**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD**

# Eficacia de los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT en contribuyentes y estudiantes de una universidad privada, Chiclayo 2019

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**

**CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**Nery Esperanza Anaghely Chapilliquen Garcia**

**ASESOR**

**Carlos Alberto Olivos Campos**

https://orcid.org/0000-0002-9512-6129

**Chiclayo, 2024**

# Eficacia de los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT en contribuyentes y estudiantes de una universidad privada, Chiclayo 2019

PRESENTADA POR

**Nery Esperanza Anaghely Chapilliquen Garcia**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

**CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR

Rosita Catherine Campos Diaz
PRESIDENTE

Cynthia Katterine Perez Rios
SECRETARIO

Carlos Alberto Olivos Campos
VOCAL

## Dedicatoria

A mis padres: Felipe Chapilliquén Galán y Esperanza García Santamaría,
por sus consejos, amor y apoyo constante en cada etapa de mi vida. Esta tesis es el reflejo del gran esfuerzo que han realizado para brindarme una educación de calidad. ¡Este logro es de ustedes también!


## Agradecimiento

A Dios, por haberme guiado en cada momento de mi formación académica y personal.

A mis docentes, por enseñarme el verdadero valor del estudio y encaminarme durante la elaboración de esta investigación: Dr. Carlos Alberto Olivos Campos, Mgtr. Flor De María Beltrán Portilla.

Y a todas aquellas personas, que me brindaron su apoyo de manera incondicional e hicieron posible el éxito de la presente.

## IT - CHAPILLIQUÉN GARCIA

INFORME DE ORIGINALIDAD

| 14% | 13% | 3% | 2% |
|---|---|---|---|
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|---|
| 1 | cultura.sunat.gob.pe<br>Fuente de Internet | 4% |
| 2 | Marjorie Katherine Crespo García, Martin Andres Romero Lalangui. "Fomento de la cultura tributaria a través de Centros de Asesoría Fiscal", TECHNO REVIEW. International Technology, Science and Society Review /Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad, 2023<br>Publicación | 1% |
| 3 | www.scielo.org.ar<br>Fuente de Internet | 1% |
| 4 | www.scilit.net<br>Fuente de Internet | 1% |
| 5 | blog.pucp.edu.pe<br>Fuente de Internet | 1% |
| 6 | tesis.usat.edu.pe<br>Fuente de Internet | 1% |
| 7 | emprendedorestv.pe<br>Fuente de Internet | |

## Índice

Dedicatoria ..... 3
Agradecimiento ..... 3
Resumen ..... 8
Abstract ..... 9
I. Introducción ..... 10
II. Revisión de la literatura ..... 12
2.1. Antecedentes del problema ..... 12
2.2. Bases teórico-científicas ..... 14
2.2.1. Programas ..... 14
2.2.2. Cultura Tributaria ..... 17
2.2.3. Indicadores de eficacia ..... 22
III. Materiales y Métodos ..... 24
3.1. Tipo y nivel de investigación ..... 24
3.2. Diseño de investigación ..... 24
3.3. Población, muestra y muestreo ..... 24
3.4. Criterios de Selección ..... 25
3.5. Operacionalización de variables ..... 26
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... 27
3.7. Procedimientos ..... 27
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos ..... 27
3.9. Matriz de consistencia ..... 28
3.10. Consideraciones éticas ..... 30
IV. Resultados y discusión ..... 31
4.1. Resultados ..... 31
4.1.1. Análisis de los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT. ..... 31
4.1.2. Cálculo del nivel de cultura tributaria de los estudiantes universitarios y contribuyentes beneficiarios de los programas de SUNAT. ..... 34
4.1.3. Identificación de indicadores de eficacia para los programas aplicados por SUNAT en estudiantes universitarios y contribuyentes. ..... 54
4.2. Discusión ..... 65
V. Conclusiones ..... 68
VI. Recomendaciones ..... 68
VII. Referencias ..... 69
VIII. ANEXOS ..... 72

## Lista de figuras

**Figura 1.** Género de los estudiantes ..... 34
**Figura 2.** Tributos que tiene como finalidad que el gobierno brinde efectivamente servicios públicos ..... 35
**Figura 3.** Aportes por parte de los individuos, que tienen la finalidad de cubrir los gastos del estado..... 35
**Figura 4.** Régimen tributario que corresponde a los contribuyentes con ingresos que no superen las 1700 UIT en el ejercicio gravable ..... 36
**Figura 5.** Característica del Impuesto General a las Ventas..... 36
**Figura 6.** Característica de la renta de cuarta categoría ..... 37
**Figura 7.** Conjunto de erogaciones que realizan el Estado para satisfacer las necesidades de la población ..... 38
**Figura 8.** No es una característica del Sistema Exporta Fácil ..... 38
**Figura 9.** Percepción acerca de la existencia de una buena distribución del gasto público realizada por el Estado ..... 39
**Figura 10.** Percepción acerca de la ejecución eficiente de las obras públicas en el Perú ..... 39
**Figura 11.** Percepción acerca del eficiente trabajo de recaudación de tributos que realiza la SUNAT..... 40
**Figura 12.** Percepción acerca de la detección que realiza SUNAT a los evasores de impuestos ..... 40
**Figura 13.** Percepción acerca del pago de impuestos..... 41
**Figura 14.** Percepción si las leyes tributarias son justas para todos los contribuyentes..... 41
**Figura 15.** Actitud positiva de los futuros contribuyentes hacia los funcionarios de la SUNAT en su función fiscalizadora..... 42
**Figura 16.** Actitud positiva de los futuros contribuyentes hacia los funcionarios de la SUNAT en su función sancionadora ..... 42
**Figura 17.** Honestidad en la declaración y pago de los impuestos..... 43
**Figura 18.** Puntualidad en la declaración y pago de impuestos ..... 43
**Figura 19.** Respeto hacia los funcionarios de la SUNAT ..... 44
**Figura 20.** Género de los contribuyentes..... 45
**Figura 21.** Conocimiento acerca del Impuesto General a las Ventas (IGV)..... 45
**Figura 22.** Conocimiento acerca del Impuesto a la Renta (IR)..... 46
**Figura 23.** Conocimiento de los impuestos que deben pagar..... 46

**Figura 24.** Conocimiento de los diferentes regímenes tributarios que existen ..... 47
**Figura 25.** Conocimiento del gasto público ..... 47
**Figura 26.** Percepción acerca de la existencia de una buena distribución del gasto público realizada por el Estado ..... 48
**Figura 27.** Percepción acerca de la ejecución eficiente de las obras públicas en el Perú ..... 48
**Figura 28.** Percepción acerca del eficiente trabajo de recaudación de tributos que realiza SUNAT..... 49
**Figura 29.** Percepción acerca de la detección que realiza SUNAT a los evasores de impuestos ..... 49
**Figura 30.** Percepción acerca de la declaración y pago de impuestos si no hubiera leyes tributarias..... 50
**Figura 31.** Percepción acerca del cumplimiento de las leyes tributarias..... 50
**Figura 32.** Actitud positiva de los futuros contribuyentes hacia los funcionarios de la SUNAT en su función fiscalizadora..... 51
**Figura 33.** Actitud positiva de los futuros contribuyentes hacia los funcionarios de la SUNAT en su función sancionadora ..... 51
**Figura 34.** Honestidad en la declaración y pago de los impuestos..... 52
**Figura 35.** Puntualidad en la declaración y pago de los impuestos..... 52
**Figura 36.** Respeto hacia los funcionarios de la SUNAT ..... 53
**Figura 37.** Género de los contribuyentes..... 54
**Figura 38.** Conocimiento de aspectos generales del NAF ..... 54
**Figura 39.** Razones que les motivó para acudir al NAF ..... 55
**Figura 40.** Medios por los que se enteraron de la ubicación de los NAF ..... 56
**Figura 41.** Servicios realizados en el NAF..... 56
**Figura 42.** Satisfacción con la calidad del servicio prestado ..... 57
**Figura 43.** Cultura tributaria de los contribuyentes..... 58
**Figura 44.** Razones por las que las personas no pagan impuestos ..... 59
**Figura 45.** Calificación del NAF..... 60
**Figura 46.** Género de los estudiantes ..... 62
**Figura 47.** Percepción del evento ..... 62
**Figura 48.** Conocimiento de los temas por parte del expositor..... 63
**Figura 49.** Calificación de los Encuentros Universitarios..... 64

**Resumen**

Durante muchas décadas, el bajo nivel de cultura tributaria ha significado un problema en diversos países, es por ello que el estado peruano ha implementado diversas estrategias como medida de solución, en este caso nos referimos a los programas que ofrece la SUNAT, lo cuales son expuestos a diferentes usuarios. Debido a ello, la presente investigación tiene como objetivo, determinar la eficacia de los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT en contribuyentes y estudiantes universitarios. La metodología, tuvo enfoque mixto, de tipo aplicada, bajo el diseño no experimental, transversal descriptivo. A través, de diferentes técnicas como el análisis documental y la encuesta que estuvo dirigida a estudiantes y contribuyentes. De esta manera, los resultados obtenidos muestran que a las personas evaluadas aún les falta mejorar sus conocimientos tributarios. Asimismo, en cuanto a la evaluación de los programas, se pudo percibir que la mayoría de los beneficiarios, calificaron en un nivel regular al servicio brindado y la información recibida. Sin embargo, es necesario que la SUNAT aplique mejoras en la implementación de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, y la realización de Encuentros Universitarios, dentro de más centros superiores de estudios, con la finalidad de optimizar la eficacia de dichos programas.

**Palabras Claves:** Cultura tributaria, Encuentros universitarios, NAF.

**Abstract**

For many decades, the low level of tax culture has been a problem in various countries, which is why the Peruvian state has implemented various strategies as a solution, in this case we are referring to the programs offered by SUNAT, which are exposed to different users. Due to this, the objective of this research is to determine the effectiveness of the tax culture programs applied by SUNAT on taxpayers and university students. The methodology had a mixed approach, applied, under a non-experimental, transversal descriptive design. Through different techniques such as documentary analysis and the survey that was aimed at students and taxpayers. In this way, the results obtained show that the people evaluated still need to improve their tax knowledge. Likewise, regarding the evaluation of the programs, it was possible to perceive that the majority of the beneficiaries rated the service provided and the information received at a fair level. However, it is necessary for SUNAT to apply improvements in the implementation of the Accounting and Fiscal Support Nuclei, and the holding of University Meetings, within more higher education centers, in order to optimize the effectiveness of said programs.

**Keywords:** Tax culture, University meetings, NAF.

# I. Introducción

El conocimiento tributario es un factor fundamental para que el ciudadano realice un correcto cumplimiento de sus obligaciones dentro del rubro. Durante muchas décadas, este hecho ha constituido una deficiencia en varios países, ya que aún no se ha logrado elevar la cultura tributaria en su totalidad, sino que, por el contrario, las cifras de evasión siguen aumentando. Tal es así que, la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria aplicó diversos programas para determinadas poblaciones, tratando de erradicar el problema mencionado anteriormente.

Por esta razón, la presente investigación es importante porque permite determinar la eficacia de los programas de cultura tributaria que fueron aplicados por SUNAT en los contribuyentes y estudiantes universitarios; de modo que, se pueda lograr dar solución al vacío que se tenía en cuanto a la pertinencia de los programas desarrollados por la entidad peruana.

Debido a ello, López (2019) manifiesta que el Fondo Monetario Internacional informó que para el 2019 la tasa de evasión del IVA estuvo alrededor de 40% del monto recaudado, que para dicha fecha fue de $14 billones. Además, se sabe que el Perú no es indiferente a esta situación, ya que el diario El Peruano (2021) presentó información en donde, el ministro del MEF, Pedro Francke, señaló que la evasión tributaria en el Perú representa un 8% del Producto Bruto Interno, lo cual equivale a 64,000 millones de soles. Asimismo, se expresa que, para reducir la escasa cultura tributaria, los estudiantes deberían conocer dichos temas desde su etapa académica, para que así se formen como futuros contribuyentes responsables, para lo cual Zapata (2021) indica que un programa orientado a dicho tema debe promover un desarrollo académico que contribuya en la instrucción de una población comprometida, vinculándolos con el tema de los tributos.

Cabe destacar que, una universidad privada de Chiclayo logró formar parte del NAF y de los encuentros universitarios, en el primer programa, se realizaron capacitaciones a los estudiantes y posterior a ello, orientaciones a los contribuyentes, por parte de los mismos universitarios; y en el segundo programa se llevaron a cabo charlas dirigidas a los estudiantes de contabilidad. Es por eso que, se pretende llenar ese vacío de conocimiento, dando respuesta a la siguiente interrogante; ¿Cuál es la eficacia de los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT en contribuyentes y estudiantes de una universidad privada, Chiclayo 2019?

Debido a lo expuesto anteriormente, la SUNAT (2020) considera a la cultura tributaria como la agrupación de saberes, percepciones, actitudes y valores practicados por los integrantes

de una sociedad, relacionados a los asuntos tributarios. Por otro lado, según la Rodríguez (2021) el NAF, es un centro de asesoría en donde los estudiantes de carreras de ciencias empresariales son capacitados por la Administración Tributaria, para brindar asistencia contable y tributaria gratuita a microempresarios. Asimismo, la SUNAT (2020) indica que los encuentros universitarios son parte de los programas de cultura tributaria que tiene como finalidad aumentar la conciencia fiscal de los estudiantes.

A partir de ello, se han realizado diversas investigaciones, en donde resaltan la importancia y aplicación de programas para promover la cultura tributaria desde las primeras etapas académicas de los estudiantes, tal es así que Morales, Echeverría, Huerta y Quinto (2019) dan a conocer que, la educación es una estrategia que permite prevenir los diferentes problemas que existen en México, debido a ello, proponen que los temas tributarios deben estar presentes en los libros de educación básica, para que, al llegar al nivel superior, los estudiantes posean una formación sólida en cuanto a lo que implica una educación cívica y tributaria. Por otro lado, Condori, Mamanie y Bernedo (2020) dan a conocer la aplicación de un programa creado por ellos, denominado, ¡Qué importante es tributar!, el cual, evidencia que fue eficaz en desenvolver un apropiado conjunto de conocimientos, optimizar las percepciones y acrecentar las actitudes propicias hacia una buena cultura tributaria.

El objetivo general es determinar la eficacia de los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT en los contribuyentes y estudiantes de una universidad privada, Chiclayo 2019. Así como también, posee los siguientes objetivos específicos: Analizar los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT, calcular el nivel de cultura tributaria de los estudiantes universitarios y contribuyentes beneficiarios de los programas de SUNAT e identificar indicadores de eficacia para los programas aplicados por SUNAT en estudiantes universitarios y contribuyentes.

A lo largo de la investigación se encontró que, tanto a estudiantes como a contribuyentes, aún les falta mejorar sus conocimientos tributarios. Asimismo, en cuanto a la evaluación de los programas, se pudo percibir que la mayoría de las personas beneficiarias de estos, calificaron en un nivel regular al servicio brindado y la información recibida. Sin embargo, es recomendable que la SUNAT aplique mejoras en la implementación de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, y la realización de Encuentros Universitarios, dentro de más centros superiores de estudios, con la finalidad de optimizar la eficacia de dichos programas.

# II. Revisión de la literatura

## 2.1. Antecedentes del problema

Pirela (2022) realizó una investigación que tuvo por objetivo, analizar la influencia de la educación universitaria en la formación de la cultura tributaria del contador público. Para ello, se enmarcaron en una metodología documental, de diseño bibliográfico puro, en la cual la recolección de la información se llevó a cabo a través de la técnica de observación documental. Posterior a ello, llegó a la conclusión que, las instituciones de educación superior tienen la responsabilidad de proporcionar a los futuros profesionales las habilidades esenciales para integrar la teoría con la práctica. Esto les permitirá aplicar de manera autónoma los conocimientos adquiridos durante su formación profesional. Es por ello que, considera necesario reevaluar y mejorar continuamente el plan de estudios académico, con la finalidad de crear oportunidades que fortalezcan estas habilidades. Teniendo en cuenta que, la educación debe ser el canal mediante el cual se impulsen transformaciones en el pensamiento, los sentimientos y las acciones de los ciudadanos, incentivando su participación corresponsable para mejorar la calidad de vida. En este contexto, es imperativa una relación armoniosa entre el sector educativo y la Administración Tributaria.

Bordones, Caraballo y Guevara (2019) realizaron un estudio, que tuvo por objetivos; elaborar métodos que formen las virtudes y valores de la población, mediante la instrucción fiscal, impulsen estrategias de propaganda y desarrollo con el fin de incrementar los conocimientos tributarios, establecer un programa de instrucción, alineación y cultura tributaria en aquellos alumnos de la institución. Es por ello que, la indagación es aplicativa de tipo descriptiva, porque, con anterioridad realizaron el análisis de información contenida en textos y libros. También, se centró en el rumbo cuantitativo. La extracción de datos se hizo mediante una encuesta que contenía interrogantes cerradas enfocadas al desarrollo de los propósitos planteados. Para la población se consideraron a los alumnos de 4° y 5° de secundaria de la Unidad Educativa San Miguel Febres Cordero. Los resultados reflejaron que los jóvenes no cuentan con una buena cultura tributaria, además de que, existe debilidad para la creación de planes y programas relacionados a la cooperación ciudadana. A partir de ello, se llegó a la conclusión, que es pertinente diseñar estrategias de instrucción tributaria en los alumnos de la U.E. San Miguel Febres Cordero, que se encuentra en el Municipio Los Guayos dentro del Estado Carabobo, es decir, se construyeron herramientas para la enseñanza en valores, por medio de la formación tributaria.

Bustamante, Quintero y Preciado (2020) hicieron una investigación que tuvo por objetivo, crear un programa de propagación de cultura tributaria teniendo un enfoque diferente para diversas poblaciones. La metodología utilizada se llevó a cabo bajo una orientación crítico-social, con un enfoque de transformación crítica y cualitativa. La muestra estuvo conformada por grupos de PYMES, focalizados mediante las cámaras de comercio de las ciudades del país, más relevantes. En cuanto a los resultados, indicaron que es necesario proyectar y organizar la base de las presentaciones para un componente empresarial y otro para un componente educativo y didáctico para jóvenes y niños, que evidentemente sería preciso estar ordenado de una forma lúdica, para una mejor apropiación del lenguaje en los temas tributarios. A partir de ello, llegaron a la conclusión que, la DIAN debe ser la autora de un programa de difusión completo y bien organizado, además tiene que realizar métodos de acción que logren incrementar el nivel de la educación tributaria en los habitantes, es por eso que, debe continuar con la aplicación de los programas de concientización en el pago de los tributos.

Armiento (2022) elaboraron una indagación que tuvo como propósito diseñar estrategias educativas para la formación de la cultura tributaria en los estudiantes de educación básica regular de la ciudad de Chiclayo. La metodología utilizada fue no experimental, para el proceso de formación y diseño; mientras que para la recolección de información se utilizó la técnica de la observación y la encuesta, la misma que estuvo dirigida a los docentes y estudiantes de nivel secundaria. Los resultados muestran que los alumnos conocen sus deberes tributarios, sin embargo, no cuentan con disponibilidad para cumplirlas, manifestando que el estado no debería sancionar; sino brindar orientación para mejorar el pago de impuestos. Por otro lado, los docentes indican que no tienen el apoyo de la familia, para impartir la cultura tributaria. Debido a ello, concluyen que, es fundamental la intervención del Ministerio de Educación, para continuar las capacitaciones sobre Educación Tributaria y Aduanera, con la finalidad de crear docentes capacitados que repliquen los contenidos a sus alumnos y de esta manera, se incentiva al cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

Crespo y Romero (2022) realizaron una indagación que tuvo por objetivo, analizar los resultados alcanzados por el proyecto NAF de la UMET Machala en el fortalecimiento de la cultura tributaria de los contribuyentes del cantón y sus efectos a nivel académico y de recaudación. Se aplico una metodología de tipo descriptiva, con enfoque cuantitativo y corte longitudinal, por medio del análisis descriptivo. La población estuvo conformada por 4690 personas atendidas y la muestra escogida fue de 124 participantes capacitados, a los cuales se les aplicó el instrumento de la encuesta. Los resultados señalan que las labores del proyecto

impactaron positivamente el reconocimiento de responsabilidades fiscales de los microempresarios, incrementando la recaudación cantonal, adicional al conocimiento, generando un aporte a la academia y la sociedad. Teniendo en cuenta ello, llegaron a la conclusión que, las diferentes actividades ejecutadas en el programa, referentes a la atención a los contribuyentes, suponen el fortalecimiento de la cultura tributaria, promoviendo de esta forma el cumplimiento voluntario de los deberes tributarios y reconociendo la importancia de los impuestos como componente primordial para el desarrollo económico de Ecuador.

Flores (2021) llevó a cabo una investigación que tuvo por objetivo, inspeccionar cuán relevante tener un vínculo directo con los individuos, en el proceso de instrucción de los alumnos, y la función que cumple la planificación de contribución entre Latinoamérica y la Unión Europea. Dicha indagación es descriptiva y se desarrolla bajo un corte transversal la ejecución del NAF, teniendo en cuenta las personas asistidas, los servicios que se dieron con mayor frecuencia, la opinión basada en atención brindada a los contribuyentes y las vías de avance del programa. Los resultados muestran que dicho programa, en sus variadas ejecuciones, ha asistido tanto a usuarios que no llevan registros contables como a microempresarios, los dos equipos, han recibido orientaciones periódicas a cargo de los estudiantes universitarios. De acuerdo a lo mencionado, se llegó a la conclusión que, con la ejecución de SRI-NAF/UPS, a partir del 2016, se ha formado un vínculo entre el ente regulador y la población, simbolizada por dichos usuarios; apoyando en el aumento de sus conocimientos en materia tributaria.

## 2.2.Bases teórico-científicas

### 2.2.1. Programas

Según SUNAT (2022) los programas de cultura tributaria son dirigidos a diferentes poblaciones, como es el caso de los emprendedores, mypes, docentes, niños y universitarios; los cuales son ámbitos de propagación y reforzamiento de cultura aduanera y tributaria, que tiene como objetivo instruir a los ciudadanos y transformarlos en contribuyentes conscientes del pago de sus impuestos.

#### 2.2.1.1.Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)

Los NAF fueron diseñados en un principio por la Receita Federal de Brasil. Desde el año 2014, junto a EUROsociAL impulsaron, el avance de este programa, en América Latina mediante la alianza y el apoyo mutuo entre las Administraciones tributarias y universidades de diversos países.

SUNAT (2020) considera que su finalidad se centra en la búsqueda de infundir conocimientos básicos acerca del sistema tributario y aduanero del país en los estudiantes universitarios, con el fin de perfeccionar su formación profesional y reforzar la cultura tributaria y aduanera en el Perú.

Por otro lado, USIL Life (2019) señala que gracias al NAF, los estudiantes se transforman en socios estratégicos de la SUNAT y asisten en el acatamiento de los deberes fiscales y tributarios de los usuarios. Es decir, son instruidos para ayudar a emprendedores y microempresarios en los trámites relacionados con la cancelación, entrega de comprobantes de pago y las declaraciones.

**Capacitación gratuita**

Según los lineamientos que brinda la SUNAT (2022), la capacitación se realiza dentro de una plataforma del centro de estudios en donde se esté desarrollando el programa, por medio conferencias virtuales. Después de haber culminado ello, la universidad es responsable de brindar los recursos que se utilizan para la ejecución de la presente etapa del programa NAF. Además, el padrón para la inspección de la asistencia de los alumnos anotados es materia de la universidad. Al finalizar esta etapa, se aplica un último cuestionario de conocimientos, en donde catorce, es la nota mínima para que puedan aprobar.

**Fase Teórica**

A febrero del 2022, esta etapa se llevaba a cabo por medio de orientaciones virtuales en un espacio académico que suministre la universidad involucrada.

**a) Temas Tributarios**

Estos temas tienen como propósito que los universitarios conozcan cuán importante es el pago de los tributos para el progreso y también que se den cuenta a cerca de las diversas funciones de la población. Además, ellos podrán saber cuáles son las características más importantes de la SUNAT. Asimismo, les permitirá identificar los aspectos generales de todos y cada uno de los documentos de pago que se encuentran vigentes a la fecha, y su relevancia en los hechos económicos.

**b) Temas Aduaneros**

Con el desarrollo de estos temas, los estudiantes llegarán a identificar los aspectos generales y primordiales del comercio exterior y las diversas funciones que tiene la

administración tributaria en el aspecto aduanero. Es decir, sabrán reconocer las características más relevantes, concernientes a la exportación e importación de productos; así como también, identificar las generalidades referidas a Importa Fácil y Exporta Fácil.

**Servicio social de orientación básica**

El servicio social de dicho programa de una universidad debe durar aproximadamente tres meses como mínimo, el mismo que el docente coordinador tomará para elaborar la planificación de las diferentes actividades que irían dentro del plan de trabajo. Asimismo, las actividades de dicho servicio se pueden desarrollar de tres maneras.

**Orientación virtual**

Esta modalidad debe llevarse a cabo teniendo en cuento los temas que se estudiaron en la etapa de la capacitación. Además, tienen que dirigirse a aquellos usuarios de renta baja, emprendedores o contribuyentes de micro y pequeñas empresas.

**Orientación presencial**

El desarrollo de esta modalidad es de encargo de la universidad en donde se ejecute el NAF. En cuanto al año 2022, esta etapa debe tratarse con responsabilidad y cumpliendo con las medidas sanitarias que indique el MINSA.

**Difusión de recursos digitales**

La preparación de dichos recursos y lo que comprende cada uno son materia de la universidad en el que se aplique el NAF. Estos recursos se centran en videos, podcast, infografías y similares, los cuales se difunden mediante las redes sociales.

#### 2.2.1.2. Encuentros universitarios

SUNAT (2020) indica que se trata de un programa abocado a los estudiantes de educación superior cuyo propósito es reforzar la conciencia fiscal y trascender conocimientos básicos en temas tributarios y aduaneros. El Encuentro Universitario es ofrecido por la Administración Tributaria, a través de una plataforma virtual, sin costo, tanto para el centro de estudios como para los estudiantes.

**Tema de la cultura tributaria**

A lo largo del evento, se encuentran temas como; Perú: Esfuerzo de todos, conocer a cerca de las gestiones virtuales, asimismo temas acerca de requisitos formales para la constitución de una empresa, aspectos generales del inicio de un negocio y los derechos del consumidor.

**Tema de cultura aduanera**

Los estudiantes pueden conocer la importancia del comercio exterior, el rol de la SUNAT en el ámbito aduanero, y asimismo, identificar las principales generalidades a cerca de la importación y exportación de mercaderías; es decir, reconocer los aspectos referidos a los programas de Importa Fácil y Exporta Fácil.

### 2.2.2. Cultura Tributaria

SUNAT (2020) la considera como la agrupación de saberes, percepciones, actitudes y valores practicados por los integrantes de una sociedad, relacionados a los asuntos tributarios.

Asimismo, el SAT (2022) la define como el comportamiento que se refleja en el pago responsable de los derechos fiscales y tributarios, siempre teniendo como base el conocimiento, la ética del contribuyente y los valores de los mismos.

#### 2.2.2.1.Conocimientos

Para el SAT (2018) los conocimientos hacen referencia al entendimiento de las características primordiales de los tributos, los cuales son componentes de la cultura tributaria. Además, se trata de tener un entendimiento extenso y hondo discernimiento del tributo. Sin embargo, recalca que lo anteriormente mencionado, no necesariamente implica poseer una buena cultura tributaria.

**Tributos**

Según el SAT (2018) el tributo es un ingreso publico derivado de una obligación establecida por la entidad peruana por el devengo del impuesto que por ley se relaciona con el compromiso de favorecer al país.

Asimismo, Amasifuen (2015) denomina a los tributos como aquella cantidad que recoge el estado peruano, pero que en realidad le pertenece a la misma población que los aporta, es por ello que, el gobierno debe devolver dicho dinero, en forma de trabajos y actividades que optimicen la calidad de vida en los pobladores.

**Impuestos**

El MEF (2022) lo precisa como, el derecho cuyo desembolso no ocasiona por parte del gobierno una contrapartida inmediata favoreciendo al interesado.

Además, la UNAM (2021) expone que este derecho es uno de los recursos de mayor relevancia con los que el estado suscita el incremento económico, ya que gracias al aporte de estos se pueden mejorar los servicios de la comunidad.

**a) Impuesto General a las Ventas**

Hace referencia al derecho que se abona cuando adquieres productos tangibles o también cuando una compañía ofrece sus servicios, los cuales pueden ser prestados por usuarios naturales o jurídicos.

**b) Impuesto a la Renta**

Se refiere a aquel que pone una tasa impositiva a las ganancias logradas por individuos, compañías, u otros entes legales.

**Tasas**

El MEF (2022) precisa que las tasas son los tributos que tiene como finalidad que el gobierno brinde efectivamente servicios públicos, particularizado en el contribuyente. Sin embargo, los pagos recibidos por servicios contractuales no califican como tasas.

Por otra parte, Garcia (2020) asegura que este derecho forma parte de los tributos que se desembolsan con el propósito de beneficiar a un bien o servicio público.

**Contribuciones**

El Ministerio de Economía y Finanzas (2022) indica que su compromiso tiene como acto originario, ganancias procedentes por la ejecución de trabajos del sector público o de acciones gubernamentales.

Por otro lado, Caballero (2018) considera que las contribuciones hacen referencia a aquellos aportes cuya responsabilidad es por parte de los individuos físicos y morales, que tienen por finalidad cubrir los gastos del estado.

**Regímenes**

Para el SAT (2018) los regímenes existentes, buscan establecer la manera en que, los pagadores, desembolsan sus tributos y el grado de pago de los mismos. Así como también, se escoge entre los regímenes existentes, según la preferencia, teniendo en cuenta, la dimensión y la actividad económica del comercio.

**Nuevo Régimen Único Simplificado**

Jiménez, M. (2016) lo define como un mecanismo de simplificación impositiva empleado en el Perú por el cual los contribuyentes acogidos, pueden hacer sus liquidaciones del IR e IGV de manera conjunta a través de un solo pago.

**Régimen Especial de Renta**

El MEF (2021) indica que, dentro del mismo, están los individuos naturales que poseen un emprendimiento y usuarios jurídicos que alcancen utilidades derivadas de acciones comerciales o industriales, y de servicios.

**Régimen MYPE Tributario**

El MEF (2021) manifiesta que es una normativa fundamentalmente originada solamente para los medianos y pequeños negocios, teniendo como finalidad suscitar su incremento.

**Régimen General**

Según el MEF (2021) dicho régimen se dirige a los medianos y grandes negocios que originen las rentas de actividades empresariales, es decir, de tercera categoría. Se sabe que no hay límite de ingresos.

**Gasto Público**

El MEF (2022) manifiesta que es el importe de dinero que desembolsa el gobierno para complacer las insuficiencias de los pobladores. Asimismo, Cabrera, Gutiérrez y Antonio (2005) indican que se trata de una erogación originada por la voluntad estatal en beneficio de la seguridad social por concepto de la deuda.

**2.2.2.2.Percepciones**

Según el SAT (2018) señala que son las impresiones y opiniones en temas tributarios, que pueden conectarse con la cobranza de todos los gravámenes y con su uso; en otras palabras, con los propósitos a los que se aplican el dinero recaudado por la entidad peruana, como fruto del desembolso de los tributos. En ese marco, se asegura que el causante de una excelente cultura tributaria es un gasto público detallado y bien utilizado con eficacia, coherencia y claridad.

**De la SUNAT**

Es la idea que tiene cada contribuyente en materia de la Administración Tributaria, de esta manera se evalúa el desempeño de la SUNAT bajo la impresión de los usuarios. Tal y como lo manifiesta la UAEH (2021) la percepción trae consigo la captación de información sobre nuestro entono y en este caso, acerca de esta entidad pública.

**Del Estado**

Para este apartado, se considera la percepción de los individuos acerca de la amplia función que cumple el Estado, pero en materia tributaria, es decir, la opinión que tiene la población sobre la utilización de los impuestos y la distribución de los gastos realizados por el gobierno.

**De las Obras Públicas**

La percepción de obras públicas se centra en la eficiencia de cada una de ellas, en este caso se basa en lo que la población observa, es decir cuán satisfactorias y beneficiosas han sido para aumentar la calidad de vida de una comunidad.

**2.2.2.3.Actitudes**

SAT (2018) las define como las tendencias favorables o no, al desembolso de los deberes tributarios de los contribuyentes, como el producto agregado de sus actitudes y puntos de vista sobre el sistema tributario, los saberes de sus deberes correspondientes y su percepción de las desventajas y ventajas causadas por sus vivencias o por los demás dentro de un mismo contexto.

**Pago de Impuesto**

Es el comportamiento de los individuos acerca del desembolso de los impuestos, es decir, se deben realizar de manera responsable y puntual, pero, sobre todo se debe declarar con transparencia y honestidad. Además, de saber que los tributos son esenciales para el desarrollo y progreso de nuestro país.

**Leyes Tributarias**

Las actitudes hacia las leyes tributarias, radica en el respeto para acatar dichas normas, es por ello que, los contribuyentes deben tener un comportamiento positivo, dispuesto a hacer

valer las reglas emitidas en cuanto al pago de impuestos, tasas, contribuciones, entre otros conceptos en materia tributaria.

**Funcionarios de la SUNAT**

En cuento a ello, se refiere a la actitud basada en el desempeño de los funcionarios de la Administración Tributario, en donde se centra en su función de fiscalización y como ente sancionador.

**2.2.2.4.Valores**

Para la SUNAT (2020) los valores son aquellos modelos de comportamientos que anhelamos mantener todos los seres humanos y que además poseen un efecto constante en nuestras acciones.

Además, se refiere a la agrupación de ciertas reglas señaladas por la colectividad a fin de convivir en sociedad, en donde gobiernan los vínculos comunitarios y la interacción en concordancia con los miembros de una población.

**Honestidad**

Teniendo en cuenta lo que manifiestan Villalba y Sánchez (2018) se puede decir que este valor hace referencia a la experiencia de ser decente al momento de identificar sus obligaciones tributarias y también para determinar lo que verdaderamente le pertenece.

**Responsabilidad**

Para Albiñana, Á. (2022) este valor tributario es saber que debemos ser comprometidos con los derechos o pagos tributarios que le corresponden a cada contribuyente, además conocer el destino que los impuestos, y el gasto público, en pocas palabras, reconocer y desembolsar los tributos de forma eficaz.

**Respeto**

Pérez (2021) manifiesta que cada sociedad tiene su propia ley y en este caso, todos los contribuyentes deben respetarla, cumplirla y hacer que se cumpla.

**Puntualidad**

Pérez (2022) señala que es el hábito de estar a tiempo para llegar a cumplir los diferentes compromisos adquiridos deliberadamente, en este caso, ser puntuales con los deberes u obligaciones tributarias.

### 2.2.3. Indicadores de eficacia

Eficaz alude a darle efectividad a un objetivo trazado. Es por ello que, existen ciertos indicadores de eficacia que se enlazan con los motivos que muestran la facultad o destreza en el logro de trabajos o encargos.

Es decir, el indicador de eficacia calcula el éxito de los efectos resultantes planteados. Además, señalan si es que se realizaron todas y cada una de las cosas que se tenían previstas. Dichos indicadores de eficacia se centran en lo que se tiene que hacer. Es por eso que, es primordial identificar lo que requiere el usuario del desarrollo para comprobar el resultado con lo que esperaba tener.

#### 2.2.3.1.Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)

En cuanto a la medición de la eficacia de este programa, se debe de centrar en la evaluación de sus resultados, para ello Asenjo (2016) da a conocer los efectos que se espera tener, en los asistentes del NAF, con la aplicación de dicho programa, entre ellos tenemos los siguientes:

- → Formalizar su entorno tributario en caso de que no lo hayan realizado ya y, con carácter más usual.
- → Aumentar el cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones tributarias, al menos en gran medida que quienes no fueron atendidos por el NAF.
- → Reforzar la cultura fiscal y tributaria y aumentar la base tributaria, al menos entre los individuos de las ciudades en las que se ubican los núcleos de apoyo.
- → Mejorar sus saberes acerca de sus obligaciones fiscales y tributarias.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se deben tener en cuenta los siguientes indicadores de eficacia:

**Conocimiento de los NAF por parte de las personas asistidas**

Este indicador se basa en medir los saberes de los contribuyentes asistidos, en cuanto a las generalidades que presenta el programa NAF. Asimismo, busca conocer cuál fue el medio que hizo que se enterara sobre la existencia de dicho programa.

**Motivación para acudir y acceso a los NAF por parte de las personas asistidas**

Este indicador hace referencia a lo que le impulsó al contribuyente, a participar y recibir las orientaciones correspondientes por los estudiantes universitarios del programa. Además,

busca saber las opiniones de los usuarios en materia de los horarios que se proporcionan dichos servicios.

**Satisfacción con la calidad del servicio prestado de las personas asistidas por los NAF**

Al ejecutar el presente indicador, se pretende identificar cuán conforme y eficiente le pareció el servicio prestado, es otras palabras, si cumplió con las expectativas del contribuyente asistido.

**Cultura tributaria de las personas asistidas por los NAF**

Lo que se trata de conocer, son los conocimientos y la percepción que tienen, en cuanto a temas tributarios y ficales.

**2.2.3.2.Encuentros Universitarios**

Para medir la eficacia de este programa se debe tener en cuenta la percepción sobre la organización y el desarrollo del evento, por parte de los estudiantes que asistieron y, además, comparar los conocimientos en temas tributarios y aduaneros, con los que aún no han recibido el programa. Es por eso que, se deben utilizar los siguientes indicadores de eficacia:

**Percepción sobre la organización y el desarrollo del evento por parte de los asistentes**

En cuanto a este indicador, pretende dar a conocer la calificación por parte de los participantes, correspondiente a su experiencia durante el desarrollo de los encuentros.

**Conocimientos tributarios y aduaneros del expositor**

Se trata de identificar, los saberes con los que contaron los expositores del programa desde la perspectiva de los asistentes, referentes a temas tributarios y aduaneros, después de haber participado en el evento.

# III. Materiales y Métodos

## 3.1. Tipo y nivel de investigación

***Enfoque:*** mixto, puesto que, para el análisis de los programas se recolectó información cualitativa, mientras que para la cultura tributaria se analizó datos cuantitativos, los cuales muestran con claridad la solución al problema planteado. Basándose en lo que indica Giráldez (2010) que, en enfoque mencionado anteriormente se utiliza la unión de métodos, mediante un proceso que recolecta datos tanto cualitativos como cuantitativos.

***Tipo:*** Aplicada, ya que mantiene los conocimientos ya existentes de cultura tributaria, y los adapta en la práctica, con la finalidad de dar respuesta a posibles aspectos de mejora en cuanto a la eficacia de los programas. Tal y como señala Lai et al. (2022) la investigación de tipo aplicada es aquella que resuelve problemas, basándose en la consolidación de lo que ya se sabe para su aplicación posterior.

***Nivel:*** descriptivo, porque es un proceso que implicó exponer el conocimiento tal y como se presenta en la realidad, sin realizar algún tipo de cambios en la aplicación de los programas de cultura tributaria. De acuerdo con lo estudiado por Lai et al. (2022) el cual señala que en este nivel se analizan los datos sin manipularlos.

## 3.2. Diseño de investigación

***No experimental:*** Porque se evalúan los fenómenos tal como se desarrollan de manera natural, analizando los programas y la cultura tributaria. En este sentido, Lai et al. (2018) reafirma que las variables no se modifican, se estudian tal y como se muestran en la realidad.

***Transversal:*** Dado que tiene como propósito describir y analizar dichas variables en un tiempo determinado; es decir, se tomó como referencia la aplicación de los programas de cultura tributaria sólo en el año 2019; ya que, según Gómez (2006) este diseño de investigación tiene como propósito, analizar las variables y su incidencia en un momento dado.

## 3.3. Población, muestra y muestreo

***Población*:** Está conformada en dos grupos, los cuales dependen del programa que se va a evaluar; la primera unidad de análisis hace referencia al NAF, la cual, está constituida por las personas que fueron asistidas por dicho programa en la ciudad de Chiclayo, siendo un total de 80 contribuyentes.

Por otra parte, la segunda unidad de análisis se maneja para determinar la eficacia de los Encuentros Universitarios, la cual está conformada por los estudiantes que participaron del evento, siendo un total de 269 universitarios, de acuerdo a la página web de la SUNAT.

***Muestra*:** De la primera población, se consideró una muestra de 67 de contribuyentes, al 95% de confianza, con un margen de error del 5% y una proporción igual al 50%.

| | |
|---|---|
| Nivel de confianza | 95.0% |
| Valor de Z | 1.96 |
| Proporción | 0.5 |
| Error | 0.05 |
| | |
| Población | 80 |
| **Tamaño de muestra** | **67** |

Mientras que, para la segunda población, se seleccionó una muestra de 159 de ellos, al 95% de confianza, con un margen de error del 5% y una proporción igual al 50%.

| | |
|---|---|
| Nivel de confianza | 95.0% |
| Valor de Z | 1.96 |
| Proporción | 0.5 |
| Error | 0.05 |
| | |
| Población | 269 |
| **Tamaño de muestra** | **159** |

***Muestreo:*** Para la selección de las muestras mencionadas anteriormente, se utilizó un muestreo probabilístico, aleatorio simple, ya que íntegramente los miembros de la población tienen igual probabilidad de ser seleccionados.

### 3.4. Criterios de Selección

Se seleccionó este tema ya que, ninguna investigación revisada, habla de cómo los programas propuestos por la SUNAT llegan a ser eficaces o no. Es por ello que, considero de suma importancia, determinar la eficacia de dichos programas basándose tanto en universitarios como en contribuyentes, y de este modo incentivar a la entidad peruana a realizar mejoras.

Por otro lado, para determinar la primera población se tuvo como criterio de inclusión a los contribuyentes que fueron atendidos por los estudiantes de una universidad privada de Chiclayo en el año 2019. De la misma manera, para la segunda población, se tomó como criterio de selección a los estudiantes del mismo centro de estudio que participaron en los encuentros universitarios en el periodo 2019.

### 3.5. Operacionalización de variables

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Técnica e Instrumento | Objetivos Específicos |
|---|---|---|---|---|
| **PROGRAMAS** | *Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)* | Capacitación gratuita | Observación: análisis documental | Analizar los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT. |
| | | Servicio social de orientación básica | | |
| | *Encuentros universitarios* | Temas de la cultura tributaria | | |
| | | Temas de cultura aduanera | | |
| **CULTURA TRIBUTARIA** | *Conocimientos* | Tributos | Encuesta: cuestionario | Calcular el nivel de cultura tributaria de los estudiantes universitarios y contribuyentes beneficiarios de los programas de SUNAT |
| | | Regímenes | | |
| | | Gasto Público | | |
| | *Percepciones* | De la SUNAT | | |
| | | Del Estado | | |
| | | De las Obras Públicas | | |
| | *Actitudes* | Pago de impuesto | | |
| | | Leyes Tributarias | | |
| | | Funcionarios de la SUNAT | | |
| | *Valores* | Honestidad | | |
| | | Responsabilidad | | |
| | | Respeto | | |
| | | Puntualidad | | |
| **INDICADORES DE EFICACIA** | *Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)* | Conocimiento de los NAF por parte de las personas asistidas | Encuesta: cuestionario | Identificar indicadores de eficacia para los programas aplicados por SUNAT en estudiantes universitarios y contribuyentes. |
| | | Motivación para acudir y acceso a los NAF por parte de las personas asistidas | | |
| | | Satisfacción con la calidad del servicio prestado de las personas asistidas por los NAF | | |
| | | Cultura tributaria de las personas asistidas por los NAF | | |
| | *Encuentros universitarios* | Percepción sobre la organización y el desarrollo del evento por parte de los asistentes | | |
| | | Conocimientos tributarios y aduaneros del expositor | | |

Fuente: Elaboración propia

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para alcanzar los objetivos planteados, se usará dos tipos de técnicas, con sus instrumentos correspondientes. En primer lugar, se encuentra la observación, la cual se aplicará a través de un análisis documental, este permitirá obtener información sobre los lineamientos de los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT. La segunda es la técnica de la encuesta, la cual se llevará a cabo mediante el cuestionario, que será aplicado a los contribuyentes asistidos por el NAF y a los estudiantes que asistieron a los encuentros universitarios. Cabe recalcar que el cuestionario aplicado para medir la eficacia del programa NAF, estuvo basado en el modelo del autor Asenjo (2016), mientras que el cuestionario que mide la eficacia de los Encuentros Universitarios estuvo basado en el modelo utilizado por SUNAT (2022).

### 3.7. Procedimientos

Para realizar el análisis documental, se recolectará información de la página web de la SUNAT, referente a los lineamientos de los programas de cultura tributaria dirigidos a universitarios, y también, para obtener la cantidad de estudiantes participantes en los programas analizados. Por otro lado, para llevar a cabo, el cuestionario, se encuestará tanto a los contribuyentes asistidos por el NAF, como a los estudiantes que participaron en los Encuentros Universitarios.

### 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de la información, luego de haber realizado el análisis documental, se procedió a evaluar los dos programas, tanto el Núcleo de Apoyo Fiscal como los encuentros universitarios.

Después de haber aplicado las encuestas correspondientes, a estudiantes y contribuyentes, con la finalidad de calcular su nivel de cultura tributaria e identificar los indicadores de eficacia, se pasaron los datos recaudados de dichos cuestionarios al SPSS, con el propósito de verificar la confiabilidad de los instrumentos. Específicamente, se utilizó el índice del Alfa de Cronbach, el mismo que arrojó un resultado de 0.758 lo cual indica que la información que se recogió en esta indagación es confiable.

## 3.9. Matriz de consistencia

| Problema principal | Objetivo Principal | Hipótesis | Variables | |
|---|---|---|---|---|
| ¿Cuál es la eficacia de los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT en contribuyentes y estudiantes de una universidad privada, Chiclayo 2019? | Determinar la eficacia de los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT en los contribuyentes y estudiantes de una universidad privada, Chiclayo 2019 | Los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT sí son eficaces en contribuyentes y estudiantes de una universidad privada de Chiclayo. | *Variable 1:* Programas<br>*Variable 2:* Cultura Tributaria<br>*Variable 3:* Indicadores de Eficacia | |
| | **Objetivos específicos** | | **Dimensiones** | **Indicadores** |
| | ✓ Analizar los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT<br>✓ Calcular el nivel de cultura tributaria de los estudiantes universitarios y contribuyentes beneficiarios de los programas de SUNAT<br>✓ Identificar indicadores de eficacia para los programas aplicados por SUNAT en estudiantes universitarios y contribuyentes | | **Variable 1: Programas** | |
| | | | Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) | Capacitación gratuita |
| | | | | Servicio social de orientación básica |
| | | | Encuentros universitarios | Temas de la cultura tributaria |
| | | | | Temas de cultura aduanera |
| | | | **Variable 2: Cultura Tributaria** | |
| | | | Conocimientos | Tributos |
| | | | | Regímenes |
| | | | | Gasto Público |
| | | | Percepciones | De la SUNAT |
| | | | | Del Estado |
| | | | | De las Obras Públicas |
| | | | Actitudes | Pago de impuesto |
| | | | | Leyes Tributarias |
| | | | | Funcionarios de la SUNAT |
| | | | Valores | Honestidad |
| | | | | Responsabilidad |
| | | | | Respeto |
| | | | | Puntualidad |
| | | | **Variable 3: Indicadores de Eficacia** | |
| | | | Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) | Conocimiento de los NAF por parte de las personas asistidas |
| | | | | Motivación para acudir y acceso a los NAF por parte de las personas asistidas |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Satisfacción con la calidad del servicio prestado de las personas asistidas por los NAF |
| | | | | Cultura tributaria de las personas asistidas por los NAF |
| | | | Encuentros universitarios | Percepción sobre la organización y el desarrollo del evento por parte de los asistentes |
| | | | | Conocimientos tributarios y aduaneros del expositor |
| **Enfoque, tipo, nivel y diseño investigación** | **Población, muestra, muestreo** | | **Procedimiento y procesamiento de datos** | |
| Enfoque: Mixto<br>Tipo: Aplicada<br>Diseño: no experimental, transversal, descriptivo | La población está conformada en dos grupos.<br>La primera unidad de análisis hace referencia al NAF, la cual, está constituida por las personas que fueron asistidas por dicho programa en la ciudad de Chiclayo, teniendo como criterio de inclusión a los que fueron atendidos por los estudiantes de una universidad privada de Chiclayo en el año 2019, siendo un total de 80 contribuyentes. En donde se consideró una muestra de 67 de ellos.<br>La segunda unidad de análisis está conformada por los jóvenes de educación superior de la ciudad de Chiclayo, tomando como criterio de inclusión sólo a los que participaron de dicho programa, siendo un total de 269 universitarios. En donde se consideró una muestra de 159 de ellos.<br>Se utilizó un muestreo probabilístico, aleatorio simple. | | Para realizar el análisis documental, se recolectará información de la página web de la SUNAT, referente a los lineamientos de los programas por analizar. Por otro lado, para llevar a cabo, el cuestionario, se encuestará tanto a los contribuyentes asistidos por el NAF, como a los estudiantes que participaron en los Encuentros Universitarios.<br>Luego, se procederá a evaluar los dos programas.<br>Posterior a ello, se pasará los datos recaudados de las encuestas al SPSS.<br>Específicamente, se utilizó el índice del Alfa de Cronbach, el mismo que arrojó un resultado de 0.758 lo cual indica que la información que se recogió en esta indagación es confiable. | |

Fuente: Elaboración propia

### 3.10. Consideraciones éticas

La información que se detalla en la presente investigación se ha utilizado para fines académicos, prevaleciendo la confidencialidad de la misma.

# IV. Resultados y discusión

## 4.1. Resultados

### 4.1.1. Análisis de los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT.

**Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal**

Es un programa que capacita a los estudiantes de educación superior buscando inculcarles conocimientos primordiales sobre el sistema tributario y aduanero del Perú. Uno de los propósitos del NAF es promover la cultura tributaria en dichos estudiantes y, por intermedio de ellos, instruir a la ciudadanía.

El Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal consta de dos etapas:

**Capacitación gratuita**

La capacitación va dirigida a los estudiantes que forman parte del programa, la cual se puede realizar de manera virtual o presencial. Se llevan a cabo los siguientes temas:

***Impuestos y desarrollo*:** Contrato Social, Presupuesto público, importancia de la tributación, ¿A dónde van nuestros impuestos?, Evasión tributaria y contrabando, presión tributaria, la SUNAT y la promoción de la cultura fiscal.

***Ética*:** El rol de los ciudadanos en el desarrollo, ética, moral tributaria y cultura fiscal, ámbitos de la ética.

***Política tributaria*:** Tributos (Impuestos, tasas y contribuciones), Principales tributos que administra la SUNAT (Impuesto a la Renta, Impuesto General a las Ventas, Impuesto Selectivo al Consumo, otros).

***Código tributario*:** Derechos y obligaciones de los contribuyentes, la obligación tributaria y sus formas de extinción, principales procedimientos tributarios, domicilio fiscal, infracciones y sanciones, fraccionamiento tributario.

***Administración tributaria*:** Mis declaraciones y pagos, declaraciones rectificatorias y sustitutorias, programa de declaración Telemática, planilla electrónica.

***Comprobantes de pago*:** Tipos de comprobante de pago (factura, recibo por honorarios, boleta de venta, liquidación de compra, tickets), emisión obligatoria del comprobante de pago.

***Comprobantes de pago electrónicos*:** Beneficios de los comprobantes de pago electrónicos, Sistema de emisión electrónica, Sistemas de emisión del contribuyente, Sistema operador de servicios electrónicos, Certificado Digital Tributario.

***Tipos de empresa y actividad económica*:** Pasos para iniciar un negocio – Persona Natural y Jurídica.

***Inscripción en el RUC*:** ¿Qué es el RUC?, obligados a inscribirse, quienes no deben inscribirse, inscripción virtual al RUC, requisitos específicos para la inscripción, baja de inscripción, la importancia de la clave SOL.

***¿Cómo elegir mi régimen tributario?*:** Nuevo RUS, Régimen Especial de Renta, Régimen MYPE Tributario, Régimen General.

***Infracciones y sanciones tributaria*:** Conceptos básicos, principales infracciones, tipos de sanciones, régimen de gradualidad, casos prácticos.

***Portal SUNAT y Apps*:** La SUNAT y la virtualización, portales institucionales, aplicativos institucionales, canales de orientación, Centro de Servicios Virtual, Mesa de Partes Virtual.

***La SUNAT y el comercio exterior*:** La importancia del comercio exterior, el rol de la SUNAT en el ámbito aduanero, ingreso de mercancías, salida de mercancías.

***Importa Fácil*:** ¿Qué es el Importa Fácil?, ¿Quiénes pueden acceder?, ¿Cómo funciona?, caso práctico, beneficios, despacho simplificado de importación, comercio electrónico.

***Exporta Fácil*:** ¿Qué es el Exporta Fácil?, ¿Quiénes pueden acceder?, ¿Cómo funciona?, caso práctico, beneficios, despacho simplificado de exportación.

***Recursos digitales de la Aduana*:** App SUNAT, Portal SUNAT, Directorio Aduanero.

***Información complementaria*:** Control social de la ciudadanía, Sistema de Inspección No Intrusivo (SINI) o Control de equipaje, charla de reforzamiento.

**Servicio social de orientación básica**

La orientación y los recursos digitales deben estar ligados a los temas desarrollados en la primera etapa y estar dirigidos a ciudadanos de baja renta, emprendedores o MYPE.

***Orientación virtual:*** Atención de consultas básicas sobre temas tributarios y aduaneros dentro de una plataforma, los estudiantes deben acreditar un mínimo de 10 contribuyentes.

***Orientación presencial:*** Atención dirigida a los emprendedores dentro de un local físico, de la misma manera, los estudiantes deben acreditar un mínimo de 10 personas.

***Difusión de recursos digitales:*** La preparación de dichos recursos, son responsabilidad de la universidad. Dentro de ello se encuentran, publicaciones en Facebook, Tik tok, videos en YouTube, charlas, entre otros recursos.

El programa Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal es una estrategia muy importante para promover la cultura tributaria en la sociedad, dado que en su primera etapa se pretende instruir a los estudiantes para que logren conocer los aspectos más relevantes del sistema tributario peruano, asimismo, busca capacitarlos en materia aduanera, hablándoles de la importación, exportación, mostrándoles las plataformas y aplicativos virtuales que la SUNAT ha puesto a disposición de los interesados en comercio exterior y la ciudadanía en general. Es por ello, que tiene un gran valor, porque, posteriormente los estudiantes instruidos comparten dichos conocimientos con los contribuyentes, resolviéndoles sus dudas mediante orientaciones, charlas y otros recursos.

**Encuentros Universitarios**

El objetivo de este programa es involucrar a los futuros profesionales en el fortalecimiento de la conciencia fiscal y tributario en la ciudadanía. Va dirigido a estudiantes y a toda la comunidad universitaria interesada en educarse en materia tributaria y aduanera. En este evento prevalece dos tipos de temas:

**Tema de cultura tributaria**

***Perú: Esfuerzo de todos*:** Hace referencia a que todos somos responsables de sacar al Perú adelante, los contribuyentes con sus aportes y la Administración Tributaria con su eficaz función de la recaudación de tributos y la ciudadanía en general al momento de exigir comprobante de pago. Sin embargo, lo más importante es el compromiso que cada uno debe tener, tantos estudiantes, contribuyentes, y la SUNAT, para con el país.

***Requisitos formales para la constitución de una empresa:*** Se refiere a los documentos que se requieren para la apertura de un determinado negocio.

***Iniciando mi negocio:*** Aquí se da a conocer, los pasos para iniciar un negocio como persona natural y jurídica, además, la inscripción al RUC y la importancia de la clave SOL.

***Derechos del consumidor:*** Se detallan cada uno de los derechos que tiene el consumidor según INDECOPI.

**Tema de cultura aduanera**

***La SUNAT y el comercio exterior:*** Se habla acerca de la importancia del comercio exterior, el rol de la SUNAT en el ámbito aduanero, Importa Fácil y Exporta Fácil.

Este segundo programa denominado Encuentros Universitarios, es relevante para fortalecer la cultura tributaria de los alumnos de educación superior, ya que son ellos los futuros profesionales y contribuyentes del país, es por ello que el evento empieza creando conciencia

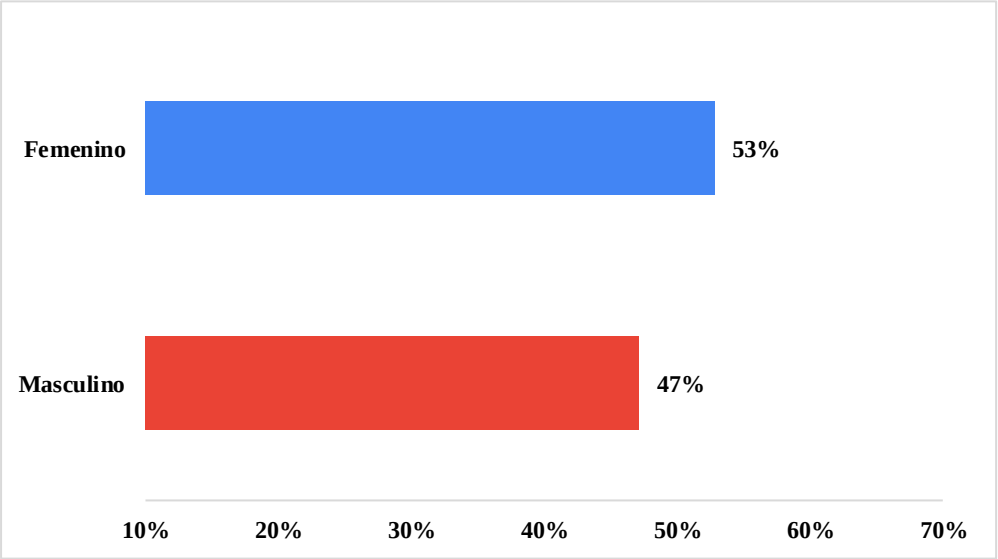
fiscal y tributaria, luego brinda algunas pautas para la creación de un negocio en el futuro y finalmente busca el intercambio de bienes a nivel internacional, dando a conocer los aspectos generales de la importación y la exportación; y de esta manera los estudiantes podrán relacionarse con los temas mencionados anteriormente.

### 4.1.2. Cálculo del nivel de cultura tributaria de los estudiantes universitarios y contribuyentes beneficiarios de los programas de SUNAT.

**ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS**

**Figura 1**

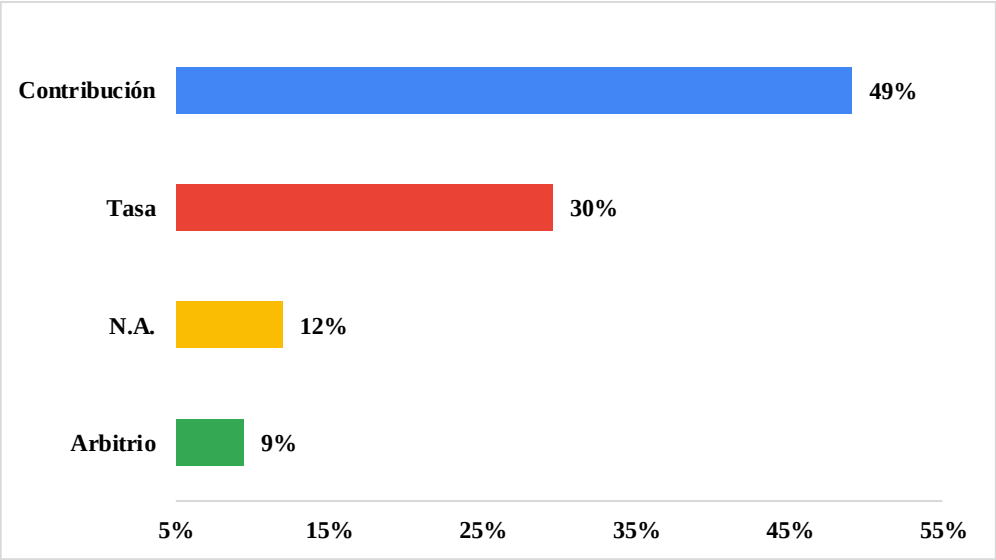
*Género de los estudiantes*




El 53% de los estudiantes universitarios encuestados son femeninas, mientras que el 47% pertenecen al género masculino.

**Figura 2**

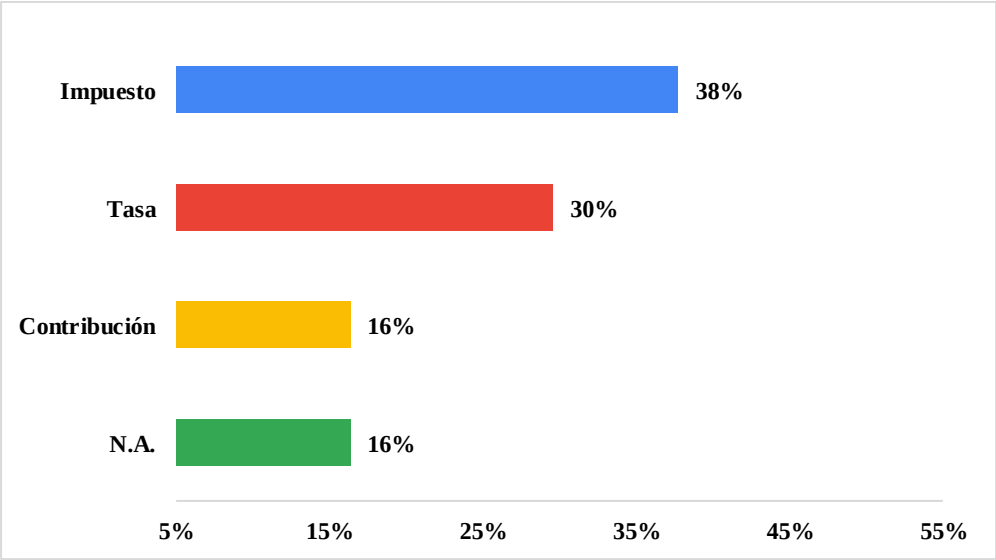
*Tributos que tiene como finalidad que el gobierno brinde efectivamente servicios públicos*




El 49% de la muestra encuestada considera que, la contribución es el tributo que tiene como finalidad brindar efectivamente servicios públicos, el 30% cree que es la tasa, el 12% opina que ninguna es la respuesta correcta, mientras que el 9% manifiesta que lo correcto es el arbitrio.

**Figura 3**

*Aportes por parte de los individuos, que tienen la finalidad de cubrir los gastos del estado*

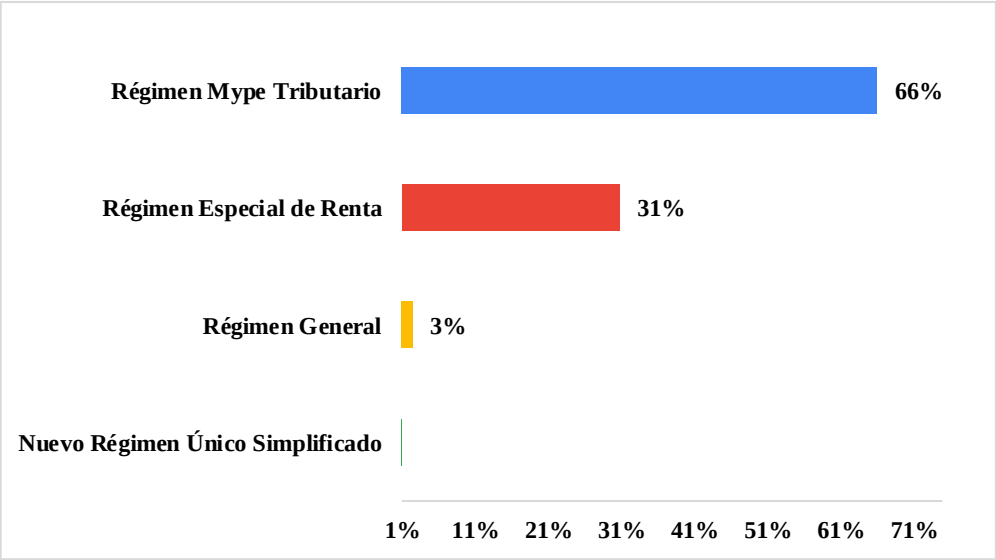



El 38% de la muestra encuestada considera que, el impuesto es el aporte de los individuos, que tienen la finalidad de cubrir los gastos del estado, asimismo, el 30% indica que

la opción correcta es la tasa, mientras que el 16% opina que es la contribución, y también el mismo porcentaje manifiesta que ninguna de las opciones, es la respuesta correcta.

**Figura 4**

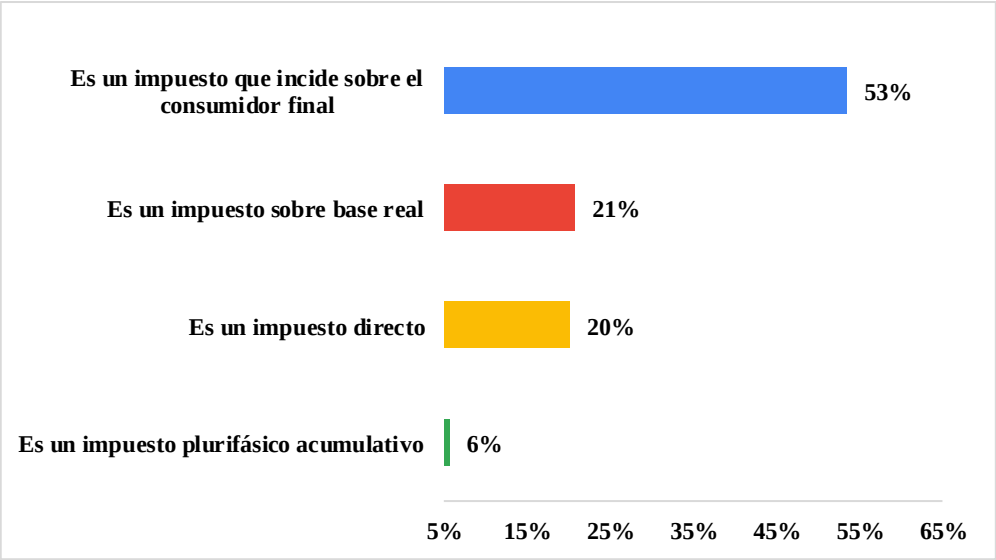
*Régimen tributario que corresponde a los contribuyentes con ingresos que no superen las 1700 UIT en el ejercicio gravable*




El 66% de los estudiantes encuestados considera que, el Régimen Mype Tributario, es aquel en donde los ingresos de los contribuyentes no superan las 1700 UIT en el ejercicio gravable, asimismo, el 31% cree que ello hace referencia al Régimen Especial de Renta, sin embargo, el 3% indica que es el Régimen General.

**Figura 5**

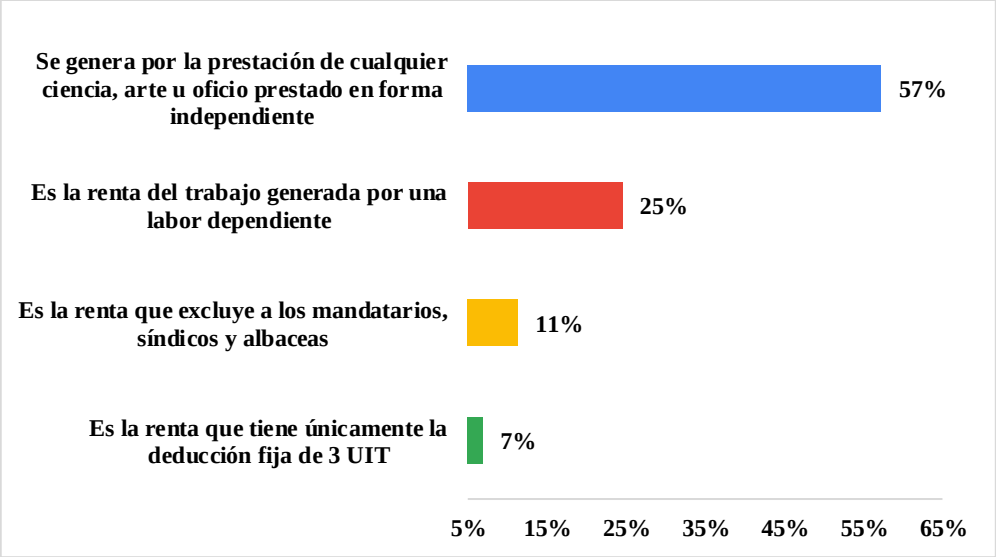
*Característica del Impuesto General a las Ventas*



El 53% de la muestra encuestada considera que una de las características del impuesto general a las ventas, es que este incide sobre el consumidor final, por otro lado, el 21% manifiesta que es un impuesto sobre la base real, de la misma manera el 20% indica que se trata de un impuesto directo y los encuestados restantes consideran que es un impuesto plurifásico acumulativo.

**Figura 6**

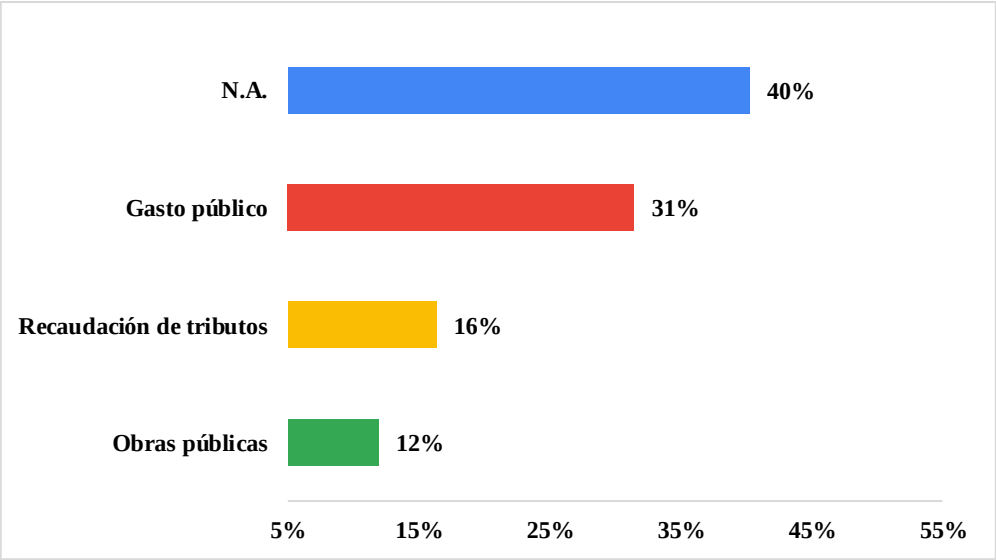
*Característica de la renta de cuarta categoría*




El 57% de la muestra encuestada indica que, una de las características de las rentas de cuarta categoría, es que esta se genera por la prestación de cualquier ciencia, arte u oficio prestado en forma independiente, mientras que, el 25% manifiesta que se genera por una labor dependiente, sin embargo, el 11% considera que se trata de la renta que excluye a los mandatarios, sindicatos y albaceas, por último, los encuestados restantes consideran que es la renta que tiene únicamente la deducción fija de 3 UIT.

**Figura 7**

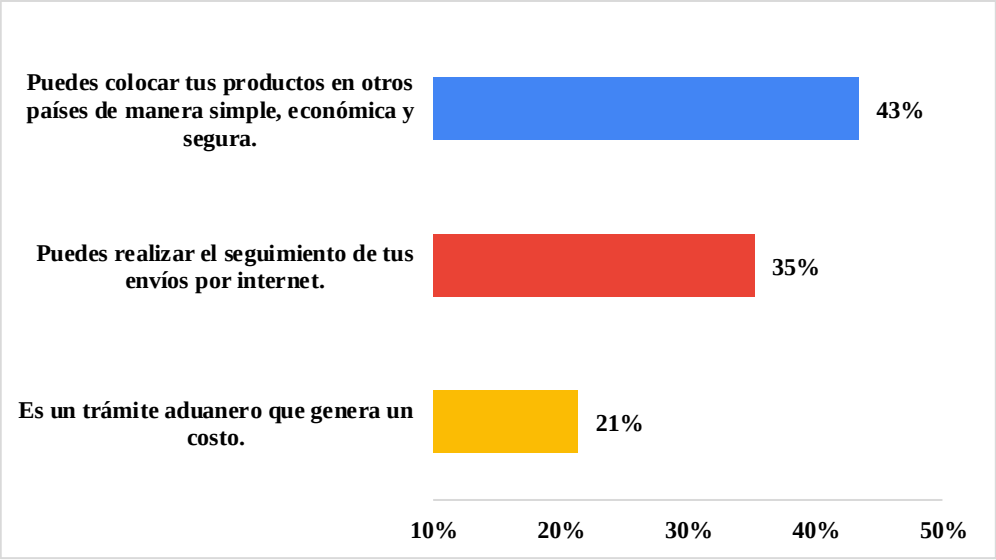
*Conjunto de erogaciones que realizan el Estado para satisfacer las necesidades de la población*




El 40% de la muestra encuestada indica que, que la respuesta correcta no está dentro de las alternativas. Mientras que, el 31% considera que el gasto público es el conjunto de erogaciones que realizan el Estado para satisfacer las necesidades de la población., asimismo, el 16% manifiesta que se trata de la recaudación de tributos, y el 12% cree que la premisa hace referencia a las obras públicas.

**Figura 8**

*No es una característica del Sistema Exporta Fácil*

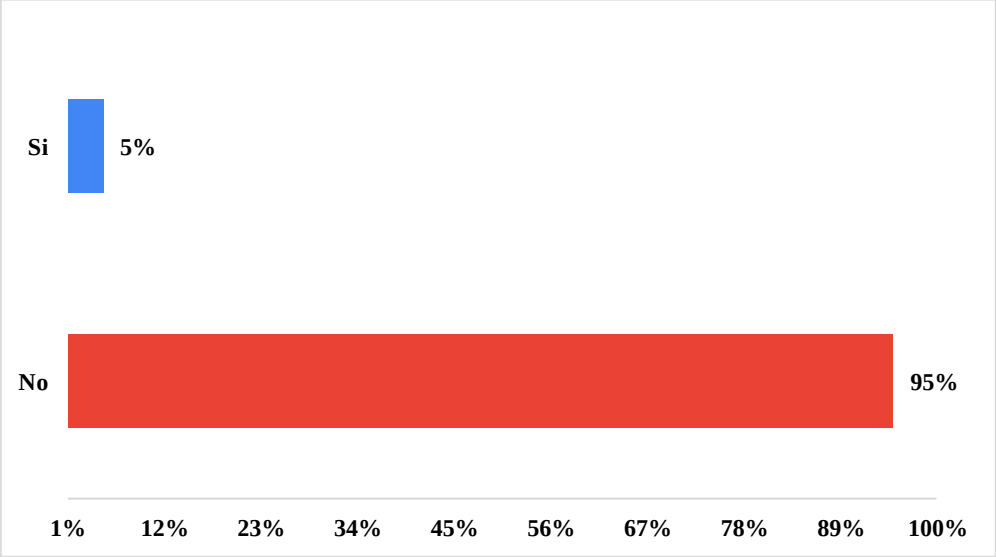



El 43% de la muestra encuestada considera que, una de las características que no pertenece al Sistema Exporta Fácil es que se puede colocar los productos en otros países de manera simple, económica y segura, mientras que el 35% indica que no se puede realizar el

seguimiento de los envíos por internet. Finalmente, los encuestados restantes manifiestan que no es correcto que sea un trámite aduanero que genera un costo.

**Figura 9**

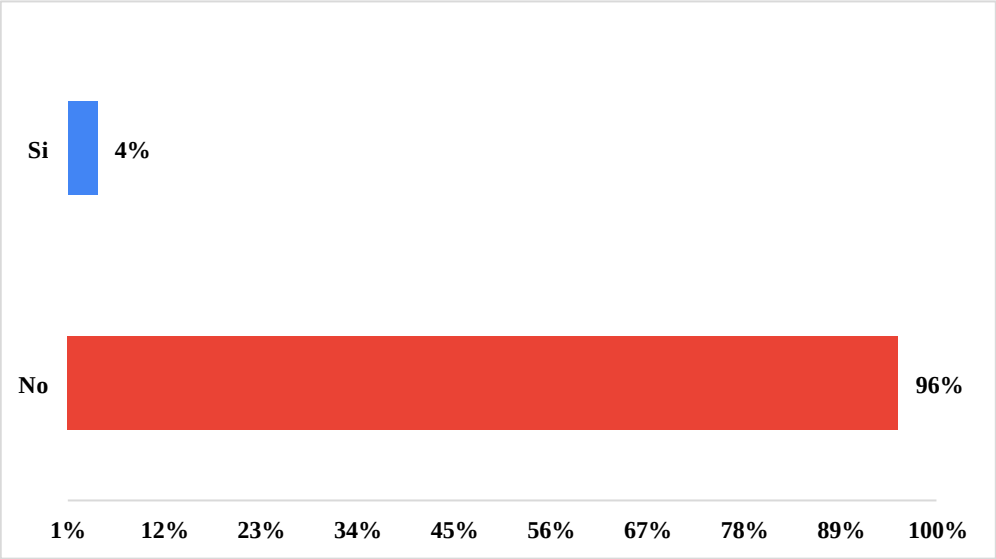
*Percepción acerca de la existencia de una buena distribución del gasto público realizada por el Estado*




El 95% de los estudiantes encuestados, es decir la mayoría, consideran que, el Estado no realiza una buena distribución del gasto público, mientras que el 5% restante indican lo contrario.

**Figura 10**

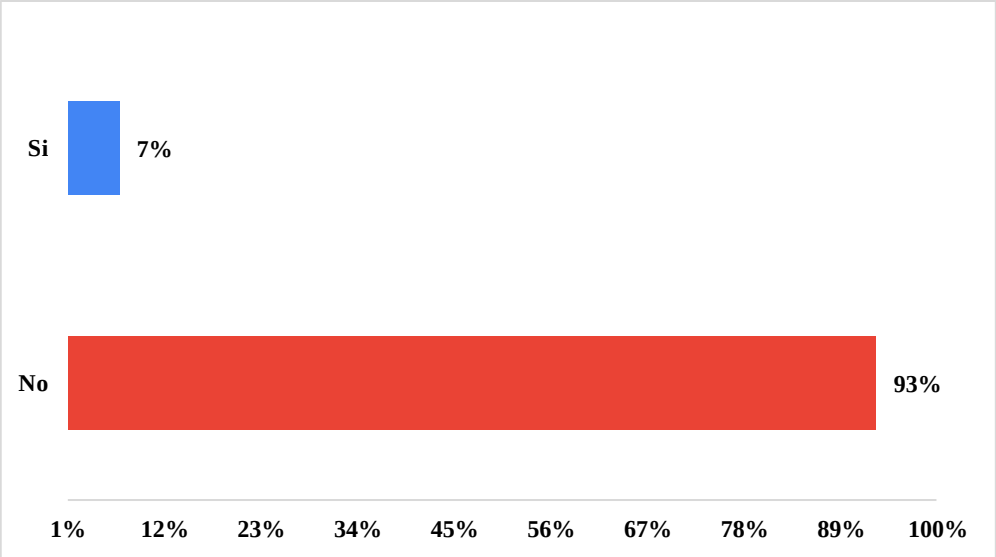
*Percepción acerca de la ejecución eficiente de las obras públicas en el Perú*



El 96% de los estudiantes encuestados, es decir la mayoría, consideran que, que las obras públicas no son ejecutadas de forma eficiente en nuestro país, mientras que el 4% restante indica todo lo contrario.

**Figura 11**

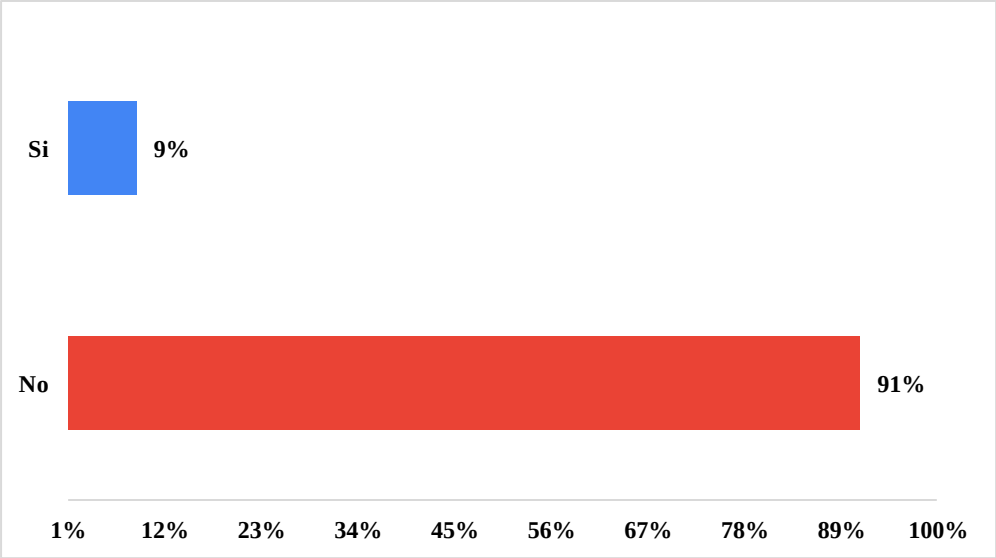
*Percepción acerca del eficiente trabajo de recaudación de tributos que realiza la SUNAT*




El 93% de los estudiantes encuestados, es decir la mayoría, consideran que, la SUNAT no es eficaz en su trabajo de recaudación de tributos, mientras que el 7% restante indican lo contrario.

**Figura 12**

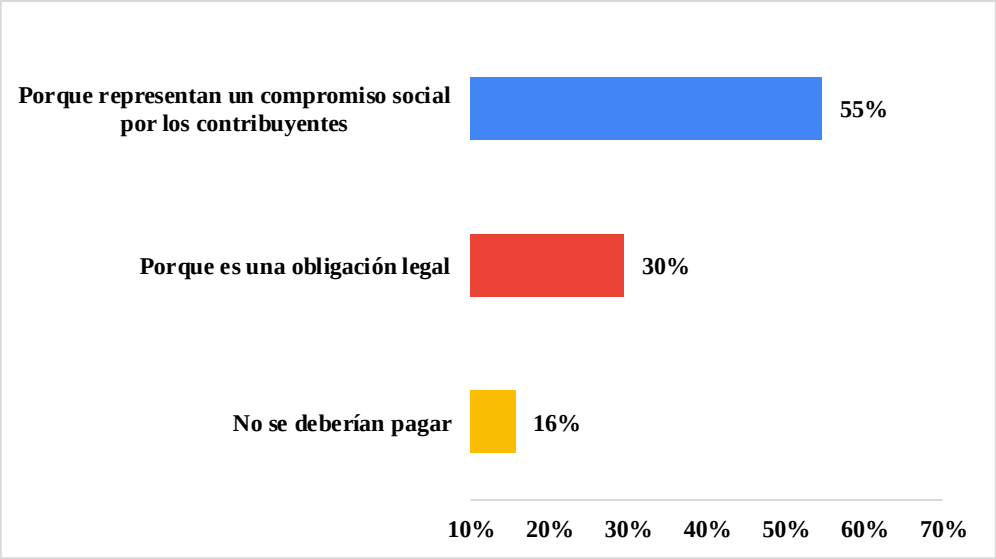
*Percepción acerca de la detección que realiza SUNAT a los evasores de impuestos*



El 91% de los estudiantes encuestados, es decir la mayoría, consideran que, la SUNAT no llega a detectar a los contribuyentes que evaden impuestos, mientras que el 9% restante indica todo lo contrario.

**Figura 13**

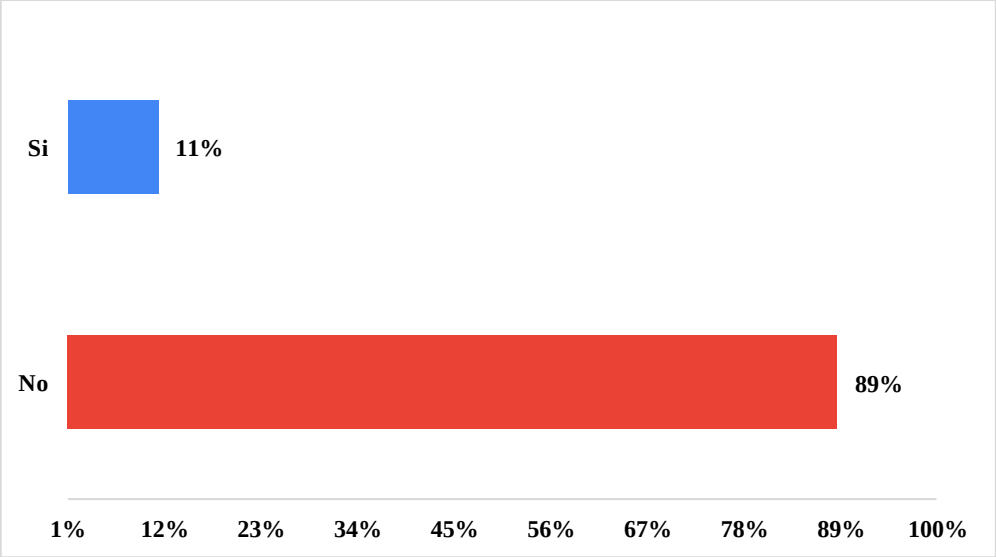
*Percepción acerca del pago de impuestos*




El 55% de los estudiantes encuestados, consideran que, se debe pagar impuestos porque representan un compromiso social por los contribuyentes, asimismo, el 30% indica que se deben pagar porque son una obligación legal. Mientras que, el 16% manifiesta que no se deben pagar.

**Figura 14**

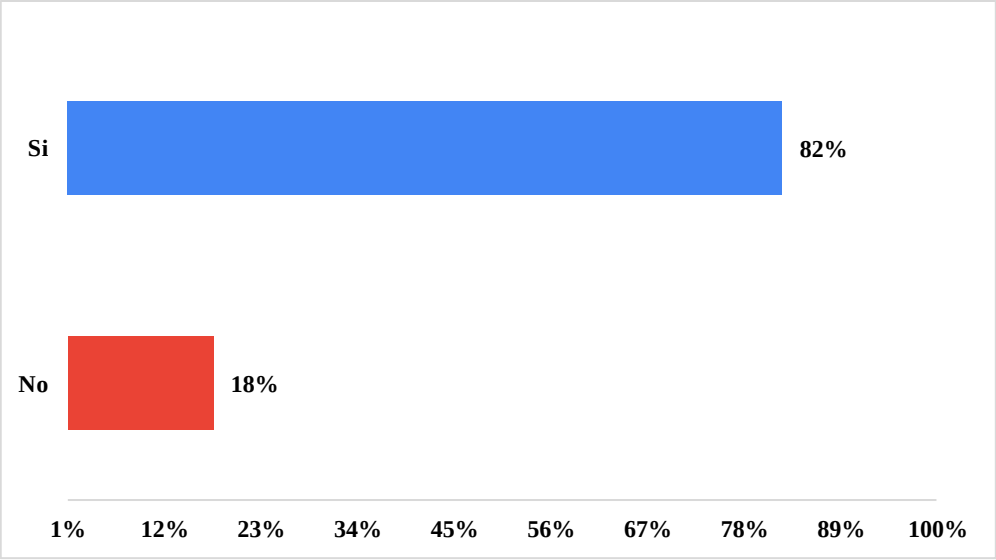
*Percepción si las leyes tributarias son justas para todos los contribuyentes*



El 89% de los estudiantes encuestados, es decir, la mayoría consideran que, las leyes tributarias no son justas para todos los contribuyentes, mientras que el 11% restante indica todo lo contrario.

**Figura 15**

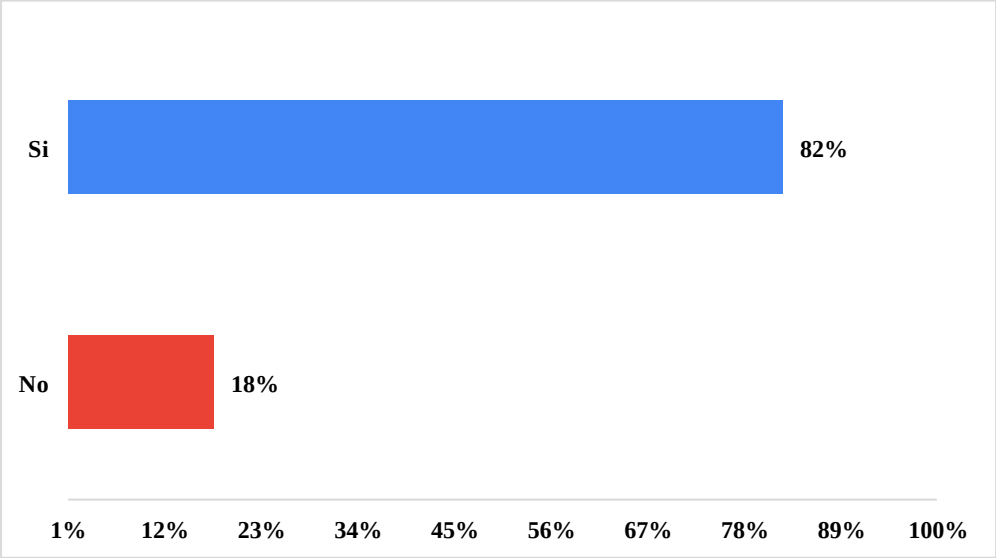
*Actitud positiva de los futuros contribuyentes hacia los funcionarios de la SUNAT en su función fiscalizadora*




El 82% de los estudiantes encuestados, es decir, la mayoría consideran que, sí poseería una buena actitud hacia los funcionarios de la SUNAT en su función fiscalizadora, mientras que el 18% restante indica todo lo contrario.

**Figura 16**

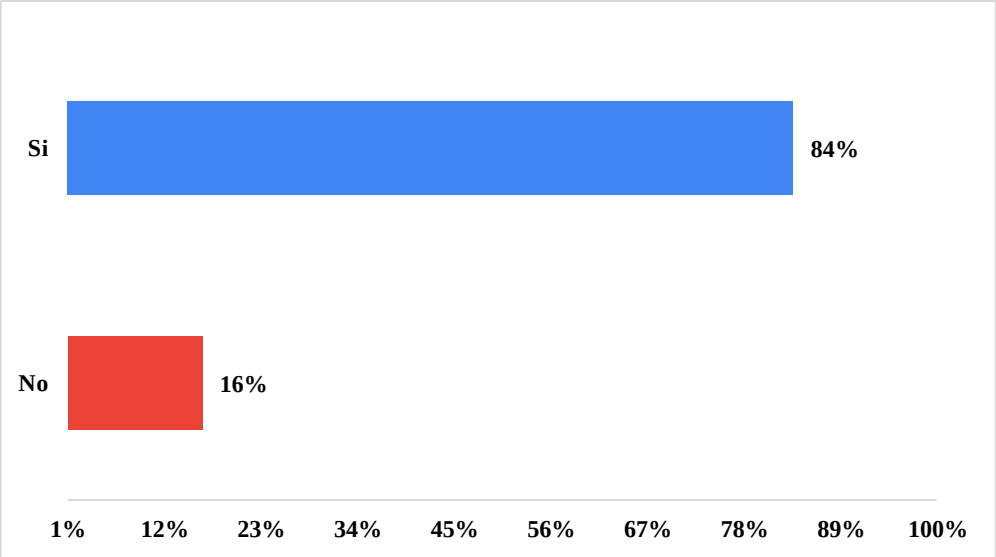
*Actitud positiva de los futuros contribuyentes hacia los funcionarios de la SUNAT en su función sancionadora*



El 82% de los estudiantes encuestados, consideran que, como futuro contribuyente, sí poseería una buena actitud hacia los funcionarios de la SUNAT en su función sancionadora, mientras que el 18% restante indica todo lo contrario.

**Figura 17**

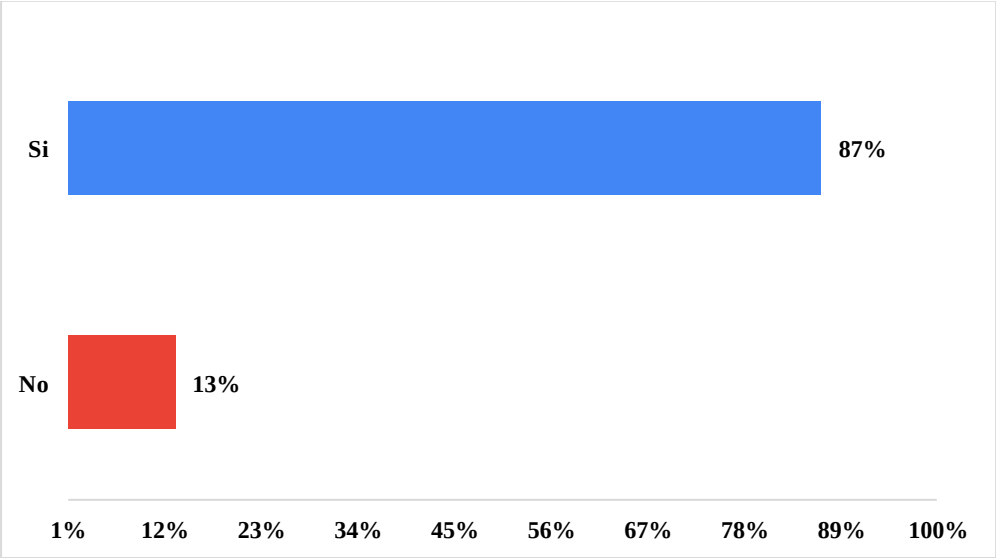
*Honestidad en la declaración y pago de los impuestos*




El 84% de los estudiantes encuestados, es decir, la mayoría consideran que, como futuro contribuyente, sí cumpliría con honestidad la declaración y pago de los impuestos, mientras que el 16% restante indica todo lo contrario.

**Figura 18**

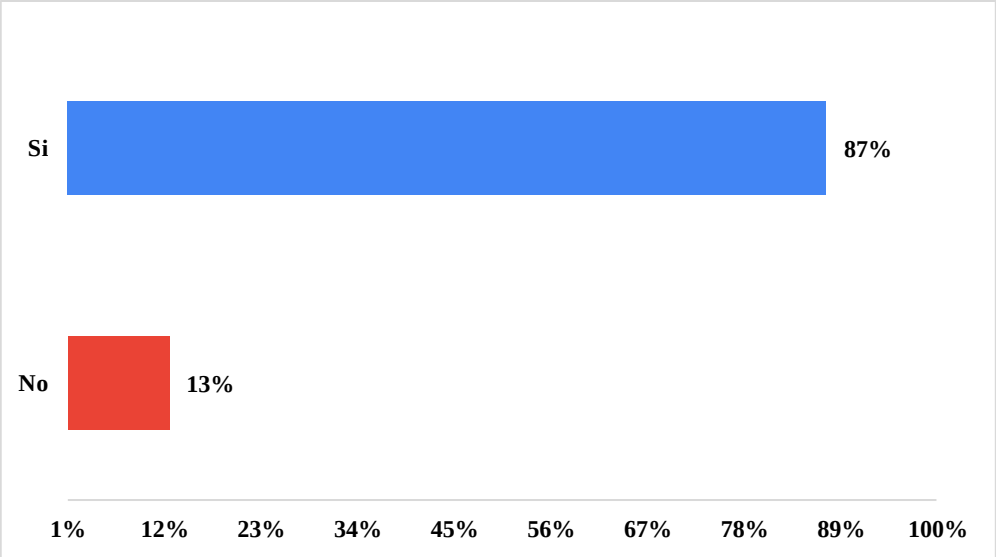
*Puntualidad en la declaración y pago de impuestos*



El 87% de los estudiantes encuestados, consideran que, como futuro contribuyente, la declaración y pago de los impuestos se debe realizar según el cronograma de SUNAT, mientras que el 13% restante indica todo lo contrario.

**Figura 19**

*Respeto hacia los funcionarios de la SUNAT*



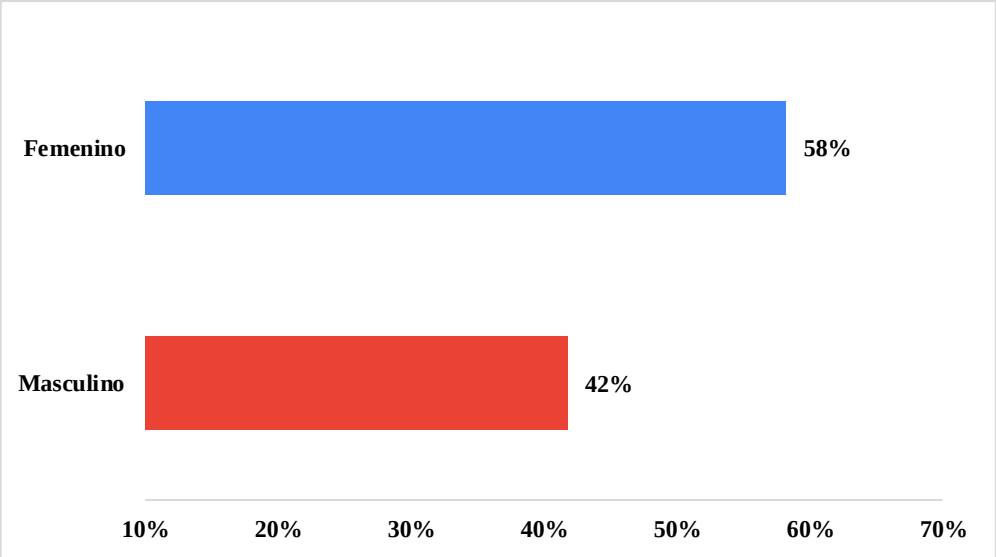

El 87% de los estudiantes encuestados, consideran que, sí tratan con respeto a los funcionarios de la SUNAT, mientras que el 13% restante indica todo lo contrario.

En los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario del nivel de cultura tributaria, se pudo observar que, en cuanto a la dimensión de conocimientos, a los estudiantes universitarios aún les falta por mejorar, ya que el 49% de los encuestados considera que, la contribución es el tributo que tiene como finalidad brindar efectivamente servicios públicos, lo cual es incorrecto. Del mismo modo, de acuerdo con la dimensión de la percepción, se conoció que el 95% de los estudiantes, piensan que, el Estado no realiza una buena distribución del gasto público. Sin embargo, el 82% manifestó que como futuros contribuyentes sí tendrían una buena actitud hacia los funcionarios de la SUNAT. Finalmente, en la dimensión de valores, se pudo observar que el 84%, cumplirían con honestidad la declaración y pago de sus impuestos.

## CONTRIBUYENTES

**Figura 20**

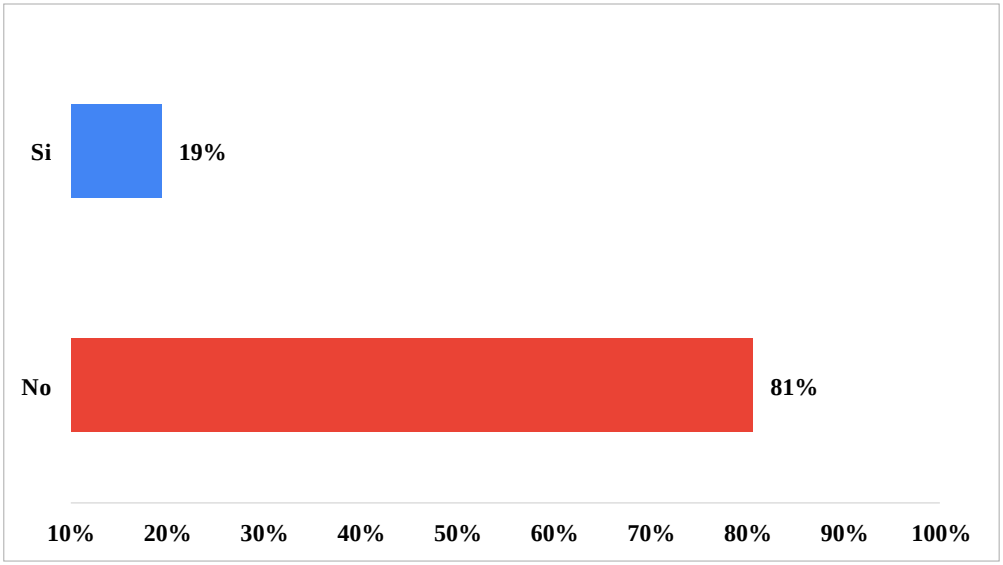
*Género de los contribuyentes*




El 58% de los contribuyentes encuestados son femeninas, mientras que el 42% pertenecen al género masculino.

**Figura 21**

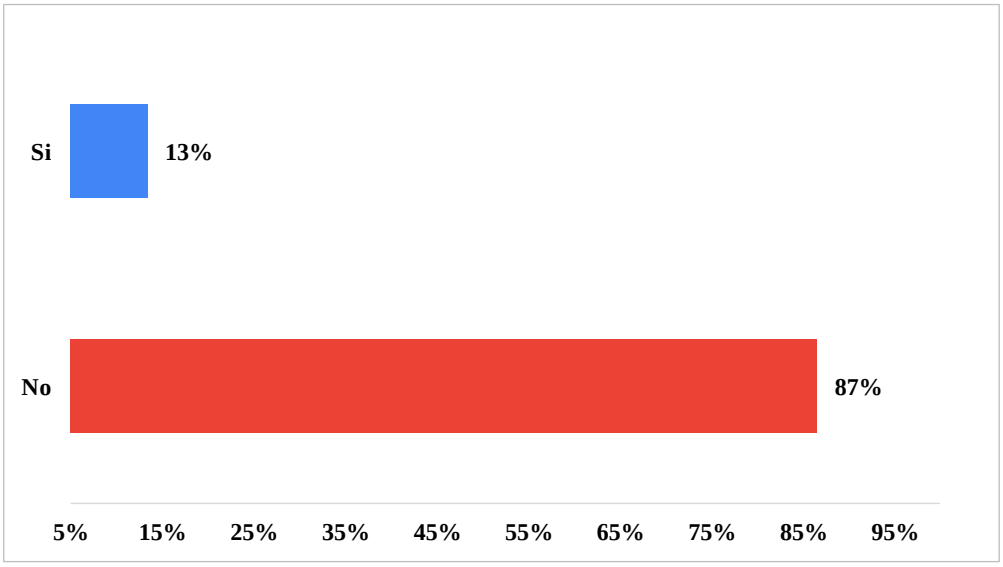
*Conocimiento acerca del Impuesto General a las Ventas (IGV)*




El 81% de los contribuyentes encuestados, indican que, se informa con respecto al Impuesto General a las Ventas (IGV), mientras que el 19% restante manifiesta todo lo contrario.

**Figura 22**

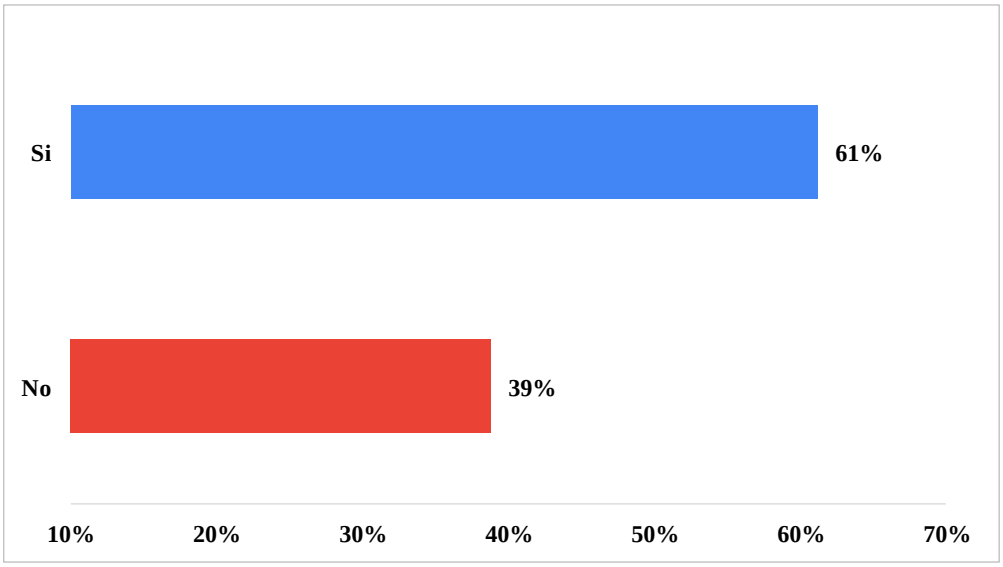
*Conocimiento acerca del Impuesto a la Renta (IR)*




El 87% de los contribuyentes encuestados, indican que, se informa con respecto al Impuesto a la Renta (IR), mientras que el 13% restante manifiesta todo lo contrario.

**Figura 23**

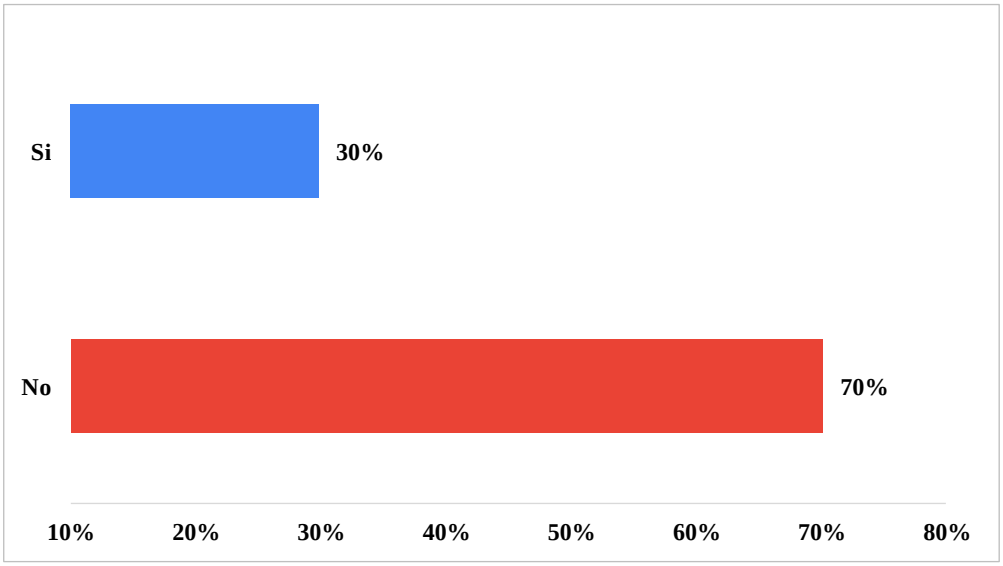
*Conocimiento de los impuestos que deben pagar*




El 61% de los contribuyentes encuestados, indican que, sí conoce qué impuestos debe pagar, mientras que el 39% restante manifiesta todo lo contrario.

**Figura 24**

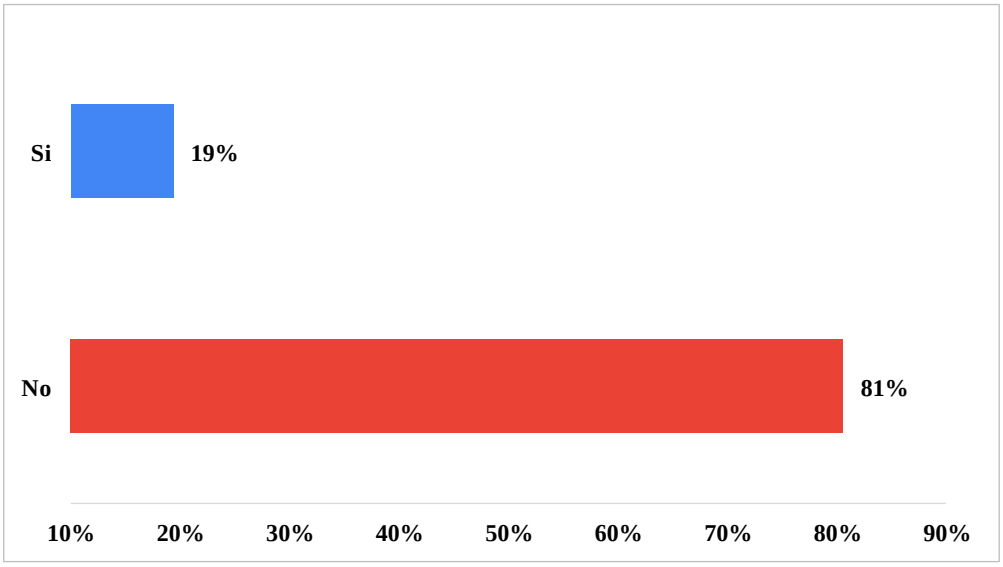
*Conocimiento de los diferentes regímenes tributarios que existen*




El 30% de los contribuyentes encuestados, indican que, sí conocen los diferentes regímenes tributarios que existen, mientras que el 70% restante manifiesta todo lo contrario.

**Figura 25**

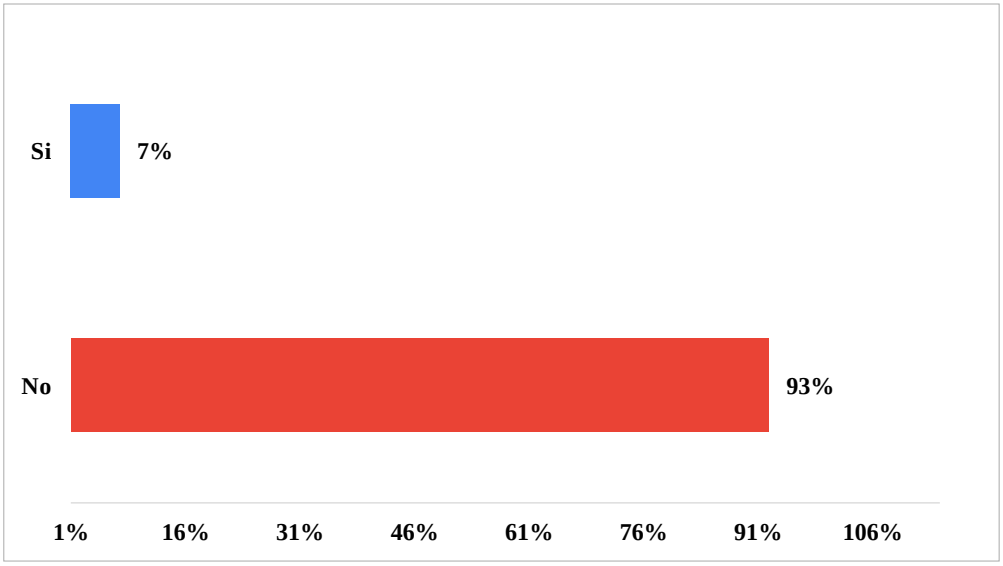
*Conocimiento del gasto público*




El 19% de los contribuyentes encuestados, es decir, la minoría indica que, sí se ha informado con respecto al Gasto Público, mientras que el 81% restante manifiesta todo lo contrario.

**Figura 26**

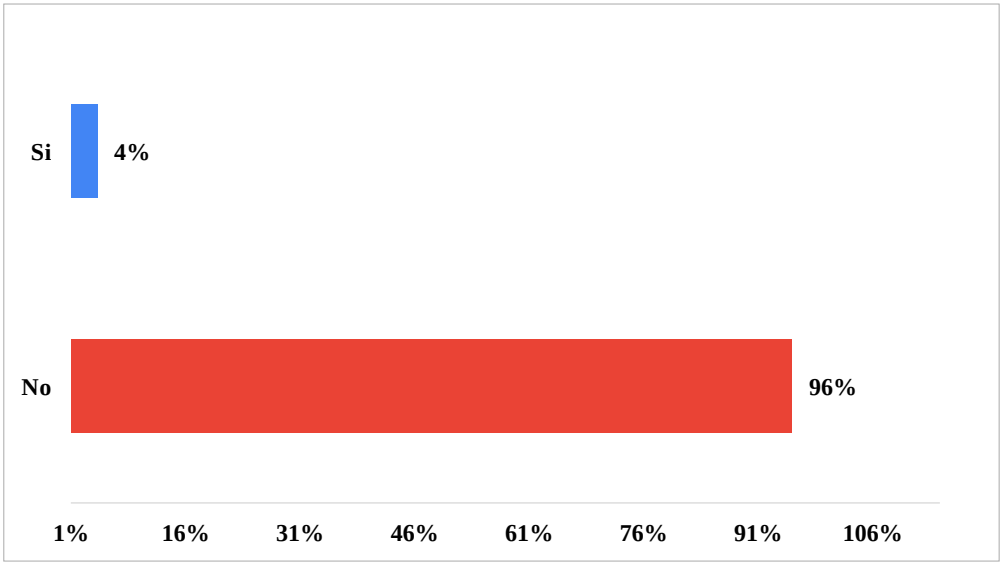
*Percepción acerca de la existencia de una buena distribución del gasto público realizada por el Estado*




El 93% de los contribuyentes encuestados, es decir, la mayoría considera que el Estado no realiza una buena distribución del gasto público, mientras que el 7% restante manifiesta todo lo contrario.

**Figura 27**

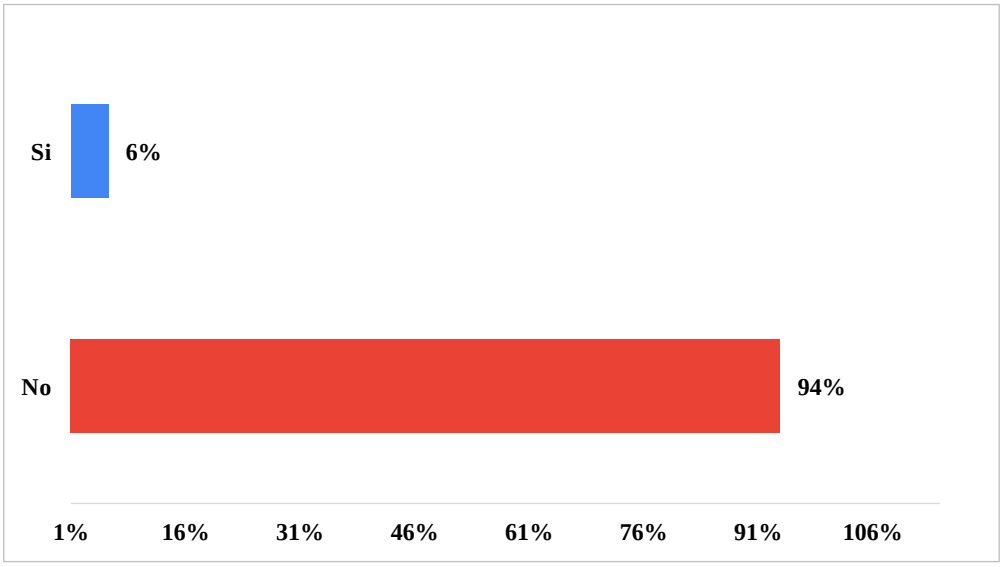
*Percepción acerca de la ejecución eficiente de las obras públicas en el Perú*




El 96% de los contribuyentes encuestados, es decir, la mayoría considera que las obras públicas no son ejecutadas de forma eficiente en nuestro país, mientras que el 4% restante manifiesta todo lo contrario.

**Figura 28**

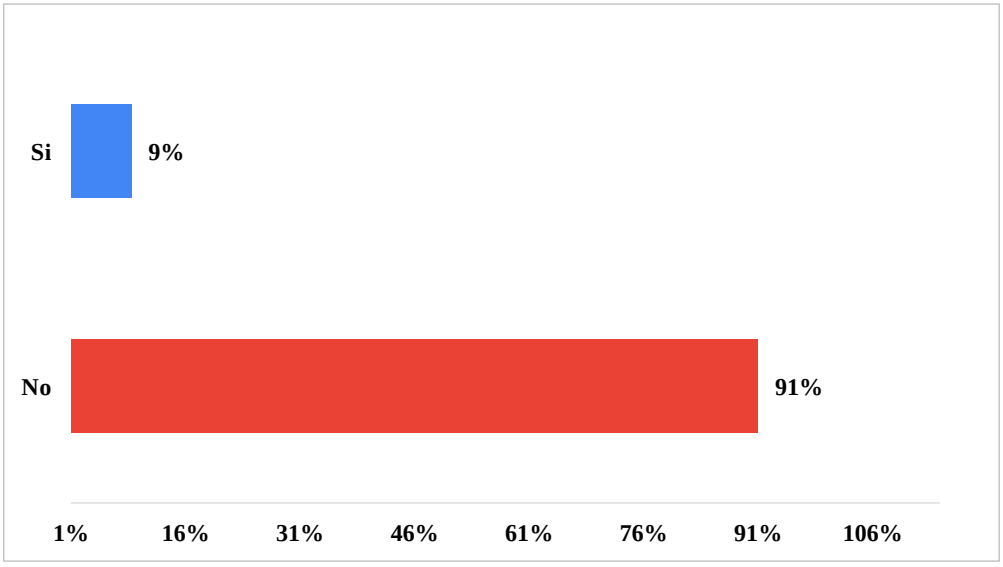
*Percepción acerca del eficiente trabajo de recaudación de tributos que realiza SUNAT*




El 94% de los contribuyentes encuestados, es decir, la mayoría considera que la SUNAT no es eficaz en su trabajo de recaudación de tributos, mientras que el 6% restante manifiesta todo lo contrario.

**Figura 29**

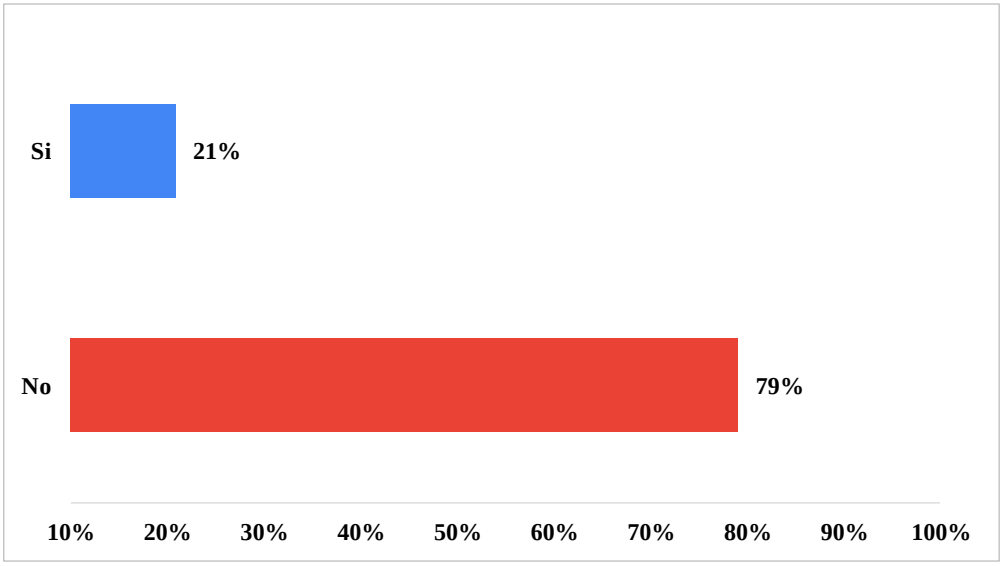
*Percepción acerca de la detección que realiza SUNAT a los evasores de impuestos*




El 91% de los contribuyentes encuestados, considera que la SUNAT no llega a detectar a los contribuyentes que evaden impuestos, mientras que el 9% restante manifiesta todo lo contrario.

**Figura 30**

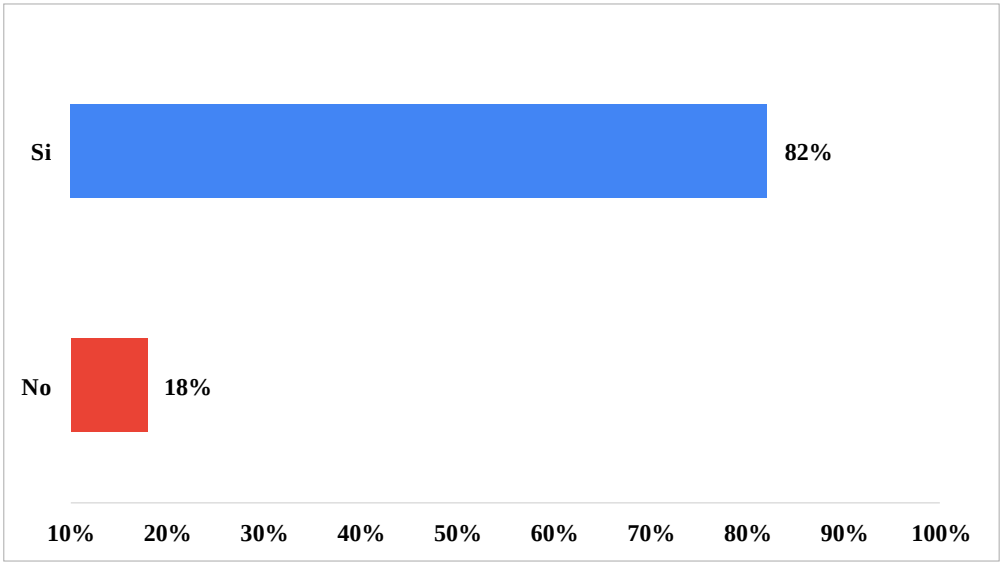
*Percepción acerca de la declaración y pago de impuestos si no hubiera leyes tributarias*




El 79% de los contribuyentes encuestados, es decir, la mayoría considera que, si no hubiera leyes tributarias, no declararía ni pagaría sus impuestos, mientras que el 21% restante manifiesta todo lo contrario.

**Figura 31**

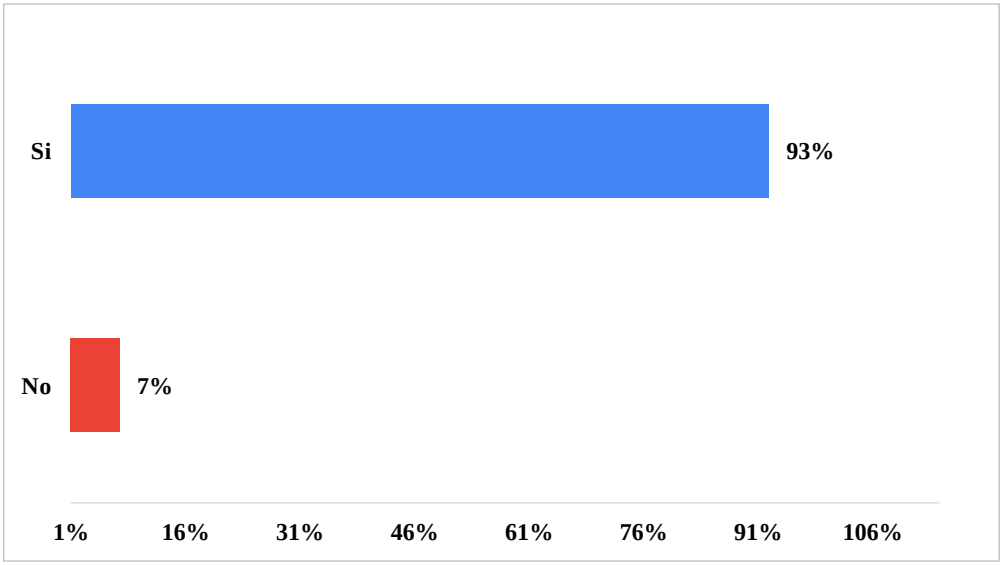
*Percepción acerca del cumplimiento de las leyes tributarias*




El 82% de los contribuyentes encuestados, es decir, la mayoría considera que todos deberían cumplir con las leyes tributarias, mientras que el 18% restante manifiesta todo lo contrario.

**Figura 32**

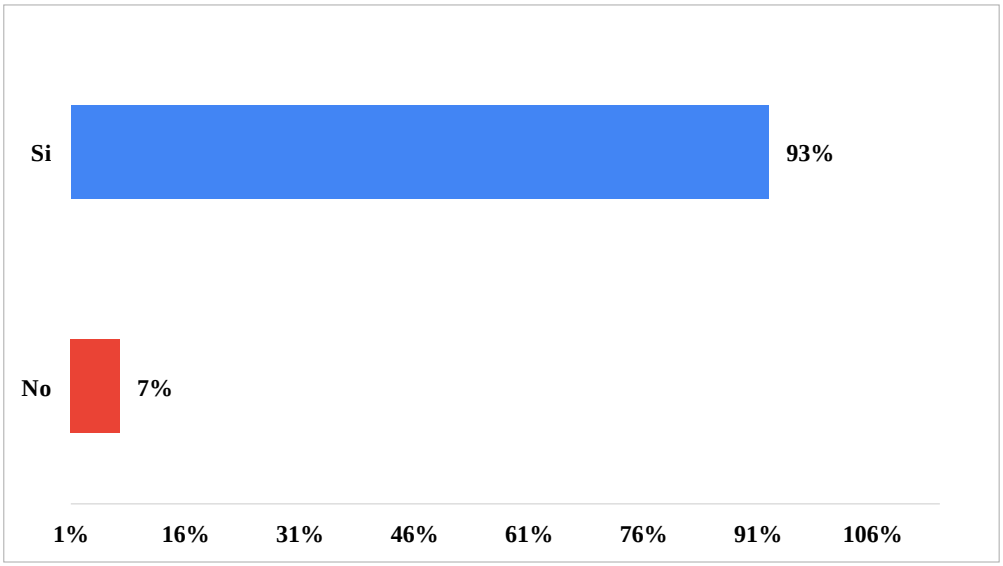
*Actitud positiva de los futuros contribuyentes hacia los funcionarios de la SUNAT en su función fiscalizadora*




El 93% de los contribuyentes encuestados, es decir, la mayoría manifiesta que, sí poseen una buena actitud hacia los funcionarios de la SUNAT en su función fiscalizadora, mientras que el 7% restante indica todo lo contrario.

**Figura 33**

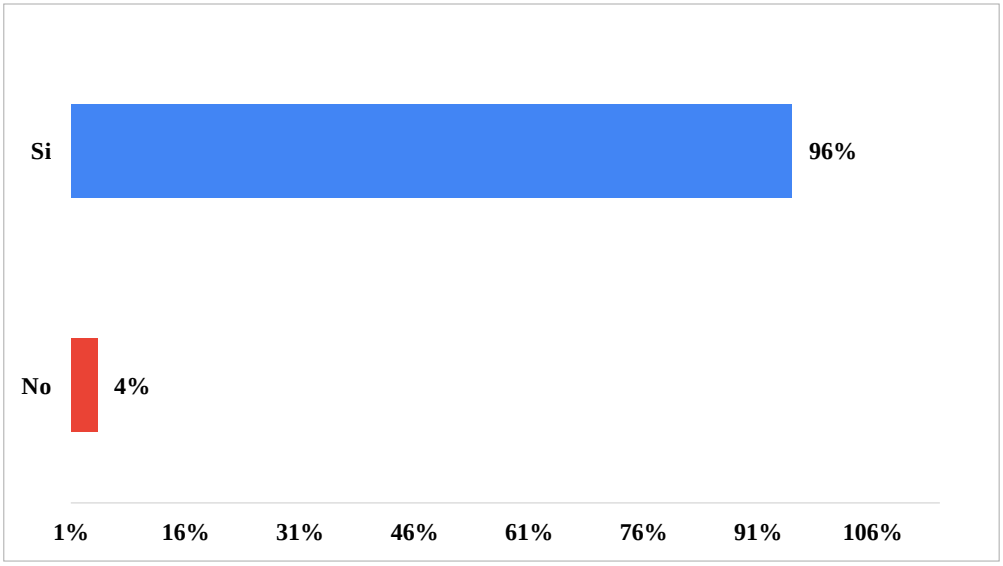
*Actitud positiva de los futuros contribuyentes hacia los funcionarios de la SUNAT en su función sancionadora*




El 93% de los contribuyentes encuestados, es decir, la mayoría manifiesta que, sí poseería una buena actitud hacia los funcionarios de la SUNAT en su función sancionadora, mientras que el 7% restante indica todo lo contrario.

**Figura 34**

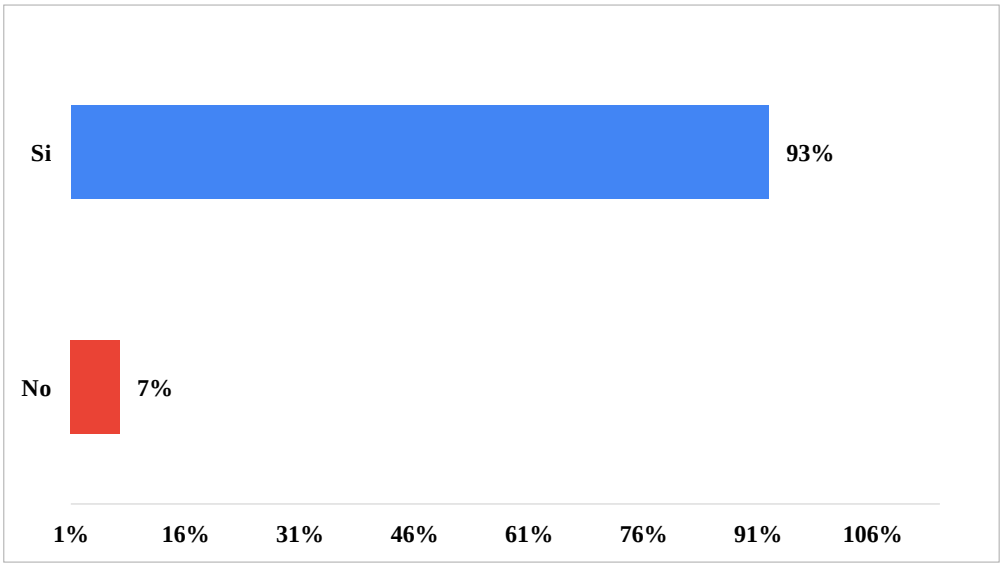
*Honestidad en la declaración y pago de los impuestos*




El 96% de los contribuyentes encuestados, es decir, la mayoría manifiesta que, sí cumplen con honestidad la declaración y pago de los impuestos, mientras que el 4% restante indica todo lo contrario.

**Figura 35**

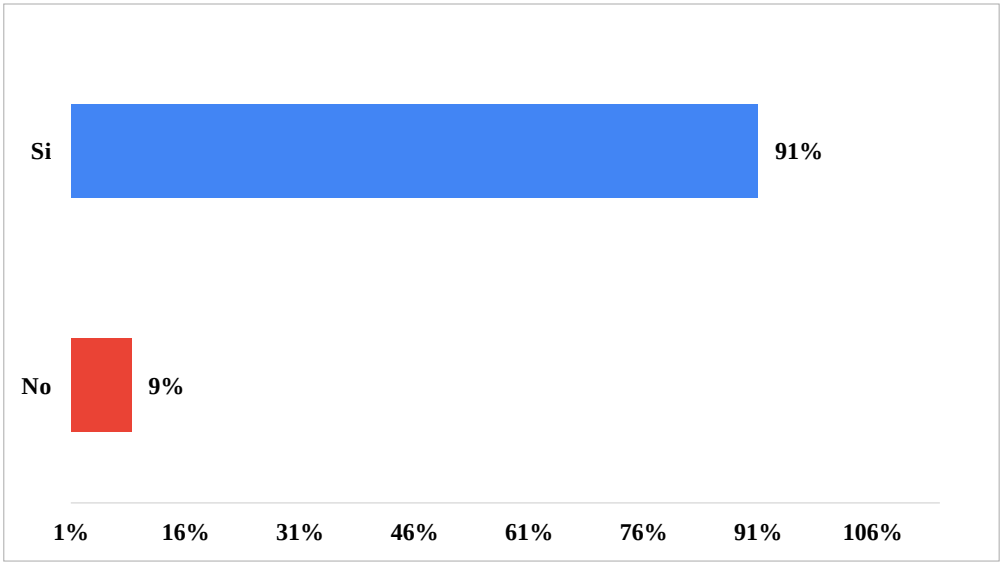
*Puntualidad en la declaración y pago de los impuestos*




El 93% de los contribuyentes encuestados, es decir, la mayoría manifiestan que, sí cumplen con la declaración y pago de sus impuestos según el cronograma de SUNAT, mientras que el 7% restante indica todo lo contrario.

**Figura 36**

*Respeto hacia los funcionarios de la SUNAT*




El 91% de los contribuyentes encuestados, es decir, la mayoría manifiesta que, sí tratan con respeto a los funcionarios de la SUNAT, mientras que el 9% restante indica lo contrario.

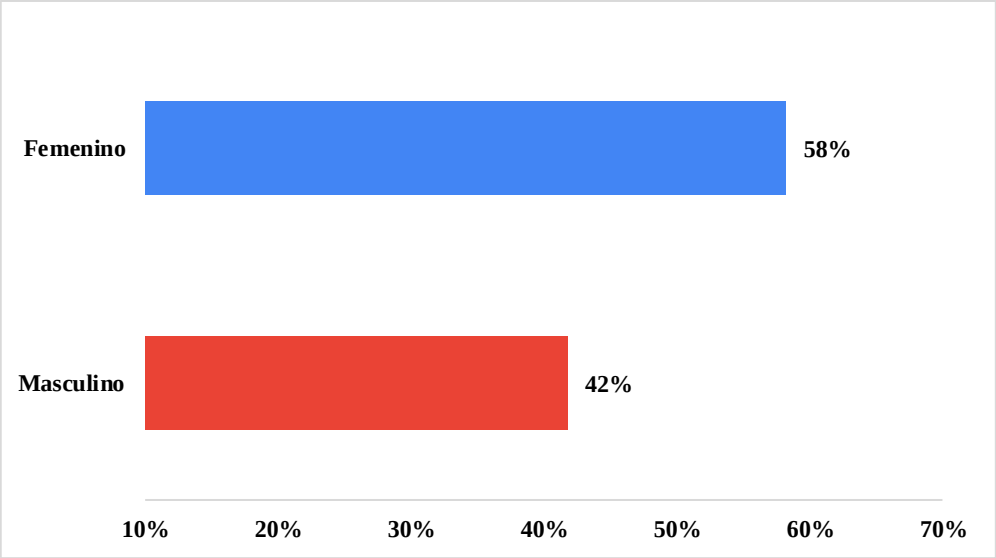
También se analizaron los resultados obtenidos del cuestionario de cultura tributaria aplicado a los contribuyentes, en donde se observó que, en cuanto a la dimensión de conocimientos, el 81% manifestó que no se informa acerca del gasto público ni sobre los impuestos que existen. Además, de acuerdo con la dimensión de la percepción, el 91% de los encuestados, considera que la SUNAT no llega a detectar a los contribuyentes que evaden. Por otro lado, en la dimensión de actitudes, el 79% considera que, si no hubiera leyes tributarias, no declararía ni pagaría sus impuestos. Sin embargo, en la dimensión de valores, el 96% manifiesta que, sí cumplen con honestidad la declaración y pago de los mismos.

### 4.1.3. Identificación de indicadores de eficacia para los programas aplicados por SUNAT en estudiantes universitarios y contribuyentes.

**NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL**

**Figura 37**

*Género de los contribuyentes*

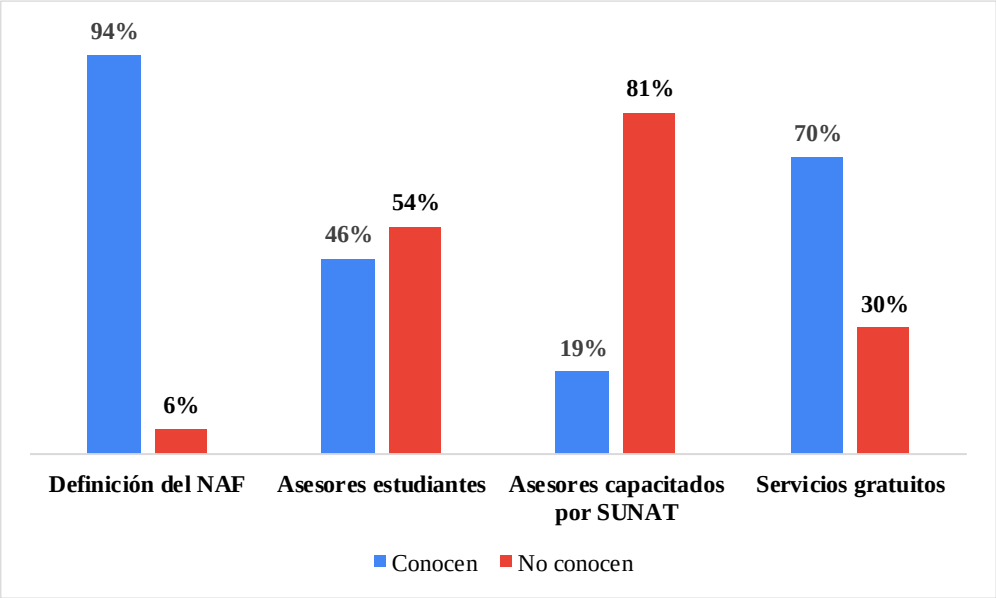



El 58% de los contribuyentes encuestados son femeninas, mientras que el 42% pertenecen al género masculino.

**INDICADOR 1:** ***Conocimiento de los NAF por parte de las personas asistidas***

**Figura 38**

*Conocimiento de aspectos generales del NAF*

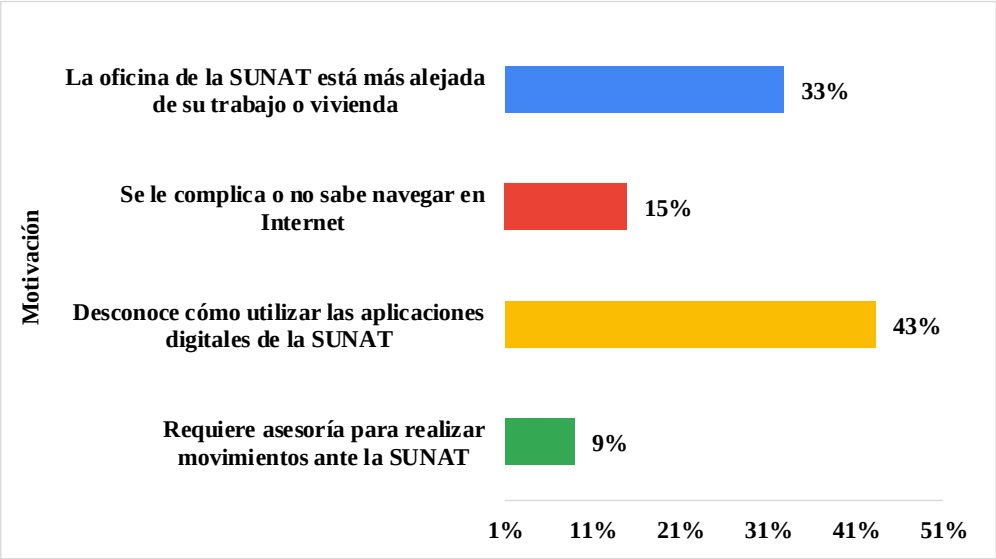


Se observa que el 94% de los contribuyentes encuestados conocen la definición del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal. Asimismo, el 46% de los contribuyentes encuestados conocen que los que están prestando su servicio social son estudiantes universitarios. Además, el 19% de los contribuyentes encuestados saben que los asesores han recibido capacitación técnica por la SUNAT. Finalmente, se observa que el 70% de los contribuyentes encuestados conocen que los servicios brindados son gratuitos.

**INDICADOR 2:** ***Motivación para acudir y acceso a los NAF por parte de las personas asistidas***

**Figura 39**

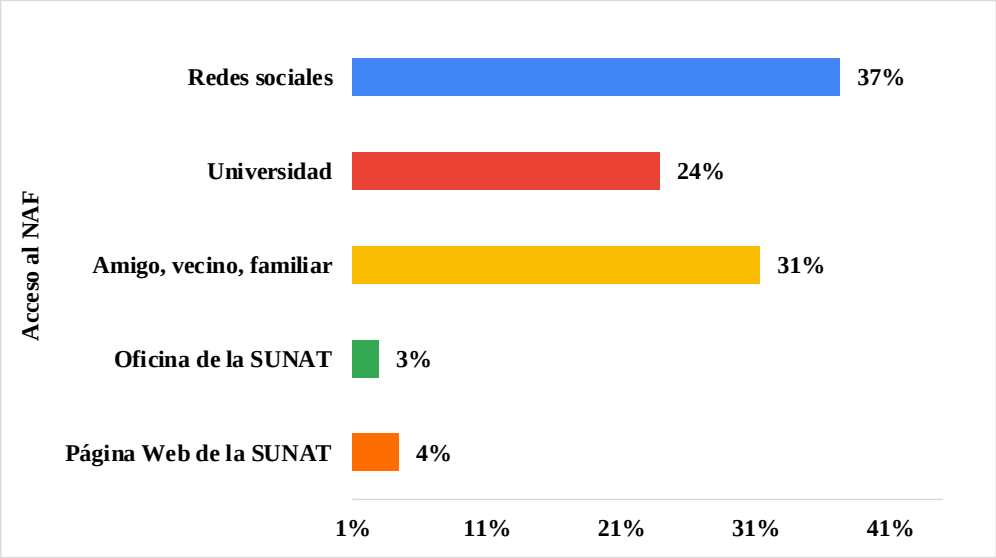
*Razones que les motivó para acudir al NAF*




Se observa que, el 33% de los contribuyentes encuestados se motivaron a acudir al NAF porque la oficina de la SUNAT está más alejada de su trabajo o vivienda, mientras que el 15% indicó que llegó al NAF porque se le complica o no sabe navegar por internet, el 43% manifestó que desconocían cómo utilizar las aplicaciones digitales de la SUNAT, y el 9% asistieron porque requerían asesoría para realizar movimientos ante la SUNAT.

**Figura 40**

*Medios por los que se enteraron de la ubicación de los NAF*

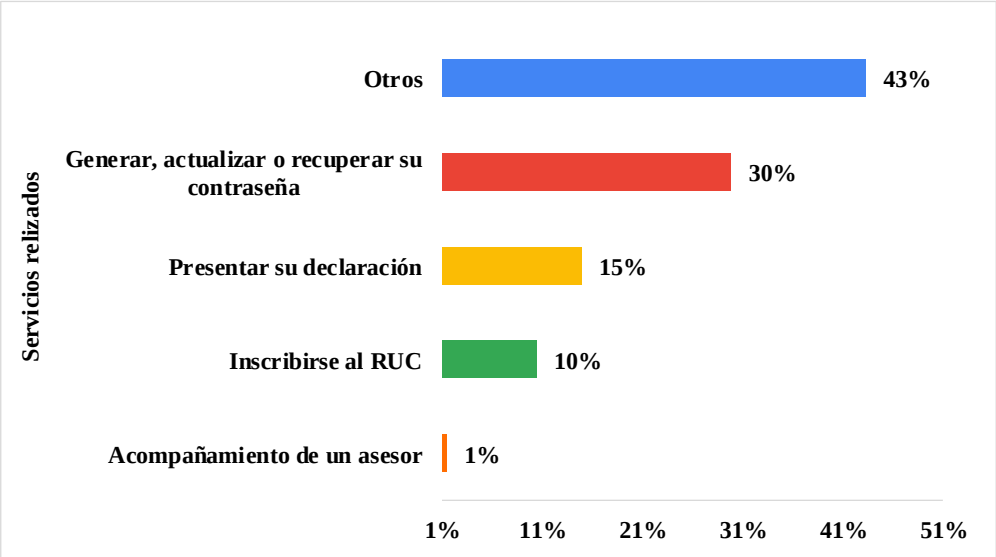



Se puede observar que el 37% de los contribuyentes encuestados se enteraron de la ubicación del NAF por medio de las redes sociales, mientras que el 24% lo supieron por un integrante de la universidad, asimismo, el 31% se enteró a través de un amigo, vecino o familiar, y los restantes se esteraron por porque recibieron la información en sus oficinas o mediante la página web de la SUNAT.

**INDICADOR 3:** ***Satisfacción con la calidad del servicio prestado de las personas asistidas por los NAF.***

**Figura 41**

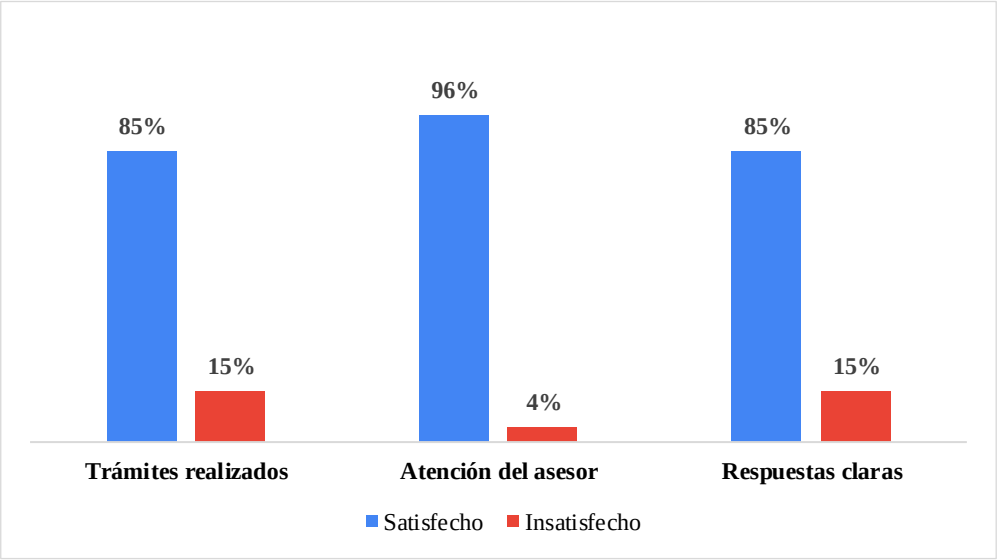
*Servicios realizados en el NAF*



Se observa que el 43% de los contribuyentes encuestados llegaron al NAF a realizar diversos trámites, asimismo el 30% indicaron que fueron a generar, actualizar o recuperar su contraseña, además el 15% presentó su declaración, mientras que el 10% llegó para inscribirse al RUC y solo el 1% solicitó el acompañamiento de un asesor.

**Figura 42**

*Satisfacción con la calidad del servicio prestado*




Se observa que el 85% de los contribuyentes encuestados, se sienten satisfechos porque recibieron la información que solicitaron y pudieron realizar los trámites que desearon, por el contrario, el 15% se mostraron insatisfechos en cuanto a la realización de sus trámites.

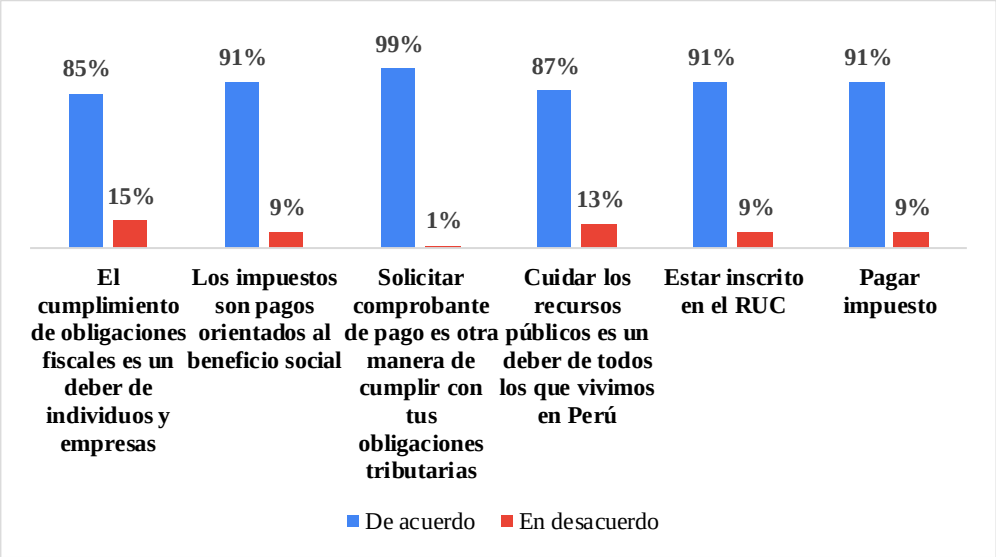
Por otro lado, el 96% de los contribuyentes, se encontraron satisfechos con la atención del asesor, puesto que la persona que lo atendió en el NAF les hizo preguntas como: "¿en qué puedo ayudarle?" o "¿en qué puedo servirle?, mientras que el 4% manifestaron lo contrario.

Así como también, el 85% de los contribuyentes encuestados, se mostraron satisfechos ya que, las respuestas de la persona que lo atendió en el NAF fueron claras, mientras que los restantes manifestaron todo lo contrario.

**INDICADOR 4:** ***Cultura tributaria de las personas asistidas por los NAF***

**Figura 43**

*Cultura tributaria de los contribuyentes*




Se observa que el 85% de los contribuyentes encuestados, es decir la mayoría, están de acuerdo con que el cumplimiento de las obligaciones fiscales es un deber de individuos y empresas, sin embargo, el 15% se mostraron en desacuerdo.

Además, el 91% de los contribuyentes encuestados, están de acuerdo con que los impuestos son pagos orientados al beneficio social, por el contrario, el 9% estuvo en desacuerdo.

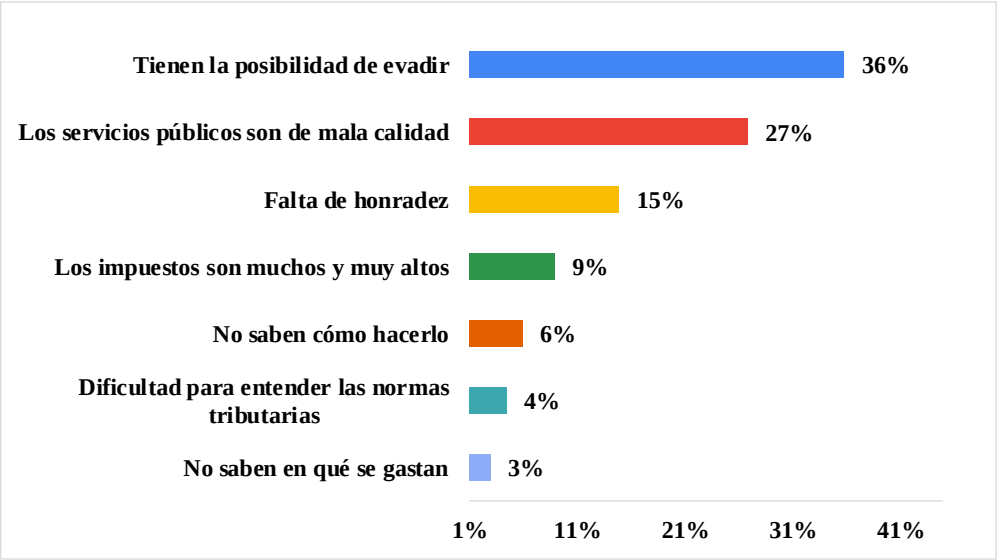
También se evidencia que el 99% de los contribuyentes encuestados, es decir la gran mayoría, están de acuerdo que solicitar comprobante de pago es otra manera de cumplir con tus obligaciones tributarias, y el 1% mostró desacuerdo.

Asimismo, el 87% de los contribuyentes encuestados, están de acuerdo con que cuidar los recursos públicos es un deber de todos los que vivimos en Perú, sin embargo, el 13% indicó todo lo contrario.

Por otro lado, el 91% de los contribuyentes encuestados, están de acuerdo con la inscripción en el RUC y con el pago de los impuestos, mientras que el 9% estaba en desacuerdo.

**Figura 44**

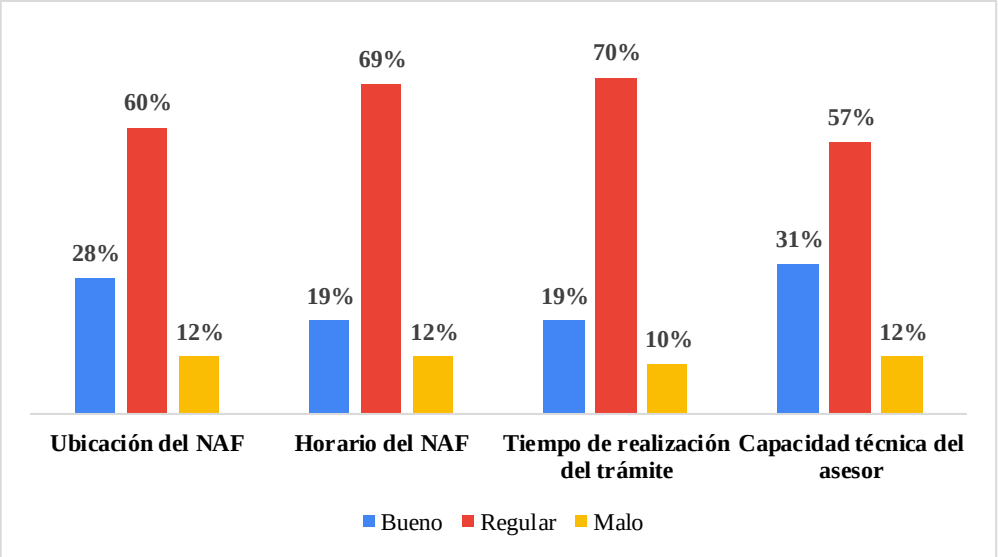
*Razones por las que las personas no pagan impuestos*




Se observa que el 36% de los contribuyentes encuestados, consideraron que las personas que no pagan sus impuestos, es porque, tienen la posibilidad de evadir, asimismo, el 27% indicó que quizás no pagan porque ven que los servicios públicos son de mala calidad, además el 15% consideró que se trata de una falta de honradez, de la misma manera el 9% manifestó que lo hacen porque, consideran que los impuestos son muchos y muy altos, también el 6% señaló que quizás algunos contribuyentes no saben cómo hacer dicho pago, y por último los restantes respondieron que puede ser porque tienen dificultad para entender las normas tributarias y porque no saben en qué se gasta el dinero de los impuestos.

**Figura 45**

*Calificación del NAF*




Se observa que el 60% de los contribuyentes encuestados, califican la ubicación del NAF en un nivel regular, mientras que el 28% lo califica como bueno, por el contrario, el 12% indicó que le parecía malo.

Asimismo, el 69% de los contribuyentes encuestados, califican el horario de atención del NAF en un nivel regular, mientras que el 19% lo califica como bueno, por el contrario, el 12% indicó que le parecía malo.

Además, el 70% de los contribuyentes encuestados, califican el tiempo para realizar el trámite en el NAF en un nivel regular, mientras que el 19% lo califica como bueno, por el contrario, el 10% indicó que le parecía malo.

Finalmente, el 57% de los contribuyentes encuestados, califican la capacidad técnica del asesor del NAF en un nivel regular, mientras que el 31% lo califica como bueno, por el contrario, el 12% indicó que le parecía malo.

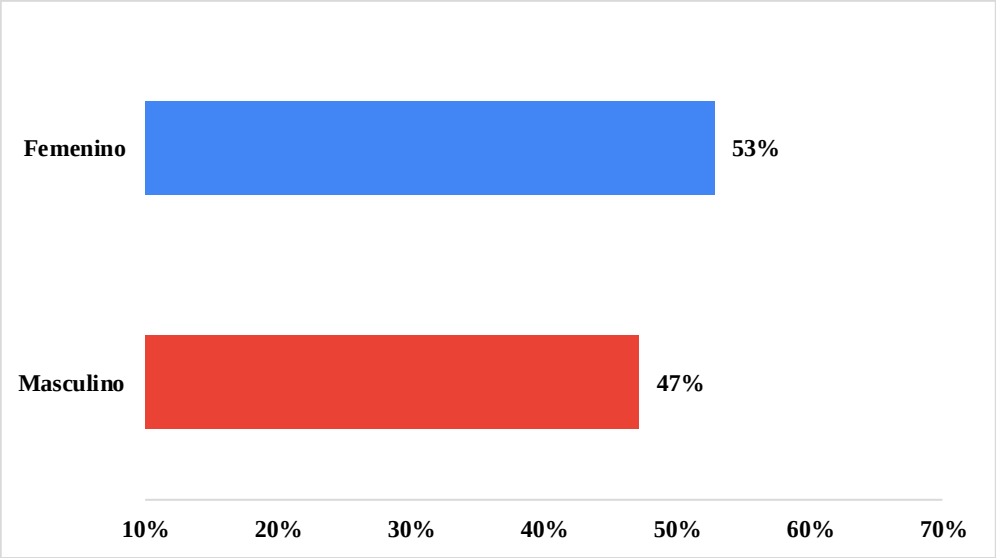
Al evaluar los resultados obtenidos del cuestionario referente a los indicadores de eficacia de los programas de cultura tributaria aplicado a los contribuyentes que fueron asistidos por el NAF, se observó que, en cuanto al indicador de conocimientos, el 94% indicó que sabían lo que era el programa en general. Así como también, en cuanto al indicador referente a la motivación para acudir y acceso al NAF, el 37% manifestó que se habían enterado por medio de las redes sociales y al 43% lo que le motivó a asistir fue que aún no conocían el manejo de las aplicaciones de SUNAT. Por otro lado, en el indicador de satisfacción de la calidad del

servicio prestado, se resaltó que el 85% realizó su trámite con satisfacción. Y en cuanto al indicador de cultura tributaria se identificó que el 91% de los encuestados, están de acuerdo con que los impuestos son pagos orientados al beneficio social. Después de ello, con respecto a la calificación del programa en general, se puede observar que la mayor parte de contribuyentes perciben un nivel de eficacia regular.

## ENCUENTROS UNIVERSITARIOS

**Figura 46**

*Género de los estudiantes*

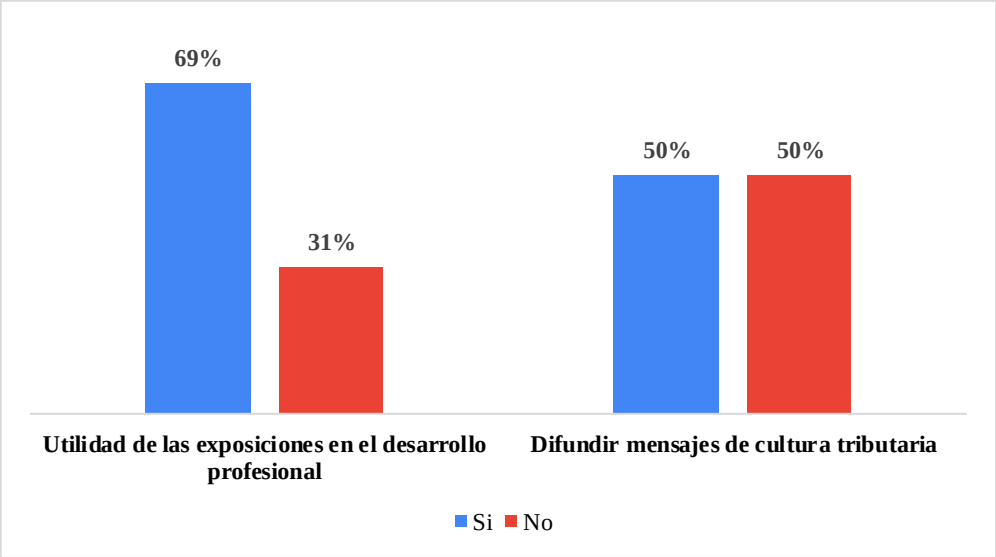



El 53% de los estudiantes universitarios encuestados son femeninas, mientras que el 47% pertenecen al género masculino.

**INDICADOR 1:** ***Percepción de la organización y desarrollo del evento***

**Figura 47**

*Percepción del evento*



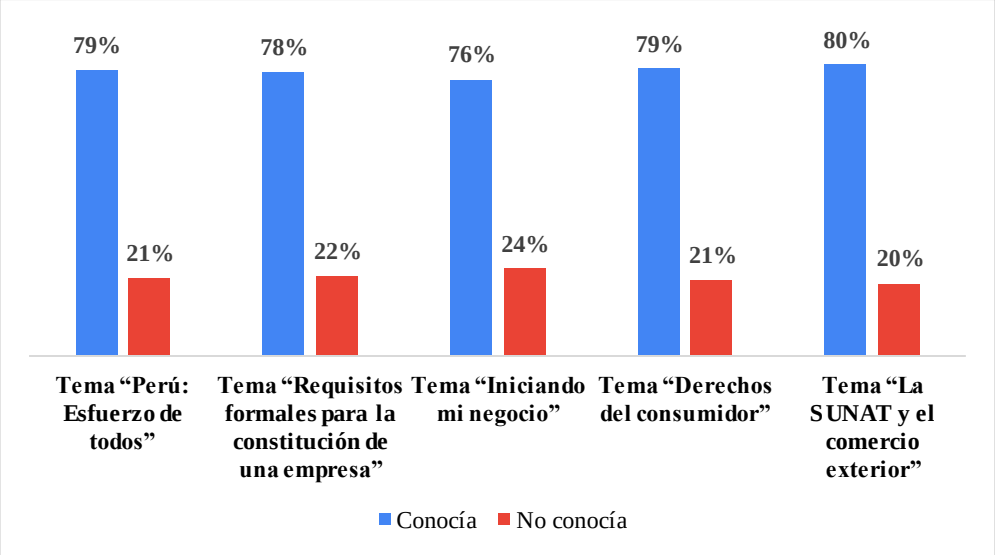

Se observa que el 69% de los estudiantes encuestados, consideran que la persona que las exposiciones han sido útiles para tu desarrollo profesional, mientras que los restantes manifestaron todo lo contrario.

Por otro lado, la mitad de los estudiantes encuestados, se comprometieron a difundir los mensajes de cultura tributaria con sus amigos y familiares, mientras que el otro 50% indicó todo lo contrario.

**INDICADOR 2:** ***Conocimientos tributarios y aduaneros del expositor***

**Figura 48**

*Conocimiento de los temas por parte del expositor*




Se observa que el 79% de los estudiantes encuestados, consideran que el expositor sí conocía el tema "Perú: Esfuerzo de todos", mientras que los restantes manifestaron todo lo contrario.

Además, el 78% de los estudiantes encuestados, consideran que el expositor sí conocía el tema "Requisitos formales para la constitución de una empresa", mientras que los restantes manifestaron todo lo contrario.

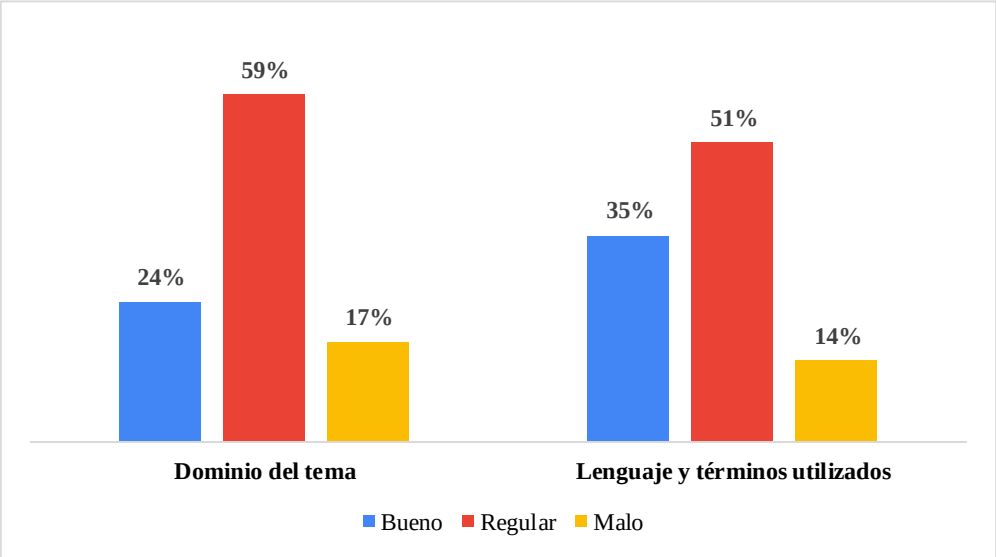
Asimismo, el 76% de los estudiantes encuestados, consideran que el expositor sí conocía el tema "Iniciando mi negocio", mientras que los restantes manifestaron todo lo contrario.

De la misma manera, el 79% de los estudiantes encuestados, consideran que el expositor sí conocía el tema "Derechos del consumidor", mientras que los restantes manifestaron todo lo contrario.

Finalmente, el 80% de los estudiantes encuestados, consideran que el expositor sí conocía el tema "La SUNAT y el comercio exterior", mientras que los restantes manifestaron todo lo contrario.

**Figura 49**

*Calificación de los Encuentros Universitarios*




Se observa que el 59% de los estudiantes encuestados, evalúan el dominio del tema por parte de los expositores en un nivel regular, mientras que el 24% lo califica como bueno y, por el contrario, el 17% indicó que le parecía malo.

Asimismo, el 51% califica el lenguaje y los términos utilizados por los expositores en un nivel regular, mientras que el 35% lo califica como bueno y, por el contrario, el 14% indicó que le parecía malo.

Se analizaron los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario referido a los indicadores de eficacia de los Encuentros Universitarios, aplicado a los estudiantes que asistieron, en donde se pudo observar que, en el indicador de percepción de la organización y desarrollo del evento, el 69% consideraron que las diferentes exposiciones fueron importantes para su desarrollo profesional y que, además, el 50% difundiría la información. Por otro lado, el indicador del conocimientos tributarios y aduaneros reflejó que un promedio del 77% percibieron que los expositores conocían su tema desarrollado. Después de ello, con respecto a la calificación del programa en general, se puede observar que la mayor parte de los estudiantes universitarios perciben un nivel de eficacia regular.

### 4.2. Discusión

Los estudiantes universitarios cuentan con un bajo nivel de cultura tributaria, ya que aún les falta mejorar en sus conocimientos, puesto que no respondieron correctamente todas las preguntas relacionadas a temas tributarios y aduaneros. Del mismo modo, de acuerdo con la dimensión de la percepción, consideran que la Administración Tributaria no es eficiente en la realización de sus funciones, ya que también consideran que no logran detectar a todos los contribuyentes que evaden impuestos. Sin embargo, manifestaron que como futuros contribuyentes sí tendrían una buena actitud hacia los funcionarios de la SUNAT. Finalmente, en la dimensión de valores, se observó que en un futuro los estudiantes, cumplirían con honestidad, respeto y puntualidad la declaración y pago de sus impuestos. Del mismo modo, en la investigación que realizaron Bordones, Caraballo y Guevara (2019) se evidenció que los jóvenes no tienen una alta cultura tributaria, ya que, los estudiantes no tienen conocimientos de la importancia del pago de los tributos, además desconocen cuáles son los deberes que existen ante la administración tributaria. Sin embargo, esto sucede porque no tienen conciencia de las ventajas que puede traer la recaudación de los diversos impuestos y la mejora de los servicios a la población.

Por otro lado, respecto a la cultura tributaria de los contribuyentes, se observó que, en cuanto a la dimensión de conocimientos, no se informan acerca del gasto público ni sobre los impuestos que existen. Asimismo, de acuerdo con su percepción, los encuestados consideran que la SUNAT no realiza una correcta recaudación de los tributos, lo cual trae consigo que las obras públicas no se ejecuten con eficiencia dentro del país. Del mismo modo, en la dimensión de actitudes, se vio reflejado que cumplen con la declaración y pago de sus impuestos porque existe una ley de por medio. Sin embargo, en la dimensión de valores, indicaron que declaran y pagan sus tributos, de forma puntual, respetuosa y honesta. Zumaeta (2022) indica que, para crear una cultura tributaria fortalecida, debe existir una conexión con los valores, y de esta manera, los ciudadanos posean un sentido de pertenencia, respeto y responsabilidad por cumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, Bordones, Caraballo y Guevara (2019) consideran que la formación de una cultura tributaria en los contribuyentes es un proceso que toma tiempo y compromiso de las autoridades, puesto que para adquirir cualquier comportamiento ya sea en aspectos económicos, sociales o políticos se deben tener en cuenta diversos factores, por lo tanto, si la cultura no se cultiva durante años, no se lograrán percibir cambios en los contribuyentes.

De acuerdo con la eficacia del programa NAF, se observó que, en cuanto al indicador de conocimientos, los contribuyentes conocían algunos de los aspectos generales del programa, pero desconocían la información acerca de los asesores y su forma de trabajo. Así como también, respecto al indicador de la motivación para acudir y acceso al NAF, mostraron que se habían enterado por medio de las redes sociales y que aquello que les motivó a asistir fue que aún no conocían muy bien el manejo de las aplicaciones de SUNAT. Por otro lado, referente al indicador de satisfacción de la calidad del servicio prestado, se conoció que la mayoría de ellos realizó su trámite, y a la vez estaban satisfechos con la atención recibida por parte de los asesores, sin embargo, calificaron al NAF en nivel regular, lo cual refleja que se necesitan realizar mejoras para optimizar su eficacia. Así como también, en el indicador de cultura fiscal y tributaria se identificó que les parece importante la emisión y solicitud de los comprobantes de pago, además, consideran que el cumplimiento de obligaciones fiscales es un deber tanto de individuos como de empresas, y que en algunas ocasiones hay contribuyentes que no pagan impuestos porque tienen la posibilidad de evadir. Asimismo, en la investigación de Crespo y Romero (2022) se destaca que antes de la capacitación del programa NAF, de los 124 participantes, un 3,94% de los participantes se encontraban en nivel 1 de conocimiento, un 16,54% en un nivel 2, otro 36,22% en un nivel 3, el 29,92% en un nivel 4 y un 13,39% en un nivel 5. Al término de las clases otorgadas, ningún participante consideró encontrarse en un nivel 1 de conocimiento, solamente un 1,57% se encontraba en un nivel 2, el 12,6% llego a calificar su aprendizaje en un nivel 3, el 40,94% se situó en un nivel 4 y un 44,88% de participantes llego al nivel máximo de conocimientos. Asimismo, en cuanto a la evaluación del programa en general, los resultados muestran que la gran mayoría de los capacitados (el 70,08% en promedio) están extremadamente satisfechos con cada uno de estos factores, otro 22,84% en promedio están muy satisfechos, el 6,91% están algo satisfechos, ningún participante reconoció haberse encontrado poco satisfecho respecto a los cursos otorgados y solamente el 1,18% estuvieron nada satisfechos.

Por otro lado, en cuanto a la eficacia de los Encuentros Universitarios, se observó que, para el indicador de percepción de la organización y desarrollo del evento, los encuestados consideraron que las diferentes exposiciones fueron de gran ayuda para su desarrollo profesional, asimismo, algunos de ellos difundirían la información a sus amigos y familiares. Finalmente, el indicador del conocimientos tributarios y aduaneros reflejó que los estudiantes percibieron que los expositores conocían su tema desarrollado. Según SUNAT (2022) indica que el objetivo principal de los programas es fortalecer la cultura fiscal en los estudiantes y, por

su intermedio, a la ciudadanía en general. Por otro lado, Pirela (2022) manifiesta que es fundamental que en la formación universitaria del contador público se incorporen programas educativos destinados a reforzar los valores ciudadanos. Es crucial establecer una colaboración efectiva entre la Administración Tributaria, el sector privado y las universidades, a fin de promover conjuntamente la cultura tributaria en la sociedad. El futuro profesional tiene la oportunidad de demostrar su compromiso con el desarrollo del país, es por ello que, el contador público juega un papel fundamental como agente multiplicador en el fortalecimiento de la cultura tributaria tanto en las empresas como en la comunidad en general.

## V. Conclusiones

El programa Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal cuenta con dos etapas: capacitación gratuita, la cual se realiza a los estudiantes y el servicio social de orientación básica, el cual está dirigido a los contribuyentes. Por otro lado, en los Encuentros Universitarios se imparten temas tributarios y aduaneros.

El nivel de cultura tributaria tanto de los estudiantes como contribuyentes es bajo, debido a su poco conocimiento relacionados a temas tributarios, y además se debe a la percepción que tienen en cuanto a la función que realiza la SUNAT, lo cual trae consigo que cumplan con sus obligaciones solo porque existe una ley de por medio.

Se identificaron los siguientes indicadores de eficacia para el programa NAF: Nivel de conocimiento de los NAF por parte de las personas asistidas, Motivación para acudir y acceso a los NAF por parte de las personas asistidas, Satisfacción con la calidad del servicio prestado de las personas asistidas por los NAF y Nivel de cultura tributaria de las personas asistidas por los NAF. Mientras que para los Encuentros Universitarios se consideraron los siguientes: Percepción sobre la organización y el desarrollo del evento por parte de los asistentes, Nivel de conocimientos tributarios y aduaneros. Los cuales permitieron determinar que ambos programas se encontraban en un nivel regular de eficacia.

## VI. Recomendaciones

La SUNAT debe promover la implementación de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, y la realización de Encuentros Universitarios, dentro de más centros superiores de estudios, para que se siga brindando asesoría y charlas de manera gratuita con la finalidad de dar a conocer, a la ciudadanía en general, la importancia de la recaudación de impuestos para el desarrollo del país.

La SUNAT debe optar por ejecutar diferentes estrategias o fortalecer las que viene realizando, para que lleguen a más personas y de esta manera, se incremente el nivel de cultura tributaria de la población en su conjunto, pero sobre todo de forma más rápida.

La SUNAT debe aplicar los indicadores de eficacia para ambos programas de cultura tributaria, con la finalidad de identificar si llegaron a ser eficaces o no y a partir de ello, realizar perfeccionamientos.

## VII. Referencias


Albiñana, Á. S. (2022). *La derivación de responsabilidad tributaria para la administración concursal. La Ley Insolvencia*: Revista profesional de Derecho Concursal y Paraconcursal, (9), 1. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8366079

Amasifuen, M. (2015). *Importancia de la cultura tributaria en el Perú.* Revista de Investigación de Contabilidad Accounting power for business, 1(1). https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/898

Armiento, S. (2022). *Estrategia educativa para la formación de cultura tributaria en la educación básica regular de Chiclayo.* Revista HACEDOR. Perú. http://portal.amelica.org/ameli/journal/580/5803520006/5803520006.pdf

Asenjo, C. (2016). *Guía para el monitoreo y evaluación de resultados de Núcleos de Asistencia Fiscal*. Serie: Guías y manuales del área de finanzas públicas, documento, (44). http://sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1461684298-DT_44_guia%20para%20el%20monitoreo%20NAF.pdf

Bordones, J., Caraballo, C., & Guevara, J. (2019). *Estrategia de concientización para la formación tributaria de los estudiantes de bachillerato en Venezuela*. Revista de investigación en ciencias de la administración enfoques, 3(9), 32-48. https://www.redalyc.org/journal/6219/621964639001/621964639001.pdf

Caballero, B. (2018). *Elementos de las Contribuciones.* Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo. https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/zimapan/contaduria/2018/marco_legal.pdf

Cabrera, C., Gutiérrez, A. & Antonio, R. (2005) *Principales indicadores financieros y del sector externo de la economía mexicana* [versión PDF] Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=imdAbs7YHfsC&pg=PA19&dq=gasto+publico+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj82_OZj_36AhXmBLkGHcv6AsEQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=gasto%20publico%20definicion&f=false

Condori, S., Mamani, O. & Bernedo, D. (2020) *Eficacia del programa ¡Qué importante es tributar! en el desarrollo de cultura tributaria en adolescentes.* Apuntes Universitarios. Revista de Investigación, 10(1), 66-77. https://www.redalyc.org/journal/4676/467663403005/467663403005.pdf

Crespo, M. y Romero, M. (2022). *Fomento De la Cultura Tributaria a través de Centros De Asesoría Fiscal: Impacto del NAF sobre la recaudación y el conocimiento del Cantón Machala.* TECHNO REVIEW. International Technology, Science and Society Review/Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad, 14(3), 1-15. https://journals.eagora.org/revTECHNO/article/view/4834/3136

El Peruano (13 de diciembre de 2021). MEF: elusión y evasión tributaria representa un 8% del PBI. Economía. Diario Oficial del Bicentenario. https://elperuano.pe/noticia/135321-mef-elusion-yevasion-tributaria-representa-un-8-del-pbi

Flores, J. (2021). *Vinculación con la sociedad: impacto del núcleo de apoyo fiscal, en la generación de cultura tributaria*. Journal of Science and Research, 6(1), 93-108. https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/945

Garcia, M. (2020). *Los Tributos y sus Elementos Esenciales.* Universidad Nacional Autónoma de México. Revista Jurídica. https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6278/6a.pdf

Giráldez, A. (2010). *Música. Investigación, innovación y buenas prácticas* [versión PDF] Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=ZNonOOfdfkgC&pg=PA137&dq=enfoque+mixto&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjeuJ_hh_36AhVdH7kGHe6iA4IQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=enfoque%20mixto&f=false

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* [versión PDF] Recuperado de https://www.google.com.pe/books/edition/Introducci%C3%B3n_a_la_metodolog%C3%ADa_de_la_in/9UDXPe4U7aMC?hl=es-419&gbpv=0

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica* [versión PDF] Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjK1svGsfz6AhVGjZUCHSViDT8Q6AF6BAgMEAI#v=onepage&q&f=false

Huaire, E., Marquina, R., Horna, V., Llanos, K., Herrera, A., Rodríguez, J., Villamar, R. (2022) *TESIS FACIL, El arte de dominar el método científico* [versión PDF] Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=PDJcEAAAQBAJ&pg=PA63&dq=enfoque+mixto+tipo+basica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiBz6W6iv36AhXEFLkGHdG5CF0Q6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=enfoque%20mixto%20tipo%20basica&f=false

López, J. (19 diciembre de 2019). La evasión equivale a 30% del total de lo que se recauda de impuestos al año. *Diario La República*. https://www.larepublica.co/economia/la-evasion-equivale-a-30-del-total-de-lo-que-se-recauda-de-impuestos-al-ano-2945888

Ministerio de Economía y Finanzas (2022). *Definiciones.* Perú. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100240&lang=es-ES&view=article&id=283

Morales, M., Echeverría, L., Huerta, B. y Quinto, E. (2019) *Cultura Tributaria en Hermosillo, Sonora, México.* Biolex revista jurídica del departamento de derecho, 11(21 jul-dic), 63-80. https://biolex.unison.mx/index.php/biolex_unison_mx/article/view/157/179

Nolasco, S. (28 de abril de 2022). Evasión fiscal en América Latina es de 6.1% de su PIB. *ElEconomista.* https://www.eleconomista.com.mx/economia/Evasion-fiscal-en-America-Latina-es-de-6.1-de-su-PIB-20220428-0122.html

Pérez, J. & Merino, M. (2022). Definición de puntualidad. *Definicion.de:* https://definicion.de/puntualidad/

Pérez, M. (03 de agosto del 2021). Definición de Respeto. *ConceptoDefinición* https://conceptodefinicion.de/respeto/

Pirela, W. A. (2022). *Influencia de la educación universitaria en la formación de la cultura tributaria del contador público*. Visión de futuro, 26(1), 1-21. https://www.redalyc.org/journal/3579/357967638001/html/

Rodríguez, A. (2021). *El potencial de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) como Palanca de Inclusión Social.* COLECCIÓN EUROSOCIAL Nº 18. España. https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2021/03/2_18_EL-POTENCIAL_NAF_DOCUMENTO-FINAL-PARA-LA-WEB_compressed.pdf

SUNAT (2022). *Cultura Tributaria y Aduanera. Programas.* Portal. https://cultura.sunat.gob.pe/#:~:text=Nuestros%20programas&text=Juegos%20educativos%20sobre%20temas%20tributarios,en%20el%20Calendario%20C%C3%ADvico%20Escolar.&text=Promueve%20la%20participaci%C3%B3n%20de%20los,de%20cultura%20tributaria%20y%20aduanera.

SUNAT (febrero, 2022) *Lineamientos Encuentro Universitario Tributario y Aduanero.* https://urp.edu.pe/pdf/id/35498/n/lineamiento-eu-2022.pdf

SUNAT (febrero, 2022) *Lineamientos Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal.* https://cultura.sunat.gob.pe/sites/default/files/Lineamiento%20Programa%20NAF_2022.pdf

Servicio de Administración Tributaria (2018) *Cultura Tributaria*. https://portal.sat.gob.gt/portal/cultura-tributaria/

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (2021). *Percepción*. https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/19771/percepcion.pdf?sequence=1#:~:text=Introducci%C3%B3n%3A%20La%20percepci%C3%B3n%20se%20puede,captamos%20mediante%20los%20%C3%B3rganos%20sensoriales.

USIL Life (2019) *SUNAT impartirá el programa internacional NAF para estudiantes USIL.* Noticias. https://www.usillife.pe/noticias/programa-naf-sunat/

Villalba, L. E., y Sánchez, G. M. G. (2018*). Valores: perspectiva desde la investigación-acción participativa en la cultura tributaria venezolana*. Orbis: revista de Ciencias Humanas, 13(39), 77-89. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7149441

Zumaeta, P. (2022) *La cultura tributaria y la recaudación fiscal: análisis en las Mypes de Lima Metropolitana, Perú.* Universidad Nacional Federico Villarreal. Perú. https://semestreeconomico.unap.edu.pe/index.php/revista/article/view/54/150#content/contributor_reference_1

# VIII. ANEXOS

## Anexo 01 - Constancia de Validación por experto 1

USAT
Universidad Católica
Santo Toribio de Mogrovejo

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Dr. CPC. Carlos Alberto Olivos Campos, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Contador Público**, titulado **"Eficacia de los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT en contribuyentes y estudiantes de una universidad privada de Chiclayo 2019",** elaborado por la Est. **Nery Esperanza Anaghely Chapilliquén Garcia,** reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 13 de abril de 2023

---

**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO**

**Dr./ Mg./Lic. Nombre:** Dr. Carlos Alberto Olivos Campos

**Cargo Actual:** Asesor de Tesis

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Nombre y apellido del profesional experto: Dr. CPC. Carlos Alberto Olivos Campos

Cargo o institucion donde labora: Docente – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Investigador (a): Nery Esperanza Anaghely Chapilliquén Garcia

II. ASPECTO DE VALIDACION

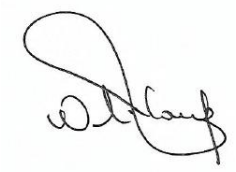
| CRITERIO | INDICADOR | DEFI C IENTE | | | | | | REGULAR | | | BUENO | | | | EXCELENTE | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| CLARIDAD | Los item estan redactados de manera clara. | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| VOCABULARIO | El lenguaje es apropiado para el encuestado. | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado en indicadores precisos y claros. | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| ORGAN IZACION | Los item tiene una secuencia logica. | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| INTENCIONALIDAD | Evalúa el nivel de conocimiento de los encuestados en relacion de las variables. | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| COHERENCIA | Existe coherencia entre avariable e indicador. | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| METODOLOGIA | El instrumento responde al proposito de la investigación. | | | | | | | | | | | | | | X | | |

III. SUGERENCIAS: (realizar todas las observaciones, criticas o recomendaciones que considere oportuna para mejorar el cuestionario)

IV.

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

VI. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: DIECIOCHO



**Anexo 02 - Constancia de Validación por experto 2**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Mg. Flor de María Beltrán Portilla, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Contador Público**, titulado **"Eficacia de los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT en contribuyentes y estudiantes de una universidad privada de Chiclayo 2019",** elaborado por la Est. **Nery Esperanza Anaghely Chapilliquén Garcia,** reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 10 de octubre de 2023

---

**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO**

**Dr./ Mg./Lic. Nombre:** Mg. Flor de María Beltrán Portilla

**Cargo Actual:** Docente

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Nombre y apellido del profesional experto: Flor de María Beltrán Portilla

Cargo o institución donde labora: : Docente – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Investigador (a): Nery Esperanza Anaghely Chapilliquén Garcia

II. ASPECTO DE VALIDACION

| CRITERIO | INDICADOR | DEFI C IENTE | | | | | | REGULAR | | | BUENO | | | | EXCELENTE | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| CLARIDAD | Los item estan redactados de manera clara. | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| VOCABULARIO | El lenguaje es apropiado para el encuestado. | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado en indicadores precisos y claros. | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| ORGAN IZACION | Los item tiene una secuencia logica. | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| INTENCIONALIDAD | Evalúa el nivel de conocimiento de los encuestados en relacion de las variables. | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| COHERENCIA | Existe coherencia entre a variable e indicador. | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| METODOLOGIA | El instrumento responde al proposito de la investigación. | | | | | | | | | | | | | | X | | |

III. SUGERENCIAS: (realizar todas las observaciones, criticas o recomendaciones que considere oportuna para mejorar el cuestionario)

IV.

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VIABLE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

VI. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 18 (DIECIOCHO)

**Anexo 03 - Instrumento 1**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**
**ESCUELA DE CONTABILIDAD**

**ENCUESTA: CUESTIONARIO Nº 1**

Objetivo General: Estimado estudiante reciba mi más grato y cordial saludo, la presente encuesta tiene la finalidad de recolectar información sobre cuál es la eficacia de los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT en contribuyentes y estudiantes de una universidad privada de Chiclayo. Sus respuestas serán valiosas para llevar a cabo la investigación. Le agradezco de antemano.

Instrucción: Lea atentamente cada una de las preguntas y elija la alternativa con la que esté de acuerdo.

**Objetivo 2:**

**Calcular el nivel de cultura tributaria de los estudiantes universitarios y contribuyentes beneficiarios de los programas de SUNAT.**

***Género:*** **F ( ) M ( )**

- ***Conocimiento***

1. Tributos que tiene como finalidad que el gobierno brinde efectivamente servicios públicos

   a) Arbitrio
   b) Tasa
   c) Contribución
   d) N.A.

2. Aportes por parte de los individuos, que tienen la finalidad de cubrir los gastos del estado.

   a) Impuesto
   b) Tasa
   c) Contribución
   d) N.A.

3. ¿Qué régimen tributario corresponde a los contribuyentes con ingresos que no superen las 1700 UIT en el ejercicio gravable?
   a) Nuevo Régimen Único Simplificado
   b) Régimen Especial de Renta
   c) Régimen Mype Tributario
   d) Régimen General

4. El Impuesto General a las Ventas es un impuesto al consumo que tiene la siguiente característica:
   a) Es un impuesto plurifásico acumulativo
   b) Es un impuesto directo
   c) Es un impuesto que incide sobre el consumidor final
   d) Es un impuesto sobre base real

5. Con relación a las rentas de cuarta categoría, marque la alternativa correcta:
   a) Es la renta del trabajo generada por una labor dependiente
   b) Se genera por la prestación de cualquier ciencia, arte u oficio prestado en forma independiente
   c) Es la renta que excluye a los mandatarios, síndicos y albaceas
   d) Es la renta que tiene únicamente la deducción fija de 3 UIT

6. Conjunto de erogaciones que realizan el Estado para satisfacer las necesidades de la población.

   a) Obras públicas
   b) Gasto público
   c) Recaudación de tributos
   d) N.A.

7. No es una característica del Sistema Exporta Fácil
   a) Es un trámite aduanero que genera un costo.
   b) Puedes colocar tus productos en otros países de manera simple, económica y segura.
   c) Puedes realizar el seguimiento de tus envíos por internet.

- ***Percepción***

8. ¿Considera que el Estado realiza una buena distribución del gasto público?
   a) Si
   b) No

9. ¿Considera que las obras públicas son ejecutadas de forma eficiente en nuestro país?
   a) Si
   b) No

10. ¿Cree usted que la SUNAT es eficaz en su trabajo de recaudación de tributos?
    a) Si
    b) No

11. Según usted ¿La SUNAT llega a detectar a los contribuyentes que evaden impuestos?
    a) Si
    b) No

- ***Actitudes***

12. ¿Por qué se deben pagar impuestos?
    a) Porque es una obligación legal
    b) Porque representan un compromiso social por los contribuyentes
    c) No se deberían pagar

13. ¿Considera que las leyes tributarias son justas para todos los contribuyentes?
    a) Si
    b) No

14. Como futuro contribuyente ¿Poseería una buena actitud hacia los funcionarios de la SUNAT en su función fiscalizadora?
    a) Si
    b) No
15. Como futuro contribuyente ¿Poseería una buena actitud hacia los funcionarios de la SUNAT en su función sancionadora?
    a) Si
    b) No

- ***Valores***

16. ¿Cumpliría con honestidad la declaración y pago de los impuestos?
    a) Si
    b) No

17. ¿La declaración y pago de los impuestos se debe realizar según el cronograma de SUNAT?
    a) Si
    b) No

18. ¿Trata con respeto a los funcionarios de la SUNAT?
    a) Si
    b) No

**Anexo 04 - Instrumento 2**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**
**ESCUELA DE CONTABILIDAD**

**ENCUESTA: CUESTIONARIO Nº 2**

Objetivo General: Estimado contribuyente reciba mi más grato y cordial saludo, la presente encuesta tiene la finalidad de recolectar información sobre cuál es la eficacia de los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT en contribuyentes y estudiantes de una universidad privada de Chiclayo. Sus respuestas serán valiosas para llevar a cabo la investigación. Le agradezco de antemano.

Instrucción: Lea atentamente cada una de las preguntas y elija la alternativa con la que esté de acuerdo.

**Objetivo 2:**

**Calcular el nivel de cultura tributaria de los estudiantes universitarios y contribuyentes beneficiarios de los programas de SUNAT.**

***Género:*** **F ( ) M ( )**

- ***Conocimiento***

1. ¿Se informa con respecto al Impuesto General a las Ventas (IGV)?
   a) Si
   b) No

2. ¿Se informa con respecto al Impuesto a la Renta (IR)?
   a) Si
   b) No

3. ¿Conoce qué impuestos debe pagar?
   a) Si
   b) No

4. ¿Conoce los diferentes regímenes tributarios que existen?
   a) Si
   b) No

5. ¿Se ha informado con respecto al Gasto Público?
   a) Si
   b) No

- ***Percepción***

6. ¿Considera que el Estado realiza una buena distribución del gasto público?
   a) Si
   b) No

7. ¿Considera que las obras públicas son ejecutadas de forma eficiente en nuestro país?
   a) Si
   b) No
8. ¿Cree usted que la SUNAT es eficaz en su trabajo de recaudación de tributos?
   a) Si
   b) No
9. Según usted ¿La SUNAT llega a detectar a los contribuyentes que evaden impuestos?
   a) Si
   b) No

- ***Actitudes***

10. Si no hubiera leyes tributarias, ¿declararía y pagaría sus impuestos?
    a) Si
    b) No

11. ¿Considera que todos deberían cumplir con las leyes tributarias?
    a) Si
    b) No

12. ¿Posee una buena actitud hacia los funcionarios de la SUNAT en su función fiscalizadora?
    a) Si
    b) No

13. ¿Posee una buena actitud hacia los funcionarios de la SUNAT en su función sancionadora?
    a) Si
    b) No

- ***Valores***

14. ¿Cumple con honestidad la declaración y pago de sus impuestos?
    a) Si
    b) No
15. ¿Cumple con la declaración y pago de sus impuestos según el cronograma de SUNAT?
    a) Si
    b) No

16. ¿Trata con respeto a los funcionarios de la SUNAT?
    a) Si
    b) No

**Anexo 05 - Instrumento 3**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**
**ESCUELA DE CONTABILIDAD**

**ENCUESTA: CUESTIONARIO Nº 3**

Objetivo General: Estimado contribuyente reciba mi más grato y cordial saludo, la presente encuesta tiene la finalidad de recolectar información sobre cuál es la eficacia de los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT en contribuyentes y estudiantes de una universidad privada de Chiclayo. Sus respuestas serán valiosas para llevar a cabo la investigación. Le agradezco de antemano.

Instrucción: Lea atentamente cada una de las preguntas y elija la alternativa con la que esté de acuerdo.

**Objetivo 3: Identificar indicadores de eficacia para los programas aplicados por SUNAT en estudiantes universitarios y contribuyentes.**

- ***Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal***

***Género:*** **F ( ) M ( )**

***Conocimiento de los NAF***

1. ¿Usted sabe qué es un Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal?
   a) Si
   b) No

¿Sabe usted que…

2. los asesores son estudiantes universitarios que están prestando su servicio social?
   a) Si
   b) No

3. los asesores realizan su labor de forma no remunerada?
   a) Si
   b) No

4. los asesores han recibido capacitación técnica por la SUNAT?
   a) Si
   b) No

5. ¿Sabía que los servicios brindados son gratuitos?
   a) Si
   b) No

***Motivación para acudir y acceso a los NAF***

6. ¿Cómo se enteró de la ubicación del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal?
   a) A través de redes sociales
   b) Me lo dijo alguien de la Universidad
   c) Me lo dijo un amigo, vecino, familiar, etc.
   d) Me informaron en una oficina de la SUNAT
   e) Lo consulté en la página de Internet de la SUNAT

7. Marque las razones que le motivaron a acudir a este Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal
   a) La oficina de la SUNAT está más alejada de su trabajo o vivienda
   b) Se le complica o no sabe navegar en Internet
   c) Desconoce cómo utilizar las aplicaciones digitales de la SUNAT
   d) Así evita pagar los servicios de un contador
   e) Requiere asesoría para realizar movimientos ante la SUNAT
   f) Prefiere la atención de un estudiante sobre la de un servidor público

***Satisfacción con la calidad del servicio prestado***

8. ¿Qué trámites o servicios realizó en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal?
   a) Generar, actualizar o recuperar su contraseña
   b) Presentar su declaración
   c) Inscribirse al RUC
   d) Acompañamiento de un asesor para realizar avisos/trámites/actualizaciones por Internet
   e) Otros

9. ¿Recibió la información que solicitó y pudo realizar el (los) trámite(s) deseados?
   a) Sí
   b) No

10. Si marcó no ¿por qué no pudo realizar el (los) trámite(s)?
    a) Aquí no lo realizan (lo mandaron a la oficina de la SUNAT)
    b) Falta de conocimiento del asesor
    c) Sin identificación oficial
    d) No pudo navegar en la página de Internet de la SUNAT

11. La persona que lo atendió en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal
    Hizo preguntas como: "¿en qué puedo ayudarle?" o "¿en qué puedo servirle?"
    a) Sí
    b) No
    ¿Contaba con alguna identificación visible?
    a) Sí
    b) No
    ¿Sus respuestas fueron claras?
    a) Sí
    b) No

12. ¿Cómo calificaría…
    la ubicación del Núcleo de Apoyo Fiscal?
    a) Bueno
    b) Regular
    c) Malo

    el horario de atención del Núcleo de Apoyo Fiscal?
    a) Bueno
    b) Regular
    c) Malo

13. ¿cómo calificaría…

    el tiempo para realizar el trámite?
    a) Bueno
    b) Regular
    c) Malo

la capacidad técnica del asesor?
a) Bueno
b) Regular
c) Malo

***Cultura Tributaria de las personas asistidas por los NAF***

14. Indique qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones:

El cumplimiento de obligaciones fiscales es un deber de individuos y empresas
1. De acuerdo
2. En desacuerdo

Los impuestos son pagos orientados al beneficio social
1. De acuerdo
2. En desacuerdo

Solicitar comprobante de pago es otra manera de cumplir con tus obligaciones tributarias
1. De acuerdo
2. En desacuerdo

Cuidar los recursos públicos es un deber de todos los que vivimos en Perú
1. De acuerdo
2. En desacuerdo

15. Marque de acuerdo a su criterio
a) Estar inscrito al RUC
1. Importante
2. No importante

b) Pagar impuestos
1. Importante
2. No importante

c) Solicitar comprobante de pago
1. Importante
2. No importante

d) Emitir comprobante de pago
1. Importante
2. No importante

16. ¿Por qué cree que algunas personas no pagan impuestos?
a) Los impuestos son muchos y muy altos
b) Falta de honradez
c) Tienen la posibilidad de evadir
d) No saben cómo hacerlo
e) Los servicios públicos son de mala calidad
f) No saben en qué se gastan
g) Dificultad para entender las normas tributarias.

**Anexo 06 - Instrumento 4**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**
**ESCUELA DE CONTABILIDAD**

**ENCUESTA: CUESTIONARIO Nº 4**

Objetivo General: Estimado estudiante reciba mi más grato y cordial saludo, la presente encuesta tiene la finalidad de recolectar información sobre cuál es la eficacia de los programas de cultura tributaria aplicados por SUNAT en contribuyentes y estudiantes de una universidad privada de Chiclayo. Sus respuestas serán valiosas para llevar a cabo la investigación. Le agradezco de antemano.

Instrucción: Lea atentamente cada una de las preguntas y elija la alternativa con la que esté de acuerdo.

***Encuentros Universitarios***

***Género:*** **F ( ) M ( )**

***Percepción de la organización y desarrollo del evento***

1. ¿Cómo evalúa el dominio del tema por parte de los expositores?
a) Bueno
b) Regular
c) Malo
2. ¿Cómo calificas el lenguaje y los términos utilizados por los expositores?
a) Bueno
b) Regular
c) Malo
3. ¿Considera que las exposiciones han sido útiles para tu desarrollo profesional?
a) Si
b) No
4. ¿Difundirá los mensajes de cultura tributaria con tus amigos y familiares?
a) Si, es un compromiso
b) No

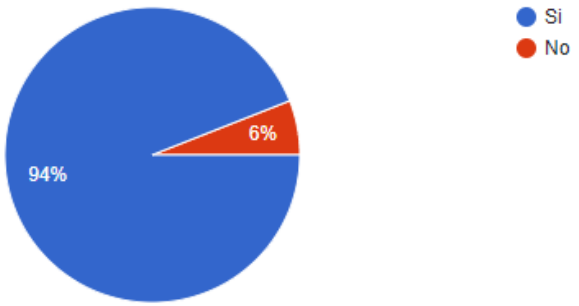
***Conocimientos tributarios y aduaneros***

5. El expositor ¿Conocía el tema "Perú: Esfuerzo de todos"?
   a) Si
   b) No
6. El expositor ¿Conocía el tema "Requisitos formales para la constitución de una empresa"?
   a) Si
   b) No
7. El expositor ¿Conocía el tema "Iniciando mi negocio"?
   a) Si
   b) No
8. El expositor ¿Conocía el tema "Derechos del consumidor"?
   a) Si
   b) No
9. El expositor ¿Conocía el tema "La SUNAT y el comercio exterior"?
   a) Si
   b) No

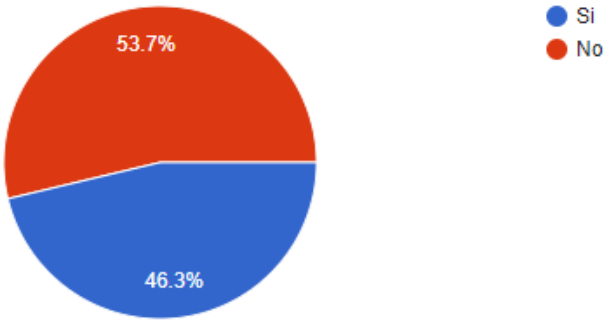
**Anexo 07 – Gráficos acerca de los indicadores de eficacia del NAF**

**ENCUESTA – INDICADORES DE EFICACIA DEL NAF**

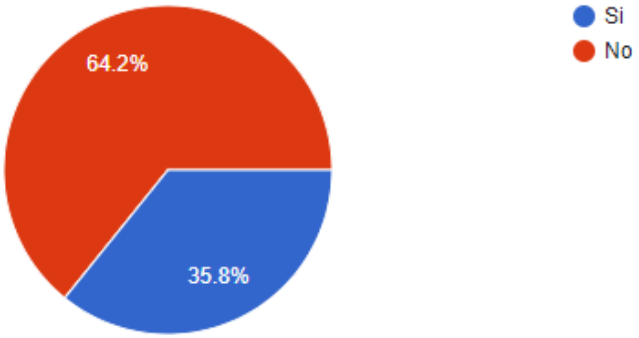
1. **¿Usted sabe qué es un Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal?**



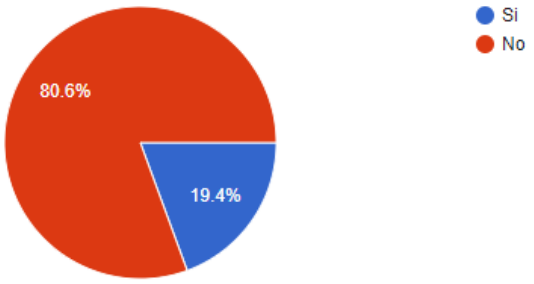

2. **¿Sabe usted que los asesores son estudiantes universitarios que están prestando su servicio social?**



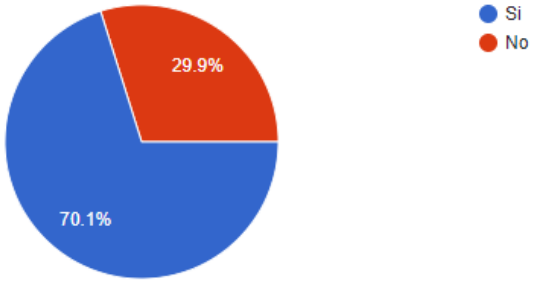

3. **¿Sabe usted que los asesores realizan su labor de forma no remunerada?**



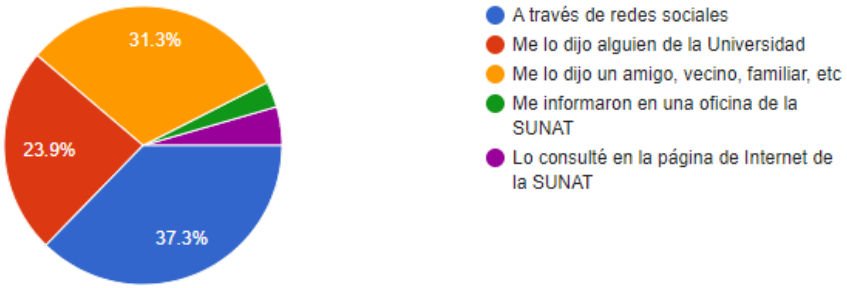
**4. ¿Sabe usted que los asesores han recibido capacitación técnica por la SUNAT?**



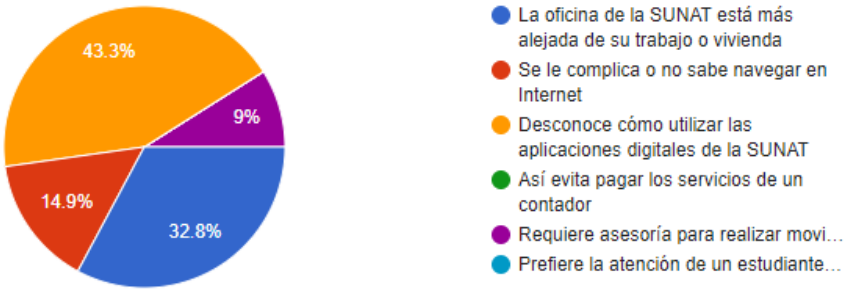

**5. ¿Sabía usted que los servicios brindados son gratuitos?**



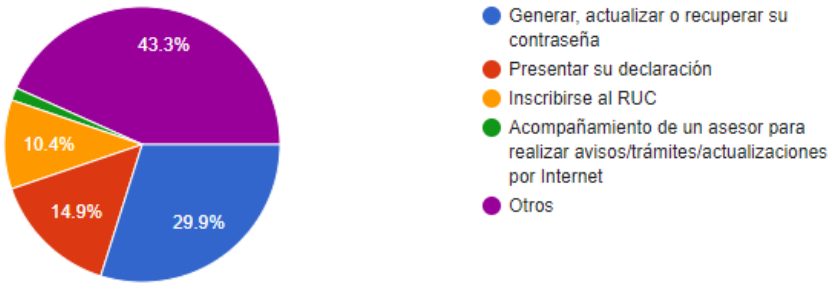

**6. ¿Cómo se enteró de la ubicación del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal?**



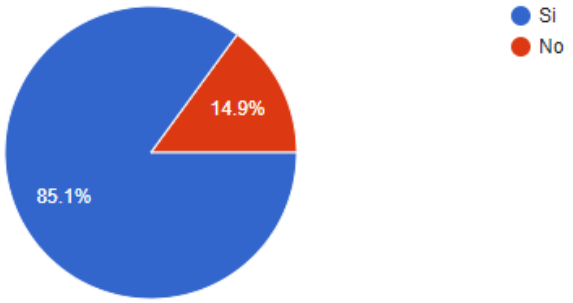

**7. Marque las razones que le motivaron a acudir a este Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal**



**8. ¿Qué trámites o servicios realizó en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal?**

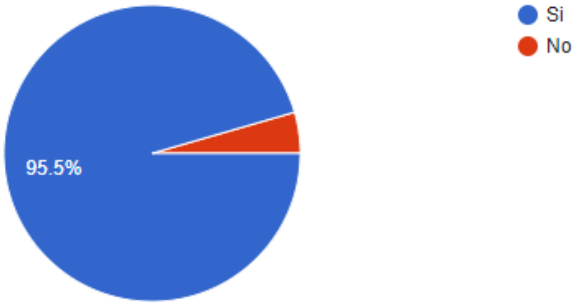



**9. ¿Recibió la información que solicitó y pudo realizar el (los) trámite(s) deseados?**

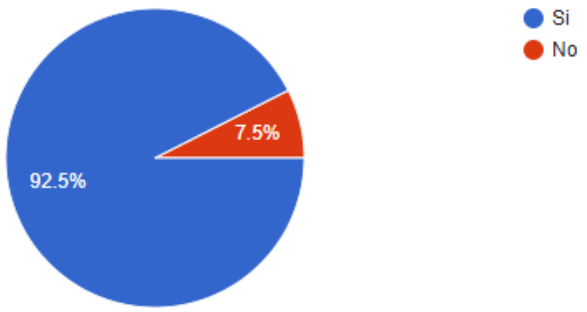



**10. Si marcó no ¿por qué no pudo realizar el (los) trámite(s)?**

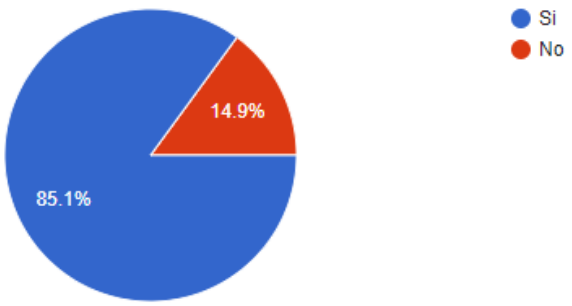
**11. La persona que lo atendió en el NAF. Hizo preguntas como: "¿en qué puedo ayudarle?" o "¿en qué puedo servirle?"**



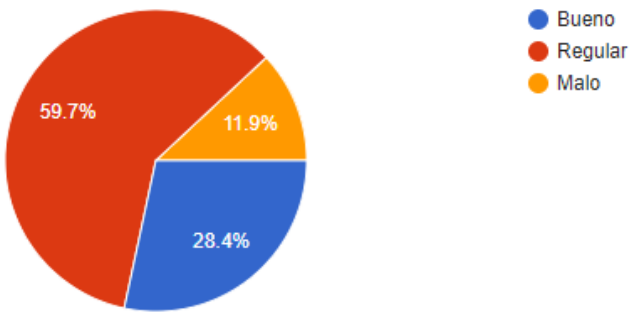
**12. ¿Contaba con alguna identificación visible?**



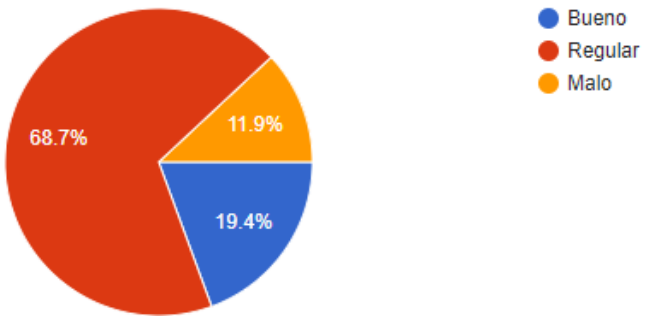

**13. ¿Sus respuestas fueron claras?**



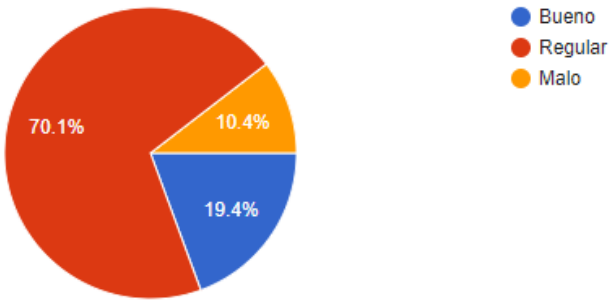

**14. ¿Cómo calificaría la ubicación del Núcleo de Apoyo Fiscal?**



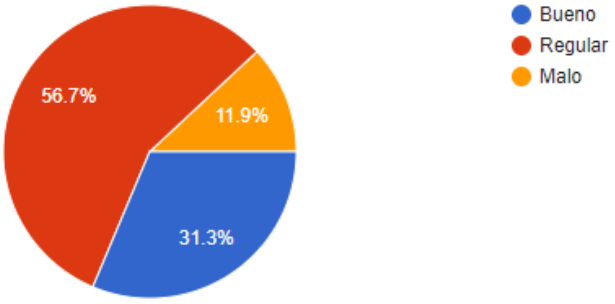

**15. ¿Cómo calificaría el horario de atención del Núcleo de Apoyo Fiscal?**



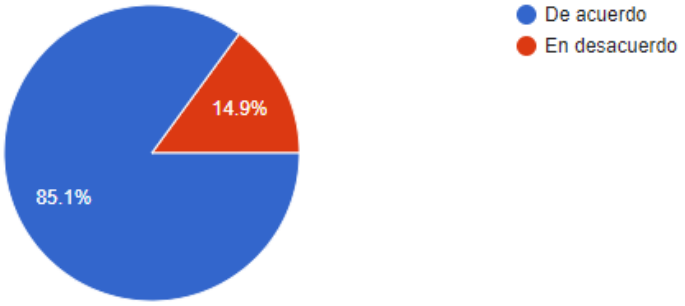
**16. ¿Cómo calificaría el tiempo para realizar el trámite?**



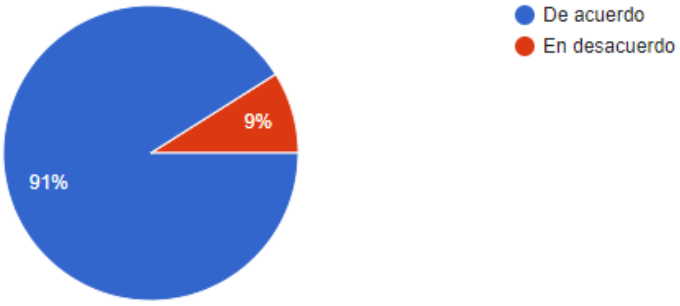

**17. ¿Cómo calificaría la capacidad técnica del asesor?**



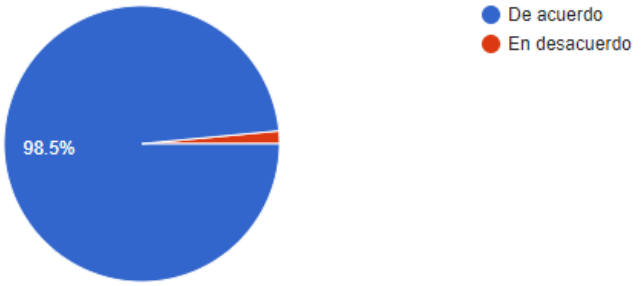

**18. El cumplimiento de obligaciones fiscales es un deber de individuos y empresas**



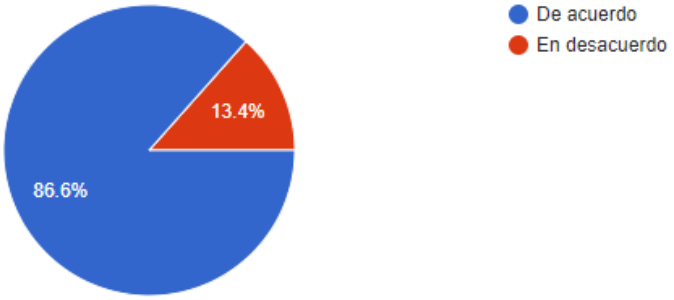

**19. Los impuestos son pagos orientados al beneficio social**



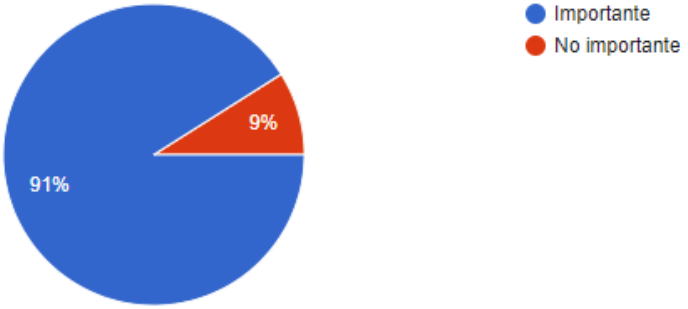
**20. Solicitar comprobante de pago es otra manera de cumplir con tus obligaciones tributarias**



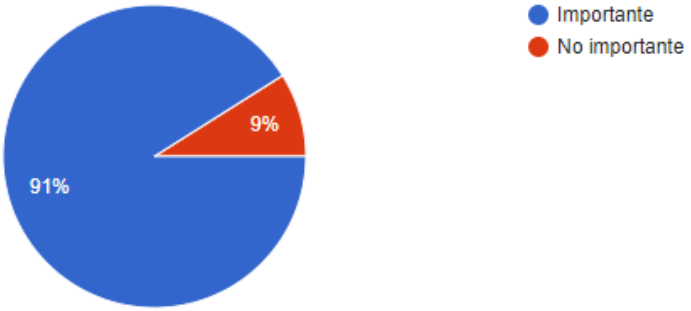

**21. Cuidar los recursos públicos es un deber de todos los que vivimos en Perú**



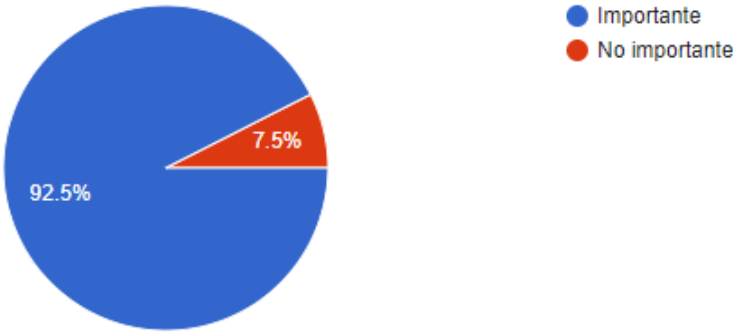

**22. Considera que: Estar inscrito al RUC es...**



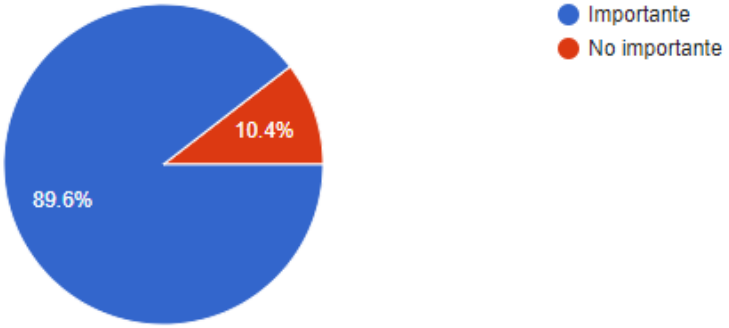

**23. Considera que: Pagar impuestos es...**

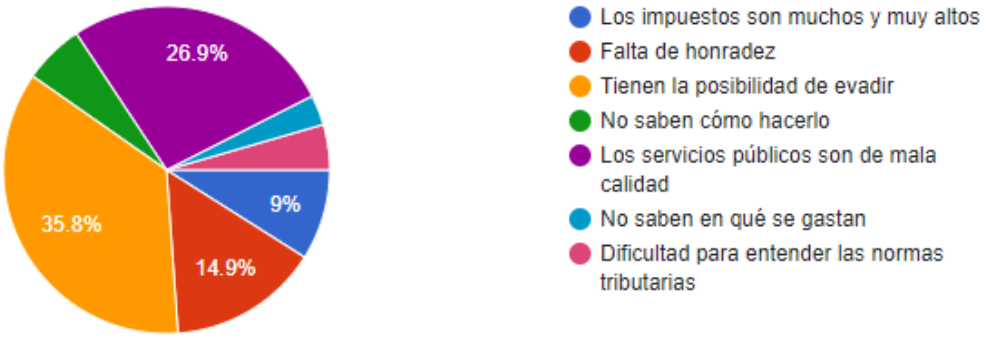


**24. Considera que: Solicitar comprobante de pago es...**




**25. Considera que: Emitir comprobante de pago es...**




**26. ¿Por qué cree que algunas personas no pagan impuestos?**