



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CULTURA TRIBUTARIA EN LAS OBLIGACIONES
TRIBUTARIAS DE LOS COMERCIANTES DEL
MERCADO “VIRGEN DE FÁTIMA” RUBRO BAZAR
DE HUARAZ AÑO 2017**

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

AUTOR:

BACH. GUTIERREZ CASTILLO HECTOR RAUL

ASESOR:

DR. CPCC. JUAN DE DIOS SUAREZ SANCHEZ

HUARAZ – PERU

2018

**CULTURA TRIBUTARIA EN LAS OBLIGACIONES
TRIBUTARIAS DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO
“VIRGEN DE FÁTIMA” RUBRO BAZAR DE HUARAZ AÑO
2017**

Jurado Evaluador de Tesis

Dr. CPCC. Luis Alberto Torres García
Presidente

Dr. CPCC Félix Rubina Lucas
Secretario

Mgter. CPCC Eustaquio Agapito Meléndez Pereira
Miembro

Agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios por
darme la oportunidad de vivir, por
darme fuerzas y no perder la fe, por
bendecirme con su infinita misericordia
para poder llegar hasta donde he
llegado.

A la Universidad Católica Los Ángeles de
Chimbote por darme la oportunidad de
estudiar para ser una profesional con
valores éticos, morales e intelectuales.

Al docente asesor Dr. CPCC. Juan De
Dios Suárez Sánchez por sus
conocimientos y orientación pilar
fundamental para la elaboración de la
tesis

Gutierrez Castillo

Dedicatoria

Dedico a mis padres Inocencio y Marcia quienes me apoyaron en todo momento a través de sus enseñanzas, consejos y valores, permitiéndome ser un mejor persona cada día y brindándome la oportunidad de recibir la mejor educación para poder lograr mis sueños profesionales.

A mi hermana Asunciona por motivarme, alentarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba.

A mi esposa Deyshy y a mi hijo Thiago que me acompañaron y motivaron para seguir y continuar mis estudios.

Gutierrez Castillo

Resumen

El problema planteado para la presente investigación fue: ¿Cómo la cultura tributaria incide en las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de Huaraz en el año 2017? El objetivo logrado en la presente investigación consistió en: determinar como la cultura tributaria incide en las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de Huaraz en el año 2017. Metodología: investigación de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo simple no experimental de corte transversal. La población muestral estuvo conformada por 40 propietarios a los cuales se les aplicó un cuestionario estructurado como instrumento de medición, la técnica fue la encuesta. Resultados: el 50% afirmaron tener una educación tributaria consolidada, el 50% de contribuyentes afirmaron que se socializaban con la informalidad, el 58% afirmaron ser conscientes como contribuyentes sobre la formalidad ante la SUNAT, el 73% afirmaron cumplir con la obligación de contar con número de RUC, el 58% indicaron cumplir con emitir comprobantes de pago para sus clientes, el 80% indicaron cumplir con presentar sus declaraciones juradas a la SUNAT, el 80% afirmaron que la complejidad de las normas influye en la obligación de los tributos. Conclusión: determinar como la cultura tributaria incide en las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de la ciudad de Huaraz en el año 2017; con el 50% dijeron no estar económicamente preparado para realizar pagos a la SUNAT, el 83% indicaron que las sanciones influyen a que no haya formalidad por parte de los contribuyentes.

Palabras Clave: cultura tributaria, obligación tributaria, comerciantes.

Abstract

The problem posed for the present investigation was: How does the tax culture affect the tax obligations of the merchants of the "Virgen de Fátima" market in the bazaar sector of the city of Huaraz in 2017? The objective achieved in the present investigation consisted of: determining how the tax culture influences the tax obligations of the merchants of the "Virgen de Fátima" market in the bazaar sector of the city of Huaraz in 2017. Methodology: quantifiable approach research, design descriptive simple non-experimental cross section. The sample population consisted of 40 owners to whom a structured questionnaire was applied as a measuring instrument, the technique was the survey. Results: 50% affirmed to have a consolidated tax education, 50% of taxpayers affirmed that they were socialized with informality, 58% affirmed to be aware as taxpayers about the formality before the SUNAT, 73% affirmed that they had complied with the obligation to have a RUC number, 58% indicated they had complied with issuing payment vouchers for their clients, 80% indicated they had complied with submitting their sworn declarations to SUNAT, 80% stated that the complexity of the rules influences the obligation of taxes. Conclusion: determine how the tax culture influences the tax obligations of the merchants of the "Virgen de Fátima" market in the bazaar sector of the city of Huaraz in 2017; with 50% said they were not economically prepared to make payments to the SUNAT, 83% indicated that the sanctions influence that there is no formality on the part of the taxpayers.

Keywords: Tax culture, tax obligation, merchants.

Contenido

Título de la tesis	ii
Hoja de firma del jurado y asesor.	iii
Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional).	iv - v
Resumen y abstract	vi - vii
Contenido	viii
Índice de gráficos, tablas y cuadros.	x
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	6
III. Hipótesis	46
IV. Metodología	47
4.1. Diseño de la investigación	47
4.2. Población y muestra	47
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	49
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
4.5. Plan de análisis	51
4.6. Matriz de consistencia	52
4.7. Principios éticos	53
V. Resultados	54
5.1. Resultados	54
5.2. Análisis de resultados	61
VI. Conclusiones y Recomendaciones	70
6.1. Conclusiones	70
6.2. Recomendaciones	71

Referencias bibliográficas	72
Anexos	80
Anexo 01	80
Anexo 02	82

Índice tablas

• Tabla 1	54
• Tabla 2	54
• Tabla 3	54
• Tabla 4	55
• Tabla 5	55
• Tabla 6	55
• Tabla 7	56
• Tabla 8	56
• Tabla 9	56
• Tabla 10	57
• Tabla 11	57
• Tabla 12	57
• Tabla 13	58
• Tabla 14	58
• Tabla 15	58
• Tabla 16	59
• Tabla 17	59
• Tabla 18	59
• Tabla 19	60
• Tabla 20	60

I. Introducción

La presente tesis deriva de la línea de investigación denominada: “La gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión en las entidades del Perú”.

Hay numerosas dificultades en los compromisos tributarios que tienen los ciudadanos ante la SUNAT, lo cual se debe a que desconocen cuáles son sus deberes como contribuyentes o sencillamente prefieren no hacer los pagos debido a la falta de economía, bajos salarios, impacto en el público en general en el que viven o básicamente con el argumento de que preferirían no hacerlo. Dado que no están claros por qué los visionarios de los pequeños negocios tienen que pagar tanto, no les permite obtener ganancias para su negocio. Un número significativo de ellos no puede evitar contradecir las sumas que deben pagarse, y consideran que no dan un final particular y claro a sus tributos efectuados. Igualmente desconocen sobre la precisión de las obligaciones tributarias y en el comienzo de la garantía del compromiso tributario, cuándo y cómo deben realizar sus pagos. De tal manera se espera el declive del compromiso tributario con el pago, la condonación, la compensación, la resolución de la administración tributaria o la consolidación.

Los elementos que impactan en la conducta del que contribuye son los estándares éticos y sociales, el aparente riesgo de ser reconocido y sancionado por la gestión tributaria. De esta manera inclinándose a las causas que crean la informalidad tributaria: no existe conocimiento tributario, limitaciones y complejidad de la legislación tributaria, la ineficacia de la gestión tributaria. Sin tener conciencia tributaria de los compromisos, por ejemplo, la ausencia de instrucción, la ausencia de solidaridad, la excentricidad de la población en general, la ausencia de verdad en la

dirección de las inversiones públicas. Por otra parte, los factores que incorporan para no cumplir con sus deberes son que la SUNAT es que no ayuda al ciudadano rápidamente, no son amables, no les hablan de manera simple, pautas mínimas particulares, y no hay ninguna consideración para las quejas y reclamos que el ciudadano presenta, esto causa que incumplan con sus compromisos tributarios.

Hay múltiples deficiencias en lo que se refiere a la cultura tributaria, debido a la ausencia de instrucción y conciencia tributaria con respecto a la población en general; pasando por alto sus estándares y principios con las cuales fueron formados en su niñez; pasando por alto que el ciudadano debe actuar con obligación ante sus compromisos y estándares con el Estado. De esta forma se expande el nivel de ciudadanos que no poseen cultura tributaria. No está claro la distribución de la cultura como histórica, tónica, estructural, mental y simbólica. Los componentes de la cultura tributaria como la disposición a influir las contribuciones (a la necesidad de contribuir), la posibilidad de hacer las contribuciones (saber y tener la capacidad de contribuir).

Los no ciudadanos incumplen con la medición de la cultura tributaria, y no entienden que los recursos que recauda el Estado son los tributos para que puedan ejecutar obras en bienestar de la población. Esto se basa en que, en la cultura tributaria predomina de manera negativa los factores políticos y organizacionales, cohesión social o actores sociales, la cultura política y los factores propios a la relación contribuyente - Fisco. Además, a la luz de los problemas en la cultura tributaria, por ejemplo, la falta de asistencia de bases para generar una conciencia tributaria, no se imparte una educación tributaria en valores y la sociedad no educa en ese sentido, los profesores no se encuentran preparados y no están comprometidos

con la educación tributaria; no hay autoridad para la cultura tributaria, con el argumento de que la mayoría de los ciudadanos están asociados con una situación informal y evasión de impuestos.

Tampoco están de acuerdo con los criterios de la cultura tributaria como la sociedad como proyecto, el pacto social, la información, dinámica y el conocimiento al residente y la participación. En este sentido, se olvidan de aceptar diferentes clases de infracciones tributarias, por ejemplo, inscribir el RUC o actualizar sus datos comerciales, emitir y dar comprobantes a plazos, llevar libros y / o registros de contabilidad, presentar declaraciones; etc. casi no tiene importancia para elevar la cultura tributaria a sus amigos, familiares o conocidos.

Por las razones descritas y analizadas se decidió plantear el siguiente problema de investigación: ¿Cómo la cultura tributaria incide en las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de la ciudad de Huaraz en el año 2017?; para dar respuesta al problema de investigación se planteó los siguientes objetivos a nivel general y específicos, objetivo general: Determinar como la cultura tributaria incide en las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de la ciudad de Huaraz en el año 2017; objetivos específicos: 1. Describir la cultura tributaria de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de la ciudad de Huaraz en el año 2017. 2. Describir las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de la ciudad de Huaraz en el año 2017.

Existen dificultades en cuanto a la cultura tributaria que tienen los comerciantes en cuanto a las obligaciones tributarias del rubro bazar “Virgen de Fátima” de la ciudad de Huaraz. Por tal motivo el tema de investigación es de mucha importancia

por su alcance económico y social, que permite justificar desde los siguientes aspectos:

Teórica: el trabajo de investigación siguió varias definiciones, leyes, postulados y principios con el fin de darle un sustento teórico a la investigación contable. También sus resultados llenarán un vacío existente en el sistema de conocimientos teóricos carentes en este campo de investigación; ya que servirá como fuente de información a los investigadores futuros de la carrera de contabilidad y afines.

Práctica: se planea con los resultados de la investigación a establecerse en un marco orientador a los propietarios de las micro empresas de bazar para que tomen las decisiones adecuadas en cuanto a la cultura tributaria y cumplir con sus obligaciones tributarias ante la SUNAT.

Metodológica: por la trascendencia de la investigación contable ha sido necesario la formulación de un problema de investigación, la estructuración de los objetivos a nivel general y específicos y el planteamiento de la hipótesis. Y para darle el sustento teórico, la adopción de conceptos y definiciones y la posterior aplicación de la metodología de la investigación con la finalidad de contrastar los conocimientos teóricos que proponen los autores con la realidad empírica representada por la muestra mediante un instrumento de medición y llegar a las conclusiones.

Viabilidad: la gestión del proyecto fue viable porque el responsable de la investigación contó con los recursos necesarios financieros, humanos y materiales para cumplir con todas las actividades propuestas en el cronograma y lograr todos los objetivos propuestos de la investigación contable.

Con respecto a su metodología: el tipo de investigación es cuantitativo, el nivel es descriptivo, con un diseño descriptivo - no experimental - transversal, con una población de 40 propietarios y su muestra fue la totalidad de la población, la técnica fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario estructurado. Asimismo, la matriz de consistencia permitirá ubicar todas las actividades que se plantearán como necesarias para dar cumplimiento a los resultados y por último se consideró los principios éticos más importantes a tomar en cuenta.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Internacional

Hernández (2015) tesis de titulación sobre El Incumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas sin fines de lucro ubicadas en Guayaquil. El objetivo logrado fue: describir el incumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas sin fines de lucro ubicadas en Guayaquil. Investigación de diseño No Experimental y de Corte Transversal. La población muestral estuvo constituida por 139 personas. Concluyó: el Estado están dictando y promoviendo normativas y políticas orientadas a la mejora del desarrollo de dichos instituciones, que van desde la creación de un sistema único dependiente, preparación y diferentes maniobras, se dice además que la desobediencia es admirable que se presenta en todo prototipo de instituciones, donde la falta de procedimientos para contratar un profesional preparado de la normatividad tributaria, obliga a las instituciones sin fines de lucro a programar en el incumplimiento de las obligaciones tributarias.

Banfi (2014) en su tesis titulada La cultura tributaria para el cumplimiento de la obligación tributaria. El objetivo fue: analizar la cultura tributaria para el cumplimiento de la obligación tributaria. El estudio se tipifica como descriptivo, documental y de campo, con un diseño mixto, no experimental transeccional descriptivo. Se aplicaron como técnicas de recolección de datos la observación documental y la entrevista, utilizando como instrumentos de recolección de datos la matriz de análisis y el guion de entrevista no estructurada, con preguntas abiertas y respuestas libres. Concluyó: las consecuencias obtenidos demostraron que las

habilidades implementadas por la gerencia tributaria están dirigidas a extender la cultura tributaria en el entorno social poniendo energía en los aspectos humanos y legales con la finalidad de crear una verdadera cultura en materia de tributos y así aplicar en práctica de una forma lucida, responsable, transparente y ético el cumplimiento voluntario de la obligación tributaria.

Romero & Vargas, (2014) en su tesis sobre La cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones en los comerciantes de la Bahía “Mi Lindo Milagro” Del Cantón Milagro. Cuyo objetivo alcanzado consistió en: analizar en qué medida la Cultura Tributaria incide en el cumplimiento de las obligaciones de los comerciantes; mediante encuestas, para contribuir al desarrollo social del Cantón Milagro. Investigación cuantitativa; diseño descriptivo. Se utilizó la encuesta como técnica para recopilar información y el instrumento fue el cuestionario estructurado. La muestra fue igual a 47 comerciantes. Concluyó: las tácticas planteadas posiblemente aportan a la generación de Conocimiento Tributaria y a reformar en gran parte la calidad de comunicación en cada uno de los ciudadanos acerca de los impuestos, deberes-derechos como venideros contribuyentes y el rol importante que el Estado desempeña dentro de la institución.

Nacionales

Castillo & Huaman (2017) en su tesis sobre Cultura tributaria y obligaciones tributarias en los micro empresarios del Huequito N° 1 sector ropas del distrito de Calleria, 2016. El objetivo alcanzado fue: determinar la relación de la cultura tributaria y las obligaciones tributarias en los micro empresarios del Huequito N° 1,

del sector ropas, del distrito de Callería, 2016. Método de investigación fue descriptivo correlacional; la muestra fueron 30 comerciantes; el cuestionario fue el instrumento y la técnica fue la encuesta. Concluyó: existe comunicación altamente significativa entre la educación tributaria y el compromiso tributarias ($P < 0.01$), siendo la jerarquía de la entidad de 0.603 moderada y $p = 0,00$. Existe coherencia altamente significativa entre el conocimiento tributaria y las necesidades tributarias ($P < 0.01$), siendo el grado de asociación de 0.579 moderada y $p = 0,00$.

Mestas (2017) en su tesis sobre Nivel de cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado internacional 24 de octubre de la ciudad de Juliaca periodo 2015. Logro el objetivo siguiente: determinar el nivel de cultura tributaria para dar a conocer la influencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias de los comerciantes del Mercado Internacional 24 de octubre de la ciudad de Juliaca, periodo 2015. Concluyó: el nivel de desobediencia de los compromisos tributarios en las empresas del sector ferreterías del Pueblo de Virú es nivel medio con un 55%. La carencia de preparación tributaria de los agentes en la existencia cultural, incide en incumplimiento tributario, que muchas veces acordar no pagar hasta que la SUNAT les embargue las cosas o hasta el momento que tengan efectivo para cancelarlo.

Galicia (2016) en su tesis titulada La cultura tributaria y su relación con el incumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas del sector ferreterías del Pueblo de Virú, Distrito de Virú, año 2015. El objetivo logrado fue: determinar la relación de la cultura tributaria con el incumplimiento de las obligaciones tributarias

en las empresas del sector ferreterías del Pueblo de Virú, año 2015. El tipo de investigación fue correlacional con diseño no experimental transversal, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario y el análisis documental con el instrumento de la ficha de análisis documental, la población fue de 11 empresas y la muestra fue la misma población. Concluyó: el nivel de educación que tienen los empresarios del sector ferretero ha descendido, representando un total del 55% esto se debe a la desaparición de una atención oportuno del conocimiento tributaria, el descuido de materia tributaria puede ser delicado para empresarios que tienen la proyección de desarrollo.

Gonzales (2016) en su tesis sobre Nivel de cultura tributaria en el mercado María del Socorro de Huanchaco, año 2016. Cuyo objetivo logrado consistió en: determinar el nivel de cultura tributaria en el mercado María del Socorro de Huanchaco, año 2016. Investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de 16 preguntas; la población muestral lo conformaron 30 comerciantes del mercado. Concluyó: las consecuencias que motivan la falta de educación tributaria en el mercado María del Socorro de Huanchaco son un bajo preparación tributaria, desaliento para pagar sus impuestos, debido a que el 37% opinan que sus gobernantes son comprados y analizan que los impuestos son demasiados y que no les va a originar ningún provecho.

Pérez (2016) en su tesis titulada La cultura tributaria y su relación con la evasión tributaria de los comerciantes ferreteros del área comercial denominada

“Albarracín”, Trujillo – 2015. El objetivo alcanzado consistió en: determinar la relación entre la cultura tributaria y la evasión tributaria de los comerciantes ferreteros del área comercial denominada “Albarracín”. Método de investigación empírico, la muestra probabilística estuvo constituida por 63 comerciantes ferreteros, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyó: existe una coherencia directa significativa entre la educación tributaria y la deserción tributaria, también se determinó el nivel de preparación tributaria en los comerciantes, presentándose en gran medida un nivel bajo del 29% y una fuga de impuesto a la renta del 39,58%, corroborándose la afirmación, que a menor educación tributaria, se tiende a maximizar la fugan de impuesto a la renta.

Atoche (2016) en su tesis acerca de La cultura tributaria y su impacto en el cumplimiento de las obligaciones tributarias mensuales de IGV-renta en los comerciantes minoristas de abarrotes del mercado modelo de Sullana en el año 2015. Cuyo objetivo fue: describir la cultura tributaria y su impacto en el cumplimiento de las obligaciones tributarias mensuales de IGV-RENTA en los comerciantes minoristas de abarrotes del mercado modelo de Sullana en el año 2015. Metodológicamente: tipo de investigación cuantitativo; diseño descriptivo no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 149 personas, aplicando un cuestionario como instrumento de medición. Concluyó: el nivel de aprendizaje se ve reflejada en la falta de conocimiento de las normas y disposiciones tributarias y mayor visibilidad en sus negocios ya que se iniciaron con ventas de bienes de primera necesidad (abarrotes) por ser el género de movimiento más

adecuado del sector y más accesible de creación con un margen de ingreso mínima por producto.

Tarazona & Veliz (2016) en su tesis titulada Cultura tributaria en la formalización de las Mypes, provincia de Pomabamba – Ancash año 2013 (caso: micro empresa T&L S.A.C.). El objetivo consistió en: determinar la incidencia de la cultura tributaria en la formalización de la empresa T&L S.A.C como Micro empresa - en la ciudad de Pomabamba – Ancash, 2013. Metodológicamente el tipo de investigación fue descriptivo – cuantitativo; la técnica fue la encuesta y el instrumento empleado el cuestionario. La población muestral fue igual a 74 trabajadores. Concluyeron: el nivel de educación tributaria en la provincia de Pomabamba es muy baja por el alto índice de incumplimiento, esto es consecuencia de la carencia de orientación de las entidades encargadas, por no existir en dicha zona; por Tal motivo la empresa T&L S.A.C. incurrió en muchos errores durante su constitución.

Marín & Trauco (2016) en su tesis acerca de la Cultura tributaria e influencia en la disminución de infracciones más frecuentes del código tributario por los contribuyentes régimen general Sunat Cajamarca 2015. Cuyo objetivo consistió en: determinar el nivel de cultura tributaria de los contribuyentes del Régimen General, de la Administración Tributaria en el distrito de Cajamarca. Metodológicamente investigación de enfoque cuantitativo; diseño descriptivo no experimental, los métodos utilizados fueron analítico, deductivo e inductivo. La muestra de estudio fueron 91 personas a los cuales se les aplicó un cuestionario como instrumento de

recolección de datos. Concluyeron: la educación tributaria prevalece significativamente en la reducción de los incumplimientos más frecuentes del Código Tributario, así misma, el nivel de adiestramiento tributario en el periodo 2015 es bajo y, por ende, implica un insuficiente conocimiento por parte de los contribuyentes acerca del desempeño de sus obligaciones tributarias.

Yman & Ynfante (2016) en su tesis acerca del Programa de difusión tributaria y su incidencia en la cultura tributaria de los comerciantes del mercado modelo de Tumbes. El objetivo fue: determinar como el programa de difusión tributaria incide en la cultura tributaria de los comerciantes del mercado modelo de Tumbes. Tipo de investigación descriptiva– explicativa con diseño cuasi - experimental pre y post test. Utilizando una población muestral de 33 comerciantes de Trujillo. La técnica utilizada fue la encuesta; y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario estructurado. Concluyeron: el nivel de educación tributaria de los comerciantes del mercado modelo de Tumbes antes de la programación de difusión tributaria presento un bajo nivel de educación tributaria alcanzando 6.67 en promedio, después de la atención de la preparación los comerciantes registraron un promedio de 13.41 alcanzando un buen nivel de programación tributaria.

Arévalo, Lozano & Pérez (2016) en su tesis titulada La cultura tributaria y su influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes del distrito de Morales año 2015. Cuyo objetivo logrado consistió en: determinar la manera en que la cultura tributaria incide en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes ubicados en la jurisdicción del Distrito de Morales.

Metodológicamente investigación cuantitativa, el universo estuvo constituido por 1118 licencias. La técnica fue la encuesta. Concluyeron: los comerciantes del distrito de Morales son conocedores de sus obligaciones tributarias, pero esto no determina que sean puntuales en el pago de sus tributos, ya que sólo un sector admitió hacerlo con responsabilidad. La educación tributaria que poseen dichos comerciantes, no es el equivalente con su nivel de cumplimiento, pudiendo influir en esto otros factores dignos de formarse.

Hanco, & Bañon (2016) en su tesis titulada La cultura tributaria y su incidencia en el grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias de los profesionales que ejercen actividades independientes, ilustre colegio profesional de abogados del Cusco – 2015. Cuyo objetivo fue: determinar en qué medida, la cultura tributaria incide en el grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias, de los profesionales que ejercen actividades independientes, Ilustre Colegio Profesional de Abogados del Cusco – 2015. Investigación de tipo Correlacional, el diseño de investigación fue no experimental - Transversal y nivel descriptivo. La población fue igual a 6802 agremiados, utilizando el muestreo probabilístico – aleatorio simple; la muestra fueron 363 agremiados. Concluyeron: la educación tributaria tiene relación en el grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias, de manera positiva, directa y significativa, de los profesionales que ejercen actividades independientes.

Burga (2015) en su tesis sobre Cultura tributaria y obligaciones tributarias en las empresas comerciales del Emporio Gamarra, 2014. El objetivo alcanzado fue: determinar la influencia de la cultura tributaria y las obligaciones tributarias en las

empresas comerciales del Emporio Gamarra, 2014. La población estuvo conformada por 78 trabajadores de las empresas del Emporio Gamarra y la muestra probabilística fue igual a la población. Investigación de tipo cuantitativo; diseño descriptivo no experimental de corte transversal. Utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado. Concluyó: la carencia de un cuidado adecuado de la conciencia tributaria en nuestro país, no admite cumplir con la programación de los compromisos tributarios en las empresas comerciales. La falta de capacidad de sensibilización de los contribuyentes en el aspecto educativo y ético, ocasiona que incurran en incumplimientos y sanciones tributarias.

Delgado (2015) en su tesis acerca de la Formación de la cultura tributaria para disminuir el grado de la evasión tributaria en la zona industrial del distrito de Independencia. El objetivo de la investigación fue: evaluar como la cultura tributaria incide en el grado de evasión tributaria en las empresas formales del distrito de Independencia. Investigación de enfoque cuantitativo; con una muestra de 78 personas a los cuales se les aplicó un cuestionario como instrumento de medición. Concluyó: para enfrentar a la corrupción, incumplimiento y fuga tributaria y de todo lo ilegal, es tarea de todos, mediante una formación de formación tributaria, fortaleciendo, creando y fortaleciendo a todas las entidades de la zona industrial del cono norte del Distrito de Independencia, para motivar el comportamiento voluntario del tributo.

Mamani (2015) en su tesis sobre Evaluación de la cultura tributaria de los abogados en el cumplimiento de las obligaciones del impuesto a la renta de cuarta

categoría; en la ciudad de Puno, periodo 2012 – 2014. Cuyo objetivo logrado fue: analizar las causas que influyen en la carencia de cultura tributaria de los abogados contribuyentes del impuesto a la renta de cuarta categoría. La metodología fue método cuantitativo de tipo descriptivo, correlacional y aplicada, las técnicas fueron encuesta y la observación cuyo instrumento es el cuestionario. Concluyó: formación tributaria de los mediadores perceptores del impuesto a la renta de cuarta categoría es negativa acontecida por una pérdida de conciencia tributaria. La formación tributaria negativa incide significativamente en la fuga del Impuesto a la Renta de Cuarta Categoría; dando lugar a una baja recaudación tributaria, generada por el incumplimiento de la obligación de emitir comprobantes de pago.

Mogollón (2014) en su tesis sobre Nivel de educación tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012, para mejorar la recaudación pasiva de la región. Cuyo objetivo fue: describir el nivel de educación tributaria de los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012, que realizó una investigación descriptiva – explicativa con diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario estructurado. La población estuvo conformada por 313 y la muestra no probabilística fue la misma cantidad de la población 313 comerciantes. Concluyó: la mayoría de los entrevistados posee una concepción negativa de la administración tributaria, considerándola ineficiente y a sus funcionarios poco o nada honrados.

Mostacero & Vásquez (2014) en su tesis sobre Análisis comparativo de la aplicación de un programa de orientación y cultura tributaria en estudiantes del

quinto año de secundaria de instituciones educativas públicas y privadas de la ciudad de Trujillo. El objetivo alcanzado consistió en: analizar la aplicación de un programa de orientación y educación tributaria en estudiantes del quinto año de secundaria de instituciones educativas públicas y privadas de la ciudad de Trujillo. Se empleó el diseño clásico con muestras diferentes paradas en ambos casos, experimental y control. Concluyeron: la estimación comparativa de los resultados en estudiantes del quinto año de secundaria de la I.E pública y la I.E. privada no muestran diferencias significativas, por cuanto los resultados a nivel de post-test resultaron favorables, por lo que recomiendan a la SUNAT publicar información conveniente y oportuna a través de distintos medios de información de alcance a toda la población para aumentar los conocimientos de tributación en los estudiantes y toda la ciudadanía.

Regional

Fernández (2014) en su tesis Caracterización de la recaudación tributaria y beneficios de servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción – SENCICO: caso región Lambayeque, Chimbote, desarrollada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Tuvo como objetivo general analizar la contribución al SENCICO en la Región Lambayeque, es de diseño pre experimental o correlacional de tipo de investigación descriptiva, La población objeto de estudio estará conformada por los contribuyentes, La muestra se tomó a los 102 contribuyentes, como técnica se utilizó la observación, como instrumento la encuesta, El tipo de investigación fue descriptiva y analítica, El nivel de estudio fue descriptivo u analítico, como algunos de los resultados a las que se ha llegado fue: 62.7% dice que Si conocen los fines de la contribución de SENCICO, 62.7% dice

que Si conocen los fines de la contribución de SENCICO, el 31.4% que equivale a 32 personas dicen que si conocen los beneficios de la contribución a SENCICO, el 39.20% que equivale a 40 encuestados afirmaron que si habían visitado SENCICO, el 82.2% que equivale a 90 encuestados manifestaron que han sido constantemente capacitados. Llegó a la siguiente conclusión Que SENCICO ha mejorado su recaudación desde que se ha realizado el convenio inter institucional con SUNAT desde el año 2013 generando un aumento significativo de la recaudación en nuestra Región Lambayeque.

Local

Chávez (2017) en su tesis Cultura Tributaria Y Su Incidencia En El Cumplimiento De Las Obligaciones Tributarias En Los Comerciantes Del Mercado Señor De La Soledad De Huaraz, 2015. Tuvo como objetivo Explicar que la cultura tributaria de los comerciantes del mercado “Señor de la Soledad” de la ciudad de Huaraz, incide en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, en el periodo 2015. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental, para el recojo de la información la población estuvo conformado por 100 comerciantes quedando una muestra de 40 comerciantes, a quienes se les tomó un cuestionario de 22 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a la cultura tributaria de los comerciantes, El 67.5% conocen y cumplen voluntariamente con las obligaciones tributarias, mientras que el 32.5% opinan lo contrario; Asimismo, el 100%, de los comerciantes, se encuentran inscritos en el Registro Único de los Contribuyentes y entregan el comprobante de pago al realizar una venta y/o servicio; del mismo modo el 85% de los comerciantes

cumplen con realizar el pago de sus tributos oportunamente, mientras que el 15% responden lo contrario. Finalmente, se concluye que existe una tendencia favorable de cultura tributaria, la cual incide en las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado señor de la soledad de la ciudad de Huaraz.

Minaya (2015) en su trabajo de investigación *Cultura Tributaria, Un Instrumento Para La Reducción De La Evasión Del Impuesto General A Las Ventas En Huaraz, 2014*. Tuvo como objetivo determinar que la cultura tributaria, es un instrumento para la reducción de la evasión del impuesto general a las ventas en Huaraz, 2014. Esta investigación es de tipo cuantitativo y nivel descriptivo con un diseño descriptivo simple, población es de 430 comerciantes con evasión tributaria y muestra no probabilística de 100 Comerciantes contribuyentes, la técnica a utilizar fue la encuesta y el instrumento cuestionario estructural. Los resultados mostrados nos indican que el 76% de los entrevistados afirma estar de acuerdo en construir una ciudadanía responsable, el 68% está de acuerdo a la formación de valores en la cultura tributaria, el 72% de los contribuyentes opina que el estado debe crear y desarrollar las actividades de cultura tributaria, el 78% de los contribuyentes, opinan que el estado debe ayudar a visualizar la adecuación fiscal, el 74% de los contribuyentes, opina que el estado debe crear conciencia de la cultura tributaria mediante actividades orientación, el 70% de los contribuyentes, tienen conocimiento de la relación jurídica tributaria, el 68% de los contribuyentes tienen conocimiento de los impuestos, existe un 58% de contribuyentes no conocen de las licencias de funcionamiento, el 66% de los contribuyentes opina que el estado a veces cumple con la universalidad tributaria, el 58% de los contribuyentes opinan que no son

transparente con la contribución tributaria, el 64% de los contribuyentes opina que la SUNAT no es flexible con los contribuyentes, El 52% de los contribuyentes opina que existen muchos contribuyentes que evaden impuestos y no son detectados por el estado.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Cultura tributaria

2.2.1.1. Definición

La UNESCO, (2006) define que la educación tributaria son los atributos mentales, definitivos y herramientas, afectivos y eruditos que describen un público general o una reunión social. Incluye no solamente las letras y las artes, así como los estilos de vida, los recursos centrales de la persona, las técnicas de cualidades, propensiones y costumbres.

Como lo señalan Valero y Ramírez, (2009) definen la instrucción tributaria como una disposición de preparación, evaluaciones y metodología referentes a los tributos, y adicionalmente el nivel de moralidad y remordimiento respecto a las obligaciones y derechos que determinan para los sujetos dinámicos e inactivos de esa relación tributaria. Alude a las actitudes y convicciones de la población en general que estimulan la capacidad de contribuir de las personas. También se caracteriza como el “sentido común” o la “conciencia” que los individuos usan para actuar o tomar medidas frente al tributo. La moralidad tributaria, al igual que la conciencia social.

Armas y Colmenares, (2010) sostienen que la instrucción tributaria se relaciona con la consistencia intencional de obligaciones y compromisos tributarios por parte

del ciudadano y no con la ejecución de metodologías para aumentar las recaudaciones tributarias bajo presión, debido al miedo a ser sancionados.

2.2.1.2. Objetivos de la cultura tributaria

De esta manera, Bonilla, (2014) afirma que se confía en la sociedad para obtener información sobre el asunto y considerar la importancia de sus obligaciones tributarias y las ventajas que se derivan de ello.

Se propone que las personas de la organización, conscientes de la forma en que es una obligación constitucional de agregar al estado e impartir a ese grupo que las razones básicas para la evaluación de impuestos es darle al país los medios fundamentales.

Por lo tanto, estarán libres de sus derechos, influyéndolos para que practiquen cada día los estándares, valores, que los jóvenes desarrollen con amabilidad y la proposición de ser conscientes en la satisfacción de sus obligaciones para que puedan ser ciudadanos de manera viable.

Su objetivo principal es el de cimentar conductas útiles para imponer consistencia y en oposición a disposiciones engañosas, a través de la transmisión de valores e ideas que puedan ser valorados en lo social y asimilados en lo individual, lo que implica un cambio social que aclara la condición a largo plazo y esto suele ser una característica más importante de cualquier procedimiento para el desarrollo de la cultura tributaria.

En esta sección podemos decir que ya que los jóvenes deben impartir obligaciones con respecto a las obligaciones y las instrucciones para hacer crecer a

un ciudadano con conciencia tributaria ya que esto es constitucional y que solo al cumplir traerá beneficios personales y sociales a nuestra comunidad.

2.2.1.3. Clasificación de la Cultura

Por otra parte, Quinteros, (2006) alude que la cultura se agrupa en lo siguiente:

Tópica. Se compone de un resumen de las clasificaciones, por ejemplo, asociación social, religión o economía.

Histórica. Se identifica con el legado social, es la forma en que las personas abordan los problemas de adaptación al ambiente o a la vida de la misma manera.

Mental. Es un complejo de pensamientos o propensiones académicas que obstaculizan las motivaciones y reconocen a los individuos de los demás.

Estructural. Se compone de una progresión de pensamientos, imágenes, prácticas, pautados o modelados e interrelacionadas.

Simbólico. Depende de las implicaciones discrecionalmente designadas que comparte el público en general.

2.2.1.4. Elementos de la cultura tributaria

Como indica Bravo, (2012) afirma que para cumplir con la tributación no solo intervienen los componentes relacionados con el discernimiento financiero de los individuos, es decir, pensando que la mejor ventaja se puede obtener al costo concebible más reducido, como a cuenta de muchos ciudadanos que dejan de pagar o pagan menos impuestos cuando confían en que no serán identificadas, pero adicionalmente incluyen componentes no relacionados con cordura monetaria, por ejemplo, conciencia tributaria, el aprendizaje de los principios y métodos, la oferta de

otras facilidades y servicios de atención. En ese punto, se recomienda que la consistencia fiscal es el efecto posterior de dos condiciones:

i) La disposición para influir en el compromiso ("necesitar contribuir") es una condición que se resuelve, desde una perspectiva, por la adecuación de los estándares de compulsión, el cálculo realizado por los operadores a través de la racionalidad económica y su nivel de aversión a la penalidad del fraude, por otro lado, la capacidad de contribuir está controlada por la conciencia tributaria del agente, que decide su afán de pago y que es la consecuencia de los procedimientos de socialización, legitimización e internalización de los compromisos tributarios.

ii) La posibilidad de influir en el compromiso ("conocer y tener la capacidad de contribuir"). Es una condición que está relacionada con el nivel de datos que los ciudadanos tienen sobre los lineamientos y sistemas tributarios y, nuevamente, con el ingreso de los ciudadanos para cobrar los beneficios de la organización, es decir, la sencillez con la que pueden hacer sus compromisos, rapidez en el trámite, simplificaciones administrativas, etc.

2.2.1.5. Medición de la cultura tributaria.

Rosasco, (2007) afirma que la capacitación tributaria comprende el nivel de comprensión que las personas en una fundación tienen sobre las estrategias y procedimientos tributarios y sus funciones.

Es vital que todos los ciudadanos de una nación tengan una sólida instrucción tributaria para que puedan percibir que los tributos son activos que el Estado reúne como administrador, aunque en realidad estos activos tienen un lugar en la

población, por lo tanto, el Estado les debe devolver dando servicios públicos (por ejemplo, los colegios, hospitales, etc.).

La ausencia de instrucciones tributarias impulsa a la fuga, se delega la disposición de cualidades, convicciones y actitudes impartidos a un público general con respecto a la recaudación de impuestos y las leyes que los supervisan, lo que provoca al cumplimiento permanente de las obligaciones fiscales.

La cultura tributaria son los impuestos, también conocidos como: contribuciones, tributos, derechos, arbitrios; todos estos ayudan con diferentes proporciones y cualidades según prácticas financieras y políticas ganadoras en un momento específico y en cada entorno. La estimación de la cultura tributaria reconoce dos elementos críticos que son las leyes, valores y normas; finalmente los comportamientos o actitudes.

2.2.1.6. Factores de la cultura tributaria

Factores políticos e institucionales

Según Conterno, (2009) es una disposición de elementos que subraya la conexión entre el Estado y la sociedad y las partes institucionales y administrativas de la misma. En realidad, el nivel de adherencia a la ley del público en general es un factor muy importante en la consistencia tributaria. Por lo tanto, si una sociedad carece de un alto nivel de informalidad (es decir, los estándares que supervisan a la sociedad en toda realidad, varían de lo formalmente respaldado por leyes compuestas), es normal que el bajo nivel de consistencia también se refleje en cumplimientos impositivos, dificultando las tareas de la Administración Tributaria. También es importante centrarse en fenómenos, por ejemplo, la extraordinaria complejidad del marco tributario y la inseguridad del mismo. En eventos específicos,

la inseguridad y complejidad son dos caras de una moneda similar, ya que el cambio incesante suele verse como un impedimento o un problema para familiarizarse con un marco como la tributación, que en sí mismo es complicado.

Factores sociales o cohesión social

La unión social se caracteriza por la visión de "sentirse parte" de un público en general, sin la cual las personas apenas demostrarán entusiasmo para cooperar hacia sus pares. Es imposible que un ciudadano que no se siente incluido, tenga el mantenimiento de la sociedad sea un deber compartido por toda la comunidad la idea de que el marco impositivo es útil en tanto herramienta de redistribución, podría promover la voluntad de cumplimiento.

Cultura política

La disposición de las apreciaciones políticas revela cuál es la impresión de los ciudadanos sobre lo que consideran "grande" o "atractivo" con respecto a la actividad del Estado. También ofrece una visión razonable de la visión de la actividad política, en general, como un enfoque para mejorar la vida de la sociedad. Es normal que, si se considera positiva una mayor cantidad de intercesión del Estado, los ciudadanos demuestren menos desconfianza a una carga impositiva más notable y viceversa.

Factores vinculados a la relación Fisco-contribuyente

A pesar de que la Administración Tributaria no es el organismo responsable del esbozo del marco impositivo, es la cara inconfundible del Estado en la temporada de la recaudación. Posteriormente, a fin de reforzar la relación con los ciudadanos, es fundamental considerar perspectivas, por ejemplo, el profesionalismo, la eficiencia,

vigilancia de las autoridades, etc., en la medida en que puedan inclinar enfática o negativamente la voluntad del cumplimiento del ciudadano.

2.2.1.7. Problemas en la cultura tributaria

Ausencia de bases para la generación de conciencia tributaria

Para Cosulich, (2003) el procedimiento de la atención consciente de la tributación ocurre en las principales fases de la vida del individuo. Este procedimiento de socialización de niños y jóvenes ocurre dentro de la familia y en la escuela, y luego es el tema principal, en el cual la escuela y la sociedad no dan bases cognitivas a los sujetos para crear conciencia tributaria en los jóvenes o adolescentes. Las causas relacionadas con este problema son:

- No se da educación en valores ciudadanos ni educación tributaria porque no son necesidades de la cultura peruana, fundamentalmente porque en la educación no es una necesidad y, nuevamente, la sociedad no enseña en ese sentido.
- Los profesores no están preparados o se sienten centrados en el entrenamiento ciudadano ni la educación tributaria ya que no están organizados y no comparten estas ideas.

No hay liderazgo para el cambio de cultura tributaria.

Nosotros en su conjunto tenemos una cultura tributaria, mala o buena, como sea que la tengamos, aunque muchos comprenden que la que tiene una cultura tributaria mala es como si no la tuviera, de aquí en adelante el segundo problema que muestra que no hay administración por la diferencia en imponer cultura tributaria a nivel en la cultura peruana. Las causas relacionadas con este tema son: Los ciudadanos, en general, no están de acuerdo con el marco impositivo ya que no tienen datos sobre el

objetivo recaudado. Consideran que el Estado otorga un plan de bajo gasto a los partidos y que el Estado no gasta bien.

- Del mismo modo, el ciudadano común ve a la SUNAT como una protección, con el argumento de que la propia SUNAT ha anticipado constantemente una imagen tecnocrática que solo está preocupada por reunir y actualizar un acuerdo de la política tributaria en el que los ciudadanos no participen.
- La mayor parte de los ciudadanos en nuestro país se han mezclado y viven en una situación informal en la que las familias no pueden hacer casi nada para abordarlas, ya que ellos mismos experimentan una crisis de valoración. Por lo tanto, para la mayoría de los residentes, la evasión fiscal no constituye un problema y, más bien, lo relacionan con una aptitud o una "criollada".

2.2.1.8. Medidas para incrementar la Cultura Tributaria.

La Obligación Tributaria - Inversión Futura.

Para Robles, (2002) dice que se debe poner recursos en su país, pagar sus evaluaciones y hacer una presencia resultante. Más allá de cualquier duda, pagar los gastos es una obligación ciudadana, a través de una responsabilidad directa, y esto se logra mediante las obras públicas, la efectividad de las administraciones y la naturaleza del emprendimiento social.

Los ciudadanos deben entender para dar cumplimiento con sus compromisos tributarios, para una efectiva y una real inversión en el país. Como la paga que el Estado obtiene por el método tributo, e incrementa las ventajas más notables y mejores administraciones públicas con un objetivo final específico para obtener una satisfacción personal superior.

Facilitación del cumplimiento de la obligación tributaria.

El tiempo y dinero en efectivo que se requiere para acceder a los prerequisites tributarios desde la perspectiva social perdida. De ahora en adelante, es básico que el marco sea sencillo para que, al menos con los datos, los ciudadanos puedan informar sus compromisos a la Administración Tributaria.

El marco jurídico debe ser sencillo, por lo que contacta a muchos más individuos y la Administración Tributaria debe ser cada vez más una organización de contacto directo con los residentes, organizada para la administración del ciudadano, potenciando y fomentando la coherencia con las pautas y la aplicación de los tributos; disminuir los costos de consistencia, reordenar los sistemas, las estrategias y la metodología, resolviendo oportunamente los recursos y reclamos ante la Administración.

2.2.1.9. Valores matriciales de la cultura tributaria

Según lo indicado por la UNESCO, (2010) las apreciaciones más importantes de la red y sobre las cuales se debe hacer y agregar una cultura tributaria y son:

Pacto Social: Las entidades sociales, los poderes, los estados, los partidos, los gobiernos, los sistemas tributarios, que no avanzan hacia la creación de otro modelo de sociedad, se ven a sí mismos progresivamente recludos, con credibilidad y autenticidad, ya que los ciudadanos comunes se oponen a ser controlados y buscan ser capaz de la nueva sociedad.

La Sociedad como Proyecto: Un momento en el que se desarrolla un elemento básico, firmemente identificado con el pasado, es la impresión de desarrollo de la

sociedad como una empresa, ya que se considera como un proyecto de todos y cada uno de sus individuos sin exclusión.

Dinámica: percibir la realidad como una tarea deduce verla como una realidad no inventada, sino más bien en un desarrollo incesante. La dinámica de datos, el control, la administración y el soporte no se detendrán y esto es lo que hace ver que la sociedad como proyecto tenga otra dinámica.

La Información y el Conocimiento: los aspectos más destacados del pasado no ocurrirían sin la presencia de duplicación de datos y aprendizaje, ya que los ciudadanos actuales piden tener cada vez más datos e información, con ellos se sienten más aptos para afirmar y certificar sus derechos.

Participación: Tiene que ver con la inversión que los residentes deben tener en el origen, esquema, organización y dirección de la sociedad como proyecto, y adicionalmente en la definición y elaboración de enfoques tributarios y en la decisión del marco de trabajo que se requiere.

2.2.1.10. Tipos de Infracciones Tributarias

Aguilar, (2013) manifiesta que las infracciones tributarias están organizadas por el incumplimiento que las organizaciones confieren en lo que es la infracción de normas tributarias.

De inscribirse o actualizar la inscripción. Las infracciones son en su mayoría aludidas al incumplimiento de la inscripción del RUC.

De emitir, otorgar comprobantes de pago. Son infracciones que deben tener cada una de las condiciones y atributos contenidos en las instrucciones de dichos registros.

De llevar libros y/o registros de contabilidad. Esta invasión se aglutina cuando identifica cuándo la organización no tiene los libros y / o registros que se comparan con ella según el régimen, actividad o categoría.

De presentar declaraciones y comunicaciones. La satisfacción de esta infracción comprende mostrar presentaciones fuera del lugar y del tiempo referido por SUNAT.

Permitir el control de la Administración Tributaria.

En esta infracción se alude a los compromisos de la presentación de libros contables, presentación de documentos para el control de SUNAT.

Otras obligaciones tributarias. En esta infracción agrupa esas infracciones firmemente identificadas con la conducta descuidada del ciudadano (p.13).

2.2.1.11.La importancia de promover la cultura tributaria

Para Jiménez, Gómez & Podestá, (2010) la cultura tributaria es crítica ya que se interesa en la conducta de los ciudadanos con respecto a la satisfacción de sus compromisos y los derechos ciudadanos en materia tributaria. La obligación del desempeño tributario puede ser suficiente para el logro de los propósitos de la recaudación fiscal, dependiendo de la percepción de riesgo de los contribuyentes y de la capacidad de fiscalización y sanción de la Administración Tributaria.

Por lo tanto, la educación tributaria de ninguna manera puede reducirse a la enseñanza de prácticas que solamente capaciten para atender los requerimientos del régimen impositivo, tampoco puede limitarse al ámbito de la formalidad fiscal, el orden legal y las razones de su cumplimiento, sino debe ser, necesariamente, una educación orientada hacia el cambio cultural y la revaloración de lo ético dentro del conjunto social.

2.2.2. Obligaciones tributarias

2.2.2.1. Definición

Al respecto Arias, (2011) define la obligación tributaria como contribuyentes que deben entender el cumplimiento de sus obligaciones tributarias los convierte además de ser un deber ciudadano consagrado constitucionalmente, es una real y efectiva inversión en el país. A medida que los ingresos que el Estado percibe por concepto de tributos aumenten, la colectividad podrá obtener mayores beneficios y mejores servicios públicos en aras de obtener una mejor calidad de vida y de lograr la tan deseada y necesaria seguridad social.

Para Valencia, (2009) define la obligación tributaria, que es de derecho público, es el vínculo entre acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente. La obligación tributaria nace cuando se realiza el hecho previsto en la ley, como generador de dicha obligación.

Vínculo entre el acreedor y deudor tributario, establecido por la ley y tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria. La obligación tributaria es el derecho público y es exigible coactivamente (Rueda, 2016).

2.2.2.2. Nacimiento de la obligación tributaria

Según Rueda, (2016) la obligación tributaria nace cuando se produce el hecho generador previsto en la ley, por ejemplo, en el caso del IGV se genera la obligación cuando ocurre la venta en el país de un bien mueble gravado con dicho impuesto, se materializa con la entrega y recepción del respectivo comprobante de pago: boleta, factura, tickets, etc.

2.2.2.3. Cumplimiento tributario

Aybar & Cardoza, (2014) es la manera en que el ciudadano se relaciona con sus compromisos tributarios ante el fisco, impulsado por la naturaleza de su dirección ética, su dedicación y su deber; a través del cual emite la presentación correcta de sus tareas y con respecto a los controles establecidos por la organización de tributaria.

Los principales factores que influyen en una mejor consistencia tributaria son las medidas que disminuyen el costo de la consistencia y las medidas de control coercitivo. Esto propone que los ciudadanos estén ansiosos de un consentimiento auspicioso a sus compromisos de evaluación, siempre que se les dé la forma de fomentar la consistencia; y luego otra vez por la vista del peligro de ser identificados (p.40).

Pecho, Peláez & Sánchez, (2012) es la opinión y la impresión de los ciudadanos, que a pesar de que salvaguardan el trabajo realizado por la Administración para hacer una cultura de carga y potenciar la coherencia, demuestran ciertos criterios negativos en relación con este trabajo, la base de las estrategias que la administración necesita canalizar es la confianza, de forma progresiva en las pequeñas organizaciones no es el más adecuado, pero coincide de acuerdo con lo que muestran. El logro de un mayor reconocimiento social de deberes, la autenticidad de gobiernos opuestos a la población, sistemas administrativos de gastos firmes, justos, claros y directos, junto con administraciones tributarias sólidas y directas, entre otros, son factores que sin duda respaldan el cambio de niveles de consistencia de evaluación en cada nación (p.4).

Para Rodríguez, (2011) La consistencia de la evaluación involucra la ciudadanía, sobre la base de que los impactos de la resistencia, perjudican a todos y de esta

manera mortifica a las personas que cumplen con sus deberes sociales y satisfacen efectivamente sus compromisos de servicio. Recalcando en ese punto que “la enseñanza del cumplimiento fiscal debe ser inculcada a los ciudadanos desde temprana edad, se debe comenzar en la etapa de la educación primaria a los fines de arraigar estos conceptos desde la niñez”.

2.2.2.4. Determinación de la obligación tributaria

Según Villeda, (2001) la determinación de la obligación tributaria consiste en el acto o conjunto de actos emanados de la administración, de los particulares o de ambos coordinadamente, destinados a establecer en cada caso particular, la configuración del presupuesto de hecho, la medida de lo imponible y el alcance de la obligación. Por la Determinación de la obligación tributaria, el Estado provee la ejecución efectiva de su pretensión. Por el acto de la determinación de la obligación tributaria:

- El deudor tributario verifica la realización del hecho generador de la obligación tributaria, señala la base imponible y la cuantía del tributo.
- La Administración Tributaria verifica la realización del hecho generador de la obligación tributaria, identifica al deudor tributario, señala la base imponible y la cuantía del tributo.

2.2.2.5. Inicio de la determinación de la obligación tributaria

Álvarez, (2013) la determinación de la obligación tributaria se inicia:

- Por acto o declaración del deudor tributario: La determinación de la obligación tributaria efectuada por el deudor tributario está sujeta a fiscalización o

verificación por la Administración Tributaria, al que podrá modificar a cuando constate la omisión o inexactitud de la información proporcionada, emitiendo la Resolución de Determinación, Orden de Pago o Resolución de Multa.

- Para la Administración Tributaria; por iniciativa propia o denuncia de terceros, para ello cualquier persona puede informar a la Administración Tributaria la realización de un evento generador de obligaciones tributarias.

2.2.2.6. Tipos de obligaciones tributarias

Según la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, (2010) son los siguientes:

a) Obligaciones formales. - Consiste principalmente en brindar información a la SUNAT, cumpliendo con la obligación o pago sustancial. Las principales obligaciones formales son:

Inscripción en el RUC.

Compromiso de inscribirse en el Registro único de contribuyentes, que consta de un código de 11 números, a cuenta de personas comunes, la cantidad de Ruc será un número similar de DNI agregando el número 10 al inicio del número de ID y un número final número que la SUNAT te brinda.

A causa de personas legítimas, el número RUC ya no es el número DNI del contribuyente, sin embargo es un número que SUNAT proporciona con el normal para comenzar con el número 20. El compromiso incorpora a todas las personas o sustancias legítimas, dominios unificados, órdenes sociales matrimoniales, organizaciones aceptadas u otros elementos agregados, nacionales o remotos, domiciliados o no en la nación, que sean ciudadanos y / o estén a cargo de los gastos regulados y / o reunidos por la SUNAT.

Obligación de emitir y entregar comprobantes de pago. El comprobante de pago es el documento que certifica la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios.

La emisión y entrega de comprobantes de pago es una obligación formal del contribuyente y un derecho del usuario o adquirente. Es importante que el consumidor exija que se le entregue el recibo de pago y también que el vendedor emita y entregue el comprobante de pago.

Obligación de trasladar bienes con guías de remisión.

También hay otros documentos que no son prueba de pago, pero que son obligatorios para la transferencia de bienes tales como la guía de referencia del transportista y la guía de referencia del vendedor.

Comunicación de datos a la Sunat.

Los principales datos para comunicar al Sunat son los relacionados con el RUC, especialmente cuando se trata de actualizarlos: dirección fiscal, cambio de actividades.

Presentación de la Declaración Jurada.

Las declaraciones son de dos tipos, y se elaboran utilizando un programa de información que proporciona el Sunat de forma gratuita y se presenta de acuerdo con el calendario de obligaciones tributarias. Este cronograma muestra las fechas de vencimiento de la declaración de acuerdo con el último dígito del número RUC.

Llevar libros y/o registros contables.

Esta obligación varía de acuerdo con el régimen al que está adscrito el contribuyente y con otros indicadores, como la cantidad de ingresos obtenidos y la categoría del impuesto a la renta.

b. Obligación Sustancial: Pagar el Tributo

La consistencia con los compromisos formales garantiza la ejecución del compromiso generoso o la entrega del gasto. El procedimiento comienza con el envío del recibo de pago cuando se realiza un cambio. Esta actividad hace que el ciudadano grabe el intercambio y la evaluación. Hacia el final del mes y / o el año, tendrá la seguridad del deber de anunciar y pagar.

El tipo de compromiso o cuota considerable que el ciudadano ha depositado en el movimiento financiero que realiza para producir su paga. Esto debe ser perpetuo y sólido con el objetivo de que dicho salario esté influenciado por las leyes que otorgan poder para pagar los cargos. Por ejemplo, el alquiler de propiedades móviles y no rentables (rentas), aumentos de capital (créditos o intriga), soberanías o eminencias, generación de productos, administraciones, negocios, trabajo asalariado y la actividad de una llamada o intercambio.

2.2.2.7. Formas de Extinción de la Obligación Tributaria

Según la investigación y observación del (Código Tributario), realizado por el creador (Jorge, 2010) existen diversas formas:

a. El pago: el método habitual para sofocar el compromiso de evaluación es la entrega. Es el directo a través del cual la persona avalada por la evaluación se ajusta a la reducción de impuestos, y además paga la intriga predeterminada, si la satisfacción de la misma es tardía. Además, es un tipo de aniquilación de aprobaciones financieras, que en el marco legítimo peruano obtiene la división de multas.

b. La compensación: es un modelo de eliminación de compromisos, lo que sugiere la presencia más temprana de dos sujetos que son arrendatarios y prestatarios entre sí.

En ese sentido, la remuneración comprende en la disminución de la obligación de deber en la medida del crédito de gasto al que tiene derecho. El impacto de terminación ocurrirá en este momento en el que los dos compromisos coinciden.

La obligación de gasto puede ser completa o parcialmente pagada por la organización de evaluación con los créditos por deberes, castigos e intriga y las diferentes ideas pagadas en abundancia o indebidamente y con las paridades comerciales u otra idea comparativa, dieron que no son endosadas.

c. La condonación: el perdón o la reducción de la obligación es la demostración legal por la cual el jefe del préstamo pospone para solicitar la entrega de lo que se debe.

Constituye sin duda un método para la aniquilación deliberada y libre de la obligación que, en un nivel básico, se mueve desde los estándares de inaccesibilidad y legalidad que describen un compromiso de evaluación.

d. La consolidación: también se nombra en el precepto y la ley cercana como perplejidad, es un tipo de erradicación del compromiso que funciona por la casualidad en un individuo similar del estado del jefe del préstamo y titular de la cuenta. Es un caso sorprendentemente sorprendente de compromisos de terminación de gastos que podrían surgir.

e. Resolución de la administración tributaria: Según el inciso e) del artículo 27 del Código Tributario, expresa que la elección de la Administración Tributaria se basa en las engorrosas obligaciones de recuperación incorporadas en las

Resoluciones de Resolución, Resoluciones Finas u Órdenes de Pago separadas; siendo esto, un método para sofocar el compromiso de evaluación.

2.2.2.8. Factores que influyen en el comportamiento del contribuyente

Según Vargas, (2013) estos están relacionados con la motivación que influye en el cumplimiento o el incumplimiento tributario. De esta revisión se deduce que los factores que más afectan el cumplimiento tributario son:

La moral tributaria

Tekeli, (2011) sugiere que la confianza en la evaluación es un componente decisivo para mejorar la consistencia de los cargos en la medida en que haya una variedad de estrategias de gastos, a pesar de la presión, que la disminución de la asistencia imponga la extorsión.

La confianza en el deber está influenciada por diferentes factores, por ejemplo, la cultura del gasto, la aparente decencia del marco de evaluación y la confianza en el Estado, por lo que estas variables ayudarán en el examen para decidir hasta qué punto pueden afectar el reconocimiento por parte de las obligaciones del ciudadano y, lo que es más importante, en la remota posibilidad de que despierten su conciencia de las expectativas de los demás para pagar los cargos.

Normas sociales

Las normas sociales ayudan a caracterizar la conducta de las personas y fortalecer lo que es grande o terrible, incluso más allá de lo que establecen la Constitución Política o las leyes, y son legítimas cuando las personas consideran que la sociedad ve una conducta específica como algo constructivo o antagónico, por lo que en el momento en que son parte de esa sociedad, reconocen de manera directa o

indirecta las obligaciones, obligaciones y derechos que manejan la conjunción social, ya que como criaturas sociales tienen una tendencia a colaborar y compartir con otras personas, eso inicia el comercio de encuentros, información, perspectivas, etc. identificados con el método para coordinar sus vidas e incluso los compromisos que tienen al ser parte de un Estado.

Riesgo percibido de ser detectado y sancionado por la administración tributaria

Actualmente, nuestro modelo de sistema impositivo, como la mayoría de las administraciones tributarias, tiene sanciones y auditorías como las dos herramientas principales para reducir la evasión fiscal. La combinación de ambos representa para los contribuyentes la posibilidad de determinar los incentivos económicos que los llevarán a cumplir o evadir, siempre que perciban que las posibilidades de ser detectados y sancionados son altos o bajos.

2.2.2.9. Causas que generan el incumplimiento tributario

Sabaini, (2005) considera que los principales factores que influyen en eludir al contribuyente en América Latina se originan en los siguientes aspectos:

Inexistencia de una conciencia tributaria.- Se origina en el deber que tienen todos los ciudadanos de pagar voluntariamente y puntualmente sus obligaciones para el sostenimiento de sus estados, se parte de la primera concepción en que a nadie le gusta pagar sus impuestos, especialmente en los países de América Latina, demostrando de esta manera una falta de conciencia tributaria, que se traduce en una inexistencia de conciencia social, esta falencia se origina y/o complementa con la percepción que tienen los individuos respecto a la imagen que dan los gobiernos en

la forma como administran sus recursos, poniendo una resistencia al pago voluntario de los recursos tributarios.

Complejidad y limitaciones de la legislación tributaria. - Otro factor es la abundante normatividad tributaria en los países de América Latina, siendo estas normas legales muy complejas y confusas, asimismo la existencia de exoneraciones por actividades y sectores, siendo las condonaciones o amnistías normales en los casos de algunos gobiernos locales.

La ineficiencia de la administración tributaria. - La decisión de evadir los impuestos implica muchas veces que el contribuyente efectúe un cálculo económico, valorando los beneficios y costos de la evasión. En un país donde la probabilidad de que un contribuyente evasor sea detectado y pague sus impuestos es baja, entonces este asumirá normalmente el riesgo de evadir, aun cuando las sanciones sean muy altas. Lo que al final cuenta es que perciben que la Administración Tributaria es ineficiente en su recaudación.

2.2.2.10. Conciencia tributaria en las obligaciones

Por tanto Bravo, (2003) al profundizar en el análisis de la falta de conciencia tributaria, se puede afirmar que su origen está en:

Falta de educación: Este es sin duda un factor de increíble importancia y es básicamente la ayuda de la atención plena de los gastos. El entrenamiento que encuentra en su moral y ética sus establecimientos dominantes, debe elevar a los dos adscriptos a su nivel más alto, en esta línea, cuando se fusionan con el pueblo como evidencias evidentes y diseños de conducta, actos similares y continúa con valor y equidad.

Falta de solidaridad: El Estado debe dar a las administraciones, y por eso necesita activos, y cuando no los tiene, no puede satisfacer los cierres de su realidad. Estos activos deben originarse de las partes que están en una situación para contribuir, y el Estado tiene que a través de la satisfacción de sus capacidades, dirigirlos hacia las divisiones salariales más bajas.

Idiosincrasia del pueblo: Este factor está firmemente relacionado con la ausencia de solidaridad, visto como el no imaginar el deber como el valor que debemos pagar por vivir en la arena pública y la cultura simple que tenemos cuando sentimos que existe una manera confiable de salir de cada uno de los problemas.

Falta de claridad del destino de los gastos públicos: Esta idea es tal vez la que influye específicamente en la ausencia de consistencia intencional, a medida que la sociedad solicita progresivamente que el Estado otorgue a cada administración abierta de manera adecuada y requiera mayor franqueza prominente en la utilización de los activos. Pagar deberes no es terrible, lo peor es mantenerse alejado de ellos. Sea como fuere, el Estado debe mostrar la utilización adecuada, correcta, genuina y directa de la paga obtenida del nacional.

2.2.2.11. Atención al contribuyente

Para Medrano, (2008) La Administración Tributaria no solo tiene la capacidad de recaudar los gastos y de examinar a los ciudadanos, sino que además tiene la capacidad de prestar cuidadosa consideración al ciudadano. La Administración Tributaria debe brindar ayuda a los ciudadanos y para ello buscará:

- a. Aclare las direcciones de los gastos utilizando todo lo que razonablemente se pueda esperar un dialecto abierto e inconfundible y, en situaciones donde sean de una naturaleza alucinante, planifique y disemine panfletos ilustrativos.
- b. Mantenga los lugares de trabajo en mejores lugares del dominio nacional que serán responsables de dirigir y ayudar a los ciudadanos a cumplir sus compromisos
- c. Establezca las estructuras y los métodos para la declaración y disemine de forma oportuna, asesorando las fechas y lugares de presentación.
- d. Mostrar definitivamente, en los requisitos previos dirigidos a los ciudadanos, los archivos y la información y los datos solicitados por la Administración Tributaria.
- e. Recursos y métodos de dispersión para guardia que pueden declararse contra actos dirigidos por la Administración Tributaria.
- f. Reuniones completas de datos en varias partes de la región nacional, particularmente cuando se cambian los controles de gastos y en el momento de la introducción de afirmaciones.
- g. De forma intermitente, dispersar las demostraciones administradas por la Administración Tributaria que construyen normas generales, y el principio que sus cuerpos de advertencia han emitido, reuniéndolos de una manera que alienta su visión.

2.2.2.12. Componentes del tributo

Según Medrano, (2008) los componentes del tributo son:

Hecho generador. Es la actividad o circunstancia decidida por vía expresa por ley para resumir una evaluación y cuyas ofertas de reconocimiento ascienden a la introducción del compromiso de gasto. Por lo demás, se llama una ocasión evaluable.

Contribuyente. Característica individual, elemento legítimo, organización u hogar unificado que realiza un movimiento monetario, que según la ley, constituye una ocasión productora, ofreciendo ascender a la instalación de cargos y consistencia con compromisos formales.

Base de cálculo. Alude a la cantidad numérica comunicada con respecto a la estimación, la estima o la grandeza en la que se calcula la evaluación. Por lo demás, se llama base de servicio.

Tasa (alícuota). Es la tasa estimada según la ley, que está conectada a la base de evaluación, para decidir la medida del gasto que el ciudadano debe pagar al tesoro. No debe confundirse con uno de los tipos de tributo llamado, del mismo modo, ritmo.

2.2.2.13. Funciones del Tributo

Según Instituto Peruano de Economía, (2012) las funciones de los tributos son:

Función Fiscal. A través de las evaluaciones, se busca expandir el pago del estado para respaldar el gasto abierto. En el plan general de gastos de la población, independientemente de la cantidad que se paga y la cantidad que se gasta, se imponen medidas que el Congreso mismo confirma como instrucciones de gastos (por ejemplo, elevar la tasa de un derecho o hacer otro). Cada una de estas medidas se ha ido para lograr el efectivo para todo lo que el estado ha preparado para el siguiente año financiero.

Función económica. Por medio de los tributos el punto es administrar la economía en un curso específico. Por ejemplo, en el caso de que implique garantizar el negocio nacional, las evaluaciones se pueden elevar a las importaciones o se pueden hacer nuevas tasas de impuestos para hacerlas más costosas y abstenerse de

lidar con artículos residenciales. En el caso de que se trate de una cuestión de empoderamiento del comercio, los cargos se reducen o aniquilan. En nuestro país, las operaciones no pagan cargos y tienen un marco de descuento de evaluación.

Función social. Los deberes satisfacen una parte redistributiva del salario nacional, es decir, los tributos pagados por los ciudadanos vuelven al grupo como trabajos abiertos, administraciones abiertas y proyectos sociales. ¿Qué cantidad de trabajo abierto debería ser posible y qué cantidad se puede gastar en proyectos sociales? Esa investigación se responde con las cifras de los deberes reunidos. Una menor evasión de impuestos, una mayor recaudación y, por lo tanto, más productos y proyectos sociales que se suman a un bienestar social más notable.

2.2.2.14. Factores en la atención al contribuyente

Rueda, (2014) considera como factores de la atención al cliente a lo siguiente:

Brevedad

El funcionario de la Administración Tributaria debe ser claro al informar al contribuyente, siendo explícito en los aspectos más importantes de sus instrucciones. Debe evitar redundar en la misma explicación, porque puede confundir al contribuyente. La brevedad no debe entenderse como sinónimo de una atención apresurada.

Amabilidad

El trato debe ser amable, amical y cortés. El contribuyente debe tener la sensación de que está frente a un amigo, es decir frente a una persona que lo va ayudar.

Simplicidad en el lenguaje

Se debe utilizar palabras sencillas y de uso común, sin jerga y evitando usar términos demasiado técnicos, propios del lenguaje tributario.

Instrucciones específicas

Como ayuda para una mejor comprensión, el funcionario debe mostrar todo tipo de ilustraciones, folletos, esquemas o cualquier información gráfica que le permita aclarar los aspectos consultados.

Atención de las quejas y reclamos

Las quejas y reclamos que presentan los contribuyentes no deben ser ignorados, pues constituyen un indicador de la atención que se les brinda; además, éstas no desaparecen por si solas. Constituyen una oportunidad de detectar errores, para mejorar la atención. El contribuyente debe percibir que la institución lo escucha y se preocupa por atender sus requerimientos, a fin de facilitar sus trámites y gestiones.

2.3. Marco conceptual.

✓ Capacidad contributiva.

Capacidad que tiene una persona jurídica o natural para pagar impuestos y eso es como lo indica la accesibilidad de los activos que tiene.

✓ Carga fiscal.

Es la parte del producto creado socialmente que el Estado toma, a través del impuesto federal, municipales y estatales, también los derechos, artículos y aprovechando para satisfacer sus capacidades.

✓ Código tributario.

Es la disposición de las pautas que construyen el marco de trabajo legal.

✓ **Coercitividad.**

Son demostraciones procesales de intimidación directa que, a pesar de caer sobre los derechos de relevancia constitucional, de un tipo individual o recursos, son planeados con un objetivo final específico para mantenerse alejado de actividades inseguras que el imputado pueda completar en el lapso de proceso establecido contra él a pesar de ir tan lejos como para frustrarlo.

✓ **Conciencia tributaria.**

El desempeño de manera voluntaria sobre los compromisos tributarios por parte del ciudadano es un componente principal para la recaudación de impuestos y pende especialmente de la conciencia tributaria y el nivel de reconocimiento del sistema tributario.

✓ **Contribución.**

Medida de efectivo que los nativos deben pagar al Estado, en particular al que se aplica a bienes inmuebles.

✓ **Corrupción.**

Es una aparición de deficiencias institucionales, bajo principios morales, motivadores unilaterales y ausencia de utilización de la Ley. La conducta corrupta infiere ventajas ilegales a un grupo pequeño o una persona al ignorar decide que se han tenido la intención de garantizar la eficiencia y la imparcialidad. Produce resultados fuera de línea, derrochadores y antieconómicos.

✓ **Cultura tributaria.**

Conjunto de aprendizaje que una persona tiene en el punto de vista de tributación, el que usa para hacer crecer su propia percepción o aplicarla

regularmente a una entidad financiera (organización).

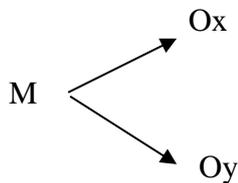
III. Hipótesis

La cultura tributaria incide directamente en las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de la ciudad de Huaraz en el año 2017.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

Fue de diseño descriptivo simple – no experimental – transversal; fue descriptivo porque se recolectaron datos de la realidad natural; no experimental porque no se manipularon deliberadamente ninguna de las variables de estudio y transversal, porque la recolección de datos se realizó en un sólo momento (Torres, 2001); Cuyo diagrama es:



Dónde:

M = muestra

Ox = Variable Cultura Tributaria

Oy = Variable Obligación Tributaria

4.2. Población y muestra

Población

Es el conjunto de personas que fueron motivo de la presente investigación. Se tuvo en cuenta a los propietarios de las MYPE del rubro bazar de la ciudad de Huaraz (Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2013).

N = 40 propietarios

Muestra

Es una parte de la población, la muestra se obtuvo mediante el muestreo no probabilístico; porque el tamaño de la población fue muy reducido (Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2013).

n = 40 propietarios

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Variable 1: Cultura tributaria	Conjunto de conocimientos, valoraciones y actitudes referidas a los tributos, así como al nivel de conciencia respecto de los deberes y derechos que derivan para los sujetos activos y pasivos de esa relación tributaria. Se refiere a las actitudes y creencias de las personas que motivan la voluntad de contribuir de los individuos (Valero & Ramírez, 2009).	La variable comprende las siguientes dimensiones: factores de la cultura tributaria, problemas de la cultura tributaria, valores de la cultura tributaria. Por ser una variable nominal se medirá con el cuestionario estructurado.	Factores de la cultura tributaria	Factor político	1. ¿Ud. está de acuerdo con las normas emitidas y monto de pagos para las MYPE?
				Factor social	2. ¿Ud. cree que la sociedad tiene cultura tributaria?
				Factor económico	3. ¿Ud. cree que está económicamente preparado para realizar pagos de su negocio?
			Problemas en la cultura tributaria	Educación tributaria	4. ¿Ud. tiene una educación tributaria consolidada?
				Interés de los docentes por inculcar cultura tributaria	5. ¿Ud. recibió por parte de sus docentes educación en cultura tributaria?
				Claridad del destino de los tributos pagados	6. ¿Ud. tiene claro el destino de los tributos que se paga al Estado?
				Ciudadanos socializados con la informalidad	7. ¿Ud. se socializa con la informalidad?
			Valores de la cultura tributaria	Información al ciudadano	8. ¿Ud. recibe información clara por parte de los trabajadores de la SUNAT?
				Dinámica para concientizar al contribuyente	9. ¿Ud. es consciente como contribuyente sobre la formalidad ante la SUNAT?
Variable 2: Obligación tributaria	La obligación tributaria como contribuyentes que deben entender el	La variable comprende las siguientes dimensiones:	Tipos de obligaciones tributarias	Obligación de inscripción al RUC	1. ¿Ud. cumple con la obligación de contar con número de RUC?
				Emitir comprobantes de pago	2. ¿Ud. cumple con emitir comprobantes de pago para sus

<p>cumplimiento de sus obligaciones tributarias los convierte además de ser un deber ciudadano consagrado constitucionalmente, es una real y efectiva inversión en el país (Arias, 2011).</p>	<p>tipos de obligaciones tributarias, factores que influyen en el comportamiento del contribuyente, factores en la atención al contribuyente. Por ser una variable nominal se medirá con el cuestionario estructurado.</p>			clientes?	
				Presentar declaración jurada	3. ¿Ud. cumple con presentar sus declaraciones juradas a la SUNAT?
				Llevar libros y/o registros contables	4. ¿Ud. cumple con llevar libros y/o registros contables?
		Factores que influyen el comportamiento del contribuyente		La moral	5. ¿Ud. cree que la moral influye en las obligaciones tributarias?
				Las normas sociales	6. ¿Ud. cree que la complejidad de las normas influye en la obligación de los tributos?
				Riesgo a las sanciones por la administración tributaria	7. ¿Ud. cree que las sanciones influye a que no haya formalidad de parte de los contribuyentes?
		Factor en la atención al contribuyente		Brevedad	8. ¿Ud. recibe atención en la brevedad posible por parte de los trabajadores de la SUNAT?
				Amabilidad	9. ¿Ud. cree que existe amabilidad en la atención al contribuyente por parte de los trabajadores de la SUNAT?
				Simplicidad en el lenguaje	10. ¿Ud. cree que hay simplicidad de lenguaje por parte de los trabajadores de la SUNAT ante el contribuyente?
				Instrucciones específicas	11. ¿Ud. cree que los trabajadores de la SUNAT dan instrucciones específicas cuando solicita atención al contribuyente?

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Encuesta: es una técnica que permitió la elaboración de un conjunto de preguntas de acuerdo a las variables e indicadores del estudio de investigación.

Instrumento

Cuestionario estructurado: es un formato que fue elaborado específicamente con base a la técnica del estudio de investigación; la cual tuvo como finalidad la recolección de datos de la muestra de estudio (Ángeles, 2005).

4.5. Plan de análisis

Se utilizará la estadística descriptiva para analizar las frecuencias y los porcentajes de los resultados de la aplicación del cuestionario estructurado.

4.6. Matriz consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿Cómo la cultura tributaria incide en las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de la ciudad de Huaraz en el año 2017?</p>	<p>Determinar como la cultura tributaria incide en las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de la ciudad de Huaraz en el año 2017.</p>	<p>La cultura tributaria incide directamente en las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de la ciudad de Huaraz en el año 2017</p>	<p>Variable 1: Cultura tributaria</p>	<p>1. Diseño de la investigación Descriptivo simple – no experimental - transversal</p> <p>2. Población y Muestra Población = 40 Muestra = 40</p> <p>3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores</p> <p>4. Técnicas e instrumentos Técnicas = Encuesta Instrumento = Cuestionario</p> <p>5. Plan de análisis</p> <p>6. Matriz de consistencia</p> <p>7. Principios éticos</p>
	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Describir la cultura tributaria de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de la ciudad de Huaraz en el año 2017.</p> <p>2. Describir las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de la ciudad de Huaraz en el año 2017.</p>		<p>Variable 2: Obligación tributaria</p>	

4.7. Principios éticos

Los autores Pollit & Hungler (1984) se reunieron en Viena y Helsinki, y establecieron los siguientes principios éticos de la investigación:

El conocimiento informado: este principio se cumplió a través de la información que se dio a los propietarios de las MYPE de bazar en la ciudad de Huaraz.

El principio del respeto a la dignidad humana: se cumplió con el principio de no mellar la dignidad de los propietarios de las MYPE.

Principio de Justicia: Comprendió el trato justo antes, durante y después de su participación, se tuvo en cuenta:

- La selección justa de participantes. El trato sin prejuicio a quienes rehúsan de continuar la participación del estudio.
- El trato respetuoso y amable siempre enfocando el derecho a la privacidad y confidencialidad garantizando la seguridad de las personas.

Anonimato: se aplicó el cuestionario indicándoles a los propietarios que la investigación es anónima y que la información obtenida es sólo para fines de la investigación.

Privacidad: toda la información recibida en el presente estudio se mantuvo en secreto y se evitó ser expuesto, respetando la intimidad de los propietarios, siendo útil sólo para fines de la investigación.

Honestidad: se informó a los propietarios los fines de la investigación, cuyos resultados se encontraron plasmados en el presente estudio.

V. Resultados

5.1. Resultados

De la variable Cultura tributaria

Tabla 1.

Distribución de la muestra, según normas emitidas y modo de pago

Normas emitidas y modo de pago	fi	%
a) Sí	9	23
b) No	25	62
c) No responde	6	15
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 2.

Distribución de la muestra, según cultura tributaria de la sociedad

Cultura tributaria de la sociedad	fi	%
a) Sí	14	35
b) No	21	53
c) No responde	5	12
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 3.

Distribución de la muestra, según opinión sobre pagos del negocio

Opinión sobre pagos del negocio	fi	%
a) Sí	14	35
b) No	20	50
c) No responde	6	15
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 4.*Distribución de la muestra, según educación tributaria consolidada*

Educación tributaria consolidada	fi	%
a) Sí	20	50
b) No	15	38
c) No responde	5	12
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 5.*Distribución de la muestra, según educación en cultura tributaria por parte de docentes*

Educación en cultura tributaria por parte de docentes	fi	%
a) Sí	14	35
b) No	22	55
c) No responde	4	10
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 6.*Distribución de la muestra, según claridad del destino de los tributos pagados al Estado*

Claridad del destino de los tributos pagados al Estado	fi	%
a) Sí	18	45
b) No	16	40
c) No responde	6	15
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 7.*Distribución de la muestra, según socialización con la informalidad*

Socialización con la informalidad	fi	%
a) Sí	20	50
b) No	14	35
c) No responde	6	15
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 8.*Distribución de la muestra, según información clara por parte de los trabajadores de la SUNAT*

Información clara por parte de los trabajadores de la SUNAT	fi	%
a) Sí	25	63
b) No	11	27
c) No responde	4	10
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 9.*Distribución de la muestra, según formalidad ante la SUNAT*

Formalidad ante la SUNAT	fi	%
a) Sí	23	58
b) No	11	27
c) No responde	6	15
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

De la variable Evasión tributaria

Tabla 10.

Distribución de la muestra, según cumplimiento de contar con número de RUC

Cumplimiento de contar con número de RUC	fi	%
a) Sí	29	73
b) No	8	19
c) No responde	3	8
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 11.

Distribución de la muestra, según cumplimiento de emitir comprobante de pago a los clientes

Cumplimiento de emitir comprobante de pago a los clientes	fi	%
a) Sí	23	58
b) No	13	32
c) No responde	4	10
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 12.

Distribución de la muestra, según cumplimiento con presentar declaraciones juradas a la SUNAT

Cumplimiento con presentar declaraciones juradas a la SUNAT	fi	%
a) Sí	32	80
b) No	5	12
c) No responde	3	8
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 13.

Distribución de la muestra, según cumplimiento con llevar libros y registros contables

Cumplimiento con llevar libros y registros contables	fi	%
a) Sí	30	75
b) No	7	17
c) No responde	3	8
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 14.

Distribución de la muestra, según influencia de la moral en las obligaciones tributarias

Influencia de la moral en las obligaciones tributarias	fi	%
a) Sí	25	62
b) No	9	23
c) No responde	6	15
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 15.

Distribución de la muestra, según influencia de la complejidad de normas en la obligación de los tributos

Influencia de la complejidad de normas en la obligación de los tributos	fi	%
a) Sí	32	80
b) No	5	12
c) No responde	3	8
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 16.

Distribución de la muestra, según influencia de las sanciones en la formalidad de los contribuyentes

Influencia de las sanciones en la formalidad de los contribuyentes	fi	%
a) Sí	33	83
b) No	5	12
c) No responde	2	5
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 17.

Distribución de la muestra, según recepción de atención en la brevedad por parte de los trabajadores de la SUNAT

Recepción de atención en la brevedad por parte de los trabajadores de la SUNAT	fi	%
a) Sí	15	38
b) No	20	50
c) No responde	5	12
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 18.

Distribución de la muestra, según amabilidad en la atención al contribuyente por parte de los trabajadores de la SUNAT

Amabilidad en la atención al contribuyente por parte de los trabajadores de la SUNAT	fi	%
a) Sí	17	42
b) No	19	48
c) No responde	4	10
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 19.

Distribución de la muestra, según simplicidad de lenguaje por parte de los trabajadores de la SUNAT

Simplicidad de lenguaje por parte de los trabajadores de la SUNAT	fi	%
a) Sí	16	40
b) No	20	50
c) No responde	4	10
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

Tabla 20.

Distribución de la muestra, según instrucciones específicas en la atención al contribuyente

Instrucciones específicas en la atención al contribuyente	fi	%
a) Sí	15	38
b) No	19	48
c) No responde	6	14
Total	40	100

Fuente: Propietarios de las MYPE del rubro bazar mercado "Virgen de Fátima"

5.2. Análisis de resultados

De la variable Cultura tributaria

Del 100% igual a 40 encuestados, el 62% indicaron no estar de acuerdo con las normas emitidas y monto de pagos; a diferencia del 15% no respondieron; seguido por el 23% dijeron estar de acuerdo con las normas emitidas y el monto de pago para las Mypes. **(Tabla 1)**

Los resultados encontrados en la investigación no se relacionan con la tesis de Minaya (2015) donde menciona que el 52 % de los que contribuyen están de acuerdo que la cultura tributaria consiente el cumplimiento del pago de manera voluntaria dichos impuestos, por otro lado el 6% dicen que la cultura tributaria no es bueno para el cumplimiento del pago de manera voluntaria y el 34 % son indiferentes.

Del 100% igual a 40 elementos de la muestra encuestados, el 53% indicaron que la sociedad no tiene cultura tributaria, a diferencia del 12% que no respondieron; seguido por el 35% dijeron que la sociedad tiene cultura tributaria. **(Tabla 2)**

Los resultados hallados en la investigación están relacionados con la tesis de Minaya (2015) donde muestra que el 74 % de los que contribuyen dicen que el Estado enfatiza conciencia en cuanto a la cultura tributaria a través de muchas actividades, por otro lado el 4 % opinan que no y el 22 % manifiestan que dichas actividades son regulares o indiferentes.

Del 100% igual a 40 propietarios encuestados, el 50% dijeron no estar económicamente preparado para realizar pagos a la SUNAT, a diferencia del 15%

que no respondieron; seguido por el 35% indicaron si estar económicamente preparados para realizar los pagos. **(Tabla 3)**

Los resultados conseguidos en la investigación se relacionan con la tesis de Romero & Vargas (2014) sobre la cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones en los comerciantes de la Bahía “Mi Lindo Milagro” Del Cantón Milagro. Concluyó: las tácticas planteadas posiblemente aportan a la generación de Conocimiento Tributario y a reformar en gran parte la calidad de comunicación en cada uno de los ciudadanos acerca de los impuestos, deberes, derechos como venideros contribuyentes y el rol importante que el Estado desempeña dentro de la institución.

Del total de 100% igual a 40 encuestados, el 50% afirmaron tener una educación tributaria consolidada; al contrario el 12% no respondieron; seguido por el 38% indicaron no tener una educación tributaria consolidada. **(Tabla 4)**

Los resultados encontrados en la investigación contable se encuentran relacionados con la tesis de Castillo & Huaman (2017) acerca de la Cultura tributaria y obligaciones tributarias en los micro empresarios del Huequito N° 1 sector ropas del distrito de Callería, 2016. Concluyó: existe comunicación altamente significativa entre la educación tributaria y el compromiso tributario ($P < 0.01$), siendo la jerarquía de la entidad de 0.603 moderada y $p = 0,00$.

Del total de 100% igual a 40 propietarios encuestados, el 55% indicaron no haber recibido por parte de sus docentes educación en cultura tributaria, a diferencia

del 10% que no respondieron; seguido por el 35% dijeron si haber recibido por parte de sus docentes educación en cultura tributaria. **(Tabla 5)**

Los resultados hallados en la investigación contable están relacionados con la tesis de Mestas (2017) acerca del Nivel de cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado internacional 24 de octubre de la ciudad de Juliaca periodo 2015. Quien concluyó: el nivel de desobediencia de los compromisos tributarios en las empresas del sector ferreterías del Pueblo de Virú es nivel medio con un 55%. La carencia de preparación tributaria de los agentes en la existencia cultural, incide en el incumplimiento tributario.

Del total de 100% igual a 40 elementos de la muestra encuestados, el 45% indicaron tener claro el destino de los tributos que se paga al Estado, el 15% no respondieron; seguido por el 40% dijeron no tener claro el destino de los tributos que se paga al Estado. **(Tabla 6)**

Los resultados encontrados en la investigación contable se encuentran relacionadas con la tesis de Galicia (2016) acerca de La cultura tributaria y su relación con el incumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas del sector ferretería del Pueblo de Virú, Distrito de Virú, año 2015. Concluyó: el nivel de educación que tienen los empresarios del sector ferretero ha descendido, representando un total de 55% esto se debe a la desaparición de una atención oportuna del conocimiento tributario, el descuido de materia tributaria puede ser delicado para empresarios que tienen la proyección de desarrollo.

Del total de 100% igual a 40 propietarios encuestados, el 50% de contribuyentes afirmaron que se socializaban con la informalidad; al contrario el 15% no respondieron; seguido por el 35% indicaron que no se socializaban con la informalidad. **(Tabla 7)**

Los resultados encontrados en la investigación contable están relacionados con la tesis de Gonzales (2016) acerca del nivel de cultura tributaria en el mercado María del Socorro de Huanchaco, año 2016. Quien concluyó: las consecuencias que motivan la falta de educación tributaria en el mercado María del Socorro de Huanchaco son de baja preparación tributaria, estando desalentados para pagar sus impuestos, debido a que el 37% opinan que sus gobernantes son comprados y analizan que los impuestos son demasiados y que no les va a originar ningún provecho.

Del 100% igual a 40 elementos de la muestra, el 63% afirmaron recibir información clara por parte de los trabajadores de la SUNAT, al contrario el 10% no respondieron; seguido por el 27% indicaron no recibir información clara por parte de los trabajadores de la SUNAT. **(Tabla 8)**

Los resultados conseguidos en la investigación contable se encuentran relacionadas con la tesis de Burga (2015) titulada como Cultura tributaria y obligaciones tributarias en las empresas comerciales del Emporio Gamarra, 2014. Quien concluyó: la carencia de un cuidado adecuado de la conciencia tributaria en nuestro país, no admite cumplir con la programación de los compromisos tributarios en las empresas comerciales. La falta de capacidad de sensibilización de los contribuyentes en el aspecto educativo y ético, ocasiona que incurran en incumplimientos y sanciones tributarias.

Del 100% igual a 40 encuestados, el 58% afirmaron ser conscientes como contribuyentes sobre la formalidad ante la SUNAT, al contrario el 15% no respondieron; seguido por el 27% dijeron no ser conscientes como contribuyentes sobre la formalidad ante la SUNAT. **(Tabla 9)**

Los resultados hallados en la investigación contable están relacionados con la tesis de Delgado (2015) titulada como Formación de la cultura tributaria para disminuir el grado de la evasión tributaria en la zona industrial del distrito de Independencia. Quien concluyó: para enfrentar a la corrupción, incumplimiento y fuga tributaria y de todo lo ilegal, es tarea de todos, mediante una formación tributaria, fortaleciendo y creando a todas las entidades de la zona industrial del cono norte del Distrito de Independencia, para motivar el comportamiento voluntario del tributo.

De la variable Evasión tributaria

Del total de 100% igual a 40 encuestados, el 73% afirmaron cumplir con la obligación de contar con número de RUC, al contrario del 8% no respondieron; seguido por el 19% dijeron no cumplir con la obligación de contar con número de RUC. **(Tabla 10)**

Los resultados conseguidos en la investigación están relacionados con la tesis de Atoche (2016) donde manifiesta que el 100% de los empresarios minoristas se encuentran inscritos en el Registro único de comprobante.

Del total de 100% igual a 40 elementos de la muestra encuestados, el 58% indicaron cumplir con emitir comprobantes de pago para sus clientes, a diferencia del 10% que no respondieron; seguido por el 32% dijeron no cumplir con emitir comprobantes de pago para sus clientes. **(Tabla 11)**

Los resultados conseguidos en la investigación están relacionados con la tesis de Atoche (2016) donde asegura que el 58 % de los empresarios minoristas de abarrotes del mercado de Sullana dan comprobantes de pago únicamente cuando lo solicita el cliente, por otro lado el 16 % opinan que no dan comprobantes de pago y el 26 % dicen entregar sus comprobantes.

Del total de 100% igual a 40 propietarios encuestados, el 80% indicaron cumplir con presentar sus declaraciones juradas a la SUNAT, a diferencia del 8% no respondieron; seguido por 12% dijeron no cumplir con presentar sus declaraciones juradas a la SUNAT. **(Tabla 12)**

Los resultados obtenidos dentro de la investigación se asemejan con la información de la tesis de Chávez (2017) en la que menciona que el 57.5% realiza sus declaraciones de forma libre o voluntaria y el 42.5% hace sus declaraciones ante de la SUNAT de manera obligatoria.

Del total de 100% igual a 40 encuestados, el 75% indicaron cumplir con llevar libros y/o registros contables, a diferencia del 8% no respondieron; seguido por el 17% dijeron no cumplir con llevar los libros y/o registros contables. **(Tabla 13)**

Estos resultados se relacionan con el trabajo de investigación de Arévalo, Lozano y Pérez, (2016) donde mencionan que un 81% de sus respuestas no

respondieron, el 9% opinaron que si llevan registros contables y el 10% no respondieron.

Del total de 100% igual a 40 elementos de la muestra encuestados, el 62% afirmaron creer que la moral influye en las obligaciones tributarias; a diferencia del 15% que no respondieron; seguido por el 23% dijeron que la moral no influye en las obligaciones tributarias. **(Tabla14)**

Los resultados conseguidos en la investigación contable están relacionados con la tesis de Minaya (2016) donde dice que el 76% de los entrevistados afirman estar de acuerdo en que la cultura tributaria permite construir una ciudadanía responsable y el 6% piensa que están muy de acuerdo, sin embargo el 18% son indiferentes.

Del 100% igual a 40 encuestados, el 80% afirmaron que la complejidad de las normas influye en la obligación de los tributos, al contrario el 8% no respondieron; seguido por 12% dijeron que la complejidad de las normas no influye en la obligación de los tributos. **(Tabla 15)**

Los resultados hallados en la investigación contable se asemejan con la tesis de Delgado (2016) donde dice que el 30% mencionaron que siempre las normas tributarias no influyen en los tributos y el 70% no opinaron.

Del total de 100% igual a 40 elementos de la muestra encuestados, el 83% indicaron que las sanciones influyen a que no haya formalidad por parte de los contribuyentes, al contrario el 5% no respondieron; seguido por el 12% dijeron que las sanciones no influye que no haya formalidad. **(Tabla 16)**

Los resultados hallados en la investigación contable están relacionados con la tesis de Tarazona & Veliz, (2016) donde hace mención que el 79% de la muestra encuestada indicaron que los requisitos que piden para la formalidad hace que existan negocios clandestinos y el 21% no opinaron cuando se les preguntó.

Del total de 100% igual a 40 encuestados, el 50% indicaron no recibir atención en la brevedad posible por parte de los trabajadores de la SUNAT, al contrario el 12% no respondieron; seguido por el 38% dijeron recibir atención en la brevedad posible por parte de los trabajadores. (**Tabla 17**)

Los resultados encontrados en la investigación contable no coinciden con la tesis de Huaiman (2016) donde manifiesta que el 52% recibieron una atención rápida por parte de los trabajadores de la SUNAT, el 12% opinaron que la atención no es inmediata, el 16% opinaron que los dejan esperando a mitad de la atención y el 20% no respondieron.

Del total de 100% igual a 40 elementos de la muestra encuestados, el 48% indicaron que no existe amabilidad en la atención al contribuyente por parte de los trabajadores de la SUNAT, al contrario el 10% no respondieron; seguido por el 42% dijeron si existe amabilidad en la atención al contribuyente. (**Tabla 18**)

Los resultados hallados en la investigación contable están relacionados con la tesis de Mostacero & Vásquez, (2014) donde muestra que el 52% dijeron recibir la orientación adecuada por parte de los trabajadores de la SUNAT, el 12% opinaron que la atención es regular, el 16% opinaron que no les atienden bien cuando acuden a la SUNAT y el 20% no respondieron.

Del total de 100% igual a 40 propietarios encuestados, el 50% indicaron que no hay simplicidad de lenguaje por parte de los trabajadores de la SUNAT hacia el contribuyente, al contrario el 10% no respondieron; seguido por el 40% dijeron que si hay simplicidad de lenguaje por parte de los trabajadores de la SUNAT. (**Tabla 19**)

Los resultados conseguidos en la investigación contable se contradicen teóricamente con la tesis de Delgado (2016) donde mencionan en su trabajo de investigación que la SUNAT como entidad tiene la obligación de cumplir con informar a los contribuyentes de manera precisa y concreta a través de las diferentes formas de medios de comunicación, ya sea internet, carteles y radio.

Del total de 100% igual a 40 elementos de la muestra encuestados, el 48% dijeron que los trabajadores de la SUNAT no dan instrucciones específicas cuando el contribuyente lo solicitaba, al contrario el 14% no respondieron; seguido por el 38% dijeron que los trabajadores de la SUNAT daban instrucciones específicas cuando el contribuyente lo solicitaba. (**Tabla 20**)

Los resultados conseguidos en la investigación contable se contradicen teóricamente con la tesis de Yman & Ynfante, (2016) en el cual mencionan que la SUNAT brinda información a los contribuyentes sobre los diferentes temas tributarios de acuerdo con la necesidad del contribuyente de mantenerlo informado sobre sus obligaciones como persona jurídica y natural, a fin de evitar evasiones tributarias y cumplir adecuadamente con las obligaciones.

VI. Conclusiones

1. Se ha descrito la cultura tributaria de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de la ciudad de Huaraz en el año 2017; con el 62% indicaron no estar de acuerdo con las normas emitidas y monto de pagos, el 53% indicaron que la sociedad no tiene cultura tributaria, el 50% afirmaron tener una educación tributaria consolidada, el 50% de contribuyentes afirmaron que se socializaban con la informalidad, el 63% afirmaron recibir información clara por parte de los trabajadores de la SUNAT, el 58% afirmaron ser conscientes como contribuyentes sobre la formalidad ante la SUNAT.
2. Quedan descritas las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de la ciudad de Huaraz en el año 2017; con el 73% afirmaron cumplir con la obligación de contar con número de RUC, el 58% indicaron cumplir con emitir comprobantes de pago para sus clientes, el 80% indicaron cumplir con presentar sus declaraciones juradas a la SUNAT, el 75% indicaron cumplir con llevar libros y/o registros contables, el 62% afirmaron creer que la moral influye en las obligaciones tributarias, el 80% afirmaron que la complejidad de las normas influye en la obligación de los tributos, el 50% indicaron que no hay simplicidad de lenguaje por parte de los trabajadores de la SUNAT hacia el contribuyente.
3. Quedan descritas como la cultura tributaria incide en las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de la ciudad de Huaraz en el año 2017; con el 50% dijeron no estar económicamente preparado para realizar pagos a la SUNAT, el 83% indicaron que las sanciones influyen a que no haya formalidad por parte de los contribuyentes.

VII. Recomendaciones

1. La cultura tributaria de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de la ciudad de Huaraz en el año 2017; deben realizar un esfuerzo para cambiar la cultura tributaria, brindando a todos los comerciantes una educación tributaria consolidada, conjuntamente con la presencia y participación de los funcionarios de la administración tributaria, promoviendo ante la ciudadanía una participación activa en el control.
2. Las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de la ciudad de Huaraz en el año 2017; debe fomentar el cumplimiento de las obligaciones, informando a toda la población que cuando adquieren algún producto deben de solicitar su comprobante de pago.
3. La Administración tributaria debe promover para que las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado “Virgen de Fátima” rubro bazar de la ciudad de Huaraz en el año 2017; deben realizar programas de tributación en las escuelas a nivel primario y secundario, realizar seminarios universitarios, difundir informaciones tributarias en revistas, afiches, realizar charlas, foros, talleres, conferencias en temas de tributarias.

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas

- Aguilar, H. (2013). *Nuevo código tributario*. Lima: Editor Entrelineas S.R.L.
- Álvarez, J. (2013). *Manual de Contrataciones del Estado*. Lima- Perú: Pacifico.
- Ángeles, E. (2005). *Método y técnicas de investigación*. México: Trillas.
- Arévalo, H. Lozano, L. & Pérez, M. (2016). *La cultura tributaria y su influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes del distrito de Morales año 2015*. Recuperado de:
http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2431/T034_46157117_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, L. (2011). *Política tributaria para el 2011-2016*. Lima. Ediciones Nova Print S.A.C.
- Armas, M. & Colmenares, M. (2010). *Educación para el desarrollo de la cultura tributaria*. Lima: REDHECS.
- Atoche, R. (2016). *La cultura tributaria y su impacto en el cumplimiento de las obligaciones tributarias mensuales de IGV-renta en los comerciantes minoristas de abarrotes del mercado modelo de Sullana en el año 2015*. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1089/CULTURA_TRIBUTARIA_CUMPLIMIENTO_DE_LAS_OBLIGACIONES_TRIBUTARIAS_ATOCHE_REYES_ROSA_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aybar, N. & Cardoza, M. (2014). *Economía del Comportamiento: Cumplimiento Tributario*. República Dominicana. [Acceso 2018 Enero 07]. Disponible en:

<http://www.dgii.gov.do/informacionTributaria/publicaciones/estudios/Documents/aybar-cardoza2014determinantescumplimientotributarioenrd.pdf>

Baldeon, N. Roque, C. & Garayar, E. (2015). *Código Tributario comentado*. 6ta Ed. Perú: Gaceta Jurídica.

Banfi, D. (2014). *La cultura tributaria para el cumplimiento de la obligación tributaria*. Recuperado de:
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/comercium/article/viewArticle/2866/4042>

Bonilla, E. C. (2014). *La cultura tributaria como herramienta de política fiscal: la experiencia de Bogotá*. Recuperado de:
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revcep/article/view/44456/45744>

Bravo, F. (2012). *Cultura tributaria libro de consulta*. 2da ed. Lima: Punto y Grafía S.A.C.

Bravo, J. (2003). *Fundamentos de Derecho Tributario*. Lima: Editorial Palestra Editores. p. 114.

Burga, M. (2015). *Cultura tributaria y obligaciones tributarias en las empresas comerciales del Emporio Gamarra, 2014*. Recuperado de:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1577/1/burga_ame.pdf

Chávez. C. (2017). *Cultura Tributaria Y Su Incidencia En El Cumplimiento De Las Obligaciones Tributarias En Los Comerciantes Del Mercado Señor De La Soledad De Huaraz, 2015*. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1601/CULTURA_TRIBUTARIA_OBLIGACIONES_TRIBUTARIAS_COMERCIANTES_C

HAVEZ_RODRIGUEZ_CLAUDIA_GIOVANNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo, D. & Huaman, S. (2017). *Cultura tributaria y obligaciones tributarias en los micro empresarios del Huequito N° 1 sector ropas del distrito de Calleria, 2016*. Recuperado de:

http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/94/1/Tesis_huaman_castillo.pdf

Conterno, E. (2009). *Evaluación del proceso de descentralización*. Lima- Perú: Editorial Nevastudio S.A.C.

Cosulich, J. (2003). *La Evasión Tributaria, Proyecto Regional de Política Fiscal CEPAL- ONUD*. Recuperado de:

<http://portal.sat.gob.gt:8080/documentos/44%20Asamblea%20Genral%202010.pdf#page=280>

Delgado, M. (2015). *Formación de la cultura tributaria para disminuir el grado de la evasión tributaria en la zona industrial del distrito de Independencia*.

Recuperado de:

http://repositorio.usan.edu.pe/bitstream/usan/26/3/Delgado_Tesis_Titulo_2016.pdf

Fernández, L. (2014). *Caracterización de la recaudación tributaria y beneficios de servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción –*

Sencico: caso Región Lambayeque. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035033>

Galicia, Y. (2016). *La cultura tributaria y su relación con el incumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas del sector ferreterías del Pueblo de Virú, Distrito de Virú, año 2015*. Recuperado de:

[http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/349/galicia_by.pdf?sequence=1
&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/349/galicia_by.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gonzales, K. (2016). *Nivel de cultura tributaria en el mercado María del Socorro de Huanchaco, año 2016*. Tesis de Titulación. Trujillo: Universidad César Vallejo.

Hanco, L. & Bañon, M. (2016). *La cultura tributaria y su incidencia en el grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias de los profesionales que ejercen actividades independientes, ilustre colegio profesional de abogados del Cusco – 2015*. Recuperado de:

http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/788/3/Lilian_Mar%C3%ADa_Tesis_bachiller_2017.pdf

Hernández, E. (2015). *El Incumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas sin fines de lucro ubicadas en Guayaquil*. Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7147/1/TESIS%20FINAL%20ING%20EDGAR%20RENE%20HERNANDEZ%20ZAMBRANO.pdf>

Hernández, Sampieri & Baptista, (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Huaiman, Y. (2016). *Cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado Zarate del Distrito de S.J.L. 2016*. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8951/Huiman_SYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto Peruano de Economía. (2012). *Presión Tributaria*. Lima: IPE.

Jiménez, J. Gómez, J. & Podestá, A. (2010). *Evasión y equidad en América Latina* Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Recuperados de:

http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3762/lcw309_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jorge, C. (2010). *Fundamentos de Derecho Tributario*. Lima: Juristas Editores E.I.R.L.

Mamani, R. (2015). *Evaluación de la cultura tributaria de los abogados en el cumplimiento de las obligaciones del impuesto a la renta de cuarta categoría; en la ciudad de Puno, periodo 2012 – 2014*. Recuperado de:
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3697>

Marín, E. & Trauco, M. (2016). *Cultura tributaria e influencia en la disminución de infracciones más frecuentes del código tributario por los contribuyentes régimen general Sunat Cajamarca 2015*. Recuperado de:
<http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/10651/Mar%C3%ADn%20Bola%C3%B1os%2c%20J%C3%BAver%20Edgar%20-%20Trauco%20Huam%C3%A1n%2c%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Medrano, H. (2008). *Obligaciones tributarias*. Lima: Revista del Instituto Peruano de Derecho Tributario. Vol. Nº 12. p. 3.

Mestas, F. (2017). *Nivel de cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado internacional 24 de octubre de la ciudad de Juliaca periodo 2015*. Recuperado de:
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4087>

Minaya, Y. (2015). *Cultura Tributaria, Un Instrumento Para La Reducción De La Evasión Del Impuesto General A Las Ventas En Huaraz, 2014*. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/761/REDUCCIO>

N_EVASION_TRIBUTO_MINAYA_LAZARO_YUDITH_YESICA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Mogollón, V. (2014). *Nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012*. Recuperado de:

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/202/1/TL_Mogollon_Diaz_Veronica.pdf

Mostacero & Vásquez (2014). *Análisis comparativo de la aplicación de un programa de orientación y cultura tributaria en estudiantes del quinto año de secundaria de instituciones educativas públicas y privadas de la ciudad de Trujillo*. Recuperado de:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/710/1/MOSTACERO_MARIA_AN%C3%81LISIS_CULTURA_TRIBUTARIA.pdf

Ñaupas, H. Mejía, E. Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Pecho, M. Peláez, F. & Sánchez, J. (2012). *Estimación del Incumplimiento Tributario en América Latina: 2000-2010*. Recuperado de:

https://www.taxcompact.net/documents/ITC_2013-05_Estimacion-del-Incumplimiento-Tributario.pdf

Pérez, D. (2016). *La cultura tributaria y su relación con la evasión tributaria de los comerciantes ferreteros del área comercial denominada “Albarracín”, Trujillo – 2015*. Recuperado de:

http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4872/perezmantilla_diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pollit & Hungler, (1998). *Metodología de la investigación en salud*. México: Mc Grau.
- Quinteros, J. (2006). *Clasificación de la cultura*. Recuperado de:
<http://culturaupb.blogspot.pe/2006/12/clasificacin-de-la-cultura.html>
- Quipukamayoc, C. (2011). *La evasión tributaria en el Perú*. Revista. Vol. 18 N°. 35 pp. 11-15. Lima – Perú: UNMSM.
- Rodríguez, J. (2011). *Cultura Tributaria: Propuestas y Argumentos para aumentar la Justicia Fiscal*. Recuperado de:
https://www.google.com.pe/?gfe_rd=cr&ei=EwzmVajpKYiw8wfMqa2ACw&gws_rd=ssl#q=jose+carlos+rodriguez+cultura+tributaria
- Romero, M. & Vargas, C. (2014). *La cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones en los comerciantes de la Bahía “Mi Lindo Milagro” Del Cantón Milagro*. Recuperado de: Recuperado de:
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/708/3/La%20cultura%20tributaria%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20cumplimiento%20de%20las%20obligaciones%20en%20los%20comerciantes%20de%20la%20bah%C3%ADa%20E2%80%9CMi%20Lindo%20Milagro%20E2%80%9D%20del%20Cant%C3%B3n%20Milagro.pdf>
- Rosasco, J. (2007). *Fiscalización Tributaria*. Lima: Contadores & empresas.
- Rueda P. (2014). *Manual del Código Tributario*. Lima – Perú: Editorial Gráfica Bernilla.
- Sabaini, J. G. (2005). *Evolución y situación tributaria actual*. Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)

- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2010). *Cultura Tributaria*.
Lima: Editorial Kinkos Impresores SAC. Perú.
- Tarazona, I. & Veliz, S. (2016). *Cultura tributaria en la formalización de las MYPE, provincia de Pomabamba – Ancash año 2013 (caso: micro empresa T&L S.A.C.)*. Recuperado de:
http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4872/perezmantilla_diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tekeli, R. (2011). *The Determinants of TaxMorale: The Effects of Cultural Differences and Politics*. Tokio: Policy Research Institute, Ministry of Finance.
- Torres, J. (2001). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.
- UNESCO. (2010). *Organización para la educación ciencia y la cultura*. Lima: UNESCO.
- Valencia, W. (2009). *Manual de Gestión Pública*. Lima. Perú: El Saber.
- Villeda, R. (2001). *Evasión tributaria*. Buenos Aires: Ediciones de Palma.
- Yman, L. & Ynfante, S. (2016). *Programa de difusión tributaria y su incidencia en la cultura tributaria de los comerciantes del mercado modelo de Tumbes*.
Recuperado de:
<http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52664/1/TESIS%20-%20Yman%20e%20Ynfante.pdf>

Anexo 2: Figuras

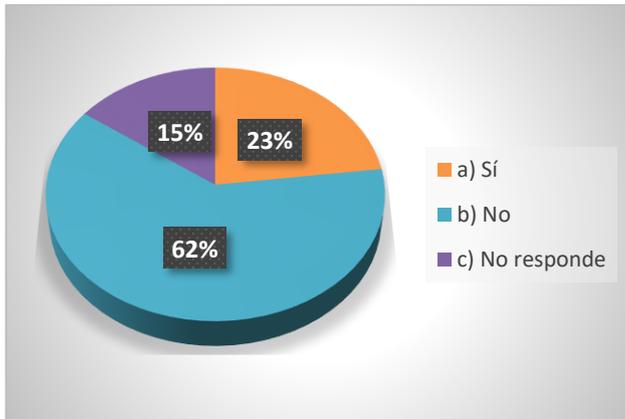


Figura 1: Normas emitidas y monto de pago

Fuente: Tabla 1

Interpretación

Del 100% igual a 40 encuestados, el 62% indicaron no estar de acuerdo con las normas emitidas y monto de pagos; a diferencia del 15% no respondieron; seguido por el 23% dijeron estar de acuerdo con las normas emitidas y el monto de pago para las Mypes.

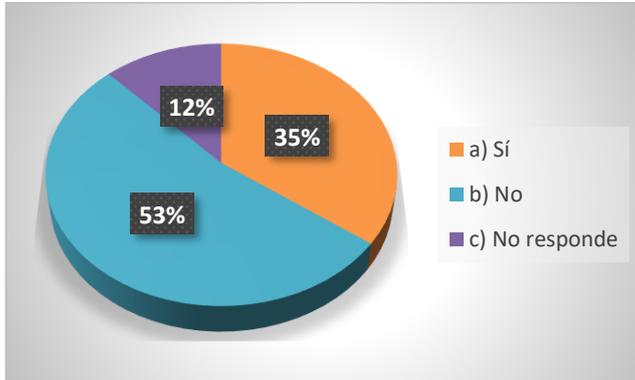


Figura 2: Cultura tributaria de la sociedad

Fuente: Tabla 2

Interpretación

Del 100% igual a 40 elementos de la muestra encuestados, el 53% indicaron que la sociedad no tiene cultura tributaria, a diferencia del 12% que no respondieron; seguido por el 35% dijeron que la sociedad tiene cultura tributaria.

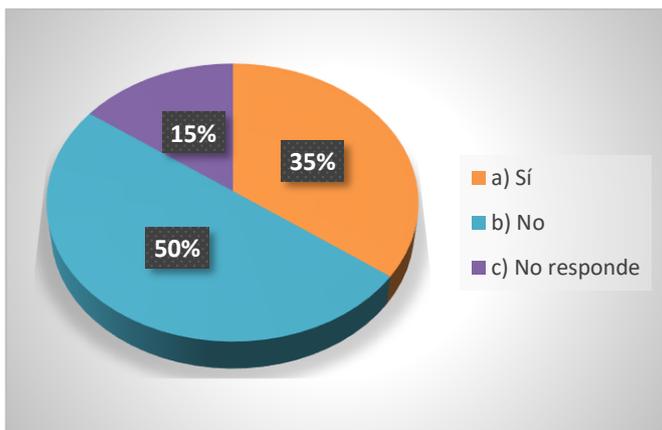


Figura 3: Opinión sobre pagos del negocio

Fuente: Tabla 3

Interpretación

Del 100% igual a 40 propietarios encuestados, el 50% dijeron no estar económicamente preparado para realizar pagos a la SUNAT, a diferencia del 15% que no respondieron; seguido por el 35% indicaron si estar económicamente preparados para realizar los pagos.

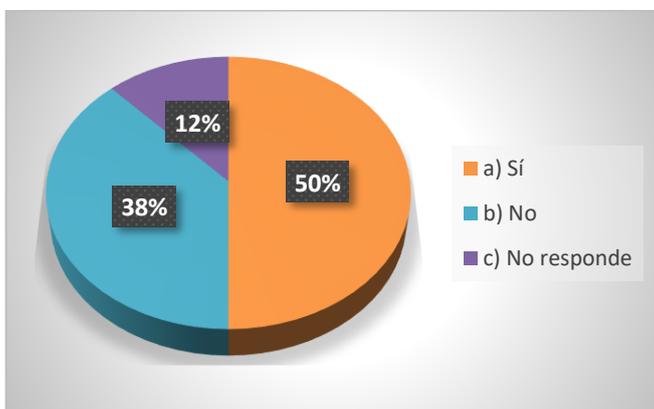


Figura 4: Educación tributaria consolidada

Fuente: Tabla 4

Interpretación

Del total de 100% igual a 40 encuestados, el 50% afirmaron tener una educación tributaria consolidada; al contrario el 12% no respondieron; seguido por el 38% indicaron no tener una educación tributaria consolidada.

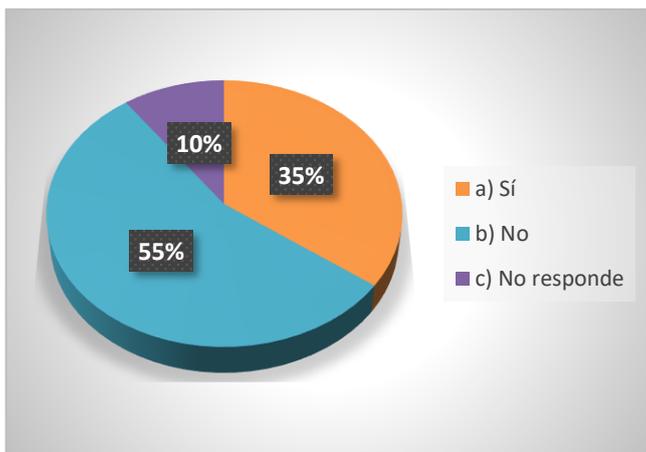


Figura 5: Educación en cultura tributaria por parte de docentes

Fuente: Tabla 5

Interpretación

Del total de 100% igual a 40 propietarios encuestados, el 55% indicaron no haber recibido por parte de sus docentes educación en cultura tributaria, a diferencia del 10% que no respondieron; seguido por el 35% dijeron si haber recibido por parte de sus docentes educación en cultura tributaria.

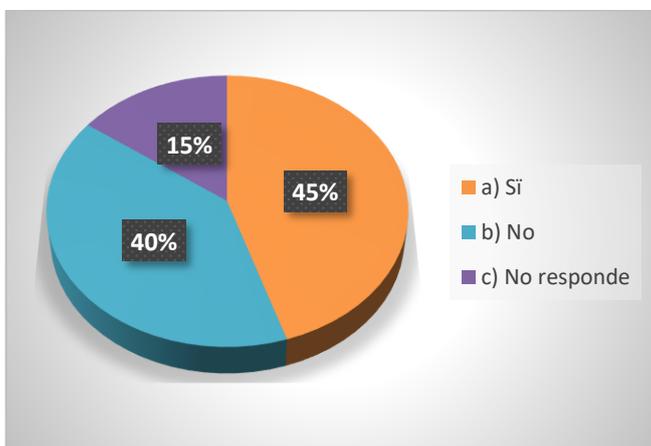


Figura 6: Claridad del destino de los tributos pagados al Estado

Fuente: Tabla 6

Interpretación

Del total de 100% igual a 40 elementos de la muestra encuestados, el 45% indicaron tener claro el destino de los tributos que se paga al Estado, el 15% no respondieron; seguido por el 40% dijeron no tener claro el destino de los tributos que se paga al Estado.

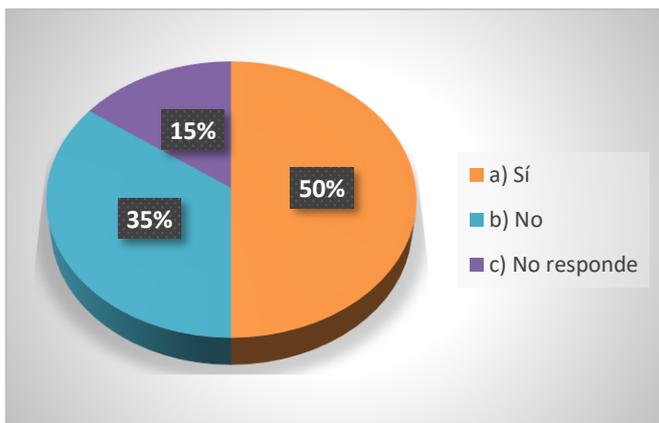


Figura 7: Socialización con la informalidad

Fuente: Tabla 7

Interpretación

Del total de 100% igual a 40 propietarios encuestados, el 50% de contribuyentes afirmaron que se socializaban con la informalidad; al contrario el 15% no respondieron; seguido por el 35% indicaron que no se socializaban con la informalidad.

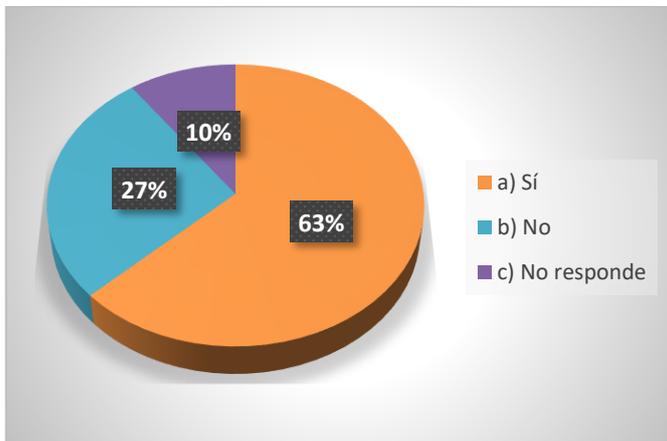


Figura 8: Información clara por parte de los trabajadores de la SUNAT

Fuente: Tabla 8

Interpretación

Del 100% igual a 40 elementos de la muestra, el 63% afirmaron recibir información clara por parte de los trabajadores de la SUNAT, al contrario el 10% no respondieron; seguido por el 27% indicaron no recibir información clara por parte de los trabajadores de la SUNAT.

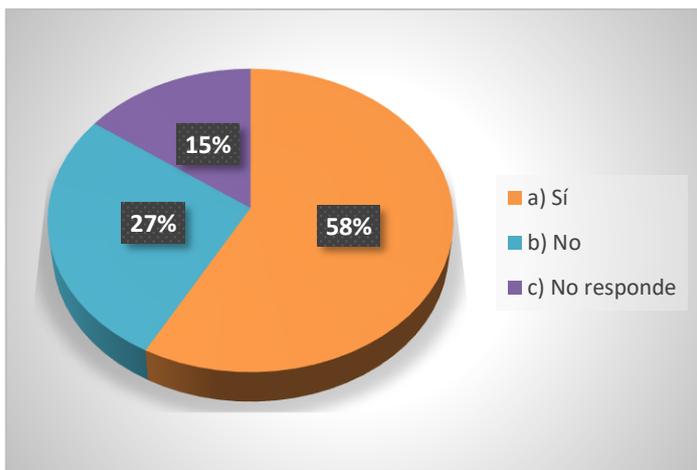


Figura 9: Formalidad ante la SUNAT

Fuente: Tabla 9

Interpretación

Del 100% igual a 40 encuestados, el 58% afirmaron ser conscientes como contribuyentes sobre la formalidad ante la SUNAT, al contrario el 15% no respondieron; seguido por el 27% dijeron no ser conscientes como contribuyentes sobre la formalidad ante la SUNAT.

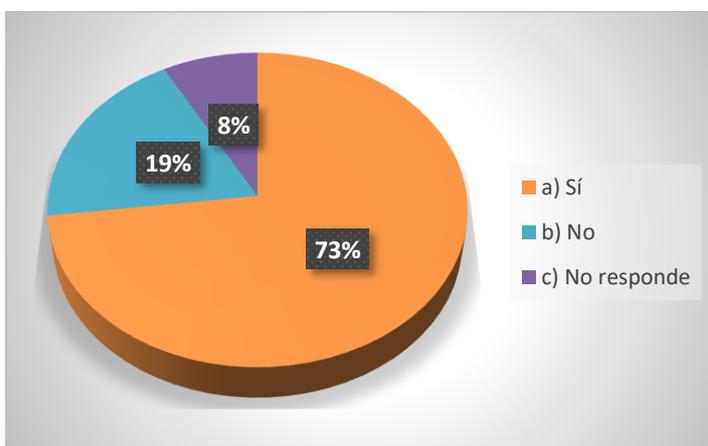


Figura 10: Cumplimiento de contar con número de RUC

Fuente: Tabla 10

Interpretación

Del total de 100% igual a 40 encuestados, el 73% afirmaron cumplir con la obligación de contar con número de RUC, al contrario el 8% no respondieron; seguido por el 19% dijeron no cumplir con la obligación de contar con número de RUC.

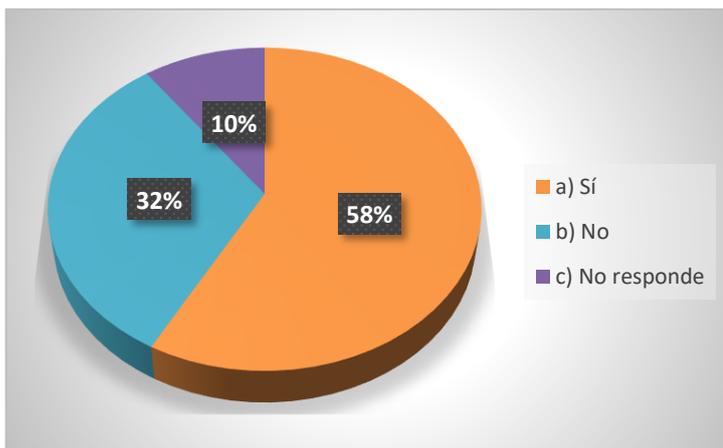


Figura 11: Cumplimiento de emitir comprobante de pago a los clientes

Fuente: Tabla 11

Interpretación

Del total de 100% igual a 40 elementos de la muestra encuestados, el 58% indicaron cumplir con emitir comprobantes de pago para sus clientes, a diferencia del 10% que no respondieron; seguido por el 32% dijeron no cumplir con emitir comprobantes de pago para sus clientes.

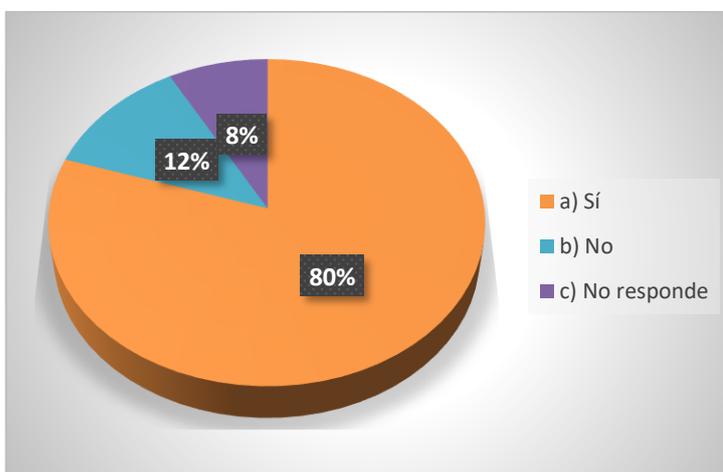


Figura 12: Cumplimiento con presentar declaraciones juradas a la SUNAT

Fuente: Tabla 12

Interpretación

Del total de 100% igual a 40 propietarios encuestados, el 80% indicaron cumplir con presentar sus declaraciones juradas a la SUNAT, a diferencia del 8% no respondieron; seguido por 12% dijeron no cumplir con presentar sus declaraciones juradas a la SUNAT.

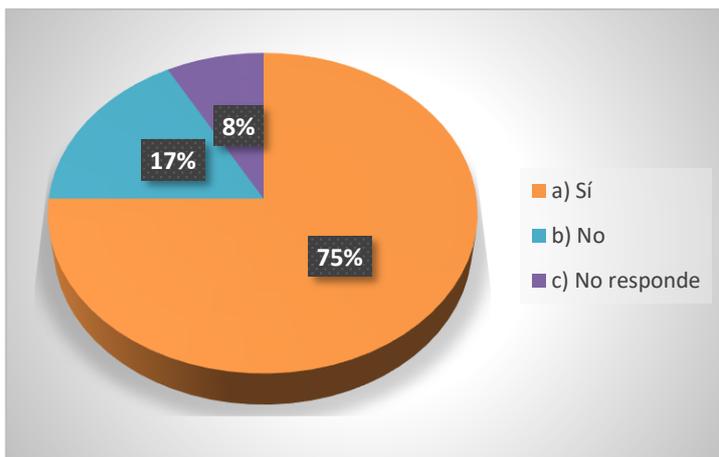


Figura 13: Cumplimiento con llevar libros y registros contables
Fuente: Tabla 13

Interpretación

Del total de 100% igual a 40 encuestados, el 75% indicaron cumplir con llevar libros y/o registros contables, a diferencia del 8% no respondieron; seguido por el 17% dijeron no cumplir con llevar los libros y/o registros contables.

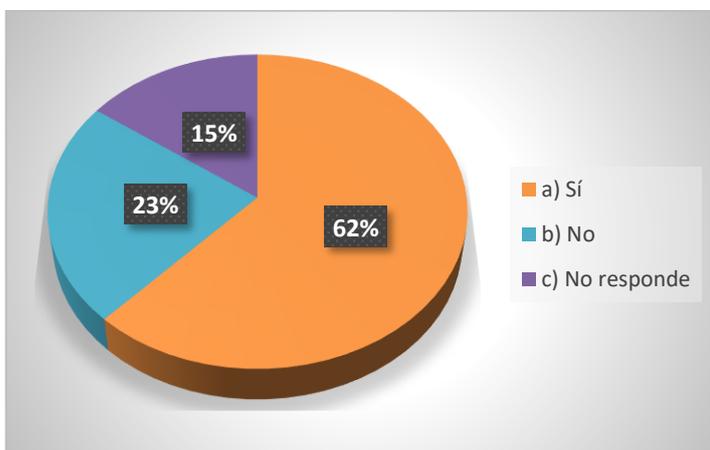


Figura 14: Influencia de la moral en las obligaciones tributarias
Fuente: Tabla 14

Interpretación

Del total de 100% igual a 40 elementos de la muestra encuestados, el 62% afirmaron creer que la moral influye en las obligaciones tributarias; a diferencia del 15% que no respondieron; seguido por el 23% dijeron que la moral no influye en las obligaciones tributarias.

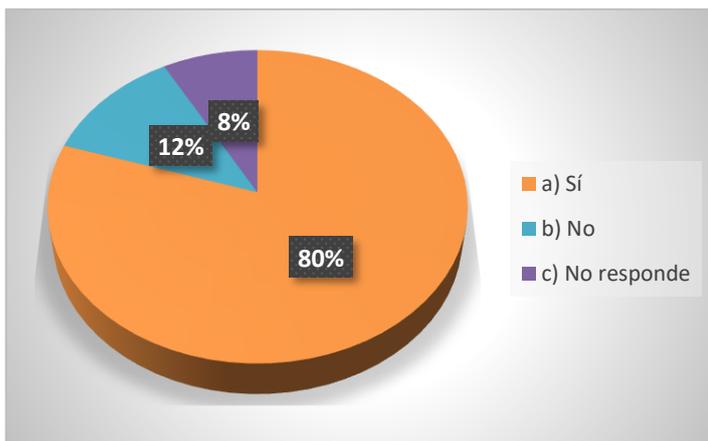


Figura 15: Influencia de la complejidad de normas en la obligación de los tributos
Fuente: Tabla 15

Interpretación

Del 100% igual a 40 encuestados, el 80% afirmaron que la complejidad de las normas influye en la obligación de los tributos, al contrario el 8% no respondieron; seguido por 12% dijeron que la complejidad de las normas no influye en la obligación de los tributos.

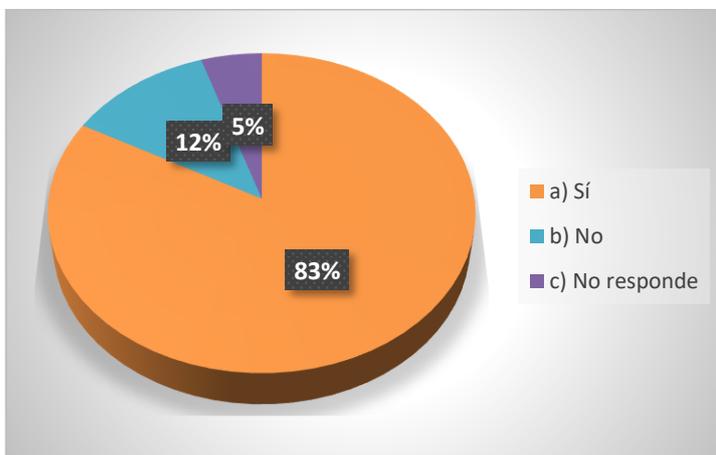


Figura 16: Influencia de las sanciones en la formalidad de los contribuyentes
Fuente: Tabla 16

Interpretación

Del total de 100% igual a 40 elementos de la muestra encuestados, el 83% indicaron que las sanciones influyen a que no haya formalidad por parte de los contribuyentes, al contrario el 5% no respondieron; seguido por el 12% dijeron que las sanciones no influye que no haya formalidad.

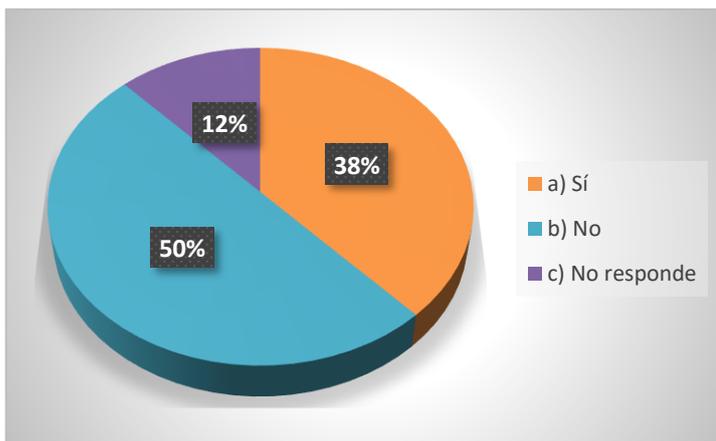


Figura 17: Recepción de atención en la brevedad por parte de los trabajadores de la SUNAT

Fuente: Tabla 17

Interpretación

Del total de 100% igual a 40 encuestados, el 50% indicaron no recibir atención en la brevedad posible por parte de los trabajadores de la SUNAT, al contrario el 12% no respondieron; seguido por el 38% dijeron recibir atención en la brevedad posible por parte de los trabajadores.

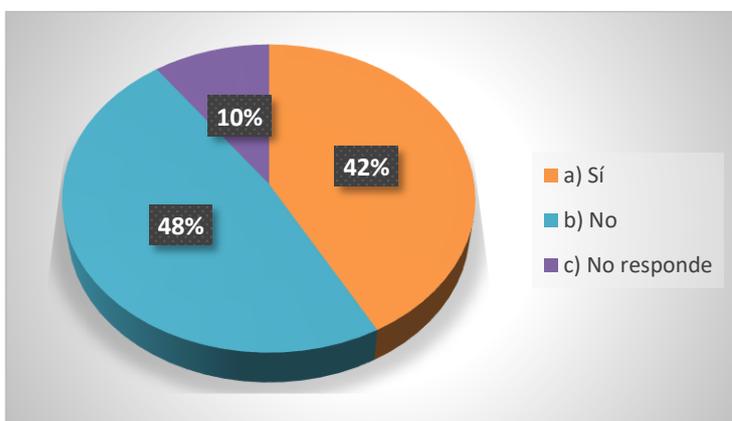


Figura 18: Amabilidad en la atención al contribuyente por parte de los trabajadores de la SUNAT

Fuente: Tabla 18

Interpretación

Del total de 100% igual a 40 elementos de la muestra encuestados, el 48% indicaron que no existe amabilidad en la atención al contribuyente por parte de los trabajadores de la SUNAT, al contrario el 10% no respondieron; seguido por el 42% dijeron si existe amabilidad en la atención al contribuyente.

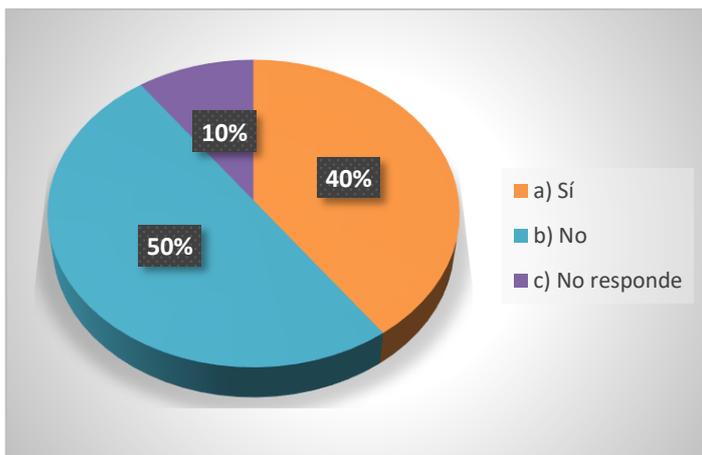


Figura 19: Simplicidad de lenguaje por parte de los trabajadores de la SUNAT
Fuente: Tabla 19

Interpretación

Del total de 100% igual a 40 propietarios encuestados, el 50% indicaron que no hay simplicidad de lenguaje por parte de los trabajadores de la SUNAT hacia el contribuyente, al contrario el 10% no respondieron; seguido por el 40% dijeron que ni hay simplicidad de lenguaje por parte de los trabajadores de la SUNAT.

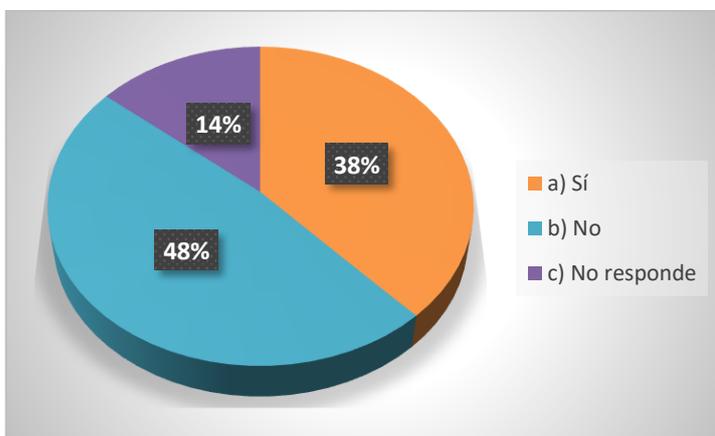


Figura 20: Instrucciones específicas en la atención al contribuyente
Fuente: Tabla 20

Interpretación

Del total de 100% igual a 40 elementos de la muestra encuestados, el 48% dijeron que los trabajadores de la SUNAT no dan instrucciones específicas cuando el contribuyente lo solicitaba, al contrario el 14% no respondieron; seguido por el 38% dijeron que los trabajadores de la SUNAT daban instrucciones específicas cuando el contribuyente lo solicitaba.