investigación, concluye que las estrategias planteadas posiblemente contribuirán a la generación de Cultura Tributaria y a mejorar en gran parte la calidad de información en cada uno de los ciudadanos acerca de los impuestos, deberes-derechos como futuros contribuyentes y el rol importante que el Estado desempeña dentro de la sociedad.

En la Tesis Villar (2012), denominada “La recaudación de tributos de España: Incidencia y Eficiencia Territorial”, presentada en la Universidad de Granada de España (Tesis Doctoral), tuvo como objetivo aproximarse a la eficiencia relativa de cada una de las delegaciones especiales que integran la Administración Tributaria, utilizando para ello un conjunto de variables que se consideran como esenciales para un correcto funcionamiento. El resultado de esta investigación concluye que los resultados extraídos, pone en manifiesto que existen diferencias significativas entre el nivel de eficiencia técnica de las diferentes delegaciones especiales que componen la AEAT.

2.1.2. Nacionales

Según Delgado (2016), en su tesis, cuyo título es: “Formación de la Cultura Tributaria para Disminuir el Grado de la Evasión Tributaria en la Zona Industrial del Distrito de Independencia”, presentada en la Universidad San Andrés, para optar el Título Profesional de Contador Público, se buscó analizar el grado de cultura tributaria mediante el empleo de encuestas, con el objetivo de establecer en que forma influye en la evasión tributaria dentro de las empresas formales e informales en el Distrito de Independencia y así dar una solución en este proyecto de investigación 2016, para lo cual utilizó una muestra de 92 Gerentes, empleados y obreros de las empresas de la zona Industrial del Cono Norte del Distrito de Independencia periodo 2016. El resultado de la investigación, concluye que es necesario crear conciencia en los contribuyentes, para generar cumplimiento voluntario del sí tributo de los deberes y obligaciones ante la Administración Tributaria (SUNAT), promoviendo las buenas prácticas y sancionando las malas prácticas.

Según Yman e Ynfante (2016), en su tesis cuyo título es: “Programa de Difusión Tributaria y su Incidencia en la Cultura Tributaria de los Comerciantes del Mercado Modelo de Tumbes”, presentada en la Universidad Nacional de Tumbes para optar el Título Profesional de Contador Público, para el objetivo se buscó determinar como el programa de difusión tributaria incide en la cultura tributaria de los comerciantes del mercado modelo de Tumbes, para lo cual, se utilizó una muestra de 33 comerciantes del mercado modelo y anexos de Tumbes “ACMMAT”. El resultado de esta investigación concluye que el nivel de cultura tributaria de los comerciantes del mercado modelo de Tumbes antes del programa de difusión tributaria presentó un bajo nivel de cultura tributaria alcanzando 6.67 en promedio, después de la aplicación del programa los comerciantes registraron un promedio de 13.41 alcanzando un buen nivel de cultura tributaria.

De igual manera, Castillo y Huaman (2016), en su tesis, cuyo título es: “Cultura tributaria y obligaciones tributarias en los Micro Empresarios del Huequito N°1 sector ropas del Distrito de Calleria 2016”, presentada en la Universidad Privada de Pucallpa para optar el Título Profesional de

Contador Público, tuvo como objetivo determinar la relación de la cultura tributaria y las obligaciones tributarias de los micro empresarios del huequito N°1, sector comercio rubro ropas, del distrito de Calleria, 2016, para lo cual se utilizó una muestra de 30 comerciantes del Huequito N° 01 sector ropa.

En la Tesis Miranda (2016), cuyo título es: “Influencia de la evasión de impuestos en la recaudación tributaria por las empresas dedicadas a la venta de autopartes importadas del distrito de la Victoria”, presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el Grado Académico de Magíster en Política y Gestión Tributaria con Mención en Auditoría Tributaria, el cual tuvo como objetivo determinar de qué manera influye la evasión de impuestos en la recaudación tributaria por las empresas dedicadas a la venta de autopartes, para lo cual, se utilizó una muestra de 85 empresas dedicadas a la venta de autopartes, piezas, accesorios y sus clientes. El resultado de esta investigación concluye que la evasión de impuestos influye en la recaudación tributaria por las empresas dedicadas a la venta de autopartes importadas del distrito de la Victoria departamento de Lima- Perú. Siendo una debilidad

institucional de la entidad recaudadora no contar con estudios tributarios sectoriales de evasión, más aún cuando existen sectores con alta informalidad como el sector servicios y su sub sector materia de investigación venta de autopartes importadas del distrito de la Victoria.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Cultura Fiscal

2.2.1.1. Etimología

“Etimológicamente, el término cultura proviene del latín cultus, que a su vez deriva de la voz colere, que tenía gran cantidad de significados como habitar, cultivar, proteger, honrar con adoración, cuidado del campo o del ganado” (Jiménez Expósito, s.f., p. 4)

“Metafóricamente “cultura” sería el cultivo del espíritu humano, o quizá, el conocimiento. Las facultades intelectuales del individuo es el resultado de ese cultivo” (Planeta Curioso, 2007, párr. 2)

Fiscal o tributaria

“Etimológicamente, el término tributo viene del latín tributum, que ya tenía el significado de impuesto, tasa o contribución. La palabra es un nombre formado a partir

del verbo tribuere, distribuir, repartir, que originalmente significaba repartir entre las tribus” (Anders, s.f., párr. 1)

2.2.1.2. Definición

Según Roca (2008), la cultura fiscal es un conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación.

Conforme Armas y Colmenares de Eizaga (2010), la cultura fiscal se identifica con el cumplimiento voluntario de los deberes y obligaciones tributarias por parte del contribuyente y no con la implementación de estrategias para incrementar la recaudación de tributos bajo presión, por temor a las sanciones.

A manera de conclusión, Armas y Colmenares de Eizaga (2010) afirman que en términos generales, los países más desarrollados tienden a una mayor cultura tributaria, es decir, son más responsables con el cumplimiento de sus obligaciones.

2.2.1.3. Elementos de la cultura tributaria



Figura 1 Elementos de la cultura tributaria
Fuente: SUNAT, (2012)

- **Valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente**

El valor es la cualidad por la que una persona o hecho despierta mayor o menor aprecio, admiración o estima. Es decir, un valor nos indica la importancia, significación o eficacia de algo. Esto indica que valor son las preferencias seleccionadas por el mismo hombre, identifican lo bueno, lo que significa lo deseable (Sep, 1997, p. 52)

Los valores cívicos que adquiere la población durante la etapa de niñez y adolescencia son muy importantes, ya que, es allí donde aprende conductas y comportamientos, que generarán un impacto en cada una de las acciones que desarrolle durante su madurez. Entonces, si se adquiere los valores cívicos orientados a crear conciencia tributaria desde la niñez y juventud, podrán ser implementados durante su madurez, que es la etapa donde debe cumplir con sus obligaciones tributarias.

Cuando hablamos de civismo, lo hacemos en relación a actitudes y comportamientos que tienen que ver con el cumplimiento de unas obligaciones para con la comunidad cuya preocupación central consiste en promover el bien común.

Ser ciudadano hoy es, ante todo, vivir y convivir con el entorno, donde resulta inevitable e imprescindible la presencia del otro y de lo otro. Este escenario mínimo donde situamos los valores cívicos no se debe a necesidades de sostenimiento, protección y autodefensa personal, pues según Camps y Giner (1998), para lo que se habría creado un conjunto de normas, deberes y

derechos, valores civiles, políticos y sociales, susceptibles de ser ampliados en intensidad y extensión sino a exigencias de la constitución biológica y construcción cultural del ser humano, que necesita del otro para ejercer como ciudadano y de donde emanan un conjunto de valores cívicos inalienables.

- **Conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente**

El conocimiento es propiedad de los individuos, en cambio gran parte del conocimiento es producido y mantenido colectivamente (Brown & Duguid, 1998, p. 90)

La población peruana, no conoce toda la legislación del sistema tributario, pero si tiene una creencia y opinión, que deviene a que el sistema tributario ha sido creado para llenar las arcas del Estado, sin importar el nivel económico de la población.

- **Actitudes frente a las normas fiscales**

Reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifiesta en nuestras

creencias, sentimientos y conducta (Quiles, Marichal, & Betancort, 1998)

Las actitudes, se reflejan en la voluntad o disposición que posee un ser humano para realizar una determinada actividad. Tomando esto en cuenta la actitud es la voluntad, el “cumplimiento voluntario” que adoptan los contribuyentes frente a la normativa tributaria.

- **Comportamientos respecto a las normas fiscales**

El conocimiento es intrínseco a las personas, y su generación es fruto del proceso de interacción entre las mismas (Sveiby, 1998, párr. 5)

El cumplimiento de obligaciones tributarias, se refiere a la presentación de las declaraciones juradas, así como al pago, dentro del plazo señalado por la Administración Tributaria Municipal según señala la normativa tributaria vigente.

- **Percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno**

La percepción no es un proceso lineal de estímulo y respuesta sobre un sujeto pasivo, sino que, por el contrario, están de por medio una serie de procesos en constante interacción y donde el individuo y la sociedad tienen un papel activo en la conformación de percepciones particulares a cada grupo social (Vargas, s.f., p. 3)

Es la interpretación de una sensación, idea, opinión. Está directamente vinculado con el sistema psicológico de cada individuo que hace que el resultado sea completamente diferente en otra persona. En pocas palabras un contribuyente tiene un concepto diferente de cumplimiento de las normas tributarias que otro, ya que uno cree que el objetivo de las normas tributarias, es lograr el bienestar de la población, en cambio otros opinan que la administración tributaria municipal tiene como objetivo generar un uso inadecuado de los recursos que recaudan.

2.2.1.4. Importancia de promover la cultura tributaria

Es necesario que todos los ciudadanos de un país posean una fuerte cultura tributaria para que puedan comprender que los tributos son recursos que recauda el Estado en carácter de administrador, pero en realidad esos recursos le pertenecen a la población, por lo tanto, el Estado se los debe devolver en bienes y servicios públicos como, por ejemplo, los hospitales, colegios, carreteras, parques, universidades, salud, educación, seguridad, etc. La falta de cultura tributaria lleva a la evasión, y, por ende, al retraso de nuestro país (Gómez & Macedo, 2008, pp. 144-145)

2.2.1.5. Razones por las que el programa de cultura tributaria trabaja con todos los niveles del sistema educativo y con los docentes

Es importante que la cultura fiscal, se enseñe como mínimo desde el nivel inicial hasta la secundaria, a fin de que los contribuyentes cumplan voluntariamente con sus obligaciones tributarias. Gómez y Macedo (2008) afirman que en la etapa de educación inicial debe estar

enfocada a potenciar al máximo su desarrollo cognitivo y la formación de su conciencia moral; basados en estas teorías, el Programa de Cultura Tributaria refuerza la idea de consolidar futuros ciudadanos capaces de cambiar la cultura ciudadana y tributaria tan deficiente que se vive hoy en día.

Asimismo, en la etapa de educación primaria Gómez y Macedo (2008), afirman que la educación debe estar enfocada en la dimensión social de los impuestos, y cómo estos pueden contribuir al desarrollo del niño en el presente y futuro.

Todo esto desemboca en la toma de conciencia acerca de lo importante que es tributar para el sostenimiento y desarrollo de nuestro país y de la educación; y es precisamente la tarea del maestro poner las bases morales en la conciencia del niño (Gómez & Macedo, 2008, p. 151)

El Programa de Cultura Tributaria pretende abordar el campo de la educación ciudadana y tributaria, desembocando en la toma de conciencia acerca de lo importante que es tributar para el sostenimiento y

desarrollo de nuestro país y de la educación encargada de humanizar y realzar la condición del hombre frente a su realidad local, nacional e internacional (Gómez & Macedo, 2008, p. 151)

En lo que se refiere a la educación secundaria, etapa en la cual el futuro contribuyente tiene un mayor nivel de comprensión, Gómez y Macedo (2008) afirma que en esta etapa los adolescentes y jóvenes son futuros ciudadanos a corto plazo; muchos de ellos integrados tempranamente al mundo laboral, teniendo también un nivel de desarrollo cognitivo óptimo para comprender y practicar de manera crítica y reflexiva los conceptos de ciudadanía y tributación, asimismo están en la etapa de desarrollar su moral autónoma, la cual debe hacer posible que asuman los valores ciudadanos que sostienen a la tributación como propios sin necesidad de presiones externas.

Es importante recalcar, que el docente es responsable de la educación de los futuros contribuyentes, por lo cual es necesario que, en la etapa de enseñanza, se imparta los contenidos de materia

tributaria en la currícula escolar. Asimismo, se recomienda que la administración tributaria municipal, realice un convenio con el Ministerio de Educación, y con la SUNAT, para acceder al material didáctico y se brinde capacitaciones a los docentes para mejorar cultura fiscal. Se sabe que no es función de la administración tributaria municipal el hecho de mejorar la cultura fiscal, sin embargo, se recomienda hacerlo, ya que los contribuyentes hoy en día no confían en el gobierno, por lo que, es necesario cambiar este pensamiento. A fin de poder contribuir con el bienestar de la población a través del cumplimiento de las obligaciones tributarias.

2.2.1.6. Conciencia tributaria

Bravo (2012) afirma que la conciencia tributaria se refiere a las actitudes y creencias que motivan la voluntad de contribuir de los individuos. Asimismo, es el conocimiento de sentido común que las personas usan para actuar o tomar posición frente al tributo. Tiene dos dimensiones:

- Como proceso está referido a cómo se forma la conciencia tributaria en el individuo; es decir, a lo que denominamos formación de la conciencia tributaria en el cual concurren varios eventos que le otorgan justificación al comportamiento del ciudadano respecto de la tributación.
- Como contenido está referido a los sistemas de información, códigos, valores, lógicas clasificatorias, principios interpretativos y orientadores de del comportamiento del ciudadano respecto de la tributación. Rige con fuerza normativa en tanto instituye los límites y las posibilidades de la forma en que los contribuyentes, las mujeres y los hombres, actúan.

En cuanto a las dimensiones de la conciencia tributaria, tenemos:

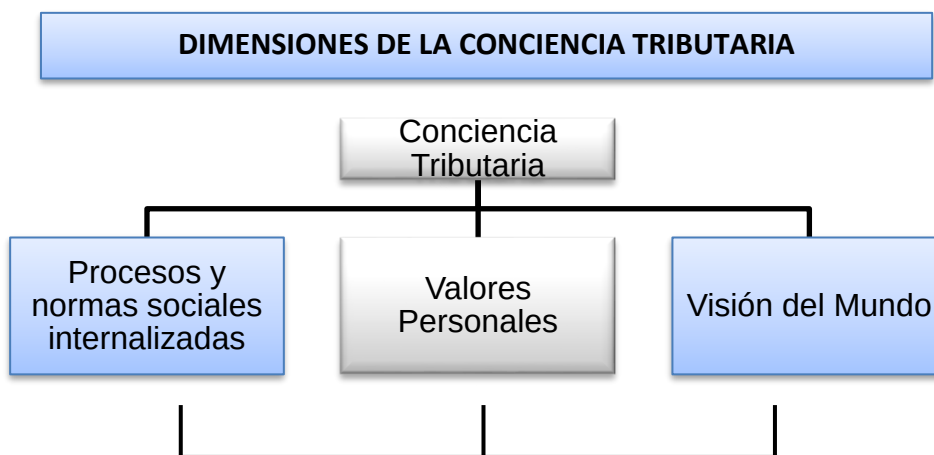


Figura 2 Dimensiones de la Conciencia Tributaria
Fuente: SUNAT, (2012)

Según señala SUNAT (2012), los factores que contribuyen a que el ciudadano perciba que el sistema tributario sea equitativo son:

- La equidad en la distribución de la carga fiscal en tanto la población perciba que las normas legales referidas a la tributación salvaguardan la equidad: a mayores ingresos, la tasa del tributo aumenta y a menores ingresos la tasa del tributo disminuye.
- La equidad en el intercambio fiscal, es decir, la existencia de correspondencia entre los tributos que se pagan y la provisión de servicios que recibe la población, así como al cumplimiento del contrato social por parte del Estado, en términos de proveer servicios o garantizar sus derechos ciudadanos: por

ejemplo, si en un municipio el alcalde no emplea los tributos para dotar de buenos servicios al ciudadano, la gente sentirá que no recibe nada a cambio, se sentirá desalentada y con mayor disposición a evadir las obligaciones tributarias.

La reciprocidad, es la otra norma social que impacta favorablemente sobre la conciencia tributaria. Se la define como la cooperación que ofrece la persona con la condición de recibir algo a cambio. Cuando un individuo actúa bajo esta norma, responde a los actos de otros en la misma manera en que ha sido tratado.

Según señala SUNAT (2012), el individuo cooperará con el Estado y la sociedad mediante el pago de sus tributos, según:

- El grado de evasión que percibe en su entorno.
- La confianza que puede concederle a este.

En otras palabras, cumplirá sus obligaciones tributarias en la medida que los otros lo hagan y según el grado de confianza que le inspiren.

La reciprocidad de parte de los contribuyentes, depende del conjunto de costumbres y reglas mínimas compartidas que generan sentimiento de pertenencia, facilitan la convivencia y conducen al respeto del patrimonio común, al reconocimiento de los derechos y deberes ciudadanos.

El grado de cumplimiento fiscal en países en transición democrática, el cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias depende del grado de desarrollo como ciudadano que a su vez se encuentra ligado a la confianza de los ciudadanos de que el gobierno provea los bienes deseados y la confianza que otros contribuyentes paguen equitativamente lo que les corresponde.

En América Latina, existen estudios que analizan la escisión entre la figura del ciudadano y el contribuyente y la atribuyen a la idea de “contrato social incumplido”, que explicaría el surgimiento de un tipo de comportamiento en el cual el incumplimiento fiscal no es una forma de delinquir, sino una manera de ajustar las “injusticias” de un contrato social defectuoso (SUNAT, 2012, p. 178).

2.2.1.7. Mecanismos para la creación de una conciencia tributaria

Según Alva (2010), en Perú no existe mecanismos que procuren fomentar una conciencia Tributaria entre toda la población. Los contribuyentes consideran que pagar tributos responde a una obligación impuesta por el Estado y que no los beneficia. Se sabe que el Estado, brinda servicios a la población, por ello, los impuestos constituyen su principal, y no su única fuente de ingresos. Para elevar la recaudación tributaria, no solo se necesita aumentar las tasas de los impuestos, sino crear en el contribuyente una conciencia tributaria. Por ello, creemos necesario que pueden emplearse tres mecanismos que permitirán crearla en el contribuyente.

a) Educación cívica

Según Alva (2010), se debe incluir la noción de pago de impuestos. En la etapa de la niñez y adolescencia asimilamos conductas, comportamientos, formándose los principios y valores, tanto éticos como morales.

Se debe crear conciencia tributaria desde la niñez y la juventud, porque forma parte del pensamiento integral de la persona, la conciencia no se podrá implementar de manera tardía cuando el contribuyente ya aprendió y se acostumbró a burlar el ordenamiento tributario imperante.

La conciencia tributaria debe ser inculcada en todas las personas. Se requiere la colaboración del tiempo, de circunstancias propicias, de la paz, además de toda una serie de condiciones que el Estado puede fomentar, que son necesarias pero insuficientes para asegurar el nacimiento de lo que solo el hombre puede engendrar, si está colocado en un ambiente social favorable.

La educación cívica debe manifestarse a través de toda la vida del individuo. No solo a través del inculcar los deberes tributarios puede forjarse la conciencia tributaria, sino también buscando crear en todos la idea de grupo y su pertenencia a él.

b) Crear reglas sencillas

Conforme Alva (2010), las leyes tributarias son difíciles de comprender. Por tal motivo, el mecanismo para crear Conciencia Tributaria debe ser de fácil interpretación y más esquemáticas.

La normatividad tributaria es compleja, pero debe más sencilla, a fin de que los ciudadanos puedan entenderla, por tal motivo según indica Luna (1991), nadie ha inventado ni podrá inventar jamás, como alguien pretendía alguna vez, la manera de redactar una ley tributaria que pueda comprender a través de una simple lectura, un niño de 7 años que aprendió a leer.

Por ello, estas reglas más sencillas no implican que sean totalmente entendibles bajo una simple lectura, porque se eliminarían ciertos términos técnicos, sin los cuales sería imposible crear dichas normas y elaborar un sistema tributario capaz de responder a la propia complejidad de la sociedad en donde vivimos.

La sencillez debe entenderse no solo por su comprensión, sino por su aplicación a fin de que otorgue

resultados favorables tanto a la administración como al contribuyente.

c) Uso de sanciones

Para obligar a realizar cierta conducta por parte de los individuos pertenecientes a una determinada sociedad, esta se vale de diversos mecanismos a fin de que estos individuos cumplan con las conductas. Mehl (1964) afirma que, respecto a los valores morales, el concepto de deber fiscal se desvanece con rapidez si no comporta sanciones tipificadas por el derecho positivo y efectivamente aplicadas por el poder público.

Mehl (1964) citado por Huamani y Huayllani (2012, p. 28) menciona que la coacción es necesaria para que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias formales y sustanciales. Pero no debe abusarse de las sanciones, ya sea, creando nuevas o incrementando la penalidad de las ya existentes. Las sanciones no deben significar de ningún modo un castigo demasiado fuerte que supere muchas veces el propio pago del tributo. Toda sanción debe estar necesariamente en relación

con el pago del tributo, si la sanción es demasiada dura, entonces no guardará relación con un buen sistema tributario y se tenderá a una creciente evasión fiscal.

2.2.1.8. Cumplimiento voluntario

El cumplimiento tributario voluntario se relaciona 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; los resultados por el incumplimiento de las Administraciones Tributarias, en las cuales existen altas percepciones de riesgo, así como la sensibilidad al aumento de las sanciones, no tienen relación con la gran magnitud del incumplimiento de las obligaciones tributarias (Solórzano, s.f., p. 8)

El hecho tributario es un acto de dos vías entre el contribuyente y el Estado, en el que a este último corresponde una doble función: la de recaudar los impuestos y la de retornarlos a la sociedad bajo la forma de bienes y servicios públicos. Es un proceso social regulado, en el cual el cumplimiento tributario responde

a un mandato legal que el contribuyente debe acatar y que la autoridad debe hacer cumplir, según las facultades que la ley le confiere (Solórzano, s.f., p. 9)

De ahí que la conciencia tributaria de los ciudadanos se pueda fortalecer al aplicar mecanismos de control más estrictos, solo si el Estado demuestra una administración honesta y eficiente. Independientemente de que una sociedad se encuentre regida o no por un sistema democrático, el cumplimiento de los deberes fiscales responde a un orden legislado, provisto de normas, plazos y sanciones determinados, que dota a la autoridad tributaria de la potestad de cobrar los impuestos y de actuar en contra de quienes incumplan la obligación de pagarlos (Solórzano, s.f., p. 9).

2.2.1.9. Elementos que intervienen en el cumplimiento tributario voluntario

Según SUNAT (2014), en el cumplimiento tributario intervienen:

- Elementos asociados a la racionalidad económica de las personas: que significa razonar a fin de obtener el mayor beneficio al menor costo posible.
- Elementos no asociados a la racionalidad económica, que involucra: conciencia tributaria, el conocimiento de las normas y procedimientos, la oferta de servicios de atención y otras facilidades.

Por lo tanto, el cumplimiento fiscal se puede representar de la siguiente manera:

Tabla 1

Condiciones para el cumplimiento fiscal

Condiciones para el cumplimiento fiscal					
La disposición a efectuar la contribución “Querer contribuir”			La viabilidad de efectuar la contribución “Saber y poder contribuir”		
Efectividad de las normas de coerción	Conciencia tributaria	que	Grado de información	de	Acceso de los contribuyentes a los servicios de administración tributarias:
El cálculo que hacen los agentes mediante racionalidad económica.	determina la voluntad de pago y que es fruto de los procesos de legitimación, socialización e internacionalización de las obligaciones tributarias.	la tiene los contribuyentes sobre las reglas y procedimientos tributarios.		los servicios de administración tributarias:	Facilidad para efectuar contribuciones, simplificaciones administrativas, rapidez en el trámite, etc.

Fuente: SUNAT (2014)

Si bien todas estas medidas son pertinentes y deben ser diseñadas para lograr la mayor efectividad, pueden resultar insuficientes si se deja de lado la dimensión de conciencia tributaria y un mejor entendimiento de sus determinantes. A su vez si esas condiciones no existen y no son de calidad, la conciencia tributaria no opera positivamente en el comportamiento de cumplimiento tributario voluntario, sino que tendría un efecto contraproducente (SUNAT, 2014, p. 40)

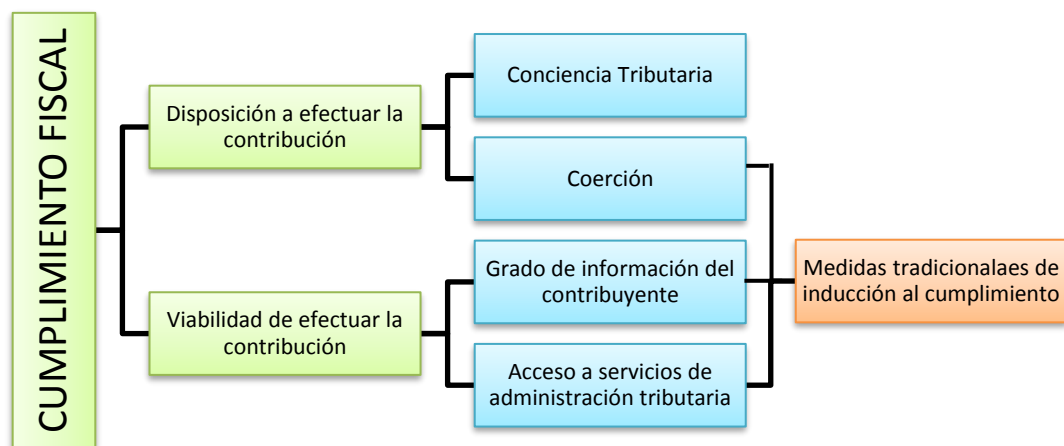


Figura 3 Elementos del cumplimiento fiscal
Fuente: SUNAT, (2014)

2.2.1.10. Derechos de los administrados

De acuerdo al Decreto Supremo 133-2013-EF Texto Único Ordenado del Código Tributario (2013), establece en su artículo:

Artículo 92: Los deudores tributarios tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración Tributaria;
- Exigir la devolución de lo pagado indebidamente o en exceso, de acuerdo con las normas vigentes;
- Sustituir o rectificar sus declaraciones juradas, conforme a las disposiciones sobre la materia;
- Interponer reclamo, apelación, demanda contencioso-administrativa y cualquier otro medio impugnatorio establecido en el presente Código;
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte;
- Solicitar la ampliación de lo resuelto por el Tribunal Fiscal;

- Solicitar la no aplicación de intereses y sanciones en los casos de duda razonable o dualidad de criterio de acuerdo a lo previsto en el art.170;
- Interponer queja por omisión o demora en resolver los procedimientos tributarios o por cualquier otro incumplimiento a las normas establecidas en el presente Código;
- Formular consulta a través de las entidades representativas, de acuerdo a lo establecido en el art. 93, y obtener la debida orientación respecto de sus obligaciones tributarias;
- La confidencialidad de la información proporcionada a la Administración Tributaria en los términos señalados en el art.85;
- Solicitar copia de las declaraciones o comunicaciones por él presentadas a la Administración Tributaria;
- No proporcionar los documentos ya presentados y que se encuentran en poder de la Administración Tributaria;
- Contar con el asesoramiento particular que consideren necesario, cuando se le requiera su comparecencia;

- Solicitar aplazamiento y/o fraccionamiento de deudas tributarias de acuerdo con lo dispuesto en el art.36;
- Solicitar a la Administración la prescripción de la deuda tributaria;
- Tener un servicio eficiente de la Administración y facilidades necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, de conformidad con las normas vigentes.

2.2.2. Cumplimiento de obligaciones tributarias

2.2.2.1. Concepto

De acuerdo al Decreto Supremo 133-2013-EF Texto Único Ordenado del Código Tributario (2013), establece en su artículo:

Artículo 1: Es de derecho público, es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente.

Baldeón et al. (2009), afirma que la obligación tributaria es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario,

establecido por ley, a fin de dar cumplimiento a la prestación tributaria, exigible coactivamente.

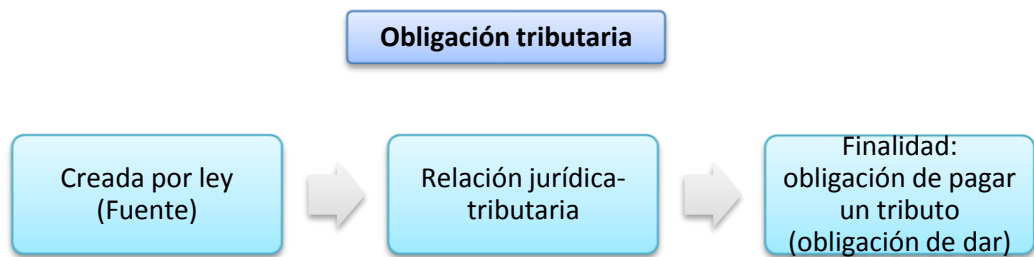


Figura 4 Obligación tributaria
Fuente: Contadores y empresas, (2009)

El fin de la obligación tributaria es la obligación de pagar tributos, es decir, las prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio, en virtud de una ley, para el cubrimiento de los gastos que demanda el cumplimiento de sus fines. Entonces la conducta o prestación del deudor tributario es “pagar la deuda tributaria”, y si no lo hace, la Administración se encuentra facultada para exigirle coactivamente o forzosamente el cumplimiento de esta (Baldeón, et.al., 2009, p. 35)

2.2.2.2. Nacimiento de la obligación tributaria

Conforme al Decreto Supremo 133-2013-EF Texto Único Ordenado del Código Tributario (2013), establece en su artículo:

Artículo 2.- La obligación tributaria nace cuando se realiza el hecho previsto en la ley, como generador de dicha obligación.

2.2.2.3. Clases de obligaciones tributarias

Obligación sustancial

Según Jiménez (2017), la obligación sustancial es conocida como obligación principal, constituye una prestación de carácter patrimonial, que vista desde una doble perspectiva puede ser expresada en una obligación de dar (el contribuyente) y recibir (el fisco).

Conforme Torres (2008), las obligaciones sustanciales son aquellas en las que se hace efectivo el pago del impuesto. A su vez señala que son obligados formales los contribuyentes, responsable y demás sujetos que por disposición de la ley deben dar, hacer o no hacer algo encaminado a asegurar el cumplimiento

de la obligación tributaria sustancial, precisamente del pago del impuesto.

Dar en la generalidad de los casos una suma de dinero o una especie o especies en una excepcionalidad, constituye una tarea propia del contribuyente. Sin embargo, es preciso señalar que percibir el valor monetario que esa pretensión supone, es una obligación que le corresponde al fisco. También es procedente hablar de la constitución de las fianzas para asegurar el cumplimiento de pago.

Consiste básicamente en la entrega de una suma de dinero al sujeto activo del gravamen, apareja en muchos casos una serie de deberes formales, que, por lo general, comportan una obligación de hacer o no hacer, cuyo fin es asegurar el pago del tributo, facilitando la labor de la administración tributaria. De esa finalidad se deriva la importancia que tienen estos deberes dentro de la relación jurídico-tributaria como herramientas eficaces para mejorar el recaudo y la administración de los tributos.

El incumplimiento de esta obligación produce consecuencias jurídicas adversas que el administrado está en la obligación de soportar, en virtud del deber constitucional de contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado que le asiste. El deber formal de declarar surge naturalmente por la causación del impuesto que se declara.

Obligación formal

Son obligaciones accesorias que giran en torno a la obligación principal y que surgen de una interrelación entre el sujeto activo y sujeto pasivo de la obligación principal con la finalidad de facilitar su cumplimiento. Es preciso señalar que existen obligaciones formales tanto del sujeto pasivo, como del sujeto activo (Administrador Tributario) (Jiménez, 2017, p. 40)

Según Pérez (2013), son aquellas que se encuentran en la legislación tributaria y que no implica un desembolso de dinero, sino más bien están orientadas a la forma de presentación de la información, se debe mencionar entre otras las siguientes: obligaciones de inscribirse, de

declarar y de informar.

Entre un número de trámites y formularios que constituyen obligaciones formales de los deudores tributarios, sean estas personales naturales o jurídicas, aunque en este último caso estas obligaciones formales deben ser cumplidas por sus representantes.

De acuerdo con Escobar (2010), los contribuyentes, responsables y demás sujetos que por disposición de la ley deban dar, hacer o no hacer algo encaminado a asegurar el cumplimiento de la obligación tributaria sustantiva o sea del pago del impuesto, estableciendo dentro de estas obligaciones la de inscribirse como contribuyentes, la obligación de presentar declaración (la cual concurre con la obligación de autoliquidarse y de efectuar el pago), entre otras.

2.2.2.4. Exigibilidad de la obligación tributaria

De acuerdo al Decreto Supremo 133-2013-EF Texto Único Ordenado del Código Tributario (2013), establece en su artículo:

Artículo 3.-La obligación tributaria es exigible:

1. Cuando deba ser determinada por el deudor tributario, desde el día siguiente al vencimiento del plazo fijado por Ley o reglamento y, a falta de este plazo, a partir del décimo sexto día del mes siguiente al nacimiento de la obligación.
2. Cuando deba ser determinada por la Administración Tributaria, desde el día siguiente al vencimiento del plazo para el pago que figure en la resolución que contenga la determinación de la deuda tributaria. A falta de este plazo, a partir del décimo sexto día siguiente al de su notificación.

2.2.2.5. Acreedor tributario

Conforme al Decreto Supremo 133-2013-EF Texto Único Ordenado del Código Tributario (2013), establece en su artículo:

Artículo 4.- Acreedor tributario es aquel en favor del cual debe realizarse la prestación tributaria. El Gobierno Central, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales, son acreedores de la obligación tributaria, así como las entidades de derecho público con personería

jurídica propia, cuando la ley les asigne esa calidad expresamente.

2.2.2.6. Deudor tributario

Conforme al Decreto Supremo 133-2013-EF Texto Único Ordenado del Código Tributario (2013), establece en su artículo:

Artículo 7.- Es la persona obligada al cumplimiento de la prestación tributaria como contribuyente o responsable.

2.2.2.7. Contribuyente

De acuerdo al Decreto Supremo 133-2013-EF Texto Único Ordenado del Código Tributario (2013), establece en su artículo:

Artículo 8.- Es aquel que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria.

2.2.3. El sistema tributario peruano

2.2.3.1. Concepto

Conforme Ruiz de Castilla (2017), el sistema tributario peruano es el conjunto de impuestos,

contribuciones y tasas que existen en el Perú. El Estado peruano es el poder político organizado por la Constitución de 1993. Se encuentra organizado en tres niveles de gobierno: nacional, regional y local.

Cada uno de estos niveles agrupa diferentes unidades ejecutoras o productoras de bienes y servicios públicos cuyos costos operativos deben ser financiados básicamente con tributos.

2.2.3.2. Elementos del sistema tributario peruano

Según señala Ruiz de Castilla (2017), el Sistema Tributario está constituido por los siguientes elementos:

a) Política tributaria

Son los lineamientos que orientan, dirigen y fundamentan el sistema tributario. Es diseñada y propuesta por el Ministerio de Economía y Finanzas-MEF.

b) Normas tributarias

Son los dispositivos legales a través de los cuales se implementa la política tributaria. En nuestro país,

comprende el Código Tributario y una serie de normas que lo complementan.

c) Administración tributaria

Está constituida por los órganos del Estado encargados de aplicar la política tributaria. A nivel de Gobierno central, es ejercida por dos entidades: Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) y la Superintendencia Nacional de Administración de Aduanas (SUNAD). Los Gobiernos Locales recaudan sus tributos directamente en la mayor parte de los casos.

2.2.3.3. Estructura

Según señala Ruiz de Castilla (2017), el Estado peruano es el poder político organizado por la Constitución de 1993. El Estado se encuentra organizado en tres niveles de gobierno: nacional, regional y local.

Cada uno de estos niveles agrupa diferentes unidades ejecutoras o productoras de bienes y servicios públicos cuyos costos operativos deben ser financiados básicamente con tributos.

El Decreto Legislativo 771, vigente desde enero de 1994, es denominado como la “Ley Marco del Sistema Tributario Nacional”. Esta norma regula la estructura del sistema tributario peruano, identificando cuatro grandes subconjuntos de tributos en función del destinatario de los montos recaudados, entre los cuales tenemos:

2.2.3.3.1. Subconjunto de tributos que constituyen ingresos del Gobierno Nacional

Cosciani (1969), señala que en virtud del principio de la contraprestación el usuario de los bienes y servicios que ofrece el Estado debe cumplir con un pago a título de remuneración o retribución

Si un contribuyente utiliza los bienes y servicios estatales, ubicados en diferentes partes del país, debe retribuir a través del pago de impuestos a favor del Gobierno Nacional compuesto fundamentalmente por el Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial.

2.2.3.3.2. Subconjunto de tributos que constituyen ingresos de los Gobiernos Regionales

De conformidad con el art. 74 de la Constitución los Gobiernos Regionales pueden crear contribuciones y tasas.

Son ingresos tributarios para los Gobiernos Regionales que no están contemplados en el Decreto Legislativo 771.

2.2.3.3.3. Subconjunto de tributos que constituyen ingresos de los Gobiernos Locales

Conforme Ruiz de Castilla (2017), en la medida que un contribuyente utiliza los bienes y servicios de su localidad, tiene que retribuir a través del pago de impuestos, contribuciones y tasas que son recaudadas por las Municipalidades Distritales y Provinciales.

Estos tributos no están detallados en el D. Leg. 771. El citado dispositivo señala que la Ley de Tributación Municipal establece la relación de los tributos que financian a las 1,832 Municipalidades actualmente existentes.

A. Impuestos

En materia de impuestos los arts. 3.a, 6 y 3.c del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal (2004) se refieren al Impuesto Predial, Impuesto de Alcabala, Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto a las Apuestas, Impuesto a los Juegos, Impuesto a los Espectáculos Públicos No Deportivos, Impuesto de Promoción Municipal, Impuesto al Rodaje e Impuesto a las Embarcaciones de Recreo.

Las leyes 27153 y 27796 regulan el Impuesto a los Juegos Tragamonedas y los Juegos de Casinos que también constituyen ingresos de las Municipalidades.

a) Impuesto Predial

Conforme el Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal (2004), el Impuesto Predial es un tributo municipal de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos o rústicos. Para este

efecto, se consideran predios a los terrenos, las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes.

La Tasa del Impuesto es acumulativa y progresiva variando entre 0.2% y 1%, dependiendo del valor del predio.

Se encuentran inafectos del Impuesto Predial, entre otros, los de propiedad de las universidades, centros educativos y los comprendidos en concesiones mineras (Muñoz, 2018, pp. 23-24).

b) Impuesto de Alcabala

Conforme Durán y Mejía (2014) el Impuesto de Alcabala grava las transferencias de inmuebles a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad, inclusive las ventas con reserva de dominio.

Conforme al art. 26 del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal (2004), la base imponible será el valor del inmueble determinado para efectos del Impuesto Predial. La tasa aplicable es del 3%, de cargo del comprador.

Se encuentran exonerados de este Impuesto, la transferencia al Estado de los bienes materia de la concesión que realicen los concesionarios de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos al término de la concesión; así como las transferencias patrimoniales derivadas de las fusiones, divisiones o cualquier otro tipo de reorganización de empresas del Estado, en los casos de inversión privada en empresas del Estado (Perú Educa, s.f., p. 7)

Debe mencionarse que la venta de inmuebles que se encuentre gravada con el Impuesto General a las Ventas, no se encuentra afecta al Impuesto de Alcabala, salvo la parte correspondiente al valor del terreno. Cabe precisar, que se encuentra gravada con el Impuesto General a las Ventas la primera venta de inmuebles realizada por el constructor de los mismos (Perú Educa, s.f., p. 7)

c) Impuesto al Patrimonio Vehicular

Conforme al art. 30 del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal (2004), el Impuesto al Patrimonio Vehicular es de periodicidad anual y grava la propiedad de los vehículos automóviles, camionetas y station wagons, fabricados en el país o importados, con una antigüedad no mayor de 3 años. La antigüedad de 3 años se computará a partir de la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular.

Conforme al art. 32 del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal (2004), la base imponible está constituida por el valor original de adquisición, importación o de ingreso al patrimonio, siendo que la tasa es de 1%.

d) Impuesto a las Apuestas

Según Ruiz de Castilla (2017), este impuesto grava fundamentalmente los ingresos del Jockey Club del Perú por concepto de apuestas hípcas, el Impuesto a los Juegos afecta los ingresos de las

entidades que organizan los juegos de sorteos, rifas, bingos y pimball, así como los premios que obtiene el ganador del juego de la lotería; el Impuesto a los Espectáculos Públicos No Deportivos incide en los consumos (gastos de esparcimiento) que realizan los sujetos, cuando por ejemplo, asisten al cine o presencian un show musical moderno (show de una banda de rock o una orquesta de salsa).

e) Impuesto a los Juegos Tragamonedas

Conforme Ruiz de Castilla (2017), grava los ingresos de las entidades organizadoras de juegos mecanizados donde existe la posibilidad de premios para el ganador. El Impuesto a los Juegos de Casino afecta los ingresos de las entidades organizadoras de juegos de mesa donde se utilizan dados, naipes o ruletas.

f) Impuesto a los Espectáculos Públicos No Deportivos

Según el art. 54 del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal (2004), el Impuesto a

los Espectáculos Públicos no Deportivos grava el monto que se abona por presenciar o participar en espectáculos públicos no deportivos que se realicen en locales y parques cerrados.

Asimismo, la obligación tributaria se origina al momento del pago del derecho de ingreso para presenciar o participar en el espectáculo.”

g) Impuesto de Promoción Municipal

Según señala Tributa en el Perú (2016), este Impuesto se aplica en los mismos supuestos y de la misma forma que el Impuesto General a las Ventas, con una tasa de 2%, por lo tanto, funciona como un aumento de dicho Impuesto.

En la práctica, en todas las operaciones gravadas con el Impuesto General a las Ventas se aplica la tasa del 18%, que resulta de la sumatoria de este impuesto con el de Promoción Municipal.

h) Impuesto al Rodaje

Según señala Ruiz de Castilla (2017), este impuesto afecta a la importación y venta en el país

de combustibles para vehículos. El Impuesto a las Embarcaciones de Recreo incide sobre la propiedad de yates, deslizadores, etc.

i) Impuesto a las Embarcaciones de Recreo

Según art. 1 del Decreto Supremo 057-2005-EF (2005), grava la propiedad de las embarcaciones de recreo obligadas a registrarse en las Capitanías de Puerto. Para efecto de la aplicación del Impuesto se entiende por embarcaciones de recreo a todo tipo de embarcación que tiene propulsión a motor y/o vela, incluida la moto náutica.

B. Contribuciones

Con relación a las contribuciones los arts. 3.b y 62 de la Ley de Tributación Municipal hacen referencia a la contribución especial de obras públicas. No cabe la contribución por servicios.

C. Tasas

Con relación a las tasas los arts. 3.b y 68 de la Ley de Tributación Municipal contemplan las siguientes modalidades:

a) Tasas por servicios administrativos o derechos

Conforme al inciso b) del art. 68 de la Ley de Tributación Municipal, son las tasas que debe pagar el contribuyente a la Municipalidad por concepto de tramitación de procedimientos administrativos o por el aprovechamiento particular de bienes de propiedad de la Municipalidad.

b) Tasa por la licencia de apertura de establecimiento

Conforme al inciso c) del art. 68 de la Ley de Tributación Municipal, son las tasas que debe pagar todo contribuyente por única vez para operar un establecimiento industrial, comercial o de servicios

c) Tasa por estacionamiento de vehículo

Conforme al inciso d) del art. 68 de la Ley de Tributación Municipal, son las tasas que debe pagar todo aquel que estacione su vehículo en zonas comerciales de alta circulación, conforme lo determine la Municipalidad del Distrito correspondiente, con los límites que determine la Municipalidad Provincial respectiva y en el marco de las regulaciones sobre tránsito que dicte la autoridad competente del Gobierno Central.

d) Tasa de transporte público

Conforme al inciso e) del art. 68 de la Ley de Tributación Municipal, son las tasas que debe pagar todo aquel que preste el servicio público de transporte en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial, para la gestión del sistema de tránsito urbano.

e) Tasas especiales por fiscalización o control municipal

Conforme al inciso f) del art. 68 de la Ley de Tributación Municipal, son las tasas que debe pagar todo aquel que realice actividades sujetas a fiscalización o control municipal extraordinario, siempre que medie autorización.

f) Tasa por servicios públicos o arbitrios

Definición

Según el literal a del art. 68 de la Ley de Tributación Municipal, los arbitrios son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público, cuyo beneficio individual puede realizarse de manera real y/o potencial.

Según Ordenanza Municipal 037-2015-MPT (2015) los arbitrios están constituidos por:

Arbitrio de limpieza pública

- Barrido de calles

Comprende el cobro por la organización, implementación, ejecución y mantenimiento de los servicios de limpieza de vías públicas, veredas y bermas. Contempla la limpieza y lavado de calles, avenidas, pasajes, entre otros, que permite tener al distrito cuidado, ordenado y limpio. Su regulación se encuentra determinada y detallada en la ordenanza que regula el régimen tributario de los arbitrios municipales vigente para cada ejercicio fiscal (Directiva 010-2012-GM/MM, 2012, p. 4)

- Recojo de residuos sólidos domiciliarios

Comprende el cobro por la organización, implementación, ejecución y mantenimiento de los servicios de recolección domiciliaria de residuos sólidos, recojo de maleza, desmonte, transporte y disposición final de residuos sólidos. Contempla el servicio de recolección, traslado y destino final de los residuos sólidos.

Su regulación se encuentra determinada y detallada en la ordenanza que regula el régimen tributario de los arbitrios municipales vigente para cada ejercicio fiscal (Directiva 010-2012-GM/MM, 2012, p. 4)

- **Disposición final**

El servicio de disposición final de residuos se encarga del destino final de los residuos sólidos, en el cual se pretenden tomar múltiples medidas para reducir los problemas generados por otro método de tratamiento de la basura como son los tiraderos (Grettel, 2011, párr. 1)

Arbitrio de parques y jardines

Comprende el cobro por la organización, implementación, mantenimiento, recuperación y mejora de las áreas verdes de parques, plazas públicas, jardines y bermas centrales (Directiva 010-2012-GM/MM, 2012, p. 4)

Arbitrio de seguridad ciudadana-serenazgo

Comprende el cobro por la organización, implementación, mantenimiento y mejora de las tareas municipales destinadas a la seguridad del distrito. Incluye el servicio de vigilancia urbana, diurna y nocturna, con fines de prevención y disuasión de actos delictivos, la atención de emergencias y protección de la población civil en procura de la tranquilidad de sus habitantes con el apoyo de la Policía Nacional del Perú (Directiva 010-2012-GM/MM, 2012, p. 4)

Nacimiento de la obligación tributaria

La obligación tributaria nace el primer día de cada mes al que corresponde la obligación por los servicios de barrido de calles, recojo de residuos sólidos, parques y jardines y seguridad ciudadana, prestados por la municipalidad.

Cuando se realice cualquier transferencia de dominio, el adquirente obtendrá la calidad de contribuyente a partir del primer día calendario del

mes siguiente de producido el hecho (Directiva 010-2012-GM/MM, 2012, p.4)

Monto de la tasa

El monto de la tasa será determinado en la ordenanza que regula el régimen tributario de cada ejercicio fiscal.

De acuerdo a la normatividad vigente en materia de arbitrios municipales, su distribución se calcula en observancia del costo efectivo total de los servicios prestados por la municipalidad, siguiendo los parámetros mínimos de validez constitucional, tales como: uso, tamaño y ubicación del predio; así como los criterios complementarios introducidos por la ordenanza municipal aprobada para estos efectos (Directiva 010-2012-GM/MM, 2012, p. 5)

Rendimiento de la tasa

El monto que se recaude por conceptos de arbitrios municipales constituye renta de la Municipalidad, que serán destinados al

financiamiento del costo que implica la ejecución, implementación y mantenimiento de los servicios de barrido de calles, recojo de residuos sólidos, parques y jardines y seguridad ciudadana, dentro de la jurisdicción del distrito.

Obligados a pagar los arbitrios

Están obligados al pago de los arbitrios, en calidad de contribuyente, los propietarios de los predios ubicados en la jurisdicción del distrito cuando los habiten o desarrollen actividad en ellos, o cuando se encuentren desocupados o cuando un tercero use el predio bajo cualquier título o sin él, y los responsables solidarios (Directiva 010-2012-GM/MM, 2012, p. 5)

Inafectaciones, beneficios y exoneraciones al pago de arbitrios

Según la Directiva 010-2012-GM/MM (2012):

- **Inafectaciones:** las inafectaciones a los arbitrios municipales de barrido de calles, recojo de

residuos sólidos y parques y jardines, y de seguridad ciudadana serán aprobadas por ordenanza municipal.

- **Beneficios:** los beneficios tributarios de arbitrios municipales serán regulados por ordenanza municipal y estarán dirigidas a los contribuyentes que por una condición especial se hagan beneficiarios de los mismos (Ej.: pensionistas, precarios, etc.).
- **Exoneraciones genéricas:** las exoneraciones deben ser expresas y reguladas por ordenanza municipal.

Formulación y elaboración de los costos de arbitrios

Para la formulación y elaboración de los costos de arbitrios, se debe tener en cuenta dos criterios:

- **Estructura de costos**

La Gerencia de Transportes y Seguridad Ciudadana se encarga de la labor de formular y elaborar la estructura de costos de los servicios

públicos referentes a seguridad ciudadana-serenazgo.

La Gerencia de Gestión Ambiental, se encarga de la labor de formular y elaborar la estructura de costos de los servicios públicos referentes a limpieza pública (barrido de calles y vías públicas, recolección de residuos sólidos y disposición final), mantenimiento de áreas verdes.

- **Índice de Precios al Consumidor (IPC)**

Para la actualización de la estructura de costos, se debe de considerar si es que hubo alguna variación en el Índice de Precios al Consumidor (IPC).

Base de datos y actualización

La Gerencia de Gestión Tributaria a través del Equipo Funcional de Tasas y Arbitrios Municipales, se encarga de registrar y mantener actualizado la base de datos de los impuestos municipales y arbitrios en el Sistema Integrado de Gestión Tributaria Municipal (SIGTM).

Hojas de liquidación de tributos municipales

Las hojas de liquidación de tributos municipales son de carácter informativo y precisan la información actualizada del contribuyente, partiendo de la última declaración jurada presentada a la Administración Tributaria; asimismo, dichos formatos contienen la determinación de los tributos municipales en observancia de la normativa aplicable para cada ejercicio, el vencimiento de los mismos, los lugares de pago e información adicional de interés (Directiva 010-2012-GM/MM, 2012, p. 6)

Determinación de los costos de los arbitrios municipales

Según la Directiva 010-2012-GM/MM (2012), as etapas para determinar los costos de los Arbitrios Municipales son:

- Remisión de la información anual para determinar los costos de los arbitrios.
- Criterios para la distribución de los costos para determinar el pago de arbitrios.

- Elaboración de los modelos de distribución.
- Determinación de las tasas de distribución.
- Elaboración de la Ordenanza e informe Técnico que sustenta el Régimen Tributario de los Arbitrios.

Información sobre tasa de arbitrios

La creación, modificación o supresión de las tasas por arbitrios son competencias atribuidas al Concejo Municipal y son aprobadas a través de ordenanzas; las mismas que cuando son emitidas por las municipalidades distritales, deben ser ratificadas por las municipalidades provinciales. Las ordenanzas que aprueban las tasas por arbitrios deben de precisar: el monto de las tasas de los arbitrios, la explicación de los costos efectivos que demanda el servicio según el número de contribuyentes de la localidad beneficiada y la explicación de los criterios que justifiquen los incrementos de ser el caso (Florián, 2004, pp. 1-2)

El costo total por concepto de dichos servicios deberá ser distribuido de manera racional a través de

las tasas a pagar por cada contribuyente, de tal manera que el monto de las mismas haya sido establecido en función de criterios que estén de acuerdo a la naturaleza de este tipo de obligación tributaria y reflejen el costo individual del servicio prestado (Florián, 2004, p. 2)

Sin embargo, pese a que la ley dispone que para determinar las tasas debe tenerse en cuenta el costo real y efectivo del servicio, algunas municipalidades han utilizado criterios tales como el valor del predio, su extensión, su uso, etc.; contraviniendo el espíritu de la Ley de Tributación Municipal (Florián, 2004, p. 2)

Elementos característicos

Cuando analizamos la primera especie de las tasas, es decir los arbitrios, tenemos que el hecho generador de este tipo de tributo se relaciona con el desenvolvimiento de una actividad estatal; actividad estatal que se traduce en la prestación por parte de las municipalidades de servicios públicos, siendo los más comunes el servicio de parques y jardines,

limpieza pública y serenazgo (Informe del Sub Grupo de Trabajo de la Comisión de Gobiernos Locales Encargado de Evaluar los Cobros Indebidos de Arbitrios Municipales, 2005, p. 18)

Ahora bien, para que la obligación se configure y sea exigible, el servicio debe ser prestado de forma efectiva. De este modo, resulta innegable que, si el servicio no funciona, no se produce el hecho generador de la obligación, en otras palabras, esta no llega a nacer.

En el régimen municipal se recoge la regla que solamente puede haber servicio efectivo cuando el Estado realmente presta el servicio aún ante la negativa del contribuyente a recibirlo.

En definitiva, la necesaria prestación de un servicio público constituye la nota definitoria de la tasa, precisamente la existencia de la actividad estatal es la que sirve de criterio válido para diferenciarlo del impuesto, puesto que en el presupuesto de hecho del impuesto no adquiere

ninguna relevancia jurídica la existencia de una actividad estatal.

A su vez, otro elemento a tenerse en cuenta es el relativo al beneficio. Sobre este punto, se puede señalar que la tasa no tiene como característica esencial generar un beneficio o ventaja para el sujeto pasivo, sino que aun cuando la prestación del servicio no lo beneficie, debe abonarla (Informe del Sub Grupo de Trabajo de la Comisión de Gobiernos Locales Encargado de Evaluar los Cobros Indebidos de Arbitrios Municipales, 2005, p. 19)

Sobre el particular, categórica es la opinión de Giuliani (2011), quien señala que es inadmisibles radicar el fundamento jurídico de la tasa en circunstancias que puedan darse accidentalmente, como el hecho que el servicio sea a favor del obligado, que le reporte alguna utilidad o ventaja.

Según el Informe del Sub Grupo de Trabajo de la Comisión de Gobiernos Locales Encargado de Evaluar los Cobros Indebidos de Arbitrios Municipales (2005), se puede señalar que los

servicios del Estado se organizan en función del interés público y no del interés particular, que los servicios reporten beneficios de orden individual es cuestión accidental y accesorio.

Teniendo en consideración que el criterio del beneficio no es un elemento constitutivo en los arbitrios, se discrepa con el legislador cuando señala en el art. 68 del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal que los arbitrios son tasas que se pagan por la prestación de un servicio público individualizado en el contribuyente, puesto que como se mencionó líneas arriba estamos frente a servicios indivisibles, donde es imposible determinar con exactitud el grado de disfrute obtenido por cada contribuyente. Revisando estos elementos del concepto jurídico, se llega a la conclusión que el arbitrio es un tributo, porque es una prestación pecuniaria, se exige en virtud del poder del imperio del Estado, es decir, se cobra coactivamente, se cobra porque la ley manda; asimismo es independiente de la capacidad contributiva del sujeto

pasivo, es decir, se paga para retribuir el servicio realizado, no porque se disponga de mayor o menor capacidad económica (Informe del Sub Grupo de Trabajo de la Comisión de Gobiernos Locales Encargado de Evaluar los Cobros Indebidos de Arbitrios Municipales, 2005, p. 20)

De la cuantía de los arbitrios

Según el Informe del Sub Grupo de Trabajo de la Comisión de Gobiernos Locales Encargado de Evaluar los Cobros Indebidos de Arbitrios Municipales (2005), sobre este punto, existen diversas denuncias sobre cobros de arbitrios que no se ajustan al costo efectivo del servicio prestado y su mantenimiento.

2.2.3.3.4. Subconjunto de contribuciones que constituyen ingresos para otras reparticiones públicas diferentes del Gobierno Nacional y Local

Según Ruiz de Castilla (2017), se trata de las contribuciones de seguridad social que financian el sistema de salud administrado por ESSALUD y el

sistema público de pensiones administrado por la Oficina de Normalización Previsional - ONP. La contribución al servicio nacional de adiestramiento técnico industrial – SENATI y la contribución al servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción – SENCICO.

2.2.4. Aspectos generales de la Municipalidad Provincial de Tacna

2.2.4.1. Número de trabajadores

Conforme lo verificado en el portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Tacna, el número de trabajadores asciende a:

- Personal Nombrado : 360 Trabajadores Nombrados.
- Personal Contratado : 557 Trabajadores Contratados.

2.2.4.2. Misión

Según señala el Plan Estratégico Institucional 2010 – 2013 de la Municipalidad Provincial de Tacna, la misión es la promoción laboral y empresarial para mejorar la calidad de vida del pueblo Tacneño con la asistencia en salud y educación.

2.2.4.3. Visión

Según señala el Plan Estratégico Institucional 2010 – 2013 de la Municipalidad Provincial de Tacna, la misión es modernizar y hacer más eficiente la administración municipal, para que el servicio público municipal tenga como valores esenciales el profesionalismo y transparencia, y que sus ciudadanos participen directamente en el crecimiento de la ciudad.

2.2.4.4. Valores de la institución

Según señala el Plan Estratégico Institucional 2010 – 2013 de la Municipalidad Provincial de Tacna, los valores en los cuales se sustenta el trabajo de todos y cada uno de los actores de la institución, han sido trabajados en talleres y priorizados por autoridades y funcionarios para cumplir la Visión y Misión de la Municipalidad, estos son:

- **Orden**

El orden no solo implica la manera de efectuar el trabajo en coordinación y armonía entre sus áreas funcionales, sino también en el buen aspecto personal,

la planificación y distribución del tiempo, el adecuado y cuidadoso uso de los bienes de la institución, la disciplina y el debido comportamiento de acuerdo a las normas internas y externas de cumplimiento general y obligatorio de todo servidor público.

- **Compromiso**

Los gestores públicos locales, deben actuar con compromiso dentro de sus derechos y obligaciones de acuerdo con las políticas, planes y programas institucionales, asumiendo su rol de agente de cambio y promotor del desarrollo institucional y local. Implica la fidelidad hacia la institución municipal: la fidelidad a la institución, para actuar de manera tal que se preserve los intereses institucionales por encima de cualquier interés personal. El compromiso también debe ser hacia las instituciones locales, comprometidas con el desarrollo de Tacna y por ende del bienestar de su población en general en concordancia con las competencias legales asignadas a los gobiernos locales, en los términos de calidad, oportunidad y atención a las

demandas y propuestas de acuerdo a su naturaleza funcional.

- **Respeto**

Adecuación de la conducta del servidor municipal hacia la comprensión, la tolerancia, el aprecio y la valoración de las cualidades de su entorno institucional interno y externo: En el respeto a los niveles jerárquicos, propiciar el compañerismo, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, aceptando las ideas de los demás, aun cuando estas pudieran ser discrepantes. En el externo, el buen trato hacia el ciudadano y la atención oportuna y justa a sus demandas.

- **Confianza**

La confianza está ligada al cumplimiento de los compromisos asumidos, al clima y cultura organizacional saludable que coadyuve a desarrollar una gestión por resultados y la observancia a la normatividad aplicable a los gobiernos locales en procura del bien común sin discriminación ni privilegios. Para que ello ocurra,

resultará necesario que la entidad sea administrada de manera transparente y con la participación de la ciudadanía y sus representantes.

2.2.4.5. Gerencia de Gestión Tributaria

2.2.4.5.1. Función general

La Gerencia de Gestión Tributaria, es el órgano responsable de establecer y conducir el sistema tributario municipal, en el marco del ordenamiento jurídico tributario y el mejoramiento continuo de la gestión y de la aplicación de la tecnología informática, que oriente a los contribuyentes y/o clientes a fortalecer la cultura y conciencia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias (O.M. 026, 2016, p.44)

2.2.4.5.2. Funciones específicas

Son funciones específicas de la Gerencia de Gestión Tributaria:

- Planear, organizar y dirigir estrategias, políticas incorporadas en los planes, programas y proyectos orientados a la mejora y modernización de la gestión tributaria municipal que permitan la ampliación de la

base tributaria y la reducción de la morosidad, subvaluación y evasión tributaria.

- Proponer proyectos de ordenanzas municipales o decretos de alcaldía, que contribuyan al fortalecimiento de la gestión del sistema tributario municipal.
- Informar a la alta dirección y demás órganos y unidades orgánicas, en aspectos de su competencia a efecto de fortalecer el sistema tributario municipal.
- Emitir resoluciones gerenciales en primera instancia en asuntos de su competencia.
- Elevar el tribunal fiscal los recursos de apelación que deben ser resueltos en la máxima instancia en materia tributaria.
- Controlar, supervisar el mantenimiento y ampliación de la base tributaria en coordinación con el catastro urbano y rural del distrito.
- Controlar los procesos de registro de contribuyentes, orientación tributaria, recaudación y fiscalización de los tributos municipales.
- Analizar y proponer la actualización de las tasas municipales.

- Dirigir, coordinar y evaluar la difusión de planes, programas y políticas de recaudación.
- Identificar, organizar y controlar el registro del contribuyente, determinando en categorías o segmentos a fin de definir las estrategias, estimando los montos a recaudar en diferentes periodos.
- Coordinar y controlar la custodia de registro de contribuyentes y los documentos valorados emitidos.
- Reportar en forma periódica a los órganos de Alta Dirección, sobre el comportamiento de las recaudaciones del periodo.
- Formular y remitir las cuentas por cobrar del periodo, de los tributos municipales, cautelando su consistencia y debidamente conciliadas para efectos de balances contables y otros fines.
- Concertar acciones de cooperación con otros gobiernos locales e instituciones públicas y privadas de índole financiero, para ejecutar recaudaciones tributarias.
- Controlar y supervisar la ejecución de campañas u operativos de fiscalización tributaria.

- Remitir copia de los actos administrativos de recursos impugnatorios en primera instancia a la unidad de gestión de certificaciones y archivo para su concentración y custodia.
- Resolver en primera instancia administrativa los recursos de reconsideraciones respecto a los procedimientos tramitados ante las Sub Gerencias a su cargo.
- Controlar y realizar seguimiento a la recuperación de la deuda en el nivel de cobranza ordinaria y coactiva en materia tributaria.
- Asumir otras funciones inherentes al sistema tributario y lo que encargue la Gerencia Municipal.
- La Gerencia de Gestión Tributaria, para cumplir con las funciones asignadas, cuenta con las siguientes Unidades de Gestión operativas siguientes:
 - Unidad de Gestión de Asuntos Legales Tributarios
 - Unidad de Gestión de Ejecutoría Coactiva Tributaria

- Sub Gerencia de Política Fiscal y Recaudación
- Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria
(O.M. 026, 2016, pp. 44-45)

2.2.4.5.3. Unidades de Gestión Operativas

A. Unidad de Gestión de Asuntos Legales Tributarios

Es la instancia funcional no estructural responsable de desarrollar, proyectar y cautelar los asuntos de carácter legal en materia tributaria, orientado a la solución de controversias en primera instancia e impulsar los expedientes materia de apelación ante el tribunal fiscal, y quejas de los contribuyentes, depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia de Gestión Tributaria.

Son funciones específicas:

- Revisar y analizar los reclamos conforme al ordenamiento jurídico tributario, ley de tributación municipal, código tributario, ordenanzas municipales y resoluciones de tribunal fiscal de observancia obligatoria.

- Revisar, interpretar y emitir opinión jurídica especializada en temas de competencia tributaria.
- Revisar, y calificar los expedientes tramitados, determinando su carácter Contencioso y no Contencioso.
- Recibir, atender y tramitar los reclamos y quejas, así como los recursos de reconsideración en la primera instancia, según corresponda.
- Proyectar y visar las resoluciones gerenciales para resolver recursos de reconsideración en primera instancia en materia de tributación municipal.
- Revisar las normas y la jurisprudencia tributaria, para los efectos de la observancia obligatoria y mejoramiento del sistema tributario municipal.
- Realizar el monitoreo y seguimiento a la implementación de medidas correctivas dictadas, evacuando los informes pertinentes.
- Calificar la admisibilidad de expedientes sobre recursos de apelación para su elevación al Tribunal Fiscal.

- Mantener actualizado el archivo de normas legales, físico y virtual.
- Asumir otras funciones vinculadas a la atención de reclamos y quejas de los contribuyentes y las que faculte la Gerencia (O.M. 026, 2016, pp. 45-46)

B. Unidad de Gestión de Ejecutoría Coactiva Tributaria

Es la unidad no estructural, responsable de organizar y ejecutar los procedimientos coactivos en materia tributaria, conforme a la norma vigente, resguardando el cumplimiento de requisitos de admisibilidad de procedimiento, así como lo pertinente en materia de medidas cautelares (O.M. 026, 2016, p.46)

Son funciones específicas:

- Mantener organizado y actualizado el acervo documentario, de expedientes en materia de ejecución coactiva a través del inventario sistematizado del mismo.

- Programar y supervisar los procesos de embargo e implementar el proceso de remate de los bienes materia de embargo que han sido previamente tasados para la recuperación efectiva de la deuda tributaria.
- Organizar, dirigir y controlar las acciones de coerción, dirigidas a la recuperación del cobro de los adeudos tributarios.
- Ejecutar medidas cautelares previas bajo el principio de inmediatez dispuestos por la autoridad competente dentro de los plazos estipulados en el ordenamiento normativo legal vigente.
- Coordinar y solicitar apoyo oportuno a la Policía Nacional del Perú-PNP, Poder Judicial, Ministerio Público, Seguridad Ciudadana, para efectuar las diligencias propias de ejecuciones coactivas.
- Implementar el proceso para el levantamiento de las medidas cautelares tramitadas, una vez cumplida la obligación tributaria.
- Remitir los actos administrativos de conclusión de los procesos de cobranza y ejecución coactiva y archivamiento, a la Unidad de Gestión de

Certificaciones y Archivo para su concentración y custodia.

- Emitir informes estadísticos mensuales, trimestrales y anuales de la recuperación de la deuda, considerando los indicadores de inicio del proceso y plazo de ejecución efectiva de la obligación.
- Asumir otras funciones conforme a Ley dentro del procedimiento de ejecución coactiva y lo que asigne la Gerencia (O.M. 026, 2016, p. 46)

C. Sub Gerencia de Política Fiscal y Recaudación

Es la unidad responsable del registro, actualización, control y determinación de la base tributaria de los contribuyentes, que comprende los impuestos y arbitrios municipales, conforme al sistema tributario municipal; sincerando y consolidando la base tributaria en forma permanente (O.M. 026, 2016, pp. 46-47).

Son funciones específicas:

- Proponer y establecer las políticas y estrategias necesarias para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

- Organizar, dirigir, supervisar y monitorear el proceso de recaudación y captación de ingresos por todo concepto tributario, según metas proyectadas.
- Diseñar e implementar las medidas necesarias para difundir, educar, incentivar el cumplimiento de las obligaciones tributarias a los contribuyentes, evaluando e informando el resultado de las mismas.
- Preparar y facilitar la información necesaria a la Oficina de Secretaria General y Archivo Central, para diseñar campañas y programas publicitarios de recaudación.
- Elaborar, proponer e implementar acciones de inteligencia y marketing tributario orientados a generar mayores ingresos.
- Recortar el estado situacional de las cuentas por cobrar y control de deudas para efectos contables y la toma de decisiones.
- Establecer e impulsar las medidas técnicas orientadas a la ampliación, consolidación y sinceramiento de la base tributaria.
- Supervisar la actualización de datos y del registro de contribuyentes en materia tributaria.

- Programar, ejecutar, evaluar e informar sobre el resultado de campañas masivas de recepción de declaraciones juradas prediales y de beneficios tributarios.
- Determinar la deuda tributaria del contribuyente y comunicarla de manera efectiva para su conocimiento y cumplimiento.
- Recibir, procesar y resolver los procedimientos tramitados según TUPA vigente, en lo que corresponda.
- Informar a los órganos de Alta Dirección los avances de la recaudación de los tributos municipales de manera permanente.
- Asumir otras funciones similares y lo que asigne el Gerente de Gestión Tributaria.

La sub gerencia de política fiscal y recaudación, para un adecuado cumplimiento de las funciones asignadas, cuenta con las siguientes Unidades de Gestión:

- Unidad de Gestión de Impuestos Municipales.
- Unidad de Gestión de Arbitrios Municipales.

- Unidad de Gestión de Cobranza y Control de deuda.
- Unidad de Gestión de Certificaciones y archivo.

D. Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria

Es responsable de verificar el debido cumplimiento de las obligaciones tributarias estipuladas en el ordenamiento jurídico tributario municipal, detectando a los omisos, sub valuadores o evasores del cumplimiento de obligaciones formales y sustanciales, garantizando el control de la base tributaria para su crecimiento y la confiabilidad de la información, obtenida a través de los actos declarativos, como la reducción de la morosidad (O.M. 026, 2016, pp. 50-51).

Son funciones específicas:

- Programar, dirigir y ejecutar los planes de fiscalización y control de las obligaciones tributarias debidamente segmentada, procesando el análisis estadístico y el comportamiento de la base tributaria.
- Formular y proponer la actualización del Texto Único de Infracciones y Sanciones –TUIS tributario, consolidando el Cuadro de Infracciones, conforme a

los lineamientos establecidos en las normas vigentes en coordinación con los órganos asesores competentes.

- Organizar y ejecutar acciones de verificación, identificación y comunicación del estado situacional de pago del contribuyente.
- Promover y ejercer actividades de inteligencia tributaria, para detectar omisiones, evasiones y subvaluaciones tributarias, comunicando oportunamente al contribuyente para su inmediata subsanación.
- Coordinar con la unidad de gestión de cobranzas (ordinaria y coactiva) y control de deuda la notificación de los actos administrativos que emita en el desarrollo de sus funciones.
- Ejecutar el proceso de fiscalización en materia de tributaria imponiendo las multas a los infractores identificados.
- Emitir informes trimestrales sobre el resultado de los procedimientos de fiscalización relacionados al crecimiento de la base tributaria, reducción de

morosidad y ejecución presupuestal programadas, con indicadores cuantitativos y cualitativos.

- Emitir la respectiva resolución de determinación de deuda por el impuesto predial, patrimonio vehicular, alcabala y otros de su competencia; así como emitir resolución de multa por la declaración jurada del impuesto predial y declaración jurada del impuesto al patrimonio vehicular.
- Recibir atender y tramitar los reclamos y quejas, así como las reconsideraciones en la primera instancia según corresponda.
- Visitar las resoluciones gerenciales que resuelven recursos de reconsideración administrativa en primera instancia en materia tributaria municipal.
- Consolidar, procesar y alcanzar la información necesaria para ampliar la base tributaria municipal, en el marco legal vigente.
- Asumir otras funciones inherentes a las acciones de fiscalización y lo que determine la Gerencia de Gestión Tributaria.

2.2.4.6. Universo de predios-contribuyentes

Según el Informe técnico financiero que sustenta la tasa de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Tacna (2016), el universo total de predios afectos es de 53,526 de la población beneficiaria, correspondiente de este total a:

Tabla 2

Universo de predios

Uso del predio	Universo de predios
Casa habitación	24,808
Terreno sin construir	15,879
Comercial	12,839
Total de predios	53,526

Fuente: Municipalidad Provincial de Tacna, (2016)

Además, el universo de contribuyentes es de 28509, de los que 07 con contribuyentes inafectos, que corresponde a 145 predios, de los que 04 predios tienen como uso casa habitación y 141 predios son Instituciones Públicas (Municipalidad Provincial de Tacna, Ministerio de Defensa y Ministerio del Interior).

2.3. Definición de términos

2.3.1. Cultura fiscal

La cultura fiscal o 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 (Armas & Colmenares de Eizaga, 2010, p.141)

2.3.2. Cumplimiento de obligaciones tributarias

Conforme el art. 1 del Decreto Supremo 135-99-EF, es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de la investigación

Para el presente trabajo, el tipo de investigación que se utilizó fue no experimental, porque existe un grupo de sujetos a los cuales se realiza una prueba de medición de la variable dependiente (O), pero los tratamientos de la variable independiente (X), no fueron manipulados o controlados por el investigador. También se denomina investigación ex post facto (Tam et al., 2008).

3.1.2. Diseño de investigación

Tabla 3

Tipo de diseño

Tipo de Diseño	Diseño General	Diseño Especifico
No experimental	Transeccional	o • Descriptivo
	transversal	• Correlacional

Fuente: Elaboración propia

El diseño descriptivo se da cuando se recolectan datos del problema a investigar, los miden y evalúan para describir lo que se investiga, y es correlacional, porque pretende medir el grado de relación entre dos o más variables” (Catarina, s.f., p. 43).

Además, el diseño es de naturaleza correlacional, ya que mide la relación existente entre dos variables, cultura fiscal y cumplimiento de obligaciones tributarias.

3.2. Población y/o muestra de estudio

3.2.1. Población

La población del presente trabajo de investigación se ha compuesto de 73 personas, que representan a los trabajadores de la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, la cual, tiene a su cargo las siguientes unidades:

Tabla 4*Trabajadores de la Gerencia de Gestión Tributaria*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Gerencia de Gestión Tributaria-Jefatura	4	5,48%
Unidad de Gestión de Asuntos Legales Tributarios	6	8,22%
Unidad de Gestión de Ejecutoría Coactiva Tributaria	14	19,18%
Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria	13	17,81%
Sub Gerencia de Política Fiscal y Recaudación	36	49,31%
TOTAL	73	100%

Fuente: Elaboración propia

3.2.2. Muestra

El tipo de muestreo es no probabilístico, porque en este tipo de muestras, no todos los elementos de la población tienen la probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra, por ello, no son tan representativos, y es de carácter intencionado, porque es aquella que el investigador selecciona según su criterio, sin ninguna regla matemática o estadística (Carrasco, 2015, p. 243)

Por lo tanto, siendo la población pequeña, para efectos de selección de la muestra solo se consideró a los trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria, quienes tienen conocimiento sobre arbitrios municipales, y que ascienden a un total de 25 trabajadores nombrados, quienes pertenecen a las diferentes unidades orgánicas de acuerdo a lo siguiente:

- Sub Gerencia de Política Fiscal y Recaudación: 19
- Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria: 2
- Unidad de Gestión de Asuntos Legales Tributarios: 3
- Gerencia de Gestión Tributaria-Jefatura: 1

Cabe mencionar que los trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria, por decisiones de la jefatura, cambio de mandato, o por decisión del mismo personal, ha sido rotados dentro de la gerencia. Por lo que tienen experiencia (teoría y práctica) relacionadas al tema materia de investigación. Asimismo, no se consideró como parte de la investigación al personal contratado, porque la duración de su contrato no es mayor a 10 meses y debido a que durante el periodo de contratación solo reciben indicaciones por parte del personal nombrado sobre el trabajo que deben realizar.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 5

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
Variable Independiente Cultura Fiscal	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 (Armas & Colmenares de Eizaga, 2010).	Cultura fiscal de los contribuyentes de la ciudad de Tacna.	X1: Valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente X2: Conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente X3: Actitudes frente a las normas fiscales X4: Comportamientos respecto a las normas fiscales X5: Percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno
Variable Dependiente Cumplimiento de Obligaciones Tributarias	Es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente (Finanzas, 1999)	Cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de la ciudad de Tacna.	Y1: Obligaciones Sustanciales Y2: Obligaciones Formales

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

3.4.1.1. Encuesta

Se aplicó la encuesta a los trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna con conocimiento en arbitrios municipales, a fin de analizar el motivo por el que la cultura fiscal influye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

3.4.2. Instrumentos

3.4.2.1. Cuestionario

Hernández, et. al (2006) definen al cuestionario como uno de los instrumentos más utilizados para recolectar datos, el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables.

Se optó por utilizar una escala de actitudes porque ella responde al propósito de la investigación, la cultura fiscal y su influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas a los arbitrios.

La escala elegida para el desarrollo de la presente investigación fue la escala de Likert, la cual según Carrasco (2015), es una estructura que presenta un conjunto de ítems

en formar de proposiciones positivas (favorables), sobre hechos y fenómenos sociales o naturales de la realidad, comportamientos individuales y colectivos de personas e instituciones, respecto de los cuales se pide que las personas sometidas a observación expresen su opinión o actitud. Para ello es necesario que cada ítem contenga una graduación escalonada de respuestas, que vayan de la más favorable a lo menos favorable, de tal manera que permitan a las personas observadas, expresar su opinión y permanecer de manera objetiva y precisa. Asimismo, se consideró esta escala como la más adecuada para la posterior contrastación de hipótesis.

Para construir la escala, se partió del objeto de variable que se pretendió medir, por tal motivo, se aplicó dos cuestionarios por cada variable estudiada, siendo los instrumentos formulados de la siguiente manera:

Para medir las variables de estudio

La percepción general de los trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna sobre la cultura fiscal:

FICHA TÉCNICA

- Autor : María Alejandra Sanjinez Pilco
- Procedencia : Propuesto por el Autor
- Año : 2016
- Tiempo de administración : Aprox. 5 min.
- Ámbito de aplicación : Trabajadores Nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna
- Tipo de instrumento : Guía de análisis de documentos tipo Likert
- Método de validación : Validez de contenido (mediante juicio de expertos)
- Confiabilidad : Superior a 0,914 (Alfa Cronbach)

Para medir las variables de estudio

La percepción general de los trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias:

FICHA TÉCNICA

- Autor : María Alejandra Sanjinez Pilco
- Procedencia : Propuesto por el Autor
- Año : 2016
- Tiempo de administración : Aprox. 5 min.
- Ámbito de aplicación : Trabajadores Nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna
- Tipo de instrumento : Guía de análisis de documentos tipo Likert
- Método de validación : Validez de contenido (mediante juicio de expertos)
- Confiabilidad : Superior a 0,914 (Alfa Cronbach)

El cuestionario aplicado, se basó en la escala de valorización de la Escala de Likert, ya que es un instrumento utilizado para la medición de las actitudes, el cual responde al propósito de la investigación.

La escala de valoración para esta investigación tuvo valores los cuales oscilaron entre 1 y 5 representado de la siguiente manera:

- 5. Totalmente de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 1. Totalmente en desacuerdo

Para la presente investigación se aplicó dos cuestionarios. El primero se dirigió a la variable cultura fiscal, se utilizó 30 enunciados. El segundo se dirigió a la variable cumplimiento de obligaciones tributarias, se utilizó 30 enunciados. Entonces el resultado final fue:

Tabla 6
Indicadores e ítems del instrumento

Variable	Indicadores	Ítems
Cultura fiscal	Valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente	01,02,03,04,05,06
	Conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente	07,08,09,10,11,12
	Actitudes frente a las normas fiscales	13,14,15,16,17,18
	Comportamientos respecto a las normas fiscales	19,20,21,22,23,24
	Percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno	25,26,27,28,29,30
Cumplimiento de obligaciones tributarias	Obligaciones Formales	01,02,03,04,05,06,07,08,09,10,11,12,13,14,15
	Obligaciones Sustanciales	16,17,18,19,20,21,22,23,24, 25,26,27,28,29,30

Fuente: Elaboración propia

3.5. Técnicas para procesamiento de información

3.5.1. Técnicas de análisis

Se empleó técnicas estadísticas como:

- Gráfico de barras (porcentual)
- Tablas de frecuencia absoluta y relativa
- Coeficiente de correlación de Pearson (correlación de variables)
- Prueba chi cuadrado (χ^2)
- Estadística descriptiva (media aritmética y desviación estándar)
- Estadística inferencial (prueba de hipótesis)

3.5.2. Procedimiento de recolección de información

La presente investigación se realizó aplicando el siguiente procedimiento:

- De la población objeto de estudio, se procedió a seleccionar la muestra; que asciende a un total de 25 trabajadores nombrados.
- Los instrumentos fueron desarrollados de acuerdo al marco metodológico en concordancia con los objetivos planteados.

- Se probó la validez de los instrumentos mediante juicio de los expertos y la confiabilidad a través del alfa de Cronbach.
- Se aplicó dos cuestionarios por cada variable, a los trabajadores nombres de la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna.
- Con los datos recabados, se procedió a hacer el análisis de las respuestas obtenidas, así como de la dependencia entre las mismas, a través del SPSS (Statistical Product and Service Solutions) V.23.

3.5.3. Técnicas de procesamiento de datos

3.5.3.1. Procesamiento de los datos

El procesamiento de los datos se efectuó en forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizó el soporte informático SPSS (Statistical Product and Service Solutions) V.23 versión en español, para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales, así como para los gráficos y tablas.

Se hizo uso de la estadística descriptiva, ya que se empleó tablas para la distribución de frecuencias, las cuales según

señala Hernández, et al. (2006), hacen referencia a la puntuación por cada categoría, también al porcentaje de cada caso y el acumulado.

Se hizo uso de tablas de contingencia para la distribución de los datos procesados en concordancia con las variables de la investigación, pues según Vicens y Medina (2005), hacen posible el análisis conjunto de dos o más atributos en lo que respecta a la dependencia entre las mismas.

Se hizo uso de la estadística inferencial, debido a que las técnicas de contraste de hipótesis están muy vinculadas con las de cálculo de intervalos de confianza.

De acuerdo con Rodríguez (2001), para comprobar la asociación entre variables, se debe valorar su significación estadística con la aplicación de alguna prueba, por lo cual, se utilizó una estadística no paramétrica, a través de la prueba de chi cuadrado o X^2 , la cual mide la relación entre variables categóricas basada en las diferencias entre frecuencias observadas y esperadas.

Entonces, al hacer un contraste de hipótesis se establece posibles valores para unos parámetros y se calcula la

probabilidad de que se obtengan muestras tan diferentes o más que la obtenida es decir sea mayor de 0,05, bajo la suposición de que la hipótesis es cierta. Si por el contrario la probabilidad fuese muy baja (por debajo de una cantidad denominada nivel de significación) es decir menor o igual a 0,05, la hipótesis es rechazada.

3.5.3.2. Análisis de validez y confiabilidad

3.5.3.2.1. Procedimiento de validación

Según Carrasco (2015), este atributo de los instrumentos de investigación consiste en que estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables en estudio.

Entonces podemos concluir que un instrumento es válido cuando mide lo que debe medir, es decir, cuando nos permite extraer datos que preconcebidamente necesitamos conocer.

Según Corral (2009), esta validación recurre al juicio de un grupo impar de expertos, que certifiquen que los ítems utilizados sean claros, coherentes y acordes con la investigación.

Se utilizó el método de agregados individuales, para la validación, el cual pide individualmente a cada experto una estimación directa de los ítems del instrumento. Este método no exige que se reúna a los expertos en un lugar determinado y evita posibles sesgos. Para ello, se seleccionó a tres expertos altamente calificados en su materia, dos expertos en tributación municipal y un especialista en estadística.

Asimismo, para el presente trabajo de investigación se utilizó la validez de contenido.

Según Carrasco (2015) la validez de contenido nos permite conocer si en la elaboración del instrumento de investigación se ha considerado todos los temas y subtemas que comprende la variable en estudio, es decir, si el instrumento pregunta o indaga acerca de todo lo que se necesita saber.

Es por ello que, se procedió a subsanar las correcciones de los cuestionarios, en cuanto a redacción, ortografía y duplicidad de preguntas.

3.5.3.2.2. Validez

El tipo de validez que se empleó en la tesis fue la validez de contenido, ya que se espera obtener los resultados planteados en la hipótesis sustentados en los antecedentes de la investigación de tesis nacionales e internacionales que mencionan los temas de cultura fiscal y cumplimiento de obligaciones tributarias.

Al mismo tiempo, por la naturaleza del tipo de puntaje asignado al instrumento de medición, este es un puntaje no binario, es decir, puntajes del 1 al 5. Para el cálculo de la validez se verificó que los resultados se correlacionen entre sí.

Considerando que, en los cuestionarios aplicados, existen 60 ítems. Por cada indicador de las variables dependiente e independiente, se realizó el análisis utilizando los siguientes valores:

- Muy Inadecuado : 1 - 1,08
- Inadecuado : 1,81 – 2,60
- Regular : 2,61 – 3,40
- Adecuado : 3,41– 4,20
- Muy Adecuado : 4,21 - 5,00

3.5.3.2.3. Confiabilidad

Según Carrasco (2015), la confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes periodos de tiempo.

Si bien es cierto existen diferentes métodos para determinar la confiabilidad, para la presente investigación se utilizó la medida de consistencia interna, basado en el alfa de Cronbach, el cual permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Según García, González y Jornet (2010), 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.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se ejecutó el análisis de fiabilidad en el SPSS (Statistical Product and Service Solutions) V.23 Asimismo según George y

Mallery (2003), los resultados fueron analizados a través de la escala:

- Coeficiente alfa $>0,9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>0,8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>0,7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>0,6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>0,5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<0,5$ es inaceptable

La determinación de la confiabilidad del instrumento se dio utilizando 5 coeficientes, dado que el cuestionario empleado para la presente tesis está compuesto por preguntas con varias alternativas.

Según lo señalado en las fichas técnicas obtenidas, el coeficiente de alfa de Cronbach del primer cuestionario fue de 0,914 y del segundo cuestionario fue de 0,914. Entonces se puede concluir que la consistencia interna del instrumento es excelente.

Se analizó la posibilidad de eliminar algún ítem para ampliar el margen de confiabilidad, sin embargo, los resultados demuestran que la variación es muy mínima, por lo que se conservó todos los ítems para la aplicación de los dos cuestionarios.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación

En el presente capítulo se analizan y discuten los resultados obtenidos del proceso de recolección de información, mediante la estadística descriptiva, estableciéndose las frecuencias y porcentajes de estos, siguiendo el orden de presentación de las variables y sus indicadores. El análisis se desarrolla mediante la interpretación de las respuestas obtenidas en los cuestionarios aplicados, presentados por variables e indicadores, los mismos pueden ser observados en las tablas elaboradas.

4.2. Análisis estadístico

4.2.1. Planteamiento del análisis estadístico

Antes del tratamiento:

Para la recolección de datos se hizo previamente la validez y la confiabilidad del instrumento.

En el caso de la validez, se construyó un instrumento para la realización de la validez de contenido por parte de los expertos. Luego se realizó el análisis de los indicadores del cuestionario, haciendo uso del modelo estadístico chi cuadrado (χ^2) y, al realizar una serie de procesos que implica el método empleado, se llegó a considerar los resultados del Anexo 7 a un nivel de significación del 0,05.

En el caso de confiabilidad, se usó el método de consistencia interna alfa Cronbach, obteniéndose el valor de 0,914, tal como señala en el Anexo 6.

El referido valor se considera aceptable estadísticamente por la tendencia de la aproximación a la unidad.

Después del tratamiento:

Se aplicó el cuestionario validado a una muestra de 25 trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna.

A continuación, se presenta el análisis de los resultados en las siguientes tablas y gráficos correspondientes.

4.3. Análisis de los resultados

A continuación, se presenta el análisis de los resultados de cada variable:

4.3.1. Resultados sobre la variable cultura fiscal

Para el análisis se debe considerar:

- **INDICADOR:** VALORES CÍVICOS ORIENTADOS AL COMPORTAMIENTO DEL CONTRIBUYENTE

Para el análisis de este indicador, se utilizó los valores señalados en la pág. 117. En tal sentido, se obtuvo la siguiente calificación:

Tabla 7

Indicador valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy inadecuado	5	20,0	20,0	20,0
	Inadecuado	3	12,0	12,0	32,0
	Regular	1	4,0	4,0	36,0
	Adecuado	7	28,0	28,0	64,0
	Muy adecuado	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Según el cuestionario, para este indicador, se consideró 6 ítems (de la 1 a la 6), asimismo se aplicó la estadística descriptiva en el SPSS, filtrando los valores de la media y desviación estándar, dando como resultado la siguiente tabla:

Tabla 8

Estadística descriptiva de los valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente

	Media	Desviación estándar
Los contribuyentes creen que impartir la cultura fiscal es importante para el desarrollo de la región.	3,24	1,615
Los contribuyentes creen que se les debe inculcar la importancia de la cultura fiscal, durante su periodo de aprendizaje (en la escuela, universidad).	3,12	1,424
Los contribuyentes creen que el pago de arbitrios responde a una obligación impuesta por el Estado que genera beneficios.	3,44	1,227
Los contribuyentes creen que el Estado sanciona a los evasores.	3,36	1,469
Los contribuyentes confían de la administración tributaria municipal, porque sienten la retribución por el cumplimiento de pago de los arbitrios.	3,20	1,472
Los contribuyentes creen que el Estado no cumple eficientemente su labor de generar el bienestar de la población, a través de la recaudación de las tasas municipales.	2,64	1,287

Fuente: Matriz de sistematización de datos

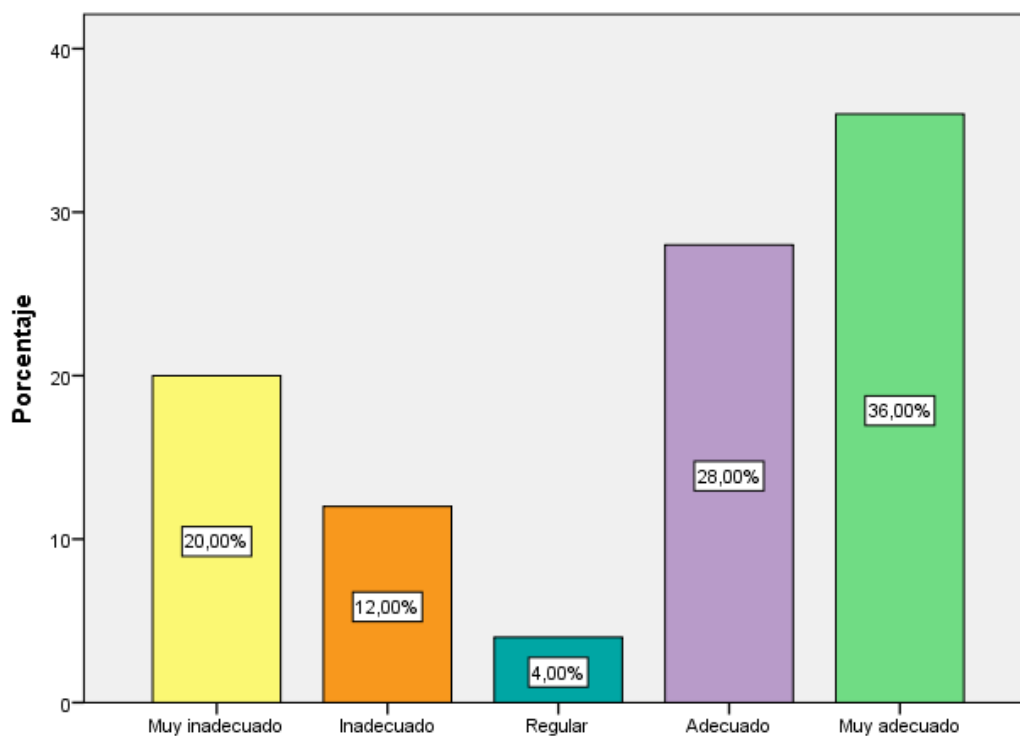


Figura 5 Indicador valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente

Fuente: Tabla 7

Interpretación

La figura 5, representa la información relacionada con el indicador valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente, que revela una calificación de muy adecuado el cual asciende a un 36%, por parte de los trabajadores.

Sin embargo, no se debe dejar de mencionar que existe un 28% que considera los valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente como adecuado.

En referencia a la escala de Likert, utilizada para la medición del indicador, con un rango de 1 a 5 en función al nivel de importancia, las respuestas a la pregunta 3, alcanzan el mayor promedio, según las expresiones de los 25 trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria, con una media de 3,44 siendo significativo respecto de la puntuación máxima posible (5). Asimismo, la pregunta 6, alcanza el menor promedio según las expresiones de los 25 trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria, con una media de 2,64 siendo poco significativo respecto de la puntuación máxima posible (5).

- **INDICADOR:** CONOCIMIENTOS DE LAS NORMAS FISCALES Y
CREENCIAS DEL CONTRIBUYENTE

Para el análisis de este indicador, se utilizó los valores señalados en la pág. 117. En tal sentido, se obtuvo la siguiente calificación:

Tabla 9

Indicador conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy inadecuado	2	8,0	8,0	8,0
	Inadecuado	6	24,0	24,0	32,0
	Regular	1	4,0	4,0	36,0
	Adecuado	13	52,0	52,0	88,0
	Muy adecuado	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Según el cuestionario, para este indicador, se consideró 6 ítems (de la 7 a la 12), asimismo se aplicó la estadística descriptiva en el SPSS, filtrando los valores de la media y desviación estándar, dando como resultado la siguiente tabla:

Tabla 10

Estadística descriptiva del indicador conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente

	Media	Desviación estándar
Los contribuyentes desconocen sus obligaciones y derechos tributarios.	2,84	1,344
Los contribuyentes conocen la función general de la administración tributaria.	3,12	1,130
Los contribuyentes creen que deben recibir capacitaciones, charlas o seminarios para mejorar su cultura tributaria.	3,60	0,913
Los contribuyentes creen que se debe difundir los beneficios tributarios por el cumplimiento de las obligaciones, por parte de la administración tributaria.	3,28	1,370
Los contribuyentes creen que el procedimiento para determinar el monto a pagar por arbitrios (elaboración de la estructura de costos), es injusto.	2,84	1,179
Los contribuyentes desconocen la diferencia entre impuestos, tasas y contribuciones.	2,72	1,242

Fuente: Matriz de sistematización de datos

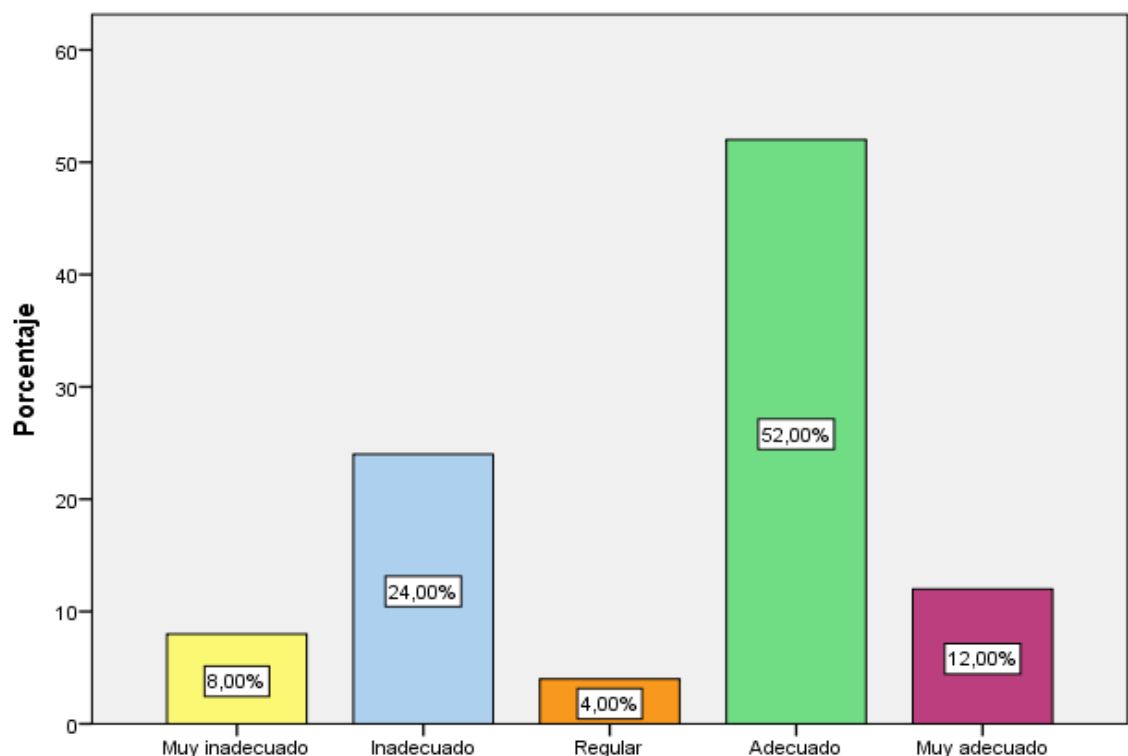


Figura 6 Indicador conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente

Fuente: Tabla 9

Interpretación

La figura 6, representa la información relacionada con el indicador conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente, que revela una calificación de adecuado la cual asciende a un 52%.

Sin embargo, no se debe dejar de mencionar que existe un 24 % que tiene un grado de conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente como inadecuado.

En referencia a la escala de Likert, utilizada para la medición del indicador, con un rango de 1 a 5 en función al nivel de importancia, las respuestas a la pregunta 9, alcanzan el mayor promedio, según las expresiones de los 25 trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria, con una media de 3,60 siendo significativo respecto de la puntuación máxima posible (5). Asimismo, la pregunta 12, alcanza el menor promedio según las expresiones de los 25 trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria, con una media de 2,72 siendo poco significativo respecto de la puntuación máxima posible (5).

- **INDICADOR:** ACTITUDES FRENTE A LAS NORMAS FISCALES

Para el análisis de este indicador, se utilizó los valores señalados en la pág. 117. En tal sentido, se obtuvo la siguiente calificación:

Tabla 11

Indicador actitudes frente a las normas fiscales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy inadecuado	6	24,0	24,0	24,0
	Inadecuado	3	12,0	12,0	36,0
	Regular	1	4,0	4,0	40,0
	Adecuado	10	40,0	40,0	80,0
	Muy adecuado	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

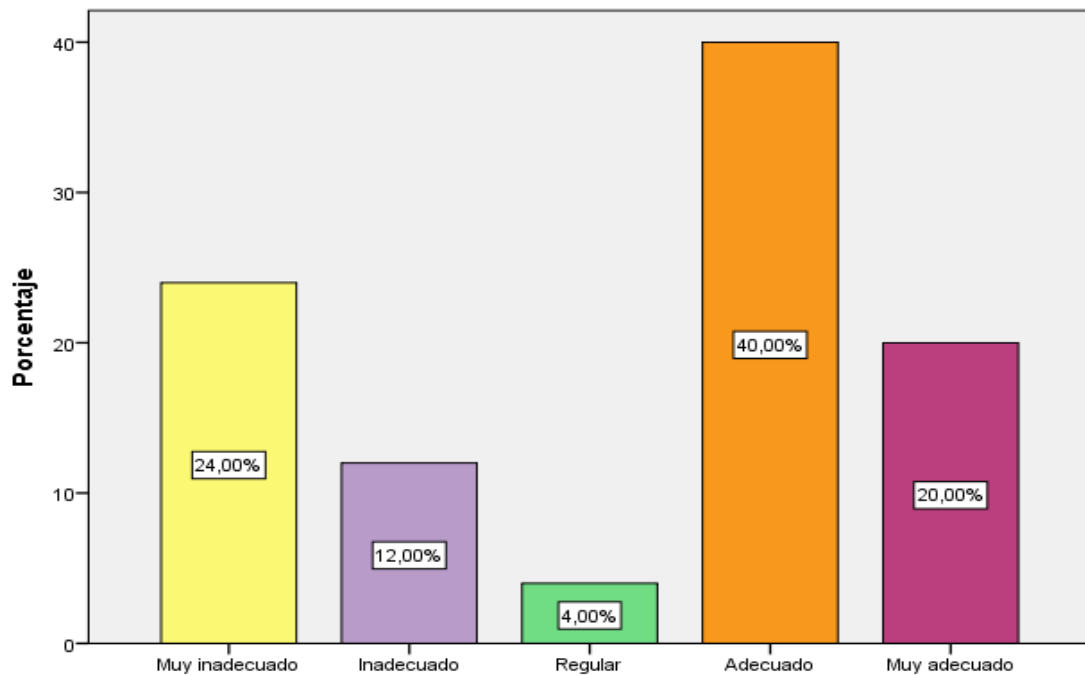
Fuente: Matriz de sistematización de datos

Según el cuestionario, para este indicador, se consideró 6 ítems (de la 13 a la 18), asimismo se aplicó la estadística descriptiva en el SPSS, filtrando los valores de la media y desviación estándar, dando como resultado la siguiente tabla:

Tabla 12*Estadística descriptiva del indicador actitudes frente a las normas fiscales*

	Media	Desviación estándar
Los contribuyentes creen que las normas tributarias, son fáciles de entender.	3,44	1,417
Los contribuyentes creen que el procedimiento de un reclamo cuando la administración tributaria ha emitido un mal cálculo de las tasas municipales, es comprensible.	3,08	1,382
Los contribuyentes sienten que los mecanismos que actualmente viene implementando la administración tributaria son eficientes.	3,08	1,412
Los contribuyentes creen que el pago de arbitrios, genera beneficios económicos para la región.	3,04	1,645
Los contribuyentes creen que los beneficios por el cumplimiento de las obligaciones tributarias, es desfavorable.	2,60	1,291
Los contribuyentes sienten que la administración tributaria se preocupa por brindar los servicios de limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes y seguridad ciudadana-serenazgo eficientemente.	3,16	1,519

Fuente: Matriz de sistematización de datos

**Figura 7 Indicador actitudes frente a las normas fiscales**

Fuente: Tabla 11

Interpretación

La figura 7, representa la información relacionada con el indicador actitudes frente a las normas fiscales, que revela una calificación adecuado el cual asciende a un 40%.

Sin embargo, no se debe dejar de mencionar que existe un 24% que considera las actitudes frente a las normas fiscales, como muy inadecuado.

En referencia a la escala de Likert, utilizada para la medición del indicador, con un rango de 1 a 5 en función al nivel de importancia, las respuestas a la pregunta 13, alcanzan el mayor promedio, según las expresiones de los 25 trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria, con una media de 3,44 siendo significativo respecto de la puntuación máxima posible (5). Asimismo, la pregunta 17, alcanza el menor promedio según las expresiones de los 25 trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria, con una media de 2,60 siendo poco significativo respecto de la puntuación máxima posible (5).

- INDICADOR: COMPORTAMIENTOS RESPECTO A LAS NORMAS FISCALES

Para el análisis de este indicador, se utilizó los valores señalados en la pág. 117. En tal sentido, se obtuvo la siguiente calificación:

Tabla 13*Indicador comportamientos respecto a las normas fiscales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy inadecuado	4	16,0	16,0	16,0
	Inadecuado	5	20,0	20,0	36,0
	Regular	0	0,0	0,0	0,0
	Adecuado	5	20,0	20,0	56,0
	Muy adecuado	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Según el cuestionario, para este indicador, se consideró 6 ítems (de la 19 a la 24), asimismo se aplicó la estadística descriptiva en el SPSS, filtrando los valores de la media y desviación estándar, dando como resultado la siguiente tabla:

Tabla 14*Estadística descriptiva del indicador comportamientos respecto a las normas fiscales*

	Media	Desviación estándar
Los contribuyentes creen que la administración tributaria cumple con explicar los procedimientos de cobro por concepto de arbitrios.	2,92	1,320
Los contribuyentes creen que las resoluciones de determinación que emite la administración tributaria municipal, son favorables.	3,24	1,589
Los contribuyentes creen que las resoluciones de multas que emite la administración tributaria municipal, son favorables.	3,44	1,356
Los contribuyentes sienten que la administración tributaria, transmite confianza.	3,16	1,434
Los contribuyentes creen que cumplen con sus obligaciones tributarias dentro del plazo.	3,36	1,114
Los contribuyentes creen que la municipalidad debe generar más beneficios tributarios.	3,44	1,387

Fuente: Matriz de sistematización de datos

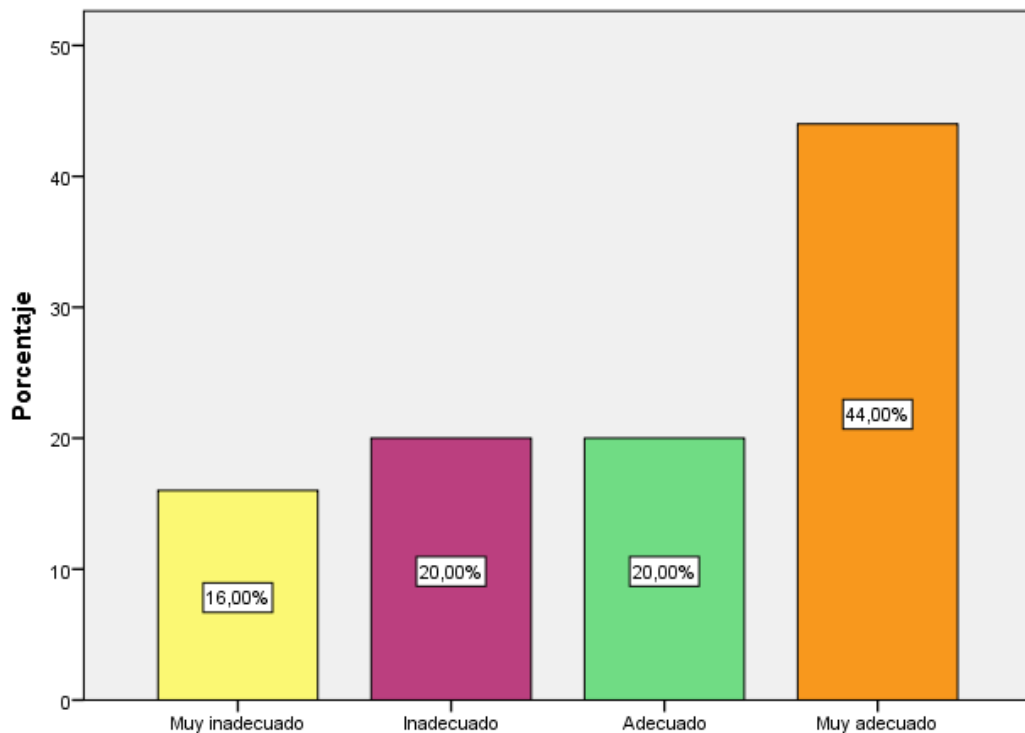


Figura 8 Indicador comportamientos respecto a las normas fiscales

Fuente: Tabla 13

Interpretación

La figura 8 representa la información relacionada con el indicador comportamientos respecto a las normas fiscales, que revela una calificación de muy adecuado el cual asciende a un 44%.

Sin embargo, no se debe dejar de mencionar que existe un 20% que considera que los comportamientos respecto a las normas fiscales, como adecuado e inadecuado.

En referencia a la escala de Likert, utilizada para la medición del indicador, con un rango de 1 a 5 en función al nivel de importancia, las

respuestas a la pregunta 21 y 24 alcanzan el mayor promedio, según las expresiones de los 25 trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria, con una media de 3,44 siendo significativo respecto de la puntuación máxima posible (5). Asimismo, la pregunta 19, alcanza el menor promedio según las expresiones de los 25 trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria, con una media de 2,92 siendo poco significativo respecto de la puntuación máxima posible (5).

- **INDICADOR:** PERCEPCIONES DE LA EJECUCIÓN DE LAS NORMAS FISCALES POR PARTE DEL GOBIERNO

Para el análisis de este indicador, se utilizó los valores señalados en la pág. 117. En tal sentido, se obtuvo la siguiente calificación:

Tabla 15

Indicador percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy inadecuado	6	24,0	24,0	24,0
	Inadecuado	3	12,0	12,0	36,0
	Regular	0	0,0	0,0	0,0
	Adecuado	11	44,0	44,0	80,0
	Muy adecuado	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Según el cuestionario, para este indicador, se consideró 6 ítems (de la 25 a la 30), asimismo se aplicó la estadística descriptiva en el

SPSS, filtrando los valores de la media y desviación estándar, dando como resultado la siguiente tabla:

Tabla 16

Estadística descriptiva del indicador percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno

	Media	Desviación estándar
Los contribuyentes creen que su nivel de conocimientos sobre cultura fiscal es óptimo.	3,16	1,143
Los contribuyentes creen que las normas tributarias son justas.	3,40	1,581
Los contribuyentes creen que el cálculo debe ir de acuerdo a su nivel de ingresos obtenidos.	3,04	1,567
Los contribuyentes creen que las acciones de cobranza de arbitrios que aplica la administración tributaria municipal son eficientes.	2,92	1,470
Los contribuyentes creen que los ingresos captados por concepto de arbitrios deben ser distribuidos eficiente, transparente y racionalmente.	3,16	1,313
Los contribuyentes creen que la recaudación de impuestos favorece el desarrollo de la región.	3,04	1,485

Fuente: Matriz de sistematización de datos

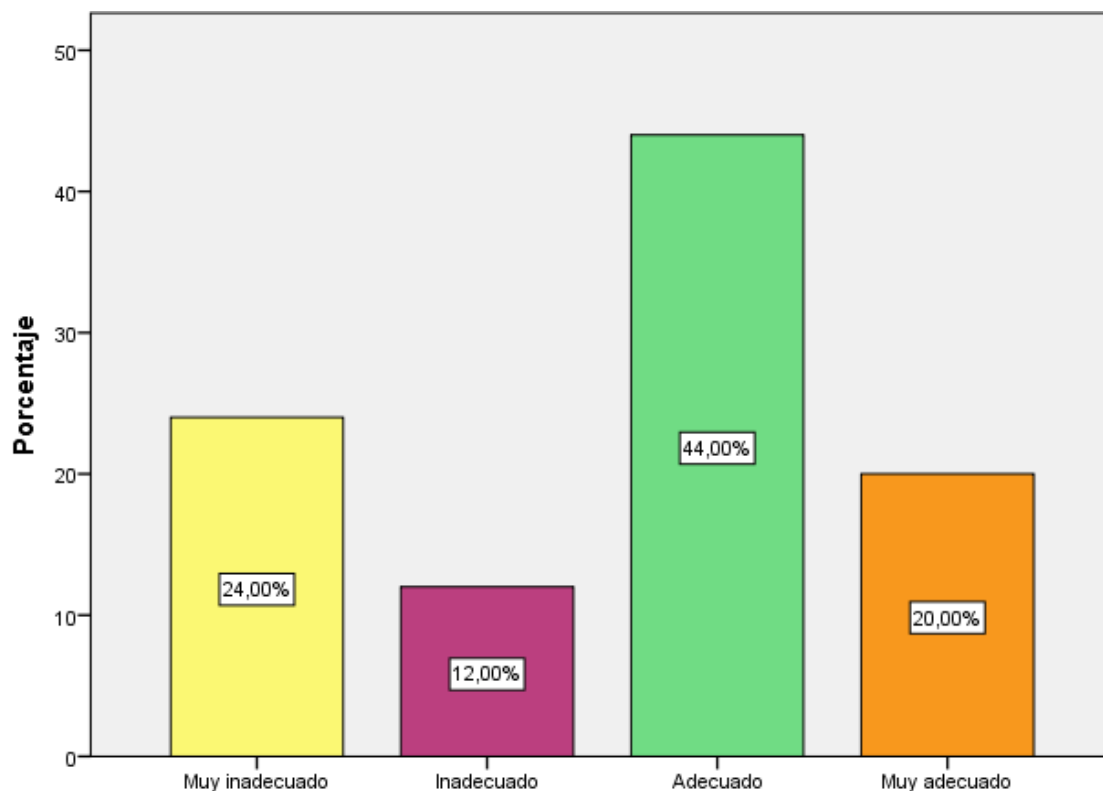


Figura 9 Indicador percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno
Fuente: Tabla 15

Interpretación

La figura 9, representa la información relacionada con el indicador percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno, que revela una calificación de adecuado el cual asciende a un 44%.

Sin embargo, no se debe dejar de mencionar que existe un 24% que considera las percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno, como muy inadecuado.

En referencia a la escala de Likert, utilizada para la medición del indicador, con un rango de 1 a 5 en función al nivel de importancia, las respuestas a la pregunta 26 alcanzan el mayor promedio, según las expresiones de los 25 trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria, con una media de 3,40 siendo significativo respecto de la puntuación máxima posible (5). Asimismo, la pregunta 28, alcanza el menor promedio según las expresiones de los 25 trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria, con una media de 2,92 siendo poco significativo respecto de la puntuación máxima posible (5).

Tabla 17

Variable cultura fiscal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy inadecuado	7	28,0	28,0	28,0
	Inadecuado	2	8,0	8,0	36,0
	Regular	0	0,0	0,0	0,0
	Adecuado	13	52,0	52,0	88,0
	Muy adecuado	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

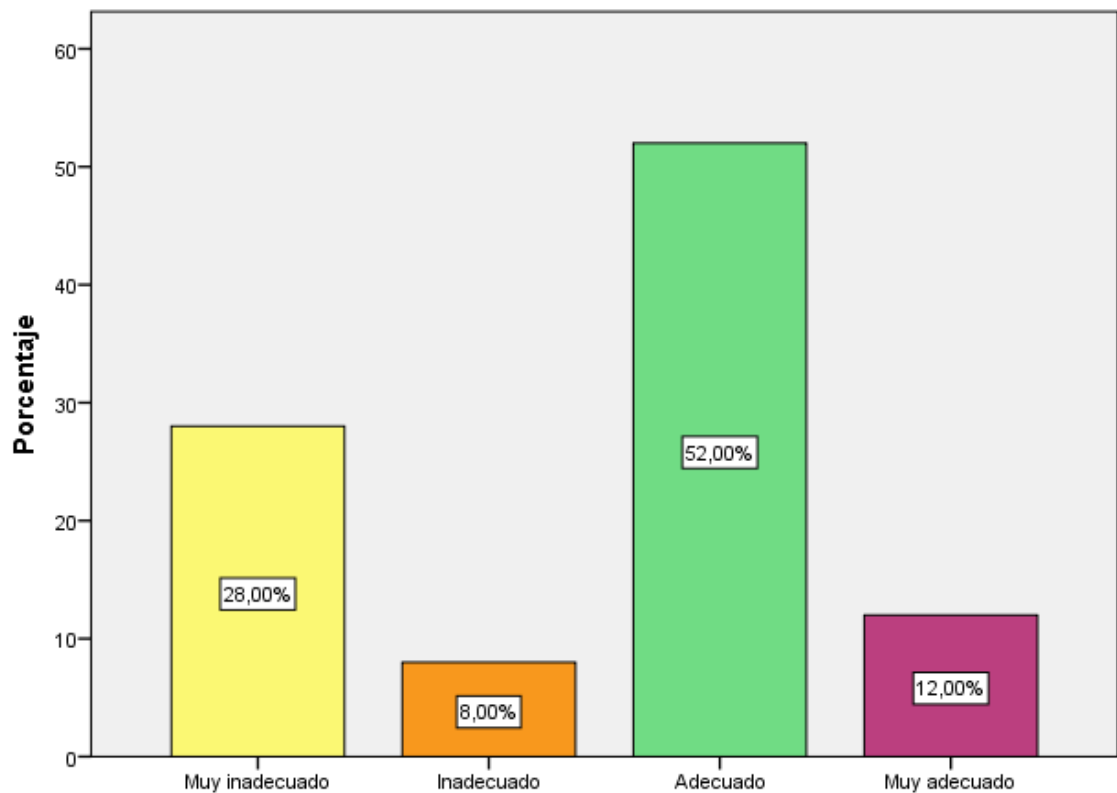


Figura 10 Variable Cultura Fiscal
Fuente: Tabla 17

Interpretación

La figura 10, representa la información relacionada con la variable Cultura fiscal, que revela una calificación de adecuado, el cual asciende a un 52%.

Sin embargo, no se debe dejar de mencionar que existe un 28% que califica la cultura fiscal como muy inadecuado.

4.3.2. Resultados sobre la variable cumplimiento de obligaciones tributarias

- **INDICADOR:** CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FORMALES

Para el análisis de este indicador, se utilizó los valores señalados en la pág. 117. En tal sentido, se obtuvo la siguiente calificación:

Tabla 18

Indicador cumplimiento de obligaciones formales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy inadecuado	2	8,0	8,0	8,0
	Inadecuado	7	28,0	28,0	36,0
	Regular	0	0,0	0,0	0,0
	Adecuado	13	52,0	52,0	88,0
	Muy adecuado	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Según el cuestionario, para este indicador, se consideró 15 ítems (del 1 al 15), asimismo se aplicó la estadística descriptiva en el SPSS, filtrando los valores de la media y desviación estándar, dando como resultado la siguiente tabla:

Tabla 19*Estadística descriptiva del indicador cumplimiento de obligaciones formales*

	Media	Desviación estándar
Los contribuyentes creen que la obligación tributaria debe ser exigible cuando vencido el plazo fijado por ley para el pago, el deudor tributario no ha cumplido con la prestación tributaria.	3,24	1,165
Los contribuyentes creen que al cumplir con sus obligaciones puntualmente deben recibir mayores incentivos (descuento por arbitrios) por parte de la administración tributaria municipal.	3,40	1,041
Los contribuyentes creen que sancionar a los evasores mediante ejecución forzosa, es favorable.	2,96	0,978
Los contribuyentes creen que los negocios formales deben ser fiscalizados	3,32	1,249
Los contribuyentes creen que los negocios informales no deben ser fiscalizados.	2,80	1,323
Los contribuyentes sienten que el pago de arbitrios debe darse de manera voluntaria.	3,44	1,044
Los contribuyentes sienten el incumplimiento de sus obligaciones tributarias de pago de arbitrios, es favorable para el desarrollo de la región	2,80	1,384
Los contribuyentes sienten que el aumento de arbitrios genera beneficio a la administración tributaria municipal.	3,08	1,352
Los contribuyentes consideran que el “beneficio tributario” para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias es favorable.	3,40	1,080
Los contribuyentes creen que el cumplimiento de sus obligaciones tributarias debe darse durante el último trimestre del año.	2,64	1,381
Los contribuyentes creen que el cumplimiento de sus obligaciones tributarias debe darse durante el primer trimestre del año.	3,12	0,971
Los contribuyentes sienten que el descuento de arbitrios por beneficio tributario es significativo.	3,16	1,214
Los contribuyentes creen que se debería conocer el monto a pagar por concepto de arbitrios a través de la página web de la MPT.	3,20	1,258
Los contribuyentes creen que la administración tributaria municipal, debe emitir reportes detallados hacia los contribuyentes sobre el cálculo de arbitrios.	3,28	1,061
Los contribuyentes creen que el cálculo de arbitrios debe darse en función al nivel económico de la persona.	3,32	1,215

Fuente: Matriz de sistematización de datos

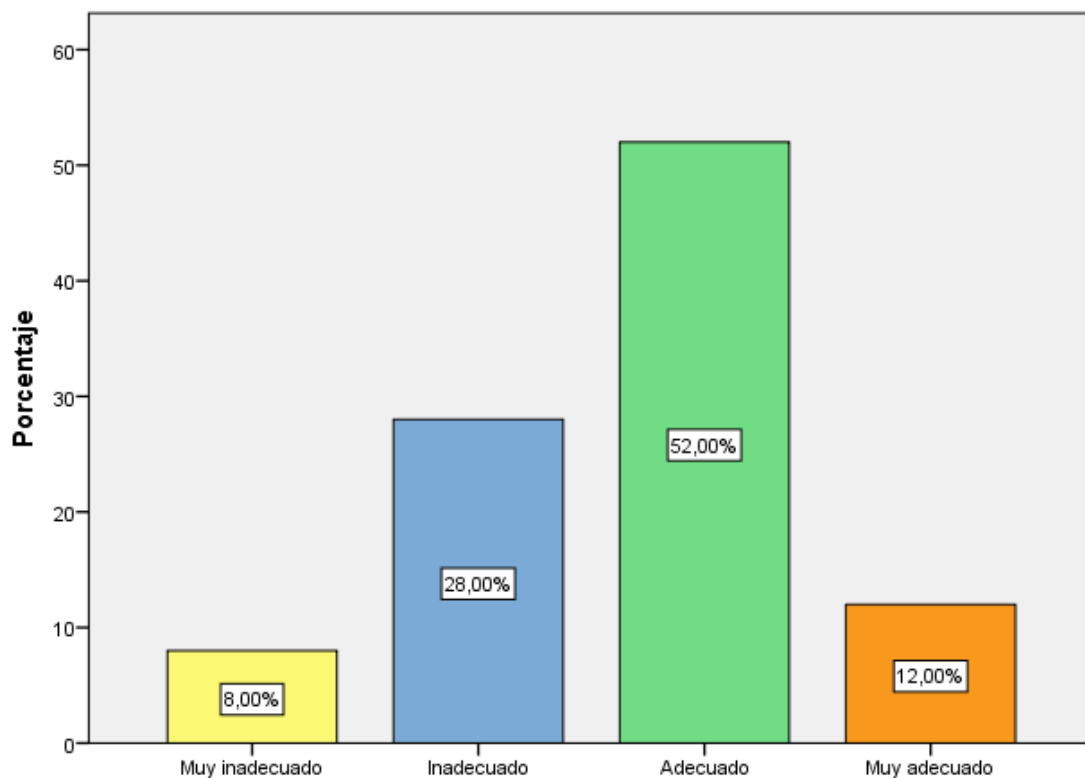


Figura 11 Indicador cumplimiento de obligaciones formales
Fuente: Tabla 18

Interpretación

La figura 11, representa la información relacionada con el indicador cumplimiento de obligaciones formales, que revela una calificación de adecuado, el cual asciende a un 52%.

Sin embargo, no se debe dejar de mencionar que existe un 28% que considera al cumplimiento de obligaciones formales con una calificación inadecuado y que existe un 12% que considera al cumplimiento de obligaciones formales con una calificación de muy adecuado.

En referencia a la escala de Likert, utilizada para la medición del indicador, con un rango de 1 a 5 en función al nivel de importancia, las respuestas a la pregunta 6 alcanzan el mayor promedio, según las expresiones de los 25 trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria, con una media de 3,44 siendo significativo respecto de la puntuación máxima posible (5). Asimismo, la pregunta 10, alcanza el menor promedio según las expresiones de los 25 trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria, con una media de 2,64 siendo poco significativo respecto de la puntuación máxima posible (5).

- **INDICADOR:** CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES SUSTANCIALES

Para el análisis de este indicador, se utilizó los valores señalados en la pág. 117. En tal sentido, se obtuvo la siguiente calificación:

Tabla 20

Indicador cumplimiento de obligaciones sustanciales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy inadecuado	5	20,0	20,0	20,0
	Inadecuado	4	16,0	16,0	36,0
	Regular	0	0,0	0,0	0,0
	Adecuado	8	32,0	32,0	68,0
	Muy adecuado	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Según el cuestionario, para este indicador, se consideró 15 ítems (del 16 al 30), asimismo se aplicó la estadística descriptiva en el SPSS, filtrando los valores de la media y desviación estándar, dando como resultado la siguiente tabla:

Tabla 21*Estadística descriptiva del indicador al cumplimiento de obligaciones sustanciales*

	Media	Desviación estándar
Los contribuyentes creen que la municipalidad cumple con incentivar el beneficio tributario, para el cumplimiento de obligaciones tributarias.	3,32	1,108
Los contribuyentes, creen que es importante mantener actualizada la base de datos de los predios (a través del SIGTMV) para el correcto cálculo de los tributos a pagar.	3,40	1,155
Los contribuyentes creen que aquellos que están en buena situación económica, deben pagar más por arbitrios.	3,12	1,590
Los contribuyentes creen que la administración tributaria municipal, cumple con ejecutar los servicios públicos (arbitrios) de manera uniforme.	3,28	1,242
Los contribuyentes creen que para que obligación tributaria se configure y sea exigible, el servicio debe ser prestado de forma efectiva.	3,12	1,333
Los contribuyentes creen que el servicio de limpieza pública no es óptimo en la jurisdicción.	2,68	1,145
Los contribuyentes creen que el monto que se paga por limpieza pública no es equivalente al servicio que se percibe.	2,60	1,555
Los contribuyentes creen que el servicio de mantenimiento de áreas verdes es óptimo en la jurisdicción.	2,48	0,963
Los contribuyentes creen que el monto que se paga por mantenimiento de áreas verdes es equivalente al servicio que se percibe	3,24	1,480
Los contribuyentes creen que el servicio de seguridad ciudadana no es óptimo en la jurisdicción.	2,56	1,387
Los contribuyentes creen que el monto que se paga por seguridad ciudadana no es equivalente al servicio que se percibe.	2,64	1,469
Los contribuyentes creen que la municipalidad no cumple con distribuir adecuadamente los servicios públicos (arbitrios) a los contribuyentes	2,80	1,291
El contribuyente cree que se debería eliminar el pago por concepto de arbitrios.	2,52	1,295
Los contribuyentes creen que la administración tributaria municipal ejecuta de manera responsable su papel como ente recaudador.	3,20	1,633
Los contribuyentes creen que quienes tienen varios predios, deben pagar mayor monto de arbitrios.	3,32	1,314

Fuente: Matriz de sistematización de datos

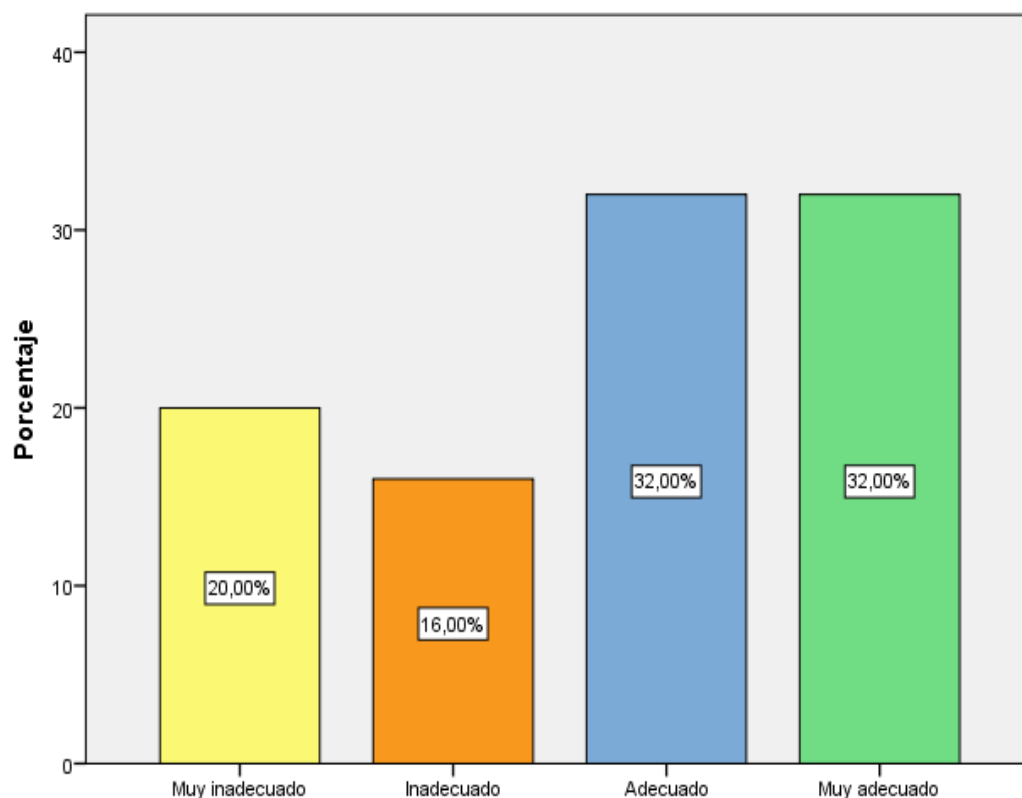


Figura 12 Indicador cumplimiento de obligaciones sustanciales

Fuente: Tabla 20

Interpretación

La figura 12, representa la información relacionada con el indicador al cumplimiento de obligaciones sustanciales, que revela la existencia de un 32% de contribuyentes que tiene un grado de cumplimiento de obligaciones sustanciales de muy adecuado.

Sin embargo, no se debe dejar de mencionar que existe un 20% que tiene considera al cumplimiento de obligaciones sustanciales como muy inadecuado.

En referencia a la escala de Likert, utilizada para la medición del indicador, con un rango de 1 a 5 en función al nivel de importancia, las respuestas a la pregunta 17 alcanzan el mayor promedio, según las expresiones de los 25 trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria, con una media de 3,40 siendo significativo respecto de la puntuación máxima posible (5). Asimismo, la pregunta 23, alcanza el menor promedio según las expresiones de los 25 trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria, con una media de 2,48 siendo poco significativo respecto de la puntuación máxima posible (5).

Tabla 22

Variable cumplimiento de obligaciones tributarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy inadecuado	2	8,0	8,0	8,0
	Inadecuado	7	28,0	28,0	36,0
	Regular	0	0,0	0,0	0,0
	Adecuado	11	44,0	44,0	80,0
	Muy adecuado	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

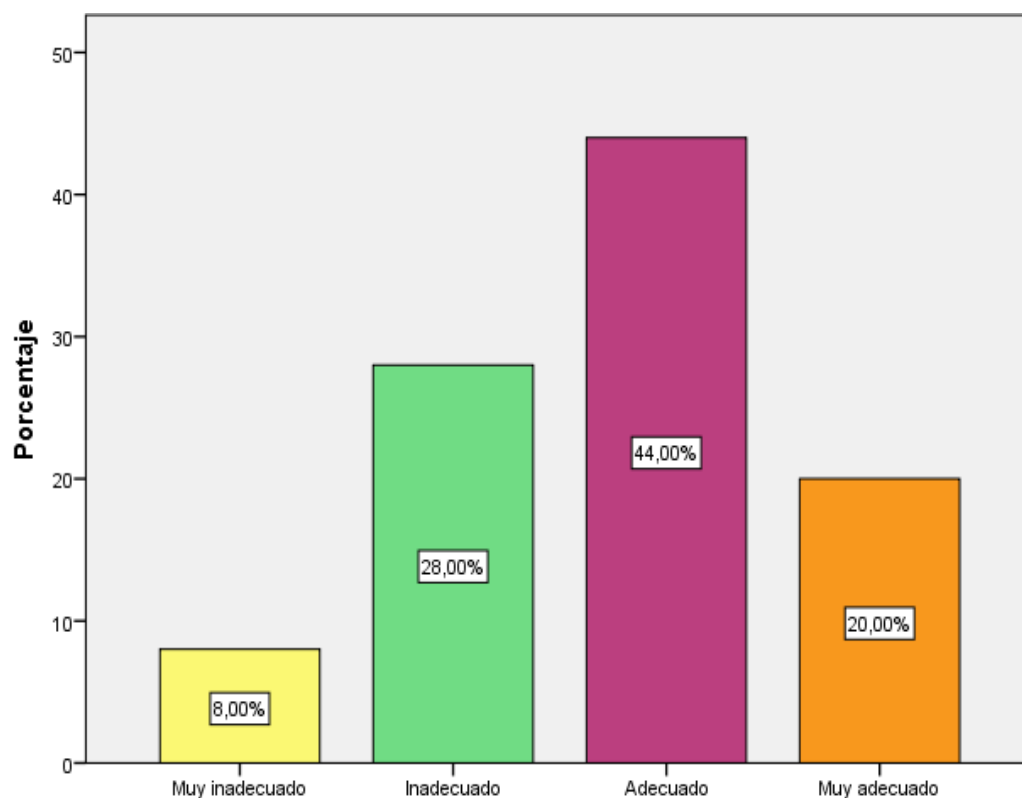


Figura 13 Variable cumplimiento de obligaciones tributarias

Fuente: Tabla 22

Interpretación

La figura 13, representa la información relacionada con la variable al cumplimiento de obligaciones tributarias, que revela una calificación de adecuado, el cual asciende a 44%.

Sin embargo, no se debe dejar de mencionar que existe un 28% que considera al cumplimiento de obligaciones tributarias como inadecuado.

4.3.3. Resultados sobre correlación de variables

Tabla 23

Valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente / Cumplimiento de Obligaciones Tributarias

		CAT_VALORES (agrupado)	OBLIGACIONES (agrupado)
CAT_VALORES (agrupado)	Correlación de Pearson	1	0,839**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	25	25
OBLIGACIONES TRIB (agrupado)	Correlación de Pearson	0,839**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	25	25

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

Fuente: Procesamiento de datos SPSS (Correlación de Pearson)

Interpretación

Si hay correlación significativa entre los valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente y el cumplimiento de obligaciones tributarias, ya que la significación es menor de 0,05 (Sig. = 0,000). A medida que aumenta los valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente, aumenta el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Por tanto, los valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente, si influyen sustancialmente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Tabla 24

Conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente /Cumplimiento de Obligaciones tributarias

		CAT_CON OC (agrupado)	OBLIGACIO NES_TRIB (agrupado)
CAT_CONOC (agrupado)	Correlación de Pearson	1	0,913**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	25	25
OBLIGACIONES _TRIB (agrupado)	Correlación de Pearson	0,913**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	25	25

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

Fuente: Procesamiento de datos SPSS (Correlación de Pearson)

Interpretación

Si hay correlación significativa entre los conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, ya que la significación es menor de 0,05 (Sig. = 0,000). A medida que aumenta los conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente se ve un incremento en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Por tanto, los conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente, si influyen enormemente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Tabla 25*Actitudes frente a las normas fiscales / Cumplimiento de obligaciones tributarias*

		CAT_ACTIT UDES (agrupado)	OBLIGACION ES_TRIB (agrupado)
CAT_ACTITUDES (agrupado)	Correlación de Pearson	1	0,928**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	25	25
OBLIGACIONES_ TRIB (agrupado)	Correlación de Pearson	0,928**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	25	25

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

Fuente: Procesamiento de datos SPSS (Correlación de Pearson)

Interpretación

Si hay correlación significativa entre las actitudes frente a las normas fiscales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, ya que la significación es menor que 0,05 (Sig. = 0,000). A medida que aumenta las actitudes frente a las normas fiscales se ve variación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Por tanto, las actitudes frente a las normas fiscales, si influyen considerablemente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Tabla 26

Comportamientos respecto a las normas fiscales / Cumplimiento de obligaciones tributarias

		OBLIGACIONES	
		CAT_COMPO	_TRIB
		RT (agrupado)	(agrupado)
CAT_COMPORT (agrupado)	Correlación de Pearson	1	0,908**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	25	25
OBLIGACIONES _TRIB (agrupado)	Correlación de Pearson	0,908**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	25	25

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

Fuente: Procesamiento de datos SPSS (Correlación de Pearson)

Interpretación

Si hay correlación significativa entre los comportamientos respecto a las normas fiscales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, ya que la significación es menor que 0,05 (Sig. = 0,000). A medida que aumenta los comportamientos respecto a las normas fiscales, se ve variación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Por tanto, los comportamientos respecto a las normas fiscales, influyen claramente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Tabla 27

Percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno / Cumplimiento de obligaciones tributarias

		CAT_PERCEP (agrupado)	OBLIGACION ES_TRIB (agrupado)
CAT_PERCEP (agrupado)	Correlación de Pearson	1	0,915**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	25	25
OBLIGACIONES_TRIB (agrupado)	Correlación de Pearson	0,915**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	25	25

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

Fuente: Procesamiento de datos SPSS (Correlación de Pearson)

Interpretación

Si hay correlación significativa entre las percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, ya que la significación es menor que 0,05 (Sig. = 0,000). A medida que aumenta las percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno, se ve variación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Por tanto, las percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno, influye inmensamente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Tabla 28*Cultura fiscal / Cumplimiento de obligaciones tributarias*

		CULTURA_FIS CAL (agrupado)	OBLIGACIONES _TRIB (agrupado)
CULTURA_FISCAL (agrupado)	Correlación de Pearson	1	0,914**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	25	25
OBLIGACIONES_TRIB (agrupado)	Correlación de Pearson	0,914**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	25	25

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

Fuente: Procesamiento de datos SPSS (Correlación de Pearson)

Interpretación

Si hay correlación significativa entre la cultura fiscal y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, ya que la significación es menor que 0,05 (Sig. = 0,000). A medida que aumenta la cultura fiscal, se ve variación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Por tanto, la cultura fiscal influye significativamente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

4.4. Contrastación y verificación de hipótesis

4.4.1. Contrastación y verificación de hipótesis general

El propósito de esta comprobación de hipótesis es demostrar la independencia o dependencia de las variables. Teniendo en cuenta que H_a se anticipa a la dirección de la prueba.

Planteo de hipótesis

Hipótesis nula

Ho: La cultura fiscal no influye significativamente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionado a los arbitrios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2016.

Hipótesis alterna

Ha: La cultura fiscal influye significativamente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionado a los arbitrios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2016.

Tabla 29

Estadística para contrastar la hipótesis general

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,557 ^a	9	0,000
Razón de verosimilitud	35,702	9	0,000
Asociación lineal por lineal	20,063	1	0,000
N de casos válidos	25		

Nota: a. 15 casillas (93,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,16.

Fuente: Procesamiento de datos SPSS (Correlación de Pearson)

Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza Ho.

Regla de decisión

- Rechazar H_0 si el valor -p es menor a 0,05
- No rechazar H_0 si el valor -p es mayor a 0,05

Siendo que $p = 0,000$ es decir $p < 0,05$ por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna a un nivel de significancia de 0,000

Interpretación

La Tabla N° 29, nos presenta un resultado requerido con un Sig= $p = 0,000$, con lo cual visto que se requería un Sig $\leq$ 0,05, dicho valor cumple con probar la existencia de relación de las variables cultura fiscal y cumplimiento de obligaciones tributarias; por tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación.

4.4.2. Contrastación y verificación de hipótesis específica

Para el contraste de hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica chi cuadrada o χ^2 que sirve para evaluar la hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas.

Se simboliza χ^2 :

Hipótesis a probar: correlacionales

- **Variables involucradas:** Dos variables. La prueba estadística no paramétrica Chi cuadrado, no considera relaciones de causa y efecto.
- **Nivel de medición de las variables:** Para el presente proyecto de investigación el nivel de medición será ordinal.
- **Procedimiento:** Se calcula por medio de una tabla de contingencia o tabulación cruzada, que es un cuadro de dimensiones, y cada dimensión una variable. A su vez, cada variable se subdivide en dos o más categorías.

4.4.2.1. Primera hipótesis específica

Planteo de hipótesis

Hipótesis nula

Ho: Los valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente no influyen sustancialmente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Hipótesis alterna

Ha: Los valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente influyen

sustancialmente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Tabla 30

Estadística para contrastar la primera hipótesis específica

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,496 ^a	12	0,001
Razón de verosimilitud	37,418	12	0,000
Asociación lineal por lineal	16,893	1	0,000
N de casos válidos	25		

Nota: a. 20 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,08.

Fuente: Procesamiento de datos SPSS (Correlación de Pearson)

Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza H_0 .

Regla de decisión

- Rechazar H_0 si el valor -p es menor a 0,05
- No rechazar H_0 si el valor -p es mayor a 0,05

Siendo que $p = 0,001$, es decir $p < 0,05$ por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna a un nivel de significancia de 0,001

Interpretación

La Tabla N° 30, nos presenta un resultado requerido con un Sig= 0,001, con lo cual visto que se requería un Sig<= 0,05. Por lo cual, podemos afirmar que los valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente influyen sustancialmente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

4.4.2.2. Segunda hipótesis específica

Planteo de hipótesis

Hipótesis nula

Ho: Los conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente no influyen enormemente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Hipótesis alterna

Ha: Los conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente influyen enormemente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Tabla 31*Estadística para contrastar la segunda hipótesis específica*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,940 ^a	12	0,001
Razón de verosimilitud	36,037	12	0,000
Asociación lineal por lineal	20,025	1	0,000
N de casos válidos	25		

Nota: a. 19 casillas (95,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,08.

Fuente: Procesamiento de datos SPSS (Correlación de Pearson)

Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza H_0 .

Regla de decisión

- Rechazar H_0 si el valor -p es menor a 0,05
- No rechazar H_0 si el valor -p es mayor a 0,05

Siendo que $p = 0,001$, es decir $p < 0,05$ por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna a un nivel de significancia de 0,001

Interpretación

La Tabla N° 31, nos presenta un resultado requerido con un Sig= 0,001, con lo cual visto que se requería un Sig<= 0,05. Por lo cual, podemos afirmar que los conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente influyen enormemente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

4.4.2.3. Tercera hipótesis específica

Planteo de hipótesis

Hipótesis nula

Ho: Las actitudes frente a las normas fiscales no influyen considerablemente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Hipótesis alterna

Ha: Las actitudes frente a las normas fiscales influyen considerablemente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Tabla 32*Estadística para contrastar la tercera hipótesis específica*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,208 ^a	12	0,001
Razón de verosimilitud	37,704	12	0,000
Asociación lineal por lineal	20,663	1	0,000
N de casos válidos	25		

Nota: a. 20 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que

5. El recuento mínimo esperado es 0,08.

Fuente: Procesamiento de datos SPSS (Correlación de Pearson)

Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza H_0 .

Regla de decisión

- Rechazar H_0 si el valor -p es menor a 0,05
- No rechazar H_0 si el valor -p es mayor a 0,05

Siendo que $p = 0,001$, es decir $p < 0,05$ por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna a un nivel de significancia de 0,001

Interpretación

La Tabla N° 32, nos presenta un resultado requerido con un Sig= 0,001, con lo cual visto que se requería un Sig<= 0,05. Por lo cual, podemos afirmar que las actitudes frente a las normas fiscales influyen considerablemente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

4.4.2.4. Cuarta hipótesis específica

Planteo de hipótesis

Hipótesis nula

Ho: Los comportamientos respecto a las normas fiscales no influyen considerablemente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Hipótesis alterna

Ha: Los comportamientos respecto a las normas fiscales influyen considerablemente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Tabla 33*Estadística para contrastar la cuarta hipótesis específica*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,880 ^a	9	0,000
Razón de verosimilitud	40,192	9	0,000
Asociación lineal por lineal	19,792	1	0,000
N de casos válidos	25		

Nota: a. 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 0,32.

Fuente: Procesamiento de datos SPSS (Correlación de Pearson)

Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza H_0 .

Regla de decisión

- Rechazar H_0 si el valor -p es menor a 0,05
- No rechazar H_0 si el valor -p es mayor a 0,05

Siendo que $p = 0,000$, es decir $p < 0,05$ por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna a un nivel de significancia de 0,000

Interpretación

La Tabla N°33, nos presenta un resultado requerido con un Sig= 0,000, con lo cual visto que se requería un Sig<= 0,05. Por lo cual, podemos afirmar que los comportamientos respecto a las normas fiscales influyen considerablemente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

4.4.2.5. Quinta hipótesis específica

Planteo de hipótesis

Hipótesis nula

Ho: Las percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno no influyen inmensamente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Hipótesis alterna

Ha: Las percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno influyen inmensamente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Tabla 34*Estadística para contrastar la quinta hipótesis específica*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,265 ^a	9	0,000
Razón de verosimilitud	35,693	9	0,000
Asociación lineal por lineal	20,097	1	0,000
N de casos válidos	25		

Nota: a. 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,24.

Fuente: Procesamiento de datos SPSS (Correlación de Pearson)

Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza H_0 .

Regla de decisión

- Rechazar H_0 si el valor -p es menor a 0,05
- No rechazar H_0 si el valor -p es mayor a 0,05

Siendo que $p = 0,000$, es decir $p < 0,05$ por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna a un nivel de significancia de 0,000

Interpretación

La Tabla N° 34, nos presenta un resultado requerido con un Sig= 0,000, con lo cual visto que se requería un

Sig $\leq$ 0,05. Por lo cual podemos afirmar que las percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno influyen inmensamente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

La investigación tuvo como propósito determinar si la cultura fiscal influye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionado a los arbitrios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2016.

Sabemos que los arbitrios resultan importantes, para generar bienestar en la población, en tal sentido, se consideró cinco indicadores: valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente, conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente, actitudes frente a las normas fiscales, comportamientos respecto a las normas fiscales, percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno.

Con respecto a la cultura fiscal, en cuanto a los valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente, se acreditó que están de acuerdo con que los contribuyentes creen que el pago de arbitrios responde a una obligación impuesta por el Estado que

genera beneficios, en un 28%. Asimismo, se acreditó que están en desacuerdo que los contribuyentes creen que el Estado no cumple eficientemente su labor de generar el bienestar de la población, a través de la recaudación de las tasas municipales, en un 44%. Se acreditó que están de acuerdo que los contribuyentes creen que el Estado sanciona a los evasores, en un 36%.

Se acreditó que están de acuerdo que los contribuyentes creen que impartir la cultura fiscal es importante para el desarrollo de la región, en un 40%. Se acreditó que están de acuerdo que los contribuyentes confían de la administración tributaria municipal, porque sienten la retribución por el cumplimiento de pago de los arbitrios, en un 44%. Se acreditó que están de acuerdo que los contribuyentes creen que se les debe inculcar la importancia de la cultura fiscal, durante su periodo de aprendizaje (en la escuela, universidad), en un 44%.

En cuanto al conocimiento de las normas tributarias y creencias de los contribuyentes, con respecto a los contribuyentes creen que deben recibir capacitaciones, charlas o seminarios para mejorar su cultura tributaria, se precisó que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en un 44%. Se identificó que ni de acuerdo ni en

desacuerdo que los contribuyentes creen que se debe difundir los beneficios tributarios por el cumplimiento de las obligaciones, por parte de la administración tributaria, en un 32%. Se identificó que están en desacuerdo que los contribuyentes desconocen la diferencia entre impuestos, tasas y contribuciones, en un 44%. Se identificó que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que los contribuyentes creen que se debe difundir los beneficios tributarios por el cumplimiento de las obligaciones, por parte de la administración tributaria, en un 32%. Se identificó que están en desacuerdo que los contribuyentes creen que el procedimiento para determinar el monto a pagar por arbitrios (elaboración de la estructura de costos), es injusto, en un 40%. Se identificó que están en desacuerdo que los contribuyentes conocen la función general de la administración tributaria, en un 32%.

Se identificó que están en desacuerdo que los contribuyentes desconocen sus obligaciones y derechos tributarios, en un 40%.

En cuanto a las actitudes frente a las normas fiscales, con respecto los contribuyentes creen que las normas tributarias, son fáciles de entender, se precisó que están totalmente de acuerdo en un 32%. Se precisó que están en desacuerdo que los contribuyentes

creen que los beneficios por el cumplimiento de las obligaciones tributarias, es desfavorable, en un 40%. Se precisó que están de acuerdo los contribuyentes sienten que la administración tributaria se preocupa por brindar los servicios de limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes y seguridad ciudadana-serenazgo eficientemente, en un 28%. Se precisó que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que los contribuyentes creen que el procedimiento de un reclamo cuando la administración tributaria ha emitido un mal cálculo de las tasas municipales, es comprensible, en un 24%. Se precisó que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que los contribuyentes sienten que los mecanismos que actualmente viene implementando la administración tributaria son eficientes, en un 28%. Se precisó que están totalmente en desacuerdo que los contribuyentes creen que el pago de arbitrios, genera beneficios económicos para la región, en un 32%. Se precisó que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que los contribuyentes creen que el procedimiento de un reclamo cuando la administración tributaria ha emitido un mal cálculo de las tasas municipales, es comprensible, en un 24%. Se precisó que están de acuerdo que los contribuyentes sienten que los mecanismos que actualmente viene implementando la administración tributaria son eficientes, en un 28%.

En cuanto al comportamiento de cumplimiento de las normas tributarias, con respecto a los contribuyentes creen que las resoluciones de multas que emite la administración tributaria municipal, son favorables, se determinó que están de acuerdo en un 40%. Se definió que están de acuerdo los contribuyentes creen que la municipalidad debe generar más beneficios tributarios, en un 32%. Se definió que están de acuerdo los contribuyentes creen que cumplen con sus obligaciones tributarias dentro del plazo, en un 36%. Se definió que están totalmente de acuerdo que los contribuyentes creen que las resoluciones de determinación que emite la administración tributaria municipal, son favorables, en un 28%. Se definió que están de acuerdo los contribuyentes sienten que la administración tributaria, transmite confianza, en un 28%. Se definió que están de acuerdo que los contribuyentes creen que la administración tributaria cumple con explicar los procedimientos de cobro por concepto de arbitrios, en un 44%.

En cuanto a las percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno, con respecto a los contribuyentes creen que las normas tributarias son justas, se verificó que están de acuerdo en un 32%. Se verificó que están en desacuerdo los

contribuyentes creen que su nivel de conocimientos sobre cultura fiscal es óptimo, en un 32%. Se verificó que están de acuerdo los contribuyentes creen que los ingresos captados por concepto de arbitrios deben ser distribuidos eficiente, transparente y racionalmente, en un 48%. Se verificó que están de acuerdo los contribuyentes creen que el cálculo debe ir de acuerdo a su nivel de ingresos obtenidos, en un 40%. Se verificó que están de acuerdo que los contribuyentes creen que la recaudación de impuestos favorece el desarrollo de la región, en un 44%. Se verificó que están de acuerdo que los contribuyentes creen que las acciones de cobranza de arbitrios que aplica la administración tributaria municipal son eficientes, en un 44%.

Los resultados se relacionan con las siguientes tesis:

- Ramirez de Egañez (2010), quien concluye que la cultura tributaria no se logra de un día para otro. Para ello, es necesario un proceso educativo que vaya formando la consciencia del contribuyente y del Estado con respecto a la importancia y necesidad de que el mismo pueda tener impuestos acordes que le permitan cubrir las necesidades del colectivo por medio de su incorporación en el presupuesto nacional, estatal o municipal. En este sentido, cabe

destacar que en los entrevistados hay un reconocimiento importante al hecho de asociar la cultura tributaria con el cumplimiento de sus deberes como ciudadano con valores, creencias y aptitudes acerca de la tributación.

Existe una percepción negativa y asociada a la antiética del uso de los recursos generados por los impuestos recaudados, aunando al hecho de no conocer el destino de los mismos. Esta situación se contrapone con la característica fundamental que debe tener una política fiscal por parte del Estado la cual debe ser revestida de la ética pública, y valores tales como: responsabilidad, solidaridad, transparencia, entre otros.

- Choy (2010), quien concluye que una de las causas del incumplimiento tributario se debe a la ausencia de conciencia tributaria, que se traduce en un cambio de actitudes, esta tiene dos dimensiones: como proceso y como contenido. Identificando dos problemas: uno relacionado con el proceso de generación de la conciencia tributaria y el otro con el contenido de la conciencia tributaria llamada por parte de los ciudadanos, el cual es un elemento fundamental para la recaudación de tributo depende principalmente de la conciencia tributaria y del grado de aceptación del Sistema Tributario, teniendo en cuenta un conjunto de situaciones que

permita crear conciencia tributaria en la ciudadanía, entre las cuales tenemos: la cultura tributaria y educación tributaria.

La cultura tributaria es un conjunto de valores, conocimientos y actitudes compartidos por los miembros de una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen, que conducen al cumplimiento permanente y voluntario 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, tanto de los contribuyentes, como de los funcionarios de las diferentes administraciones tributarias, es decir, a la eficiencia y eficacia de la relación ciudadano-empresarios-fisco-estado.

Por lo tanto, podemos concluir que de acuerdo con los resultados estadísticos obtenidos de la presente investigación se evidenció que la cultura fiscal influye en el cumplimiento de obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2016. La hipótesis fue aceptada de acuerdo a la percepción de los trabajadores nombrados de la Gerencia de Gestión Tributaria hacia los contribuyentes, cuya significación resultó menor que 0,05 (Sig. = 0,000). Es decir, a medida que aumenta la cultura fiscal, se ve variación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Una cultura fiscal inadecuada, puede ocasionar desconfianza en los contribuyentes y perjudicar la recaudación tributaria.

5.2. Propuesta

- Los contribuyentes creen que el pago de arbitrios responde a una obligación impuesta por el Estado que genera beneficios

Si bien es cierto los contribuyentes creen que el pago de arbitrios genera beneficios, tomando como referencia el marco teórico de la tesis, se debe impartir la cultura fiscal desde la escuela (inicial, primaria y secundaria), ya que, es allí donde los futuros contribuyentes, se les enseña y educa sobre la importancia de la recaudación tributaria para el desarrollo del país.

La gerencia de gestión tributaria, para mantener vigente el concepto de “Cultura Tributaria”, debe implementar estrategias como entrevistas en los medios, publicidad de sostenimiento, ferias informativas, visitas a escuelas, institutos y universidades, entre otras actividades, que permita explicar a los ciudadanos las razones por las cuales se cobran las tasas municipales.

Se debe modificar el manual de procedimientos. Esto evitará que a los contribuyentes les den respuestas diversas ante una misma

consulta, que espere más tiempo del que se requiere, o que visite varias dependencias innecesariamente; por otro lado, permitirá brindar a los trabajadores la seguridad de estar cumpliendo sus funciones correctamente.

Se recomienda modernizar los sistemas de atención a través del teléfono, correo electrónico, formularios Web, visitas a domicilio, sobre las razones, cálculos, factores, tasas, componentes y otros, que definen los montos de las tasas, así como los mecanismos a ser usados en el proceso de la recaudación, para que no existan dudas al respecto. Asimismo, descentralizarse los medios de pago vía Internet, con tarjeta de débito y crédito, etc.

- Los contribuyentes creen que deben recibir capacitaciones, charlas o seminarios para mejorar su cultura tributaria

Para solucionar este problema la gerencia de gestión tributaria, debe elaborar una campaña de sensibilización en cultura tributaria, para informar a la población las razones por las cuales existen las tasas municipales, los servicios que con ellos se cubren, la forma cómo se calculan, la estructura de costos, etc. Para, garantizar que la población se informe y en lo posible, reaccione correctamente al

cobro de arbitrios. De no cumplirse con el proceso de sensibilización adecuado, repercutirá en el cumplimiento de obligaciones tributarias.

Se sugiere incentivar la rotación del personal dentro de la Gerencia de Gestión Tributaria, a fin de observar en qué rubro sobresale cada trabajador, y facilitará que los otros equipos puedan apoyar a un equipo determinado cuando la carga laboral se incremente.

- Los contribuyentes creen que las normas tributarias, son fáciles de entender.

Si bien es cierto las normas tributarias respecto a los arbitrios son fáciles de entender, se deben brindar los servicios de arbitrios de manera equitativa, ya que, es un servicio, por el cual, los contribuyentes hacen un pago trimestral, por el cual esperan un beneficio, debido a su naturaleza. Para ello, es necesario que la administración tributaria cuente con profesionales altamente calificados, donde debe elaborar de manera transparente los perfiles de los profesionales requeridos, y realizar un concurso público de méritos, con el objetivo de promover la contratación de profesionales con los conocimientos técnicos, y que brinden una

atención de calidad. Asimismo, antes de iniciar sus labores, deben conocer sus funciones, el manual de procedimientos, los formatos, el sistema integrado de gestión tributaria, brindar un servicio de calidad, etc. De esta manera, los trabajadores podrán atender todo tipo de consultas por parte de los contribuyentes.

- Los contribuyentes creen que la municipalidad debe generar más beneficios tributarios.

Si bien es cierto, los beneficios tributarios son incentivos otorgados por el Estado hacia los contribuyentes, lo cual permite mejorar la calidad de vida, para que sean realmente efectivos deben darse políticas que incentiven la confianza y que reduzcan las trabas burocráticas.

A su vez, se recomienda mejorar la imagen que transmite la entidad, la cual debe ser profesional y debe difundirse en los medios locales reconocidos por la población.

Asimismo, cuando existe beneficio tributario, se genera una gran afluencia de contribuyentes quienes quieren cumplir con sus obligaciones tributarias, realizar consultas o necesitan orientación. Sin embargo, debido al espacio reducido de atención al

contribuyente, dificulta atender a la cantidad de contribuyentes que se apersona diariamente, generando malestar, estrés e irritación, es por ello, que se recomienda invertir en infraestructura, para ello se debe contar con instalaciones adecuadas no solo para el desarrollo de las actividades del personal de fiscalización, sino también para la atención de los contribuyentes. Asimismo, se recomienda atenderlos en espacios aislados, para mayor comodidad.

- Los contribuyentes creen que las normas tributarias son justas

Si bien es cierto los contribuyentes creen que las normas tributarias son justas, se sugiere elaborar un plan de acción y ejecución de cobranza ordinaria en forma real, considerando que el cálculo de arbitrios debería ir de acuerdo al nivel de ingresos obtenidos, para ello debe realizarse un filtro en el sistema e identificar las zonas que generan mayores ingresos (centros comerciales, colegios, entidades), en las cuales deben pagar arbitrios, ya que requieren estos servicios de manera obligatoria.

Asimismo, se debe mejorar y actualizar el sistema de gestión tributaria y administrativa, el cual debe contar con la información necesaria, la cual debe estar acorde a la realidad, que determine las

tasas de arbitrios de manera justa. Muchas veces ocurre que por desconocimiento de los trabajadores se generan doble código municipal en el sistema de gestión tributaria y administrativa, o se duplica el predio, o la deuda a pagar, estos errores administrativos, deben subsanarse, para ello se debe contratar personal que realice la labor de sanear esta duplicidad.

Así, se debe contar con una buena base de datos (saneamiento de la base de datos), la precisión de los datos y la información oportuna, tanto operativa, como de gestión, son fundamentales para el éxito, la cual deberá contar con:

✓ **Bases de datos externa**

- RENIEC: Para identificar a los contribuyentes que son personas naturales.
- SUNAT: Para identificar a los contribuyentes que son personas jurídicas.
- SUNARP: Para identificar de manera los predios que posee cada contribuyente.
- Empresas de Servicio de Telefonía: Para identificar domicilios alternos y teléfonos para coordinaciones con los contribuyentes. Es posible acceder a la información por Internet de manera gratuita.

- Empresas Prestadoras de Servicios Básicos: Para identificar contribuyentes, usos de los predios, domicilios alternos, teléfonos o correos de contacto, según el caso. Se recomienda, firmar convenios con estas entidades, lo cual permitirá acceder a la base de datos mencionados anteriormente.
- El catastro virtual de Cofopri: Las entidades públicas del país pueden acceder gratuitamente, mediante convenio para Acceso Preferente al Sistema de Información Geográfica de Catastro - SIGC y Titulación de Cofopri, denominado “Catastro Virtual de Cofopri”. Este permite consultar por internet los predios titulados por Cofopri a nivel nacional, de manera gratuita y ágil.
- Google Earth: Para la versión gratuita, es necesario contar con acceso a internet e instalar la versión más reciente del programa para visualizar un histórico de las imágenes satelitales. Esto ayudará a identificar la antigüedad relativa de las construcciones en caso no exista otras referencias de mayor sustento. En el caso de las versiones pagadas, donde la escala de las imágenes permite mayor precisión sobre las áreas,

estas podrán usarse solo para predios rústicos, nunca para determinar dimensiones en predios urbanos, pues el margen de error puede ser grande.

✓ **Bases de datos de la municipalidad**

- Base de datos catastral. Permite obtener información sobre las características físicas de los predios, así como de los usos y actividades desarrolladas en ellos.
- Base de datos de licencias de funcionamiento. Permite fiscalizar el uso de los predios, lo que resulta útil para la distribución de los arbitrios municipales y, para independizar el predio por uso.
- ✓ Base de datos de licencias de obra. Permite llevar un control de las nuevas edificaciones, así como de las ampliaciones formalmente ejecutadas sobre los predios. Esto permite inducir a los contribuyentes al cumplimiento de la declaración para la actualización de la información predial o, de ser el caso, que la administración actúe de oficio con los datos consignados en las inspecciones de avance de obra.

El registro ordenado y confiable de los datos obtenidos de los contribuyentes y de sus obligaciones tributarias es uno de los factores clave que inciden en el éxito, junto con un sistema informático robusto y un área de sistemas especializada, para evitar reclamos masivos o procesos de corrección en línea que toman tiempo.

A su vez se recomienda, aplicar los cálculos y normas para todos por igual. Siempre existen críticas provenientes de sectores con bajos ingresos económicos, en el sentido de que a otros con más ingresos económicos no se les cobra en la misma proporción; y viceversa.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que la cultura fiscal influye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, relacionado a los arbitrios de la Municipalidad Provincial de Tacna, debido a que los contribuyentes que tienen mayor conocimiento y perciben el uso que se le da a los tributos, generan mayor conciencia, lo que ocasiona el deseo de cumplir con sus responsabilidades, para lograr el bienestar de la población.
2. Se ha acreditado que, los valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente, influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, debido a estos creen que el pago de arbitrios responde a una obligación impuesta por el Estado que genera beneficios. El valor más alto de la media asciende a 3,44; lo cual significa que los contribuyentes tienen una buena percepción sobre los beneficios por la recaudación de arbitrios; asimismo, el valor de media de 3,36 representa la percepción de que el Estado sanciona a los evasores.

3. Se ha identificado que los conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente influyen en su cumplimiento, debido a que existe una relación directa entre el indicador 2 y la variable dependiente, lo que se refleja en el valor más alto de la media que asciende a 3,60, lo que implica que los contribuyentes creen que deben recibir capacitaciones, charlas o seminarios para mejorar su cultura tributaria. Asimismo, con el valor de media de 3,28, los contribuyentes creen que se debe difundir los beneficios tributarios por el cumplimiento de las obligaciones, por parte de la Gerencia de Gestión Tributaria.

4. Se ha precisado que las actitudes frente a las normas fiscales influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, debido a que existe una relación directa entre el indicador 3 y la variable dependiente, lo cual se refleja en el valor más alto de la media que asciende a 3,44 lo cual implica que los contribuyentes creen que las normas tributarias, son fáciles de entender. Asimismo, con el valor de media de 3,16 los contribuyentes sienten que la administración tributaria se preocupa por brindar los servicios de limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes y seguridad ciudadana-serenazgo eficientemente.

5. Se ha definido que los comportamientos, respecto a las normas fiscales, influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, debido a que existe una relación directa entre el indicador 4 y la variable dependiente, lo cual se refleja en el valor más alto de la media que asciende a 3,44, por ello, implica que los contribuyentes creen que la municipalidad debe generar más beneficios tributarios. Asimismo, el valor de media de 3,44 los contribuyentes creen que las resoluciones de multas que emite la administración tributaria municipal, son favorables.
6. Se ha verificado que las percepciones del cumplimiento, por parte del gobierno, influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, debido a que existe una relación directa entre el indicador 5 y la variable dependiente, lo cual se refleja en el valor más alto de la media que asciende a 3,40, por ello, implica que los contribuyentes creen que las normas tributarias son justas. Asimismo, con el valor de media de 3,16 los contribuyentes creen que los ingresos captados por concepto de arbitrios deben ser distribuidos eficiente, transparente y racionalmente.

RECOMENDACIONES

1. Mejorar la cultura fiscal y con ello el cumplimiento de las obligaciones tributarias, implementando mecanismos que permitan que los contribuyentes tributen de manera voluntaria, a fin de poder brindar servicios públicos en forma adecuada.
2. Impartir la cultura fiscal desde la escuela; ya que, es allí donde a los futuros contribuyentes se les enseña que, la recaudación tributaria, es importante para el desarrollo del país.
3. Aplicar mecanismos pertinentes para aumentar la difusión del cumplimiento de las obligaciones tributarias, promoviendo las capacitaciones, charlas o seminarios para mejorar la cultura fiscal en la población. Asimismo, deben establecer convenios con la SUNARP, RENIEC, COFOPRI, SUNAT, para actualizar la base de datos de los contribuyentes, la cual se encuentra desfasada.
4. Brindar los servicios de arbitrios de manera equitativa, ya que, es un servicio por el cual los contribuyentes hacen un pago trimestral, por el cual esperan un beneficio, debido a su naturaleza. Para ello, es

necesario que la administración tributaria cuente con profesionales altamente calificados, que puedan realizar una correcta redistribución de los ingresos recibidos por concepto de arbitrios.

5. Generar mayor confianza hacia los contribuyentes explicándoles, de manera transparente, respecto al monto total que se paga por arbitrios y su distribución (a través del portal web de la entidad), y así como con afiches pegados en lugares visibles, ya que en la actualidad los mismos trabajadores no pueden explicar los cálculos que se ven reflejados en los reportes de pago que entregan a los contribuyentes.
6. Elaborar un plan de ejecución de cobranza en forma real, considerando que el cálculo de arbitrios debería ir de acuerdo al nivel de ingresos obtenidos. Asimismo, se debe mejorar y actualizar el sistema informático, el cual debe contar con la información necesaria, la cual debe estar acorde a la realidad, que determine las tasas de arbitrios de manera justa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, J. (2007). *Manual de Tributación Municipal*. Lima: Marketing Consultores S.A.
- Armas, M. E., & Colmenares de Eizaga, M. (2010). *Educación para el desarrollo de la cultura*. España: Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social.
- Baldeón, N., Roque, C. & Garayar, E. (2009). *Contadores y Empresas- Código Tributario Comentado*. Lima: Imprenta Editorial El Búho E.I.R.L.
- Bravo, F. (2012). *Cultura tributaria Libro de Consulta*. Lima: Punto y gráfica S.A.
- Brown, J., Duguid P., (1998). *Organizing knowledge* (pág. 90). California Management Review. Vol. 40.
- Camps, V., Giner, S. (1998). *Manual de civismo*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la Investigación Científica* . Lima: Editorial San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván.

Castillo, D., Huaman, S. (2016). *Cultura tributaria y obligaciones tributarias en los Micro Empresarios del Huequito N°1 sector ropas del Distrito de Calleria 2016*. (Tesis de grado) Universidad Privada de Pucallpa, Pucallpa, Perú.

Choy, E. (2010). *Estrategias para generar conciencia tributaria y su impacto en la recaudación tributaria en el Perú*. Arequipa: XII Congreso Nacional de Contadores Públicos del Perú.

Cosciani, C. (1969). *El Impuesto al Valor Agregado*. (pág. 112). Buenos Aires: Ediciones Depalma.

De Aquino, S. (1959). *La Ley*. Buenos Aires: Revista de Ideas y Cultura.

Decreto Legislativo 776 (1993). *Ley de Tributación Municipal*. Lima, Perú.

Decreto Legislativo 771 (1994). *Ley Marco del Sistema Tributario Nacional*. Lima, Perú.

Decreto Supremo 57 (2005). *Reglamento del Impuesto a las Embarcaciones de Recreo*. Lima, Perú.

Decreto Supremo 133 (2013). *Texto Único Ordenado del Código Tributario*. Lima, Perú.

Delgado, C. (2016). *Formación de la Cultura Tributaria para disminuir el Grado de Evasión Tributaria en la Zona Industrial del Distrito de Independencia*. (Tesis de Grado). Universidad San Andrés, Lima, Perú.

Directiva 010-2012-GM/MM (2012). *Determinación del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales*. Lima, Perú: Municipalidad de Miraflores.

Durán, L., Mejía, M. (2014). *El Impuesto de Alcabala en el Perú*. Lima, Perú: Revista Derecho & Sociedad, N° 43, 350.

Florian, R. (2004). *Las tasas por arbitrios municipales*. Limpieza pública, mantenimiento de parques y jardines, y seguridad. Lima: Congreso de la República.

George, D., Mallery, P. (2003). *SPSS/PC+step by step: a simple guide and reference*. California, EEUU:Wadsworth Publishing Co.Belmont

Giorgetti , A. (1967). *La Evasión Tributaria*. Buenos Aires: ed.de Palma.

Giuliani, C. (2011). *Derecho Financiero*. Buenos Aires: La Ley.

Gómez, L., Macedo, J. (2008). *La difusión de la cultura tributaria y su influencia en el sistema educativo peruano*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos- Investigación educativa, Lima, Perú.

Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4° ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Huamani, P. , Huayllani W. (2012). *Niveles de conciencia tributaria de los contribuyentes del Nuevo Régimen Único Simplificado de los distritos de Acobamba y Lircay*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.

Informe del Sub Grupo de Trabajo de la Comisión de Gobiernos Locales Encargado de Evaluar los Cobros Indebidos de Arbitrios Municipales (2005). *Comisión de Gobiernos Locales del Congreso de la República*. Lima, Perú.

Jiménez, J. (2017). *Fiscalización y su relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas de comercialización de luminarias led, San Isidro 2017*. (Tesis de Grado). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Ley Orgánica de Municipalidades (2003). *Ley 27972*. Lima, Perú.

Luna, M. (1991). *La administración Tributaria en el Perú*. Cuadernos Tributarios N° 11, 123.

Mehl, L. (1964). *Elementos de Ciencia Fiscal*. Barcelona: Editorial Bosh.

Ministerio de Economía y Finanzas (19 de Agosto de 1999). *Decreto Supremo N°135-99-EF*. Lima, Perú.

Miranda, S. (2016). *Influencia de la evasión de impuestos en la recaudación tributaria por las empresas dedicadas a la venta de autopartes importadas del distrito de la Victoria*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Municipalidad Provincial de Tacna (26 de Octubre de 2016). *Ordenanza Municipal N° 026-2016*. Aprobación de la Modificación Parcial del Reglamento de Organización y Funciones - ROF. Tacna, Perú.

Municipalidad Provincial de Tacna (29 de Diciembre de 2015). *Ordenanza Municipal N° 037-2015-MPT*. Aprobación del informe técnico que sustenta a estructura de costos y criterios de distribución, para la determinación de la tasa de arbitrios públicos municipales, por la prestación de los servicios públicos de limpieza pública, (barrido de calles, recolección de residuos sólidos domiciliarios y disposición final), mantenimiento de parques y jardines públicos y servicios de seguridad ciudadana-serenazgo, en la jurisdicción del distrito de Tacna, que incluye a los Centros Poblados Francisco Bolognesi, Nuestra Señora de la Natividad y Augusto B. Leguía. Tacna, Perú.

Informe técnico financiero que sustenta la tasa de arbitrios municipales de limpieza pública, mantenimiento de parques y jardines y seguridad ciudadana (2016). *Municipalidad Provincial de Tacna*. Tacna, Perú.

Municipalidad Provincial de Tacna (2010). *Plan Estratégico Institucional 2010 – 2013 de la Municipalidad Provincial de Tacna*. Tacna, Perú

Muñoz D. (2018). *Las deudas tributarias y su influencia en la liquidez de la Municipalidad Provincial de Acobamba durante el ejercicio 2016*. (Tesis de Grado). Universidad Continental. Huancayo, Perú.

Quiles M., Marichal F. y Betancort V., (1998). *Psicología social: Procesos interpersonales*. Madrid: Pirámide.

Ramirez de Egañez, M. (2010). *Ética y cultura tributaria de los contribuyentes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Valera*. Venezuela: Instituto Universitario de Tecnología del Estado.

Roca, C. (2008). *Estrategias para la formación de la cultura tributaria*. Guatemala: Serie Temática Tributaria N°15 Setiembre 2011 Asistencia al Contribuyente. Lima, Perú.

Romero, M., Vargas, C (Setiembre de 2013). *La Cultura Tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones en los comerciantes*

de la bahía "Mi Lindo Milagro" del Cantón Milagro. (Tesis de Grado).
Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.

SEP (1997). *Cómo desarrollar valores y actitudes.* Guía para el maestro.
Colegio Nacional de Educación Profesional Técnico,.México

SUNAT (2014). *Conciencia Tributaria 2.* Lima: Curso: Formación de la
Conciencia Tributaria y Aduanera desde la Escuela.

Tam, J., Vera, G., Oliveros, R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de
investigación científica.* Lima: Instituto del Mar del Perú-Ciencia y
Tecnología.

Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal (15 de noviembre
de 2004). *Decreto Supremo 156-2004-EF.* Lima, Perú.

Villar, E. (2012). *La recaudación de tributos de España:Incidencia y
Eficiencia Territorial.* (Tesis Doctoral). Universidad de Granada de
España, España.

Yman, L., Ynfante, S. (2016). *Programa de Difusión Tributaria y su
Incidencia en la Cultura Tributaria de los Comerciantes del Mercado
Modelo de Tumbes.* (Tesis de Grado). Universidad Nacional de
Tumbes, Tumbes, Perú.

Páginas electrónicas

Alva , M. (5 de Marzo de 2010). *Blog de Mario Alva Matteucci*. [Entrada de blog] Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2010/03/05/la-definici-n-de-conciencia-tributaria-y-los-mecanismos-para-crearla/>

Anders, V. (s.f.). *Etimologías de Chile*. [Entrada de blog] Recuperado <http://etimologias.dechile.net/?tributo>

Catarina. (s.f.). *Catarina*. [Entrada de blog] Recuperado http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barroeta_n_c/capitulo3.pdf

Corral, Y. (2009). *Portal de Revistas Electrónicas-Universidad de Carabobo*. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Cultura tributaria SUNAT (2012). *SUNAT*. Recuperado de <http://cultura.sunat.gob.pe/index.php/cultura-para-todos?id=85>

Escobar, W. (2010). *Tribunal de Apelaciones de Impuestos Internos y de Aduanas*. Recuperado de <http://www.taiia.gob.sv/portal/page/portal/TAllA/Temas/Estudios%20Jur%EDdicos/EL%20PRESUPUESTO%20>

DE%20HECHO%20Y%20EL%20HECHO%20GENERADOR%20DE
L%20TRIBUTO.pdf

García, R., González, J., Jornet M. (2010). *Universidad de Valencia*.
Recuperado de [https://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0801
B.pdf](https://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0801B.pdf)

Grettel (10 de noviembre de 2011). *Blog de Gretteleum* [Entrada de blog].
Recuperado de [https://gretteleum.blogspot.com/p/relleno-
sanitario.html](https://gretteleum.blogspot.com/p/relleno-sanitario.html)

Jiménez, V. .(s.f.). *Universidad de Granada*. Recuperado de
<http://www.ugr.es/~inveliteraria/PDF/CULTURA.pdf>

Perú Educa.(s.f.). *Planificación de Sesión de Aprendizaje*. Recuperado de
[http://www.perueduca.pe/recursosedu/sesiones/secundaria/fccee/se
s_fcce_5g_u3_2_jec.pdf](http://www.perueduca.pe/recursosedu/sesiones/secundaria/fccee/ses_fcce_5g_u3_2_jec.pdf)

Planetacurioso (1 de Agosto de 2007). *planetacurioso*. Recuperado de
[http://www.planetacurioso.com/2007/08/01/cual-es-el-origen-de-la-
palabra-cultura/#.WUgv8JLhDcc](http://www.planetacurioso.com/2007/08/01/cual-es-el-origen-de-la-palabra-cultura/#.WUgv8JLhDcc)

Pérez, L. (30 de Octubre de 2013). *Prezi*. Recuperado de
[https://prezi.com/gycenrtpqbek/obligaciones-formales-y-sustanciales-
del-derecho-tributario/](https://prezi.com/gycenrtpqbek/obligaciones-formales-y-sustanciales-del-derecho-tributario/)

Rodriguez, M. (2001). *Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante. Capitulo I: Analisis de Tablas de Contingencias en estadística informática: casos y ejemplos con el SPSS*. Recuperado de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12071/1/Capitulo1.pdf>

Ruiz, F. (7 de Febrero de 2017). *Blog de Francisco Ruiz de Castilla Ponce de León* [Entrada de blog] Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/franciscoruiz/2008/02/07/sistema-tributario-peruano/>

Sveiby, K. (1998). *Emerging standard*. Recuperado de <https://www.sveiby.com/articles/EmergingStandard.html>

Solórzano, L. (s.f.). *La cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú*. Congreso de la República. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/\\$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf)

Torres (2008). *Universidad Francisco Gavidia*. Recuperado de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7273/3/658.022-T689g-Capitulo%20II.pdf>

Tributa en el Perú (2016). *Tributos con el Estado*. [Entrada de blog] Recuperado <http://tributaenelperu.blogspot.com/2016/02/>

Vargas, L. (s.f). *Alteridades*, Recuperado de
<http://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>

Vicens, J., Medina, E. (2005). *Escalameo*. Análisis de datos cualitativos.
Recuperado de <https://es.calameo.com/read/00291664367f5f7d8e21c>

ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de consistencia

LA CULTURA FISCAL Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS RELACIONADAS A LOS ARBITRIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA AÑO 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGIA
Problema principal ¿Cuál es la influencia de la cultura fiscal en el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas a los arbitrios de la Municipalidad Provincial de Tacna año 2016?	Objetivos principales Delinear la influencia de la cultura fiscal en el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionado a los arbitrios de la Municipalidad Provincial de Tacna año 2016.	Hipótesis principal La cultura fiscal influye significativamente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionado a los arbitrios de la Municipalidad Provincial de Tacna año 2016	Variable Independiente X: Cultura fiscal	X ₁ Valores cívicos al comportamiento del contribuyente. X ₂ Conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente X ₃ Actitudes frente a las normas fiscales X ₄ Comportamientos respecto a las normas fiscales X ₅ Percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno	Población: La población para el presente trabajo de investigación estuvo constituida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna Muestra: 25 trabajadores	Tipo de investigación El presente trabajo de investigación es de tipo No experimental Diseño de investigación Transaccional o transversal Descriptivo Correlacional Técnicas Encuesta Instrumentos Cuestionario (Escala Likert) Tratamiento de datos Software Estadístico SPSS V23.
Problemas específicos ¿Cómo los valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016?	Objetivos específicos Acreditar si los valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016	Hipótesis específicas Los valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente influyen sustancialmente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016				
¿Cómo los conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016?	Identificar si los conocimientos de las normas fiscales y creencias de los contribuyentes influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016	Los conocimientos de las normas fiscales y creencias de los contribuyentes influyen enormemente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016				
¿Cómo las actitudes frente a las normas fiscales influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016?	Precisar si las actitudes frente a las normas fiscales influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016	Las actitudes frente a las normas fiscales influyen considerablemente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016	Variable Dependiente Y: Cumplimiento de Obligaciones tributarias	Y ₁ Obligaciones Sustanciales Y ₂ Obligaciones Formales		
¿Cómo los comportamientos respecto a las normas fiscales influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016?	Definir si los comportamientos respecto a las normas fiscales influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016	Los comportamientos respecto a las normas fiscales influyen claramente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016				
¿Cómo las percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016?	Verificar si las percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte de los contribuyentes influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016	Las percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte de los contribuyentes influyen inmensamente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, año 2016				
	Proponer un modelo de cultura fiscal en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los arbitrios.					

ANEXO 2 Cuestionario sobre cultura fiscal

		5	4	3	2	1	PUNTUACIONES
		Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	
Instrucciones: Por favor, responda a cada una de las afirmaciones siguientes indicando su grado de acuerdo o desacuerdo con las mismas; es decir, hasta qué punto concuerda cada afirmación con sus propios puntos de vista y opiniones. Marca con una X la respuesta que considere más acertada y. que refleje su punto de vista. Su respuesta será totalmente anónima.							
Indicador: Valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente							
01	Los contribuyentes creen que impartir la cultura fiscal es importante para el desarrollo de la región.						
02	Los contribuyentes creen que se les debe inculcar la importancia de la cultura fiscal, durante su periodo de aprendizaje (en la escuela, universidad)						
03	Los contribuyentes creen que el pago de arbitrios responde a una obligación impuesta por el Estado que genera beneficios.						
04	Los contribuyentes creen que el Estado sanciona a los evasores						
05	Los contribuyentes confían de la administración tributaria municipal, porque sienten la retribución por el cumplimiento de pago de los arbitrios.						
06	Los contribuyentes creen que el Estado no cumple eficientemente su labor de generar el bienestar de la población, a través de la recaudación de las tasas municipales.						
Indicador: Conocimientos de las normas fiscales y creencias del contribuyente							
07	Los contribuyentes desconocen sus obligaciones y derechos tributarios.						
08	Los contribuyentes conocen la función general de la administración tributaria.						
09	Los contribuyentes creen que deben recibir capacitaciones, charlas o seminarios para mejorar su cultura tributaria						
10	Los contribuyentes creen que se debe difundir los beneficios tributarios por el cumplimiento de las obligaciones, por parte de la administración tributaria.						
11	Los contribuyentes creen que el procedimiento para determinar el monto a pagar por arbitrios (elaboración de la estructura de costos), es injusto.						
12	Los contribuyentes desconocen la diferencia entre impuestos, tasas y contribuciones.						
Indicador: Actitudes frente a las normas fiscales							
13	Los contribuyentes creen que las normas tributarias, son fáciles de entender.						
14	Los contribuyentes creen que el procedimiento de un reclamo cuando la administración tributaria ha emitido un mal cálculo de las tasas municipales, es comprensible.						
15	Los contribuyentes sienten que los mecanismos que actualmente viene implementando la administración tributaria son eficientes.						
16	Los contribuyentes creen que el pago de arbitrios, genera beneficios económicos para la región.						
17	Los contribuyentes creen que los beneficios por el cumplimiento de las obligaciones tributarias, es desfavorable.						
18	Los contribuyentes sienten que la administración tributaria se preocupa por brindar los servicios de limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes y seguridad ciudadana-serenazgo eficientemente.						

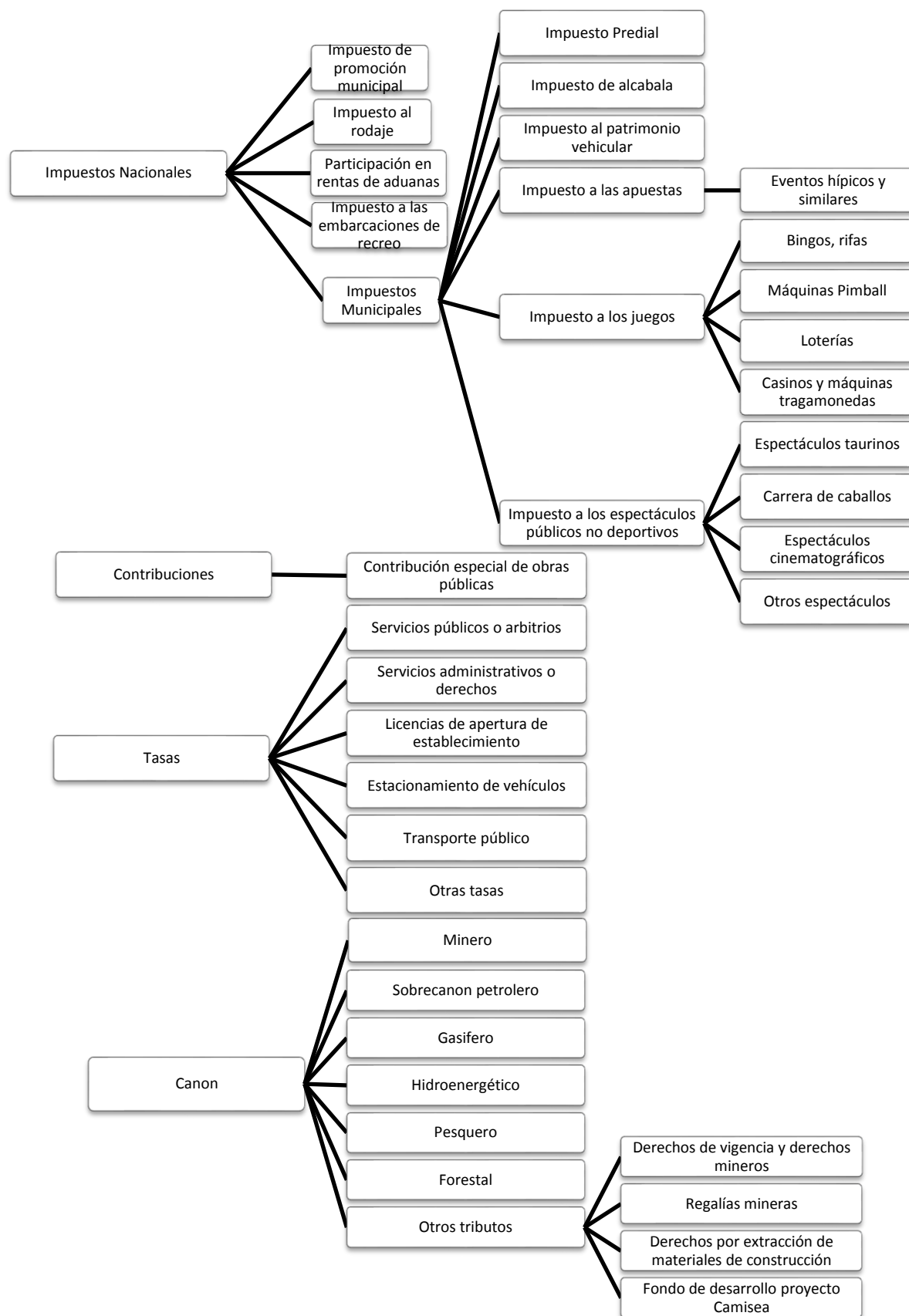
Indicador: Comportamientos respecto a las normas fiscales						
19	Los contribuyentes creen que la administración tributaria cumple con explicar los procedimientos de cobro por concepto de arbitrios.					
20	Los contribuyentes creen que las resoluciones de determinación que emite la administración tributaria municipal, son favorables.					
21	Los contribuyentes creen que las resoluciones de multas que emite la administración tributaria municipal, son favorables.					
22	Los contribuyentes sienten que la administración tributaria, transmite confianza.					
23	Los contribuyentes creen que cumplen con sus obligaciones tributarias dentro del plazo.					
24	Los contribuyentes creen que la municipalidad debe generar más beneficios tributarios.					
Indicador: Percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno						
25	Los contribuyentes creen que su nivel de conocimientos sobre cultura fiscal es óptimo.					
26	Los contribuyentes creen que las normas tributarias son justas.					
27	Los contribuyentes creen que el cálculo debe ir de acuerdo a su nivel de ingresos obtenidos.					
28	Los contribuyentes creen que las acciones de cobranza de arbitrios que aplica la administración tributaria municipal son eficientes.					
29	Los contribuyentes creen que los ingresos captados por concepto de arbitrios deben ser distribuidos eficiente, transparente y racionalmente					
30	Los contribuyentes creen que la recaudación de impuestos favorece el desarrollo de la región.					
PUNTUACIÓN TOTAL=						

ANEXO 3 Cuestionario sobre cumplimiento de obligaciones tributarias

Instrucciones: Por favor, responda a cada una de las afirmaciones siguientes indicando su grado de acuerdo o desacuerdo con las mismas; es decir, hasta qué punto concuerda cada afirmación con sus propios puntos de vista y opiniones. Marque con una X la respuesta que considere más acertada y. que refleje su punto de vista. Su respuesta será totalmente anónima. (Recuerde escoger la casilla que corresponde a su repuesta en las columnas de la derecha)		5	4	3	2	1	PUNTUACIONES
		Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	
Indicador: Cumplimiento de obligaciones formales							
01	Los contribuyentes creen que la obligación tributaria debe ser exigible cuando vencido el plazo fijado por ley para el pago, el deudor tributario no ha cumplido con la prestación tributaria.						
02	Los contribuyentes creen que al cumplir con sus obligaciones puntualmente deben recibir mayores incentivos (descuento por arbitrios) por parte de la administración tributaria municipal.						
03	Los contribuyentes creen que sancionar a los evasores mediante ejecución forzosa, es favorable.						
04	Los contribuyentes creen que los negocios formales deben ser fiscalizados.						
05	Los contribuyentes creen que los negocios informales no deben ser fiscalizados.						
06	Los contribuyentes sienten que el pago de arbitrios debe darse de manera voluntaria.						
07	Los contribuyentes sienten el incumplimiento de sus obligaciones tributarias de pago de arbitrios, es favorable para el desarrollo de la región.						
08	Los contribuyentes sienten que el aumento de arbitrios genera beneficio a la administración tributaria municipal.						
09	Los contribuyentes consideran que el "beneficio tributario" para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias es favorable.						
10	Los contribuyentes creen que el cumplimiento de sus obligaciones tributarias debe darse durante el último trimestre del año.						
11	Los contribuyentes creen que el cumplimiento de sus obligaciones tributarias debe darse durante el primer trimestre del año.						
12	Los contribuyentes sienten que el descuento de arbitrios por beneficio tributario es significativo.						
13	Los contribuyentes creen que se debería conocer el monto a pagar por concepto de arbitrios a través de la página web de la MPT.						
14	Los contribuyentes creen que la administración tributaria municipal, debe emitir reportes detallados hacia los contribuyentes sobre el cálculo de arbitrios.						
15	Los contribuyentes creen que el cálculo de arbitrios debe darse en función al nivel económico de la persona.						
Indicador: Cumplimiento de obligaciones sustanciales							
16	Los contribuyentes creen que la municipalidad cumple con incentivar el beneficio tributario, para el cumplimiento de obligaciones tributarias.						
17	Los contribuyentes, creen que es importante mantener actualizada la base de datos de los predios (a través del SIGTMV) para el correcto cálculo de los tributos a pagar.						
18	Los contribuyentes creen que aquellos que están en buena situación económica, deben pagar más por arbitrios.						

19	Los contribuyentes creen que la administración tributaria municipal, cumple con ejecutar los servicios públicos (arbitrios) de manera uniforme.						
20	Los contribuyentes creen que para que obligación tributaria se configure y sea exigible, el servicio debe ser prestado de forma efectiva.						
21	Los contribuyentes creen que el servicio de limpieza pública no es óptimo en la jurisdicción.						
22	Los contribuyentes creen que el monto que se paga por limpieza pública no es equivalente al servicio que se percibe.						
23	Los contribuyentes creen que el servicio de mantenimiento de áreas verdes no es óptimo en la jurisdicción.						
24	Los contribuyentes creen que el monto que se paga por mantenimiento de áreas verdes es equivalente al servicio que se percibe.						
25	Los contribuyentes creen que el servicio de seguridad ciudadana no es óptimo en la jurisdicción.						
26	Los contribuyentes creen que el monto que se paga por seguridad ciudadana no es equivalente al servicio que se percibe.						
27	Los contribuyentes creen que la municipalidad no cumple con distribuir adecuadamente los servicios públicos (arbitrios) a los contribuyentes.						
28	El contribuyente cree que se debería eliminar el pago por concepto de arbitrios.						
29	Los contribuyentes creen que la administración tributaria municipal ejecuta de manera responsable su papel como ente recaudador.						
30	Los contribuyentes creen que quienes tienen varios predios, deben pagar mayor monto de arbitrios.						
PUNTUACIÓN TOTAL=							

ANEXO 4 Sistema tributario municipal



ORGANIGRAMA DE LA ESTRUCTURA ORGANICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA



ANEXO 6 Confiabilidad del Instrumento

METODO DE CONSISTENCIA INTERNA ALFA CRONBACH

```

RELIABILITY
/VARIABLES= P1_CREE_OBLIG P2_ACEPTAN_INCENT
P3_SAN_EVAS_EJEC P4_CREEN_NEG_FORM
P5_SANCI_NEG_INF P6_PAGO_ARB_VOL_
P7_SANCI_EVAS_A P8_AUMEN_ARB_VOL_A
P9_CONS_BENEF_TRIB_A P10_CUMPL_ULT_TRIM_A
P11_CUMPL_PRIM_TRIM_A P12_DESC_ARB_A P13_ARB_MONT_PAG
P14_REPORT_CALC_A P15_REP_DET_A
P16_INCENT_BT_A P17_ACT_BASE_DAT_A
P18_BUEN_ECON_A P19_DISTR_ARB_A P20_MPT_EXIG_A
P21_LIMP_OPTIMA_A P22_PAGO_VOLUNT P23_MANT_VERD_A
P24_PAGO_VERD_A P25_NO_SEGUR P26_SEG_PAGO P27_SERV_PUBLICOS
P28_ELIMINAR_PAG
P29_MPT_EJEC P30_VARIOS_PREDIOS P1_RESPON_OBLIG_A
P2_ACEPTAN_INCENT P3_SAN_EVAS_EJEC
P4_CREEN_NEG_FORM P5_SANCI_NEG_INF P6_PAGO_ARB_VOL_
P7_SANCI_EVAS_A P8_AUMEN_ARB_VOL_A
P9_CONS_BENEF_TRIB_A P10_CUMPL_ULT_TRIM_A
P11_CUMPL_PRIM_TRIM_A P12_DESC_ARB_A P13_ARB_MONT_PAG
P14_REPORT_CALC_A P15_REP_DET_A P16_INCENT_BT_A
P17_ACT_BASE_DAT_A P18_BUEN_ECON_A P19_DISTR_ARB_A
P20_MPT_EXIG_A P21_LIMP_OPTIMA_A P22_PAGO_VOLUNT
P23_MANT_VERD_A P24_PAGO_VERD_A P25_NO_SEGUR
P26_SEG_PAGO P27_SERV_PUBLICOS P28_ELIMINAR_PAG
P29_MPT_EJEC P30_VARIOS_PREDIOS
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen de procesamiento de los casos

FRECUENCIA

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,914	60

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	182,28	1198,377	,934	,930
P2	182,40	1212,667	,914	,931
P3	182,08	1233,827	,812	,932
P4	182,16	1215,973	,852	,931
P5	182,32	1210,227	,908	,930
P6	182,88	1382,527	-,824	,941
P7	182,68	1380,060	-,766	,941
P8	182,40	1237,750	,834	,932
P9	181,92	1258,577	,709	,933
P10	182,24	1230,190	,763	,932
P11	182,68	1376,560	-,830	,940
P12	182,80	1381,333	-,840	,941
P13	182,08	1216,993	,874	,931
P14	182,44	1221,590	,847	,931
P15	182,44	1221,423	,830	,931
P16	182,48	1200,260	,898	,930
P17	182,92	1386,577	-,862	,941
P18	182,36	1215,657	,825	,931
P19	182,60	1217,000	,940	,931
P20	182,28	1203,210	,904	,930
P21	182,08	1215,243	,933	,931
P22	182,36	1222,907	,801	,931
P23	182,16	1233,473	,903	,931
P24	182,08	1215,910	,905	,931
P25	182,36	1234,740	,863	,931
P26	182,12	1201,110	,928	,930
P27	182,48	1203,177	,917	,930
P28	182,60	1206,917	,943	,930
P29	182,36	1221,490	,895	,931
P30	182,48	1208,093	,920	,930
P1_CREE_OBLIG	182,28	1228,877	,920	,931

P2_ACEPTAN_INCENT	182,12	1239,443	,884	,932
P3_SAN_EVAS_EJEC	182,56	1248,007	,816	,932
P4_CREEN_NEG_FORM	182,20	1225,333	,897	,931
P5_SANCI_NEG_INF	182,72	1390,460	-,880	,941
P6_PAGO_ARB_VOL_	182,08	1243,743	,822	,932
P7_SANCI_EVAS_A	182,72	1397,127	-,905	,942
P8_AUMEN_ARB_VOL_A	182,44	1221,257	,871	,931
P9_CONS_BENEF_TRIB_A	182,12	1241,693	,821	,932
P10_CUMPL_ULT_TRIM_A	182,88	1391,527	-,855	,942
P11_CUMPL_PRIM_TRIM_A	182,40	1244,167	,879	,932
P12_DESC_ARB_A	182,36	1230,823	,858	,931
P13_ARB_MONT_PAG	182,32	1233,143	,799	,932
P14_REPORT_CALC_A	182,24	1238,107	,885	,932
P15_REP_DET_A	182,20	1226,750	,906	,931
P16_INCENT_BT_A	182,20	1234,250	,898	,931
P17_ACT_BASE_DAT_A	182,12	1227,027	,952	,931
P18_BUEN_ECON_A	182,40	1202,083	,914	,930
P19_DISTR_ARB_A	182,24	1221,773	,944	,931
P20_MPT_EXIG_A	182,40	1218,833	,910	,931
P21_LIMP_OPTIMA_A	182,84	1377,307	-,863	,940
P22_PAGO_VOLUNT	182,92	1405,577	-,881	,943
P23_MANT_VERD_A	183,04	1365,040	-,852	,939
P24_PAGO_VERD_A	182,28	1210,710	,898	,931
P25_NO_SEGUR	182,96	1396,957	-,902	,942
P26_SEG_PAGO	182,88	1400,110	-,882	,942
P27_SERV_PUBLICOS	182,72	1389,710	-,894	,941
P28_ELIMINAR_PAG	183,00	1384,500	-,839	,941
P29_MPT_EJEC	182,32	1195,560	,949	,930
P30_VARIOS_PREDIOS	182,20	1221,583	,893	,931

ANEXO 7 Validez del instrumento

Se ha sometido a evaluación el presente instrumento, el cual se refiere a la variable dependiente.

Cumplimiento de Obligaciones Tributarias.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,557 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	35,702	9	,000
Asociación lineal por lineal	20,063	1	,000
N de casos válidos	25		

a. 15 casillas (93,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.

Formulación de hipótesis

Hipótesis Nula (Ho) = El instrumento no es válido

Hipótesis Alternativa (Ha) = El instrumento es válido

Esta tabla muestra la relación existente entre ambas variables, se observa un $P\text{-valor} < 0,05$ que comprueba la significancia estadística de correlaciones para un nivel de confianza del 95,00%.

Anexo 8 Respuestas de cuestionarios
CULTURA FISCAL

Los contribuyentes creen que impartir la cultura fiscal es importante para el desarrollo de la región.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	28,0	28,0	28,0
	En desacuerdo	2	8,0	8,0	36,0
	De acuerdo	10	40,0	40,0	76,0
	Totalmente de acuerdo	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que se les debe inculcar la importancia de la cultura fiscal, durante su periodo de aprendizaje (en la escuela, universidad)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	24,0	24,0	24,0
	En desacuerdo	2	8,0	8,0	32,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	44,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que el pago de arbitrios responde a una obligación impuesta por el Estado que genera beneficios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	6	24,0	24,0	28,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	5	20,0	20,0	48,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	76,0
	Totalmente de acuerdo	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que el Estado sanciona a los evasores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	2	8,0	8,0	28,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	40,0
	De acuerdo	9	36,0	36,0	76,0
	Totalmente de acuerdo	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes confían de la administración tributaria municipal, porque sienten la retribución por el cumplimiento de pago de los arbitrios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	24,0	24,0	24,0
	En desacuerdo	2	8,0	8,0	32,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	40,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que el Estado no cumple eficientemente su labor de generar el bienestar de la población, a través de la recaudación de las tasas municipales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	16,0	16,0	16,0
	En desacuerdo	11	44,0	44,0	60,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	72,0
	De acuerdo	4	16,0	16,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes desconocen sus obligaciones y derechos tributarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
	En desacuerdo	10	40,0	40,0	52,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	5	20,0	20,0	72,0
	De acuerdo	2	8,0	8,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes conocen la función general de la administración tributaria.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	8	32,0	32,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	6	24,0	24,0	60,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que deben recibir capacitaciones, charlas o seminarios para mejorar su cultura tributaria.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	11	44,0	44,0	52,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que se debe difundir los beneficios tributarios por el cumplimiento de las obligaciones, por parte de la administración tributaria.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	16,0	16,0	16,0
	En desacuerdo	2	8,0	8,0	24,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	8	32,0	32,0	56,0
	De acuerdo	5	20,0	20,0	76,0
	Totalmente de acuerdo	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que el procedimiento para determinar el monto a pagar por arbitrios (elaboración de la estructura de costos), es injusto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	10	40,0	40,0	48,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	6	24,0	24,0	72,0
	De acuerdo	4	16,0	16,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes desconocen la diferencia entre impuestos, tasas y contribuciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
	En desacuerdo	11	44,0	44,0	56,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	4	16,0	16,0	72,0
	De acuerdo	4	16,0	16,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que las normas tributarias, son fáciles de entender.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	7	28,0	28,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	44,0
	De acuerdo	6	24,0	24,0	68,0
	Totalmente de acuerdo	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que el procedimiento de un reclamo cuando la administración tributaria ha emitido un mal cálculo de las tasas municipales, es comprensible.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	16,0	16,0	16,0
	En desacuerdo	5	20,0	20,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	6	24,0	24,0	60,0
	De acuerdo	5	20,0	20,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes sienten que los mecanismos que actualmente viene implementando la administración tributaria son eficientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	24,0	24,0	24,0
	En desacuerdo	1	4,0	4,0	28,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	7	28,0	28,0	56,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que el pago de arbitrios, genera beneficios económicos para la región.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	32,0	32,0	32,0
	En desacuerdo	1	4,0	4,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	5	20,0	20,0	56,0
	De acuerdo	4	16,0	16,0	72,0
	Totalmente de acuerdo	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que los beneficios por el cumplimiento de las obligaciones tributarias, es desfavorable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	10	40,0	40,0	60,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	68,0
	De acuerdo	6	24,0	24,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes sienten que la administración tributaria se preocupa por brindar los servicios de limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes y seguridad ciudadana-serenazgo eficientemente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	5	20,0	20,0	40,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	48,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	76,0
	Totalmente de acuerdo	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que la administración tributaria cumple con explicar los procedimientos de cobro por concepto de arbitrios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	24,0	24,0	24,0
	En desacuerdo	3	12,0	12,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	4	16,0	16,0	52,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que las resoluciones de determinación que emite la administración tributaria municipal, son favorables.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	24,0	24,0	24,0
	En desacuerdo	3	12,0	12,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	44,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	72,0
	Totalmente de acuerdo	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que las resoluciones de multas que emite la administración tributaria municipal, son favorables.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	7	28,0	28,0	36,0
	De acuerdo	10	40,0	40,0	76,0
	Totalmente de acuerdo	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes sienten que la administración tributaria, transmite confianza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	3	12,0	12,0	32,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	5	20,0	20,0	52,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que cumplen con sus obligaciones tributarias dentro del plazo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	32,0	32,0	32,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	4	16,0	16,0	48,0
	De acuerdo	9	36,0	36,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que la municipalidad debe generar más beneficios tributarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	7	28,0	28,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	40,0
	De acuerdo	8	32,0	32,0	72,0
	Totalmente de acuerdo	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que su nivel de conocimientos sobre cultura fiscal es óptimo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	8	32,0	32,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	5	20,0	20,0	56,0
	De acuerdo	8	32,0	32,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que las normas tributarias son justas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	4	16,0	16,0	36,0
	De acuerdo	8	32,0	32,0	68,0
	Totalmente de acuerdo	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que el cálculo debe ir de acuerdo a su nivel de ingresos obtenidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	32,0	32,0	32,0
	En desacuerdo	1	4,0	4,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	44,0
	De acuerdo	10	40,0	40,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que las acciones de cobranza de arbitrios que aplica la administración tributaria municipal son eficientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	32,0	32,0	32,0
	En desacuerdo	1	4,0	4,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	48,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que los ingresos captados por concepto de arbitrios deben ser distribuidos eficiente, transparente y racionalmente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	2	8,0	8,0	28,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	4	16,0	16,0	44,0
	De acuerdo	12	48,0	48,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que la recaudación de impuestos favorece el desarrollo de la región.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	28,0	28,0	28,0
	En desacuerdo	2	8,0	8,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	44,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Cumplimiento de obligaciones tributarias

Los contribuyentes creen que la obligación tributaria debe ser exigible cuando vencido el plazo fijado por ley para el pago, el deudor tributario no ha cumplido con la prestación tributaria.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	8	32,0	32,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	48,0
	De acuerdo	10	40,0	40,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que al cumplir con sus obligaciones puntualmente deben recibir mayores incentivos (descuento por arbitrios) por parte de la administración tributaria municipal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	3	12,0	12,0	20,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	4	16,0	16,0	36,0
	De acuerdo	15	60,0	60,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que sancionar a los evasores mediante ejecución forzosa, es favorable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	8	32,0	32,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	8	32,0	32,0	68,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que los negocios formales deben ser fiscalizados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	6	24,0	24,0	32,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	44,0
	De acuerdo	10	40,0	40,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que los negocios informales no deben ser fiscalizados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
	En desacuerdo	11	44,0	44,0	56,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	68,0
	De acuerdo	4	16,0	16,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes sienten que el pago de arbitrios debe darse de manera voluntaria.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	4	16,0	16,0	20,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	6	24,0	24,0	44,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes sienten el incumplimiento de sus obligaciones tributarias de pago de arbitrios, es favorable para el desarrollo de la región.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	16,0	16,0	16,0
	En desacuerdo	10	40,0	40,0	56,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	64,0
	De acuerdo	5	20,0	20,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes sienten que el aumento de arbitrios genera beneficio a la administración tributaria municipal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	16,0	16,0	16,0
	En desacuerdo	6	24,0	24,0	40,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	48,0
	De acuerdo	10	40,0	40,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes consideran que el “beneficio tributario” para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias es favorable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	5	20,0	20,0	24,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	5	20,0	20,0	44,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que el cumplimiento de sus obligaciones tributarias debe darse durante el último trimestre del año.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	10	40,0	40,0	60,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	72,0
	De acuerdo	3	12,0	12,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que el cumplimiento de sus obligaciones tributarias debe darse durante el primer trimestre del año.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	36,0	36,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	5	20,0	20,0	56,0
	De acuerdo	10	40,0	40,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes sienten que el descuento de arbitrios por beneficio tributario es significativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
	En desacuerdo	5	20,0	20,0	32,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	4	16,0	16,0	48,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes sienten que el descuento de arbitrios por beneficio tributario es significativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	16,0	16,0	16,0
	En desacuerdo	2	8,0	8,0	24,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	7	28,0	28,0	52,0
	De acuerdo	9	36,0	36,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que la administración tributaria municipal, debe emitir reportes detallados hacia los contribuyentes sobre el cálculo de arbitrios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	7	28,0	28,0	32,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	40,0
	De acuerdo	14	56,0	56,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que el cálculo de arbitrios debe darse en función al nivel económico de la persona.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	8	32,0	32,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	44,0
	De acuerdo	10	40,0	40,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que la municipalidad cumple con incentivar el beneficio tributario, para el cumplimiento de obligaciones tributarias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	36,0	36,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	44,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes, creen que es importante mantener actualizada la base de datos de los predios (a través del SIGTMV) para el correcto cálculo de los tributos a pagar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	36,0	36,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	40,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que aquellos que están en buena situación económica, deben pagar más por arbitrios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	28,0	28,0	28,0
	En desacuerdo	2	8,0	8,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	48,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	76,0
	Totalmente de acuerdo	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que la administración tributaria municipal, cumple con ejecutar los servicios públicos (arbitrios) de manera uniforme.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	7	28,0	28,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	40,0
	De acuerdo	12	48,0	48,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que para que obligación tributaria se configure y sea exigible, el servicio debe ser prestado de forma efectiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	16,0	16,0	16,0
	En desacuerdo	5	20,0	20,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	48,0
	De acuerdo	10	40,0	40,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que el servicio de limpieza pública no es óptimo en la jurisdicción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
	En desacuerdo	11	44,0	44,0	56,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	68,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que el monto que se paga por limpieza pública no es equivalente al servicio que se percibe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	32,0	32,0	32,0
	En desacuerdo	7	28,0	28,0	60,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	68,0
	De acuerdo	3	12,0	12,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que el servicio de mantenimiento de áreas verdes no es óptimo en la jurisdicción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
	En desacuerdo	12	48,0	48,0	60,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	5	20,0	20,0	80,0
	De acuerdo	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que el monto que se paga por mantenimiento de áreas verdes es equivalente al servicio que se percibe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	4	16,0	16,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	40,0
	De acuerdo	10	40,0	40,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que el servicio de seguridad ciudadana no es óptimo en la jurisdicción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	28,0	28,0	28,0
	En desacuerdo	8	32,0	32,0	60,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	64,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que el monto que se paga por seguridad ciudadana no es equivalente al servicio que se percibe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	28,0	28,0	28,0
	En desacuerdo	7	28,0	28,0	56,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	68,0
	De acuerdo	4	16,0	16,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que la municipalidad no cumple con distribuir adecuadamente los servicios públicos (arbitrios) a los contribuyentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
	En desacuerdo	11	44,0	44,0	56,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	64,0
	De acuerdo	6	24,0	24,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

El contribuyente cree que se debería eliminar el pago por concepto de arbitrios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	28,0	28,0	28,0
	En desacuerdo	7	28,0	28,0	56,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	68,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

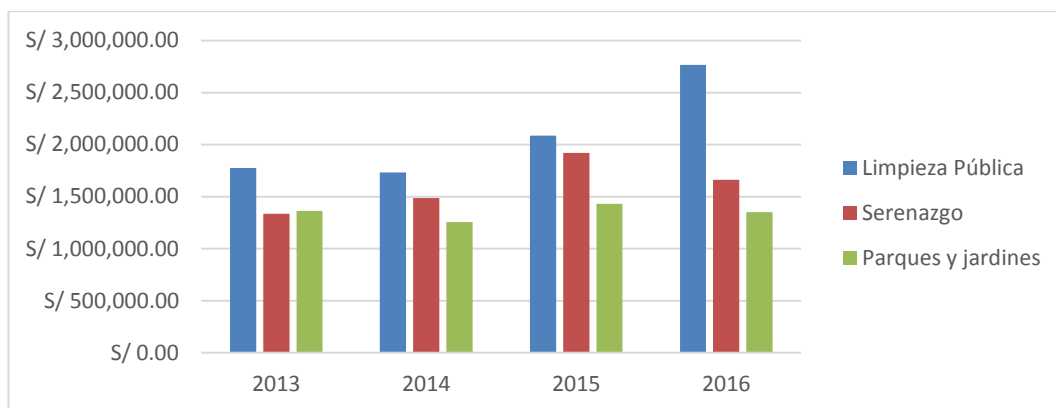
Los contribuyentes creen que la administración tributaria municipal ejecuta de manera responsable su papel como ente recaudador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	28,0	28,0	28,0
	En desacuerdo	2	8,0	8,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	44,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	72,0
	Totalmente de acuerdo	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Los contribuyentes creen que quienes tienen varios predios, deben pagar mayor monto de arbitrios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	7	28,0	28,0	36,0
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	44,0
	De acuerdo	9	36,0	36,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Anexo 9 Recaudación por arbitrios – Año 2013 al 2016



Año	Limpieza Pública	Serenazgo	Parques y jardines	Total general
2013	S/ 1,774,691.57	S/ 1,334,905.55	S/ 1,361,975.35	S/ 4,471,572.47
2014	S/ 1,733,884.27	S/ 1,485,274.97	S/ 1,255,698.24	S/ 4,474,857.48
2015	S/ 2,085,320.22	S/ 1,919,806.34	S/ 1,432,165.64	S/ 5,437,292.20
2016	S/ 2,765,021.16	S/ 1,660,370.43	S/ 1,349,713.75	S/ 5,775,105.34
Total general	S/ 8,358,917.22	S/ 6,400,357.29	S/ 5,399,552.98	S/ 20,158,827.49

Anexo 10 Modelo de Test para contribuyentes

Instrucciones: Por favor marque con una X la respuesta que considere más acertada y que refleje su punto de vista. Su respuesta será totalmente anónima.

Indicador: Valores cívicos orientados al comportamiento del contribuyente

1. ¿Cree que impartir la cultura fiscal es importante para el desarrollo de la región?
Sí (.....) No (.....)
2. ¿Cree que se les debe enseñar la importancia de la cultura fiscal en la escuela, universidad?
Sí (.....) No (.....)
3. ¿Cree que el pago de arbitrios genera beneficios económicos?
Sí (.....) No (.....)
4. ¿Cree que el Estado sanciona a los evasores?
Sí (.....) No (.....)
5. ¿Cree que el Estado cumple su labor de generar el bienestar, a través de la recaudación de las tasas municipales?
Sí (.....) No (.....)

Indicador: Conocimientos de las normas tributarias y creencias de los contribuyentes

6. ¿Conoce cuáles son sus obligaciones y derechos tributarios?
Sí (.....) No (.....)
7. ¿Conoce cuál es la función general de la gerencia de gestión tributaria?
Sí (.....) No (.....)
8. ¿Cree que debe recibir capacitaciones, charlas o seminarios para mejorar su cultura tributaria?
Sí (.....) No (.....)
9. ¿Cree que la municipalidad debe difundir los beneficios tributarios por el cumplimiento de las obligaciones?
Sí (.....) No (.....)
10. ¿Conoce la diferencia entre impuestos, tasas y contribuciones?
Sí (.....) No (.....)

Indicador: Actitudes frente a las normas fiscales

11. ¿Cree que las normas tributarias municipales, son fáciles de entender?
Sí (.....) No (.....)
12. ¿Considera que los mecanismos que viene implementando la municipalidad, permite mejorar la cultura fiscal?
Sí (.....) No (.....)
13. ¿Cree que el pago de arbitrios, genera beneficios a la población?
Sí (.....) No (.....)
14. ¿Cree que la municipalidad se preocupa por brindar eficientemente los servicios de arbitrios?
Sí (.....) No (.....)

Indicador: Comportamientos respecto a las normas fiscales

15. ¿Cree que la gerencia de gestión tributaria cumple con explicar los procedimientos de cobro por concepto de arbitrios?

- Sí (.....) No (.....)
16. ¿Cree que las resoluciones de determinación que emite la gerencia de gestión tributaria, son favorables?
Sí (.....) No (.....)
17. ¿Cree que las resoluciones de multas que emite la gerencia de gestión tributaria, son favorables?
Sí (.....) No (.....)
18. ¿Cree que la gerencia de gestión tributaria, transmite confianza?
Sí (.....) No (.....)
19. ¿Cree que la municipalidad debe generar más beneficios tributarios?
Sí (.....) No (.....)

Indicador: Percepciones de la ejecución de las normas fiscales por parte del gobierno

20. ¿Cree que su nivel de conocimientos sobre los arbitrios es óptimo?
Sí (.....) No (.....)
21. ¿Cree que las normas tributarias municipales son justas?
Sí (.....) No (.....)
22. ¿Cree que los ingresos captados por concepto de arbitrios deben ser distribuidos eficiente, transparente y racionalmente?
Sí (.....) No (.....)
23. ¿Cree que la recaudación de impuestos municipales favorece el desarrollo de la región?
Sí (.....) No (.....)