

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



**LA CONCIENCIA TRIBUTARIA Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS FORMALES EN LAS
PYMES COMERCIALES DE EQUIPOS INFORMÁTICOS DE
LA CIUDAD DE CHICLAYO EN EL AÑO 2019**

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

AUTOR

KRYSTEL ELIANE LARREA FUENTES

ASESOR

HERNÁN ROBERTO CHE LEÓN POLETTY

<https://orcid.org/0000-0001-8832-0436>

Chiclayo, 2021

**LA CONCIENCIA TRIBUTARIA Y EL CUMPLIMIENTO
DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS FORMALES
EN LAS PYMES COMERCIALES DE EQUIPOS
INFORMÁTICOS DE LA CIUDAD DE CHICLAYO EN EL
AÑO 2019**

PRESENTADA POR:
KRYSTEL ELIANE LARREA FUENTES

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

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR:

Maribel Carranza Torres
PRESIDENTE

Jauner Carranza García
SECRETARIO

Hernán Roberto Che León Poletty
VOCAL

DEDICATORIA

A mi madre, mis queridos hermanos y mis tías, quienes me han acompañado durante toda mi trayectoria estudiantil y de vida, por su inmenso amor, por todos sus esfuerzos para lograr mi superación, por sus consejos y motivaciones, en fin, por su apoyo incondicional en todo para llegar a ser lo que soy.

A mis queridos amigos más cercanos por los gratos momentos vividos a lo largo de la carrera.

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de tesis primeramente le agradezco a Dios por bendecirme porque he llegado a cumplir con mis metas en lo personal y lo profesional.

A mi familia por haberme permitido alcanzar este objetivo, y lo más importante, su apoyo y amor incondicional.

A esta prestigiosa Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, debido a que me permitió convertirme en una profesional; a cada uno de los Docentes que me impartieron su sabiduría y conocimientos durante el transcurso de la carrera.

ÍNDICE

RESUMEN	8
ABSTRACT	9
I. INTRODUCCIÓN	10
II. REVISIÓN DE LITERATURA	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases Teóricas	15
2.2.1. Conciencia Tributaria	15
2.2.2. Normas Sociales e identificación social	15
2.2.3. Valores Individuales:	18
2.2.4. Visión del Mundo:	19
2.2.5. Obligaciones Tributarias	21
III. MATERIALES Y MÉTODOS	28
3.1. Tipo y nivel de investigación	28
3.2. Diseño de investigación	28
3.3. Población, muestra y muestreo.	29
3.4. Criterios de selección	29
3.5. Operacionalización de variables	30
3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección	31
3.7. Procedimiento y procesamiento de datos	31
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.	31
3.9. Matriz de Consistencia	32
3.10. Consideraciones éticas	33
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
4.1. Resultados	34
4.2. Discusión	56
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
VIII. ANEXOS	63

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Pymes Comerciales de equipos informáticos.....	29
Tabla 2: Operacionalización de variables.....	30
Tabla 3: Matriz de Consistencia	32
Tabla 4: Sector Comercio – diciembre 2019.....	34
Tabla 5: Estado del Contribuyente.....	35
Tabla 6: Condición del Domicilio Fiscal	36
Tabla 7: Sistema de Emisión de Comprobante	37
Tabla 8: Sistema de Contabilidad.....	38
Tabla 9: Actividad Económica	38
Tabla 10: Comprobantes de pago.....	39
Tabla 11: Sistema de Emisión Electrónica.....	40
Tabla 12: Comprobantes electrónicos	41
Tabla 13: ¿Cómo considera usted a las instituciones recaudadoras y fiscalizadoras del país?	45
Tabla 14: ¿Cree usted que uno de los problemas básicos de nuestra sociedad se debe al poco conocimiento respecto a los temas tributarios?	46
Tabla 15: ¿Cree usted que, pagando sus tributos está actuando como un agente de cambio frente a los demás?.....	46
Tabla 16: ¿Cree Ud. que, si no cumplimos con nuestro deber tributario repercutirá en el progreso de nuestro país y de la sociedad en su conjunto?	47
Tabla 17: ¿Cómo percibe usted el control tributario por parte de la SUNAT?.....	48
Tabla 18: ¿Considera usted que la SUNAT, es equitativa en la carga fiscal a todos los contribuyentes?	49
Tabla 19: ¿Para qué sirve un comprobante de pago?	50
Tabla 20: Si usted emite sus comprobantes de pago electrónicos y tiene un error de sistema o falla eléctrica ¿Qué es lo que haría en este escenario?	51
Tabla 21: ¿Registra adecuadamente sus operaciones de compra y venta en los Registros y/o libros contables?	52
Tabla 22: ¿Realiza sus declaraciones y pagos mensuales de IGV-RENTA dentro de los plazos establecidos según cronograma de vencimientos?	52
Tabla 23: ¿Tiene usted conocimiento que, si no presenta declaraciones juradas de impuesto, la SUNAT tendrá que sancionarlo?	53
Tabla 24: ¿Tiene usted conocimiento de que, si no registra los montos y el IGV en sus operaciones de compra y venta, será multado por la SUNAT?	54

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Estado del Contribuyente	36
Figura 2: Condición del Domicilio Fiscal.....	36
Figura 3: Sistema de Emisión de Comprobante	37
Figura 4: Sistema de Contabilidad	38
Figura 5: Actividad Económica	39
Figura 6: Comprobantes de pago	40
Figura 7: Sistema de Emisión Electrónica	40
Figura 8: Comprobantes Electrónicos	41
Figura 9: Diagrama de flujo del proceso de ventas.....	44
Figura 10: ¿Cómo considera usted a las instituciones recaudadoras y fiscalizadoras del país?	45
Figura 11: ¿Cree usted que uno de los problemas básicos de nuestra sociedad se debe al poco conocimiento respecto a los temas tributarios?	46
Figura 12: ¿Cree usted que, pagando sus tributos está actuando como un agente de cambio frente a los demás?.....	47
Figura 13: ¿Cree Ud. que, si no cumplimos con nuestro deber tributario repercutirá en el progreso de nuestro país y de la sociedad en su conjunto?	47
Figura 14: ¿Cómo percibe usted el control tributario por parte de la SUNAT?	48
Figura 15: ¿Considera usted que la SUNAT, es equitativa en la carga fiscal a todos los contribuyentes?	49
Figura 16: ¿Para qué sirve un comprobante de pago?	50
Figura 17: Si usted emite sus comprobantes de pago electrónicos y tiene un error de sistema o falla eléctrica ¿Qué es lo que haría en este escenario?	51
Figura 18: ¿Registra adecuadamente sus operaciones de compra y venta en los Registros y/o libros contables?	52
Figura 19: ¿Realiza sus declaraciones y pagos mensuales de IGV-RENTA dentro de los plazos establecidos según cronograma de vencimientos?	53
Figura 20: ¿Tiene usted conocimiento que, si no presenta declaraciones juradas de impuesto, la SUNAT tendrá que sancionarlo?	54
Figura 21: ¿Tiene usted conocimiento de que, si no registra los montos y el IGV en sus operaciones de compra y venta, será multado por la SUNAT?	55

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación realizado a las Pymes comerciales de equipos informáticos de la ciudad de Chiclayo, tiene como objetivo determinar la influencia de la Conciencia Tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias formales para luego, evaluar el nivel de Conciencia Tributaria y por último analizar el cumplimiento de las Obligaciones Tributarias Formales.

Las técnicas que sirvieron para el presente trabajo fue la observación, análisis documental y la guía de encuesta, para los instrumentos aplicados fueron la ficha de observación y el cuestionario.

Los resultados obtenidos demuestran el problema básico de nuestra sociedad se debe a la escasa comprensión de los temas tributario, debido a que algunas leyes o normas tributarias no son muy específicas, además demuestran que, al pagar impuestos, actúan como agentes de cambio frente a los demás que serían los comerciales informales.

Palabras clave: Conciencia tributaria, cumplimiento de obligaciones tributarias formales, Pymes comerciales, equipos informáticos.

ABSTRACT

The following research work carried out to the commercial SMEs of computer equipment of the city of Chiclayo, aims to determine the influence of Tax Awareness and compliance with the formal tax obligations for later, assess the level of Tax Awareness and finally analyze compliance with Formal Tax Obligations.

The techniques that served for this work were observation, documentary analysis and survey guide, for the instruments applied were the observation sheet and the questionnaire.

The results obtained demonstrate the basic problem of our society is due to the lack of understanding of tax issues, because some tax laws or regulations are not very specific, in addition they show that. When paying taxes, they act as agents of change vis-à-vis the other informal traders.

Keywords: Tax awareness, compliance with formal tax obligations, Commercial PYMES, computer equipment.

I. INTRODUCCIÓN

En un estudio reciente (Barría, 2019) nos menciona acerca de aquellos países compensan entre más y menos impuestos en América Latina, en el cual destaca que Guatemala (12.6% del PIB), Republica Dominicana (13.7%) y Perú (16.1%), son aquellos que pagan menos impuestos, por otra parte, a diferencia de Cuba, Brasil y Argentina tributan más con el 41.7%, 32.3% y 31.3% correspondientemente. Esto se ha podido averiguar de acuerdo a un informe estadístico tributario que se realizó en América Latina y el Caribe, esto ha sido realizado por la OCDE, CIAT, BID, CEPAL.

Linares en el año 2019, menciona que la informalidad se encuentra más flagrante en las microempresas, la tasa es del 90%. En cuanto a la pequeña y mediana/gran empresa esta tasa se encuentra entre el 50% y 19% precisamente. Por otro lado, los datos nos mencionan asimismo que la informalidad no solo se puede localizar activa en empresas informales sino también se presenta en aquellas empresas formales.

Según Luna, J (2019) comenta que, en nuestro país, el sector informal se encuentra conformado por 7.1 millones de unidades productivas, las cuales producen un 18.6% del PBI. Se aproxima que casi 3 de cada 4 trabajadores de la PEA ocupada se desempeña en el sector informal. En otras palabras, el 72.5% del general de trabajadores es informal, de acuerdo a lo que menciona el INEI. Además, el 56.1% de los trabajadores tiene un empleo informal dentro del sector informal y un 16.5%, un empleo informal en el sector formal.

El problema que se da por la escasez de conciencia tributaria al momento de pagar sus impuestos, no solicitar comprobantes de pagos cuando se realiza una compra o adquirir un servicio, limitada o nula capacidad de pago de los Contribuyentes, altas tasas impositivas, baja presión tributaria en el país, los trámites de formación requieren de mucho tiempo y dinero, la mayoría de personas poseen negocios informales, además en las Pymes a veces la contabilidad no se utiliza para tomar decisiones, sólo lo toman como un instrumento útil para que estas empresas puedan cumplir con la obligación fiscal, en ocasiones, presentan retrasos y no reflejan la situación económica y financiera en la cual se encuentra la empresa, por consiguiente, no sirve para tomar decisiones. Estas causas traen consecuencias como la desconfianza que las personas tienen si el Estado va a

realizar un buen uso de los tributos recaudados para las obras públicas, por lo tanto, la mayoría de comerciales pierden el sentido de obligación para poder aportar a la sociedad.

De modo que, para esta presente investigación se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál es la influencia de la Conciencia tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las Pymes comerciales de equipos informáticos de la ciudad de Chiclayo en el año 2019?

Esta investigación propuesta busca evaluar el nivel de Conciencia tributaria que poseen las Pymes comerciales de equipos de informáticos, además del cumplimiento de sus obligaciones tributarias formales, si es que presentan libros y/o registros contables, si es que declaran adecuadamente sus impuestos, además si efectúan el pago de sus tributos ya que al momento de que se haga la recaudación de impuestos, esto genera un desarrollo económico en el país. Por lo tanto, será útil para los concientizar a los comerciantes que realicen la venta de equipos informáticos para que puedan asumir responsabilidad y cumplir con el pago de sus tributos, para la formación de los ciudadanos, debido a que será necesario realizar programas de divulgación y concientización tributaria. Por último, para los estudiantes ya que brinda información de apoyo respecto a este tipo de problemas que atraviesa el país con las Pymes comerciales.

De modo que, se presenta como objetivos específicos: determinar la situación en las pymes comerciales de equipos informáticos de la ciudad de Chiclayo en el año 2019, el siguiente es evaluar el nivel de Conciencia Tributaria en las Pymes comerciales de equipos informáticos de la ciudad de Chiclayo en el año 2019 y por último analizar el cumplimiento de las Obligaciones Tributarias Formales en las Pymes comerciales de equipos informático de la ciudad de Chiclayo en el año 2019.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Córdova (2019) en su investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la cultura tributaria en el nivel de cumplimiento de las obligaciones tributarias de los cirujanos dentistas en el distrito de Tacna, por lo tanto, su estudio es de enfoque básico, su nivel de investigación es correlacional, por consiguiente, aplicó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario. Finalmente, sus conclusiones fueron que es importante considerar que los profesionales evaluados son relativamente nuevos en el entorno empresarial y que formarán hábitos de cumplimiento desde el principio, por lo que los odontólogos deben recibir una adecuada conciencia y educación tributaria. El hecho de que usted no sufra de evasión o evasión fiscal jugará un papel decisivo en sus obligaciones futuras; influirá en la relación a concretarse, de la cual el 42,92% del cumplimiento de la obligación está condicionado a la conciencia fiscal, lo que demuestra el cumplimiento de las personas con las leyes y obligaciones fiscales.

Rojas (2018) en su investigación tuvo como objetivo principal determinar en qué forma predomina el cumplimiento de las obligaciones tributarias que estén inscritas en el Nuevo RUS y pertenezcan a MYPES del sector comercial del distrito de Pillco Marca 2018, así pues, su estudio es de enfoque cuantitativo, su nivel de investigación es correlacional, de modo que, aplicó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario. Finalmente, sus conclusiones fueron que en un 54% de los contribuyentes sí cumplen con sus obligaciones tributarias, debido a que sus declaraciones y su modo de pagar son sencillo. Sin embargo, hay un 46% de contribuyentes en el cual muestran descontento debido a la falta de conocimiento, información por parte de la Administración Tributaria. Además, según la encuesta, hay un 58% de personas que están conforme con el sistema tributario actual y en el régimen que se encuentran, debido a que los pagos mensuales que ha establecido la SUNAT ayudan con el cumplimiento de sus respectivas obligaciones tributarias de este sector comercial.

Apaza y Bonifacio (2017) en su investigación tuvo como objetivo principal establecer cómo hay conexión entre la cultura tributaria y las obligaciones tributarias para los negociantes del mercado central del distrito de Paruro en el año 2017. Presenta en su estudio un enfoque cuantitativo aplicativo, el nivel de investigación es correlacional, además aplicó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario, su informe concluyó con lo siguiente: que los negociantes del mercado central del distrito de Paruro, disponen de un nivel escaso con respecto a la cultura tributaria, por lo tanto, no acceden a poder realizar el pago de sus obligaciones tributarias. Además, se tuvo como resultado que realizan evasión, elusión, también cometen infracciones tributarias. Sí se encontró un enlace directo significativamente elevado entre la ética tributaria y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, luego, mientras los comerciantes incrementen su cultura tributaria, podrán realizar con el pago respectivo de sus tributos. Por último, si hay una relación directa significativa entre la formación académica tributaria con respecto a la evasión, elusión e infracciones tributarias, por lo tanto, si los comerciantes mejoran su formación académica tributaria se podrá disminuir o descartar la evasión, elusión y las infracciones tributarias.

Ramos (2017) en su investigación tuvo como objetivo principal evaluar el nivel de cumplimiento de las obligaciones tributarias y no tributarias de los comerciantes del mercado internacional de San José de la ciudad de Juliaca con el gobierno central y la Municipalidad Provincial de San Román en el periodo 2016, por lo tanto, aplicó la técnica de la encuesta, análisis documental y observación directa, su diseño es no experimental, descriptivo; en su informe tuvo como conclusiones: los comerciantes del mercado internacional de San José de la ciudad de Juliaca, no están inscritos en el RUC el 72%, y el 53% no pertenecen a ningún régimen tributario, la Administración Tributaria no tiene presencia en dicho mercado, asimismo lo califican como una entidad no amigable debido a que le temen a dicha entidad, debido a ello es que carecen de información en el aspecto tributario ya sea en el reconocimiento de los comprobantes de pago, que impuestos existe, sumándole a ello los comerciantes en ningún lugar recibieron información y el cumplimiento de las obligaciones no tributarias, en su mayoría no están al día en sus pagos a la Municipalidad ya sea por conceptos como, licencia, alquiler, mejoramiento y transferencia, es por ello que la Municipalidad Provincial de San Román no cuenta con

un adecuado sistema de cobro a los comerciantes, teniendo así años de retraso de pago de los impuestos, afectando así negativamente al ingreso de la entidad.

Sarduy y Gancedo (2016) en su investigación tuvo como objetivo principal examinar las causas que acarrear a plantear la deficiencia en Cuba de una cultura tributaria generalizada, se aplicó una encuesta de opinión en la municipalidad de la capital ; en su informe concluyeron que los gobiernos municipales deben educar a la población con respecto a las consecuencias positivas que se dan cuando se realiza el pago de tributos, porque deben ampliar su papel de educador; la falta de entendimiento del desempeño que cumple el estado con la sociedad hace que se fomente un vínculo de desconfianza al momento que se realiza el pago de los tributos, pues genera en los ciudadanos su falta de compromiso con el estado, por último la administración tributaria realizará un programa de educación tributaria, realizando capacitaciones con respecto a la recaudación de impuestos y fomentar la cultura tributaria.

Amaguaya y Moreira (2016) en su investigación tuvo como objetivo diseñar una Guía Tributaria como herramienta para el cumplimiento de las obligaciones fiscales para las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad de los negocios informales de comidas rápidas. La metodología empleada fue de investigación de campo, por lo cual, aplicó encuestas. Se utilizó el método correlacional. La tesis concluye que el desarrollo de una guía didáctica permite facilitar el entendimiento y cumplimiento a tiempo de las obligaciones de acuerdo a los casos prácticos evaluados, lo que resulta muy importante para mejorar el desarrollo de la cultura tributaria de la nación.

Perea (2017) en su investigación tuvo como objetivo proponer soluciones que aumenten el nivel de servicio de una empresa comercializadora de componentes electrónicos. Los estudios, análisis y resultados de esta investigación están basado principalmente en el proceso de ventas. Se usó las herramientas de ingeniería adecuadas que el autor pueda determinar los problemas que están causando impactos económicos, así como las causas que los provocan para finalmente plantear propuestas de mejora en un determinado plazo. Como conclusión de su trabajo de investigación fue que los problemas más importantes que enfrenta la empresa de estudio son las devoluciones

debido los altos costos generados, además de las importaciones reiteradas causadas por duplicidad de pedidos y finalmente el reproceso de las actividades tan importantes como las emisiones de pedido.

2.2.Bases Teóricas

2.2.1. Conciencia Tributaria

Según el Instituto Cuánto (2009) menciona que la Conciencia Tributaria se refiere a las actitudes, es decir los aspectos no coercitivos, que motivan la voluntad de contribuir de los agentes, la cual está condicionada a una cadena de elementos que se activan sucesivamente, de forma directa o indirecta. De manera concreta, las personas combinan sus valores, su visión del mundo (creencias) y sus percepciones respecto del cumplimiento de las normas sociales para construir las actitudes que guiarán sus actos.

De acuerdo con el autor Alva, M. (2010) indica que la conciencia tributaria es: interiorización en los individuos de los deberes tributarios fijados por las leyes, para cumplirlos de una manera voluntaria, conociendo que su cumplimiento acarreará un beneficio común para la sociedad en la cual ellos están insertados.

2.2.2. Normas Sociales e identificación social

Según el Instituto Cuánto (2009). Las Normas Sociales son creencias comunes que se refieren a la manera de cómo deberían comportarse los individuos, en el cual pueden influir conductas individuales si esta es internalizadas o asumidas por las personas. Un elemento crucial para la formación e internalización de las normas sociales es lo que se denomina identificación con un grupo. La sensación de identidad que otorga el pertenecer a un grupo, puede motivar a que las acciones de los individuos estén más orientadas hacia lo colectivo, sacrificando el interés personal en beneficio del bien común o interés público.

Según el autor Hansen (2003) indica que, si un contribuyente posee una alta identificación social podrá ser más cooperativo, es decir, seguirá con las normas de

cumplir con las obligaciones tributarias ya que considerará ello no como algo mandatorio o coercitivo, sino por el contrario lo percibirá como una contribución cívica que expresa su responsabilidad por el bienestar de la sociedad.

Además, Hansen menciona que, si se incumple con el pago de los impuestos, tendría como consecuencia un alto costo moral, en términos de vergüenza, desprestigio ante el grupo o culpabilidad por el perjuicio que ello tendría sobre la sociedad.

2.2.2.1. Normas de justicia procedimental

Según el Instituto Cuánto (2009). La justicia procedimental se refiere a las normas o métodos que se desarrollan para así poder asegurar el proceso de toma de decisiones sea justo y razonable. En el caso de la política tributaria la justicia procedimental explica cuán justos son los mecanismos para definir los niveles de impuestos, la asignación o distribución de los recursos fiscales y las sanciones a los que evaden impuestos. Por lo tanto, si hay una mayor percepción de justicia, los contribuyentes y los ciudadanos podrán cumplir con sus obligaciones de acuerdo a lo que las autoridades del Estado establezcan en sus normas.

El Instituto Cuánto menciona que la percepción sobre el grado de justicia procedimental en la política fiscal estará influida por diversos factores, entre los cuales se puede identificar:

- **El grado de transparencia en el proceso de toma de decisiones de la política tributaria:** En 1994 Wartick nos indica que los individuos tendrán una mayor percepción de justicia si es que ellos se mantienen informados de acuerdo a los cambios que el Estado haga en las políticas, pues están en su derecho de recibir explicaciones de acuerdo a este tema, por lo tanto, esto mejorará la conciencia tributaria y así podrán tener un mejor nivel de cumplimiento tributario.
- **La percepción de neutralidad en las decisiones y de quienes toman las decisiones en materia tributaria:** Según Torgler (2003) afirma que los contribuyentes necesitan evidencias para poder tomar decisiones justas, por consiguiente, recomienda que es primordial que las Instituciones del Estado incluyendo a la Administración Tributaria den señales de transparencia, deben

mostrar credibilidad y honestidad para que los contribuyentes puedan confiar en estas entidades públicas y así ellos puedan cumplir con las normas.

- **El grado de involucramiento de la población en los procesos de formulación, control y seguimientos de las políticas:** En el año 1989 Kidder y Mc Ewan afirman que a mayor posibilidad que la población pueda ejercer sus derechos de participar en la toma de decisiones de política y que sus opiniones puedan ser escuchadas y tomadas en consideración, mayor será la percepción que las autoridades se están comportando de manera reactiva y justa. El respeto de estos derechos permitirá a que se fortalezca la sensación de deber ciudadano respecto a las normas que se establezcan, elevando el costo moral de su incumplimiento
- **El tipo de trato que reciben los contribuyentes por parte de las Autoridades Tributarias:** De acuerdo a los autores Feld y Frey (2002) menciona que los ciudadanos desean ser tratados como lo que son y no como delincuentes, por lo tanto, anhelan que las Autoridades Tributarias los traten con respeto, sin discriminación para que así ellos puedan confiar en estas Entidades Públicas, y como consecuencia, los contribuyentes tendrán una mejor conducta y actitud al momento de realizar el pago de sus respectivos impuestos.

2.2.2.2. Percepciones sobre la neutralidad del Sistema Tributario Peruano

Según el Instituto Cuánto (2009) señala que para poder analizar las percepciones sobre la neutralidad del Sistema Tributario Peruano se identificará de la siguiente manera:

- **Percepción sobre el grado de Credibilidad de las Instituciones del Estado**

En el año 2009 el Instituto Cuánto nos menciona que, si hay falta de confianza, puede debilitar los recursos fiscales, como consecuencia, esto afecta la capacidad para que las Instituciones del Estado puedan desempeñar adecuadamente sus funciones, entonces si el Estado no toma las medidas necesarias de corrección, puede que haya problemas al momento de recaudar los tributos.

- **Percepción sobre la honestidad de las Instituciones del Estado**

En el año 2009 el Instituto Cuánto señala que esto se clasifica de acuerdo si las Instituciones del Estado son honestas, algo corruptas o corruptas. Esto indica el

grado de neutralidad del sistema y las actitudes hacia el pago de impuesto por parte de los contribuyentes. Con ello busca generar que se comprometan a cumplir con las normas que el Estado les pide que realicen.

- **Percepción sobre la justicia de las Normas Tributarias.**

En el año 2009 el Instituto Cuánto nos menciona que, debido a la propia condición laboral, es más sensible a cumplir con sus obligaciones tributarias antes acciones que pudieran afectarlo de manera directa que estén vinculada a la justicia de las normas tributaria que antes acciones que pudieran tener mayor implicancia social vinculado a la corrupción de las instituciones del estado. Menciona que puede ser justa, poca justa o injusta respecto a las Normas Tributarias

2.2.3. Valores Individuales:

En el año 1992, el autor Schwartz en esta magnitud se puede observar los valores personales de la población peruana, además se estima que tipo de valores sobresalen en las personas en el cual ayudan hacia actitudes más cooperativas con el Sistema Tributario. Por lo tanto, este tipo de indicador es aprovechado para poder analizar la dimensión relacionado al valor el cual indica: transcendencia, conservación, apertura del cambio y autorrealización) predominante o priorizada por el individuo.

2.2.3.1. Relación entre la estructura de valores y la conciencia tributaria y el cumplimiento fiscal

Según el Instituto Cuánto (2009) menciona que, dada la jerarquía de valores observada para el Perú, se puede inferir que las actitudes y acciones de los peruanos en general están guiadas, principalmente, por valores que sirve a intereses colectivos o sociales. Consistente con lo anterior, sería razonable esperar que los valores priorizados de benevolencia y universalismo estén orientando a los peruanos hacia actitudes y conductas más cooperativas con el sistema tributario que los valores que sirven a intereses individuales, ya que ello permitiría contribuir con el Estado a financiar los bienes públicos, y así, elevar el bienestar social.

También afirma el Instituto Cuánto que, con el propósito de validar esta hipótesis, en este acápite se evaluará (a) si el grado de tolerancia al fraude y los niveles de cumplimiento fiscal siguen un patrón diferenciado según los valores predominantes en los individuos y (b) si este patrón, de existir, está siendo influido de manera positiva fundamentalmente por los valores personales tipificados como trascendentes. El análisis se realizará tanto a nivel de toda la población del Perú, así como de la población que labora como independiente o por cuenta propia.

2.2.4. Visión del Mundo:

En el año 2009, el Instituto Cuánto afirma que los individuos de acuerdo a la práctica de sus derechos como ciudadanos que realicen, pueden obtener diversos grados de conciencia tributaria. El mayor despliegue de la acción comunicativa, con el uso público de la razón, tiene un eje central en el desarrollo de la ciudadanía y su ejercicio de derechos de participación en la esfera pública.

La esfera pública hace referencia a aquello que está determinado por espacios de improvisación social libres, ya sea de cruces estatales como de las regulaciones de mercado y por supuesto, los medios de comunicación. Pero también considera a la publicidad el cual es un ámbito de encuentro entre personas libres e iguales en el cual tiene derecho a dar argumentos y actúan con razón en un proceso expresivo que es dirigido para que todos los individuos puedan darse cuenta de manera sencilla.

Por lo tanto, el Instituto Cuánto en el año 2009 afirma que, mediante la publicidad y los argumentos de los individuos aparece la opinión pública, además de las organizaciones cívicas mediante el cual se vigorizan los métodos y entidades en relación a la integración social y sistémica. Con respecto a esto, es inevitable estimar los aspectos relativos a la legitimidad, la prioridad con respecto a los intereses de los ciudadanos o de la comunidad en sí, además de las relaciones con los beneficios del mercado y el desarrollo cognitivo del entendimiento en el mundo social en cuanto a la educación y la familia.

Entonces, el Instituto Cuánto (2009) plantea que las variables que son necesarias para examinar, se realizarán de la siguiente manera:

- Maneras de discernir la legalidad de la adquisición de los bienes públicos. En el cual se busca implantar la conexión entre el grado de contribución de los individuos y el argumento de justicia en disminuir la contribución tributaria por adueñarse de un bien público como si fuese privado.
- La correspondencia de primacía del rol del Estado público para así poder atender los intereses de su propia comunidad. Por lo tanto, esto tiene como finalidad establecer la relación entre el grado de contribución de las personas y la razón de primacía de los intereses que tenga la sociedad en el cual el Estado tiene como tarea atenderlos.
- La coherencia entre la coacción de mayores libertades personales y los beneficios que son cedidos por el mercado. Por lo tanto, tiene como objetivo fundar la conexión entre el grado de contribución y el grado distributivo de incorporación en el mercado.

El Instituto Cuánto en el año 2009 menciona que con relación a esta hipótesis y en el marco de la teoría social de Habermas (1991), se han realizado estudios que permiten medir de manera numérica con respecto a las categorías de práctica de los derechos de la que desempeña en la sociedad.

2.2.4.1. Tipo de ciudadano

Según el autor López (1997) menciona que, para nuestro país, ha establecido una tipología para poder averiguar de manera proporcionada las varias capacidades de los ciudadanos de manera social, cívica, política, estableciendo el siguiente detalle con relación a la tipología:

- **Estatista Comunitaristas:** en esta dimensión de acuerdo a lo que López menciona es que favorece la equidad frecuente y el compromiso del Estado en respaldarlo
- **Comunitaristas Liberal:** Según López (1997) menciona que hay una conexión entre los derechos de la sociedad con la actividad del Estado para otorgar la lucha en su acceso y la libertad en su ejercicio.

- **Liberal:** Según el autor López (1997) indica que hay petición de grandes libertades personales y el rendimiento otorgado por el mercado, con un Estado minúsculo, para que la rivalidad asegure la independencia.
- **Estatistas Liberales** En 1997 López afirma que concede el derecho personal para aceptar el ingreso público, siendo como siempre la ocupación del Estado que se encarga de regular la competencia.

Por lo tanto, los sujetos con una concepción individualista en cuanto al confort se despliegan en brindar instrumentos públicos reducidos y por ende la restricción de los impuestos. En el otro caso, las personas que tienen una visibilidad comunitaria o colectivista, van a poder subvencionar un Estado redistributivo.

2.2.5. Obligaciones Tributarias

De acuerdo al Código Tributario, menciona que una obligación tributaria se refiere a un derecho público, es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente.

Flores (1977) sostiene que el único fundamento de la Obligación Tributaria se origina en el gasto público, el cual se ve reflejado en las funciones del Estado, es decir, los deberes que tiene para con la sociedad, para lo que requiere de medios económicos que lleven al cumplimiento de sus funciones.

Giulliani (1976) afirma que el objeto de la obligación tributaria es una prestación de tipo jurídica patrimonial, que conforma, de forma exclusiva, el deber de dar, y emitir sumas de dinero en la mayoría de casos u otorgar cantidades de cosas, en situaciones que son poco frecuentes, donde el tributo se fija en forma de especie, con el fin que el Estado cumpla sus cometidos, pero este siempre se trata de una obligación de dar.

2.2.5.1.Obligaciones Tributarias Sustanciales

Según Debitoor nos indica que una Obligación Tributaria Sustancial hace referencia a la obligación de tributar, de pagar un impuesto. Por ejemplo, es una obligación sustancial pagar el impuesto de renta. Ahora, para que el contribuyente o sujeto pasivo pueda cumplir con la obligación de pagar el impuesto, es preciso surtir una serie de procedimientos y trámites encaminados a lograr el cumplimiento efectivo del deber de tributación.

2.2.5.2.Obligaciones Tributarias Formales

Según Gerencie (2017) menciona que una obligación tributaria formal es un proceso en el cual el contribuyente debe cumplir con el pago de sus respectivas obligaciones ante las Instituciones del Estado. Por lo tanto, para poder cumplir con una obligación tributaria, es necesario desempeñar formalidades, tal es el caso al momento de hacer las declaraciones.

Por lo tanto, Gerencie (2017) nos señala que, al momento de presentar las declaraciones tributarias de acuerdo al periodo correspondiente, pues esta es una obligación formal que nos ayudará a realizar los pagos de manera sencilla y así la Administración Tributarias pueda recaudar los tributos sin ninguna complicación. Además, según Gerencie indica que estas obligaciones formales facilitan el cumplimiento de las obligaciones sustanciales.

2.2.5.3. Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias Formales

Por lo tanto, SUNAT menciona que esta clase de Obligación se le considera como accesoria Se conoce también como una obligación accesoria, además, la SUNAT establece que éstas obligaciones son consideradas como formales:

- Inscripción en el RUC Inscribirse en el RUC u otros registros
- Indicar cuál es su domicilio fiscal
- Determinar y declarar los tributos en los plazos fijados por la misma SUNAT.
- Las empresas deben emitir comprobantes de pago de acuerdo a las operaciones del mismo negocio.

- Emitir guías de remisión para sustentar el traslado de bienes.
- Las empresas deben registrar sus operaciones que realicen en los respectivos libros contables.
- Retención y pago de tributos.
- Realizar el pago de detracciones realizando depósito de dichos montos en el Banco que el otro Contribuyente indique.

2.2.5.3.1.1. Emisión y otorgamiento de comprobantes de pago.

Según el Código Tributario establece la emisión de documentos que ayuden a comprobar las operaciones que realice la empresa ya sea boletas, facturas, guías de remisión, entre otros. Por lo tanto, hay infracciones al momento de no otorgar, emitir o exigir comprobantes de pago.

2.2.5.3.1.2. Libros y registros Contables.

El Código Tributario exige que los Contribuyentes lleven libros de Contabilidad u otros libros y/o registros que la ley establece, también puede ser mediante Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos de la SUNAT. Esto se realiza con tal de almacenar la información básica para poder realizar el control exigido por las leyes y reglamentos.

Según el Código tributario, menciona que hay infracciones tributarias en relación con la obligación de cumplir con los libros y/o registros, también en el caso de contar con informe u otro documento que lo sustente. Por lo tanto, al momento e Incumplir ya sea cuando se hace el llenado de los libros de contabilidad o registros contables u otros registros que la ley exige según el reglamento o por Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos de la SUNAT.

De acuerdo a Sunat.gob.pe (2017) Se considera como acto grave incumplir con el registro de compras, ventas, rentas, patrimonio, bienes, pagos a los empleados o actos gravados, también registrar montos que son adulterados, aquellos que no muestran la realidad de la empresa.

Según la Base Legal Artículos 20 y 22 del Decreto Legislativo N° 937 afirma que los Contribuyentes del Nuevo RUS no están obligados a llevar libros y registros contables, no obstante, si están obligados a emitir y dar comprobantes de pago que sustenten sus ingresos como sus egresos, por lo tanto, las adquisiciones que realice la empresa deben estar en orden cronológico.

2.2.5.3.1.3. Presentar declaraciones.

A través del Código Tributaria nos indica que se debe presentar declaraciones mensuales y/o anuales en el cual se va a determinar la deuda tributaria de modo parcial, además se puede realizar la presentación de declaraciones rectificadas ya que son datos que no tienen la deuda tributaria que le corresponde.

Mediante el Código Tributario, menciona que, si las declaraciones han sido rectificadas teniendo en cuenta que es el mismo tributo y tiempo, se puede presentar varias declaraciones rectificadas con el fin de tener la información de actualizada de los tributos correspondientes al periodo que se esté modificando.

Además, nos menciona en el Código Tributario la no presentación de las declaraciones mensuales y/o anuales que contentan la información respecto a la deuda tributaria dentro de los plazos establecidos, en este caso serían 23, así también sobre no comunicar dentro de los plazos establecidos o no presentar otras declaraciones que corresponden.

2.2.5.4. Ilícitos Tributarios

2.2.5.4.1. Infracciones Tributarias

Según el Código Tributario, indica que una infracción tributaria es toda acción u omisión el cual infringe las normas siempre y cuando se encuentre presente en leyes o decretos legislativos.

Según Debitoor indica que las infracciones tributarias son quebrantamientos de una ley que establezca la Administración Tributaria, esto se da por parte de una persona natural, jurídica o cualquier otra entidad. Por medio de ello, tiene como consecuencias que los Contribuyentes tengan sanciones.

2.2.5.4.2. Tipos de Infracciones Tributarias

Según el artículo 172 del Código Tributario, indica que si se incumplen con sus obligaciones Tributarias se considerará como infracción en los siguientes casos:

2.2.5.4.2.1. Si es que no se inscribe, actualiza o acredita su inscripción en registros de la Administración Tributaria:

De acuerdo al Código Tributario en el artículo 173 afirma que se considerará solo los que gocen de beneficio tributario de inscripción, no lo realizarán, sin embargo, aquellas personas que no cuenten con este beneficio, están obligados a inscribirse en SUNAT, sino serán sancionados, considerará si la empresa realiza algún cambio ya sea de domicilio fiscal o actualice algún tipo de información, deberá ser comunicada ante la Administración Tributaria si esto no se cumple será sancionado.

Además, en el artículo 173 del Código tributario indica que se debe consignar el número de registro del contribuyente en las comunicaciones, declaraciones informativas u otros documentos similares que se deba presentar a la SUNAT, también se debe comunicar ante la Administración Tributaria el número de RUC del contribuyente para los procedimientos, actos u operaciones que la norma establezca, por lo tanto, si no se cumple se considerará como infracción para el Contribuyente.

2.2.5.4.2.2. Al no emitir, exigir u otorgar comprobantes de pago y/o otros documentos que se sustente

De acuerdo al Código Tributario en el artículo 174 se considerará como infracciones tributarias aquellas que no quieran emitir u otorgar comprobantes de pago o aquellos documentos que la Administración Tributaria designe como complementario,

por lo tanto, si emiten u otorgan los comprobantes de pago, deben tener requisitos de formalidad para ser considerados por la SUNAT.

El artículo 174 del Código Tributaria indica que el transporte de bienes debe tener guía de remisión y estos documentos al no agrupar los requisitos y características necesarias para ser considerado como guía de remisión, se aplicará sanción al contribuyente.

2.2.5.4.2.3. Al no llevar libros y/o registros o contar con informes u otros documentos

De acuerdo al Código Tributario en el artículo 175 nos indica que se considera como infracción si el Contribuyente cuando omite en llevar sus libros contables o registros que le correspondan de acuerdo a las leyes que ha establecido SUNAT, además deben reunir forma y condiciones que la misma ley indique.

El artículo 175 menciona que los comprobantes o documentos de pago además de los libros o registros contables no deben ser falsos ni adulterados, todo debe estar de acuerdo a los comprobantes de pago y estos deben estar sustentados. También menciona que se sancionará a los contribuyentes que no lleven sus libros o registros de contabilidad en castellano o si la moneda no es Soles.

Además, según el artículo 175 menciona que se debe comunicar el lugar de traslado de los libros o registros contables, además de los programas, soportes portadores, medios de almacenamiento de dicha información u otros elementos electrónicos que soportan la contabilidad del Contribuyente. También en este artículo detalla que los libros y registros que la empresa lleve deben generar obligaciones tributarias en el plazo de preinscripción de tributos, por lo tanto, pueden ser llevado en un sistema que la entidad establezca o mecanizado.

2.2.5.4.2.4. Al no presentar declaraciones y comunicaciones

De acuerdo al Código Tributario en el artículo 176 afirma que se considera como infracciones a todos los contribuyentes que en una determinada fecha no presenten sus declaraciones, además es ilícito que el Contribuyente entregue y presente su declaración

de manera incompleta o sean falsos los datos que ha consignado. Además, indica que se sancionará si se presenta más de una vez la declaración rectificatoria correspondiente al mismo periodo y tributo.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo y nivel de investigación

El presente proyecto de investigación es de enfoque cualitativa, debido a los autores Hernández, R, Fernández, C & Baptista, P (2006) afirman que este enfoque busca explorar la complejidad de factores que rodean a un fenómeno y la variedad de perspectivas y significados que tiene para los implicados

El tipo de investigación es aplicada, porque según Question Pro (2017) el objetivo de esta investigación es para resolver problemas prácticos, por lo tanto, va a generar pocos aportes para el conocimiento científico.

El nivel de investigación es Descriptiva, porque según los autores Cancela, Cea, Galindo y Valilla (2010) establecen que comprende en describir a la recolección de datos, en el caso de un estudio cuantitativo se refiere a medir y para los cualitativos, recolectar información. Este tipo de estudio busca “especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de Investigación de este proyecto es No experimental debido a que no hay manipulación de variables, además es un estudio transaccional debido a que Question Pro (2017) este tipo de diseño precisa un análisis que se realiza mediante la observación en el cual los datos se compilan para examinar a una población en sólo un determinado tiempo y así indagar la conexión entre variables que sean de provecho. De esta manera el investigador reconoce la información sobre los integrantes con la excepción que no hay variación ni se puede manipular el entorno que en que se encuentre.

3.3. Población, muestra y muestreo.

3.3.1. Población

La Población de estudio son las 15 pymes comerciales de equipos informáticos de la ciudad de Chiclayo en el año 2019.

3.3.2. Muestra

La muestra que se realizará el estudio son 15 contribuyentes, en este caso Pymes comerciales de equipos informáticos en la ciudad de Chiclayo.

3.4. Criterios de selección

Se tomó en cuenta a los proveedores de una persona natural, es necesario resaltar que es una muestra no aleatoria, a interés del investigador debido a que comparten la misma actividad económica de la venta de equipos informáticos, por ello se pudo acceder a la información y se pudo aplicar la encuesta correspondiente con su participación voluntaria.

Tabla 1: *Pymes Comerciales de equipos informáticos*

RUC	RAZON SOCIAL
10404927081	WERNER JESUS RAMIREZ FUENTES
20113696266	KM DATA S.A.C
20602618073	CORPORACION NEXUS S.A.C
20480632410	COMPUTROCK E.I.R.L.
20538900240	DL NEGOCIOS PERU S.A.C
20602601286	KING SOLUCIONES S.A.C.
20604950105	PERUNET ELECTRONIC S.A.C
20600710428	GEDAL INFORMATICA E.I.R. L
20480471149	GEANCES DATA E.I.R. L
20479894699	INVERSIONES CH COMPUTER SRL
20480540990	NORTECH SRL
20480549784	VISION TECHNOLOGY S.R.L.
20480624409	NETSYSPERU E.I.R.L.
20469317855	PCLINK SAC
20212331377	GRUPO DELTRON S.A.

Fuente: Directorio de la persona natural “Werner Jesús Ramírez Fuentes”

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 2: Operacionalización de variables

VARIABLES IDENTIFICADAS	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Conciencia Tributaria	Instituto Cuánto (2009). La Conciencia Tributaria se refiere a las actitudes, es decir los aspectos no coercitivos, que motivan la voluntad de contribuir de los agentes, la cual está condicionada a una cadena de elementos que se activan sucesivamente, de forma directa o indirecta.	Interiorización en los individuos de los deberes tributarios fijados por las leyes, para cumplirlos de una manera voluntaria, conociendo que su cumplimiento acarreará un beneficio común para la sociedad en la cual ellos están insertados	Normas sociales e identificación Social	Percepción sobre el grado de Credibilidad de las Instituciones del Estado
				Percepción sobre la honestidad Instituciones del Estado
			Valores Individuales	Relación entre la estructura de valores, la conciencia tributaria y cumplimiento fiscal
			Percepción del Rol del Estado Peruano	Rol del Estado
Obligaciones Tributarias Formales	Wolters (2016) Obligaciones que, sin tener carácter pecuniario, son impuestas por la normativa tributaria o aduanera a los obligados tributarios, deudores o no del tributo, y cuyo cumplimiento está relacionado con el desarrollo de actuaciones o procedimientos tributarios o aduaneros.	La obligación formal hace referencia a los procedimientos que el obligado a cumplir con la obligación sustancial, debe realizar para dar cabal cumplimiento a su obligación sustancial.	Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias Formales	Emisión y otorgamiento de comprobantes de pago
				Llevar Libros y Registros Contables
				Presentar Declaraciones
			Ilícitos Tributarios	Infracciones al no inscribirse actualiza o acredita su inscripción en registros de la SUNAT
				Infracciones al no emitir, exigir u otorgar comprobantes de pago y/o otros documentos que se sustente
				Infracciones al no llevar libros y/o registros o contar con informes u otros documentos
Infracciones al no presentar declaraciones y comunicaciones				

3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección

Para el presente proyecto de investigación se realizará la técnica de observación y como instrumento el análisis documental, además se realizará la técnica de encuesta por lo que se elaborará una guía de encuesta para ambas variables.

3.7. Procedimiento y procesamiento de datos

Para dar respuesta a la problemática se elaboró una encuesta tomando en cuenta la variable independiente que es la Conciencia tributaria y la variable dependiente Obligaciones Tributarias Formales, ya identificando las variables se formularon una serie de preguntas que fueron contestadas por la población encuestada, dándonos como resultados el diagnóstico esperado.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el primer objetivo de describir a las Pymes Comerciales de equipos informáticos se realizó la técnica observación, cuyo instrumento fue el análisis documental.

Tanto para el segundo objetivo: Evaluar el nivel de Conciencia Tributaria como para el tercer objetivo: Analizar el cumplimiento de las Obligaciones Tributarias Formales se realizó la técnica de encuesta y como instrumento se aplicó una guía de encuesta, por lo tanto, para procesar los datos obtenidos se empleó el programa Microsoft Excel, utilizando como herramientas las representaciones gráficas.

Para procesar la información obtenida, se ingresó los resultados de las encuestas en una tabla, de acuerdo a lo que respondieron los encuestados en cada ítem planteados.

3.9. Matriz de Consistencia

Tabla 3: Matriz de Consistencia

Dificultades		Objetivo Principal	Hipótesis	Variables		
Falta de Cultura Tributaria al momento de pagar sus impuestos.		Determinar la influencia de la Conciencia Tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias formales en las Pymes comerciales de equipos informáticos de la ciudad de Chiclayo en el año 2019	La Conciencia Tributaria influye favorablemente en el cumplimiento de obligaciones tributarias formales en las Pymes comerciales de equipos informáticos de la ciudad de Chiclayo en el año 2019	Variable Independiente: Conciencia Tributaria		
No solicitar los Comprobantes de Pago en una compra y/o servicio adquirido				Variable Dependiente: Obligaciones Tributarias Formales		
Baja presión tributaria en el país.				Dimensiones	Indicadores	
Predominio de valores personales conservadores y desinterés por adecuarse a la formalización y la legalidad.		Conciencia Tributaria				
		Normas sociales e identificación Social		Percepción sobre el grado de Credibilidad de las Instituciones del Estado		
Escasa o nula capacidad de pago de los contribuyentes				Percepción sobre la honestidad Instituciones del Estado		
Problema Principal		Determinar la situación en las Pymes comerciales de equipos informáticos de la ciudad de Chiclayo en el año 2019		Valores Individuales	Relación entre la estructura de valores, la conciencia tributaria y cumplimiento fiscal	
¿Cuál es la influencia de la Conciencia tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las Pymes comerciales de equipos informáticos de la ciudad de Chiclayo en el año 2019?		Evaluar el nivel de Conciencia Tributaria en las Pymes comerciales de equipos informáticos de la ciudad de Chiclayo en el año 2019			Percepción del Rol del Estado Peruano	Tipos de ciudadano
				Rol del Estado		
		Diseño y Tipo de investigación		Analizar el cumplimiento de las Obligaciones Tributarias Formales en las Pymes comerciales de equipos informáticos de la ciudad de Chiclayo en el año 2019	Obligaciones Tributarias Formales	
Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias Formales	Emisión y otorgamiento de comprobantes de pago					
	Llevar Libros y Registros Contables					
Enfoque		Cualitativo	Población: 15 Pymes Comerciales de equipos informáticos	Presentar Declaraciones		
				Tipo de Investigación	Aplicada	Infracciones al no emitir, exigir u otorgar comprobantes de pago y/o otros documentos que se sustente
Nivel de Investigación		No Experimental	Muestra: 15 Pymes Comerciales de equipos informáticos			Infracciones al no llevar libros y/o registros o contar con informes u otros documentos
Diseño de Investigación				Infracciones al no presentar declaraciones y comunicaciones		Procedimiento y procesamiento de datos
Técnica		Cuestionario		Instrumento		
Instrumento		Guía de Cuestionario				

3.10. Consideraciones éticas

La presente tesis de investigación está basada en la confidencialidad y reservación, de toda la información proporcionada por todas las empresas, debido a que se aplicó una encuesta (validada por Juicio de expertos) de manera anónima a través de la plataforma gratuita de “Formularios Google”.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Describiendo a las Pymes comerciales de equipos informáticos de la ciudad de Chiclayo.

4.1.1.1. Datos estadísticos de INEI en el Sector Comercial a diciembre 2019

De acuerdo al INEI (2019) menciona que el sector comercio en diciembre 2019 creció 3,65%, respecto al mismo mes del año anterior, debido al dinamismo en sus componentes: comercio al por mayor, comercio al por menor y comercio automotriz.

Tabla 4: Sector Comercio – diciembre 2019

Sector	Variación Porcentual 2019/ 2018	
	Diciembre	Enero- Diciembre
Sector Comercio	3.65	3.00
Venta, mantenimiento y reparación de veh. Automotores	5.94	0.31
Venta al por mayor	3.63	3.42
Venta al por menor	3.21	2.9

Fuente: INEI – Encuesta Mensual de Comercio

Según lo que menciona INEI en el año 2019, el sector comercio creció 3,00%, respecto al año anterior, sustentado en el crecimiento del comercio al por mayor, del comercio al por menor y del comercio automotriz.

INEI (2019) afirma que el sector comercio en diciembre 2019 creció 3,65%, respecto al mismo mes del año anterior, debido al dinamismo en sus componentes: comercio al por mayor, comercio al por menor y comercio automotriz

INEI (2019) menciona que el comercio al por mayor creció 3,42%, por el buen desempeño de ramas importantes del canal mayorista de comercialización, igualmente la venta de computadoras, equipo periférico y programas informáticos fue mayor por órdenes de pedido de hardware por parte de entidades financieras, comerciales, educativas

y salud; nuevas versiones en softwares de sistema, programación y aplicaciones según necesidad de usuarios y buena acogida del sector gaming (juegos).

INEI (2019) afirma que el comercio al por menor creció en 2,90 %, además evolucionó positivamente la venta de computadoras, unidades periféricas, programas informáticos y equipos de telecomunicación, por mayor comercialización de equipos de cómputo de alta gama y suministros, artículos de telefonía, recargas virtuales, consolas de videojuego, software, entre otros.

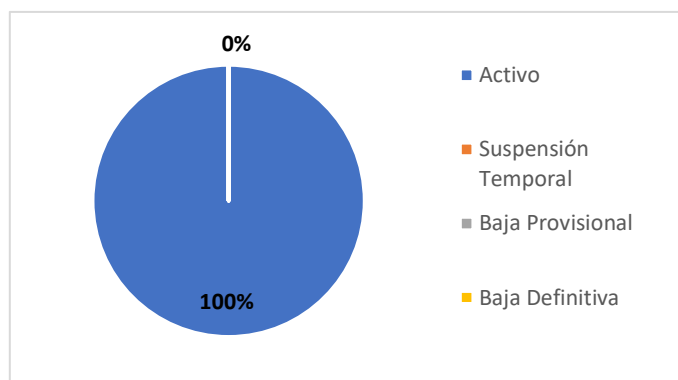
4.1.1.2. Datos de las empresas

Para este estudio se ha recolectado la información de 15 empresas dedicadas a la venta de equipos informáticos, a través de la página de SUNAT: Consulta RUC. Se obtuvieron los siguientes datos.

Tabla 5: *Estado del Contribuyente*

Estado del Contribuyente	Muestra	Porcentaje
Activo	15	100%
Suspensión Temporal	0	0%
Baja Provisional	0	0%
Baja Definitiva	0	0%
Baja provisional de oficio	0	0%
Baja definitiva de oficio	0	0%
Total	15	100%

Fuente: *SUNAT*

Figura 1: Estado del Contribuyente

Fuente: SUNAT

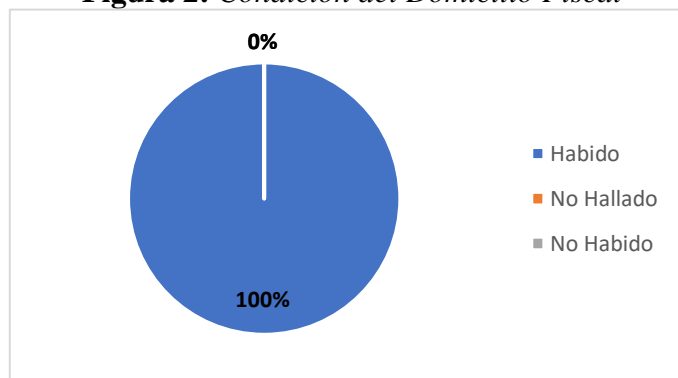
Interpretación

De acuerdo a Consulta RUC que se realizó, se puede apreciar que el 100% de los Contribuyentes, presentan como Estado de Contribuyente: Activo. Por lo tanto, ejecutan sus operaciones con normalidad.

Tabla 6: Condición del Domicilio Fiscal

Condiciones del Domicilio Fiscal	Muestra	Porcentaje
Habido	15	100%
No Hallado	0	0%
No Habido	0	0%
Total	15	100%

Fuente: SUNAT

Figura 2: Condición del Domicilio Fiscal

Fuente: SUNAT

Interpretación

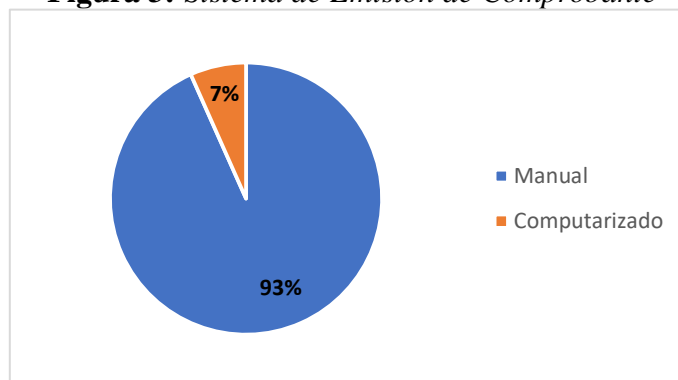
Se puede apreciar que el 100% de los Contribuyentes dedicados a la venta de equipos informáticos, presenta como condición del domicilio fiscal como Hallado. Por lo tanto, sabe dónde ubicarlos para efectos de comunicación y/o ejecución de actos o decisiones de la Administración Tributaria, además pueden ejecutar sus operaciones con normalidad.

Tabla 7: Sistema de Emisión de Comprobante

Sistema de Emisión de Comprobante	Muestra	Porcentaje
Manual	14	93%
Computarizado	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: SUNAT

Figura 3: Sistema de Emisión de Comprobante



Fuente: SUNAT

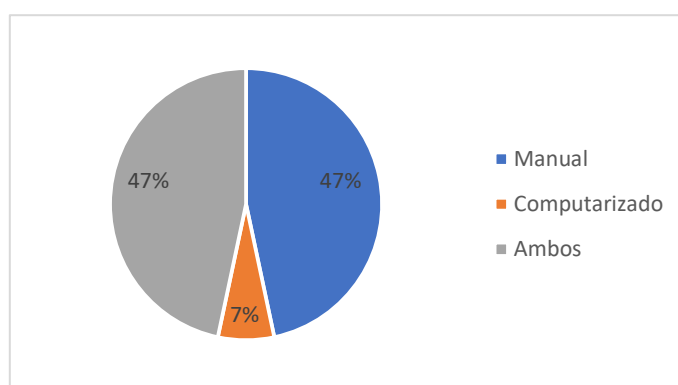
Interpretación

Las empresas de equipos informáticos en su mayoría en un 93% utiliza el Sistema de emisión de comprobante de forma manual y el otro 7% lo realiza de modo computarizado.

Tabla 8: Sistema de Contabilidad

Sistema de Contabilidad	Muestra	Porcentaje
Manual	7	47%
Computarizado	1	7%
Ambos	7	47%
Total	15	100%

Fuente: SUNAT

Figura 4: Sistema de Contabilidad

Fuente: SUNAT

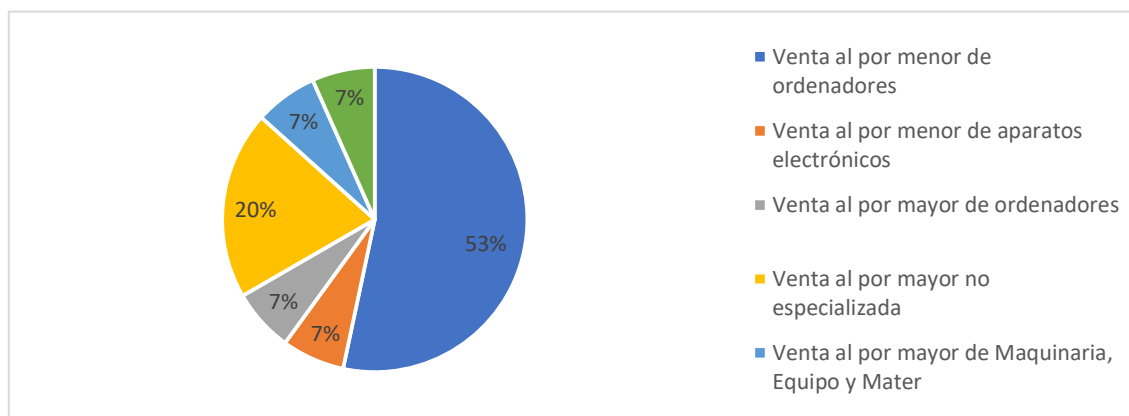
Interpretación

En cuanto al Sistema de Contabilidad que aplican las empresas sus operaciones, eligieron que lo realizan de ambas formas, tanto manuales como computarizadas, sin embargo, hay un 7% que sólo utiliza el sistema computarizado.

Tabla 9: Actividad Económica

Actividad Económica	Muestra	Porcentaje
Venta al por menor de ordenadores	8	53%
Venta al por menor de aparatos electrónicos	1	7%
Venta al por mayor de ordenadores	1	7%
Venta al por mayor no especializada	3	20%
Venta al por mayor de Maquinaria, Equipo y Mater	1	7%
Otras Actividades de Tecnología	1	7%
Total	15	100%

Fuente: SUNAT

Figura 5: Actividad Económica

Fuente: SUNAT

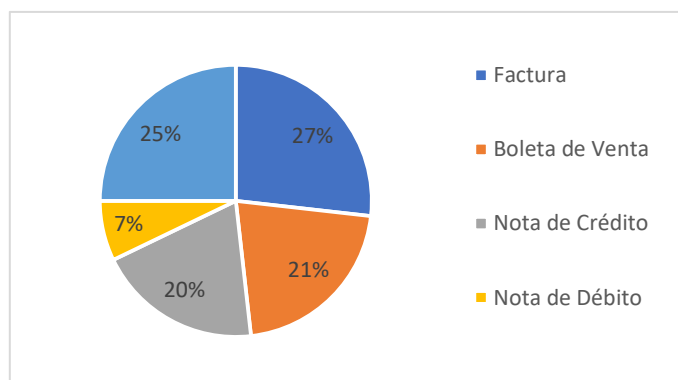
Interpretación

De acuerdo a las empresas del objetivo de estudio, demuestran que el 53% se dedica a la venta al por menor de ordenadores, equipo periférico, programas de informática y equipos de telecomunicaciones en comercios especializados.

Tabla 10: Comprobantes de pago

Comprobantes de Pago	Muestra	Porcentaje
Factura	15	27%
Boleta de Venta	12	21%
Nota de Crédito	11	20%
Nota de Débito	4	7%
Guía de Remisión Remitente	14	25%
Total	56	100%

Fuente: SUNAT

Figura 6: Comprobantes de pago

Fuente: SUNAT

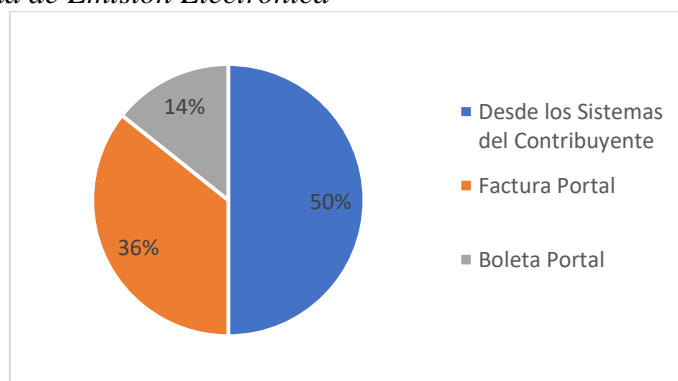
Interpretación

De acuerdo con Consulta Ruc, se pudo obtener los siguientes resultados, que los comprobantes de pago más utilizados por estas empresas son: Facturas (27%), Guía de Remisión Remitente (25%), Boletas de venta (21%), Notas de Crédito (20%) y Notas de Débito (7%).

Tabla 11: Sistema de Emisión Electrónica

Sistema de Emisión Electrónica	Muestra	Porcentaje
Desde los Sistemas del Contribuyente	7	50%
Factura Portal	5	36%
Boleta Portal	2	14%
Total	14	100%

Fuente: SUNAT

Figura 7: Sistema de Emisión Electrónica

Fuente: SUNAT

Interpretación

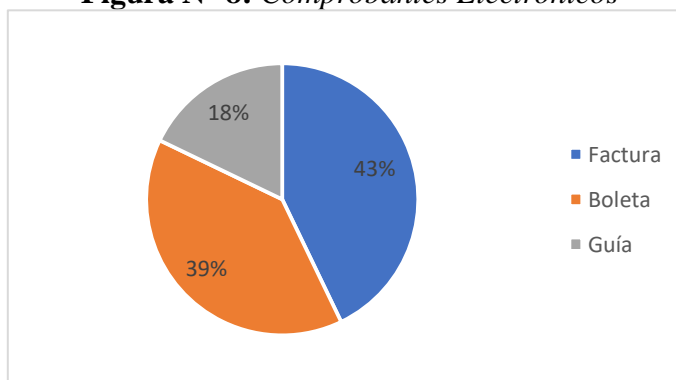
De acuerdo con Consulta Ruc, se pudo obtener los siguientes resultados, la mayoría de estas empresas, en este caso el 50% decidieron optar por utilizar el Sistema de emisión electrónica desde los Sistemas del Contribuyente, en el cual es el medio de emisión electrónica de la factura electrónica, la boleta de venta electrónica y las notas electrónicas (crédito y débito) desarrollado por el emisor electrónico y la SUNAT.

Tabla 12: *Comprobantes electrónicos*

Comprobantes electrónicos	Muestra	Porcentaje
Factura	12	43%
Boleta	11	39%
Guía	5	18%
Total	28	100%

Fuente: SUNAT

Figura N° 8: *Comprobantes Electrónicos*



Fuente: SUNAT

Interpretación

Los comprobantes electrónicos que utilizan mayormente estas empresas son: Factura electrónica en un 43%, Boleta electrónica en un 39% y las Guías de Remisión en un 18%.

4.1.1.3. Descripción del proceso de ventas

4.1.1.3.1. Asesoría del Proyecto

El proceso de ventas de productos empieza con el requerimiento de los clientes, que en la mayoría de los casos busca la asesoría de los especialistas ejecutivos de venta o llamados también “Asesores de proyecto”, conformados por un equipo de ingenieros y técnicos, quienes cuentan con la experiencia y conocimiento en procesos en las diversas industrias y sectores del mercado, ellos se encargan de realizar las propuestas de proyectos que brindarán soluciones mecatrónicas, implementando en ello los diversos productos y sistemas que ofrece la organización, garantizando una alta calidad.

4.1.1.3.2. Cotización del proyecto

Luego de proponer los proyectos de acuerdo con los equipos que ofrece la empresa, se realiza la cotización del mismo. Si se trata, por ejemplo, de la adquisición de componentes para mantenimiento preventivo o correctivo, se envía una solicitud a los asesores para verificar el stock de los productos requeridos o se emite una orden de compra directa al Centro de Procesamiento de Documentos (DPC) según la experiencia del cliente de compras pasadas.

4.1.1.3.3. Cliente elige producto

El cliente con experiencias previas o con compras anteriores debido a que ya sabe cómo obtener las características del producto que requiere, tiene la facultad de poder elegir el producto según sus necesidades.

4.1.1.3.4. Cliente envía Orden de Compra

El cliente tiene la facultad de solicitar el producto requerido mediante una orden de compra, sin ser asesorado por la empresa previamente, enviando el pedido por medio de un correo electrónico a la sucursal aquí en Chiclayo o al Centro de Procesamiento de Documentos ubicado en Lima, corriendo el riesgo de que en ambos lugares se pueda emitir la misma orden.

4.1.1.3.5. Emisión de Orden de Compra

Los asesores verifican el stock en productos y la aprobación se da por parte del cliente, se procede a emitir una orden de compra y se confirma la fecha de entrega del pedido solicitado.

4.1.1.3.6. Ingreso al Centro de Procesamiento de Documentos (DPC)

El Centro de Procesamiento de Documentos es una central ubicada en Lima, la cual se encarga del procesar los pedidos solicitados por el cliente con la finalidad de llevar un registro de los movimientos de los productos a comercializar para poder realizar los pedidos de importación (a los diferentes países con los que se trabaja) de forma automática validando el stock en el almacén, en este caso el stock que existe en Perú, estos procesos se realizan sin tener en cuenta una verificación minuciosa de solicitudes del cliente.

Luego de que se realizan los pasos anteriores, se procede a iniciar con el alistamiento de los pedidos.

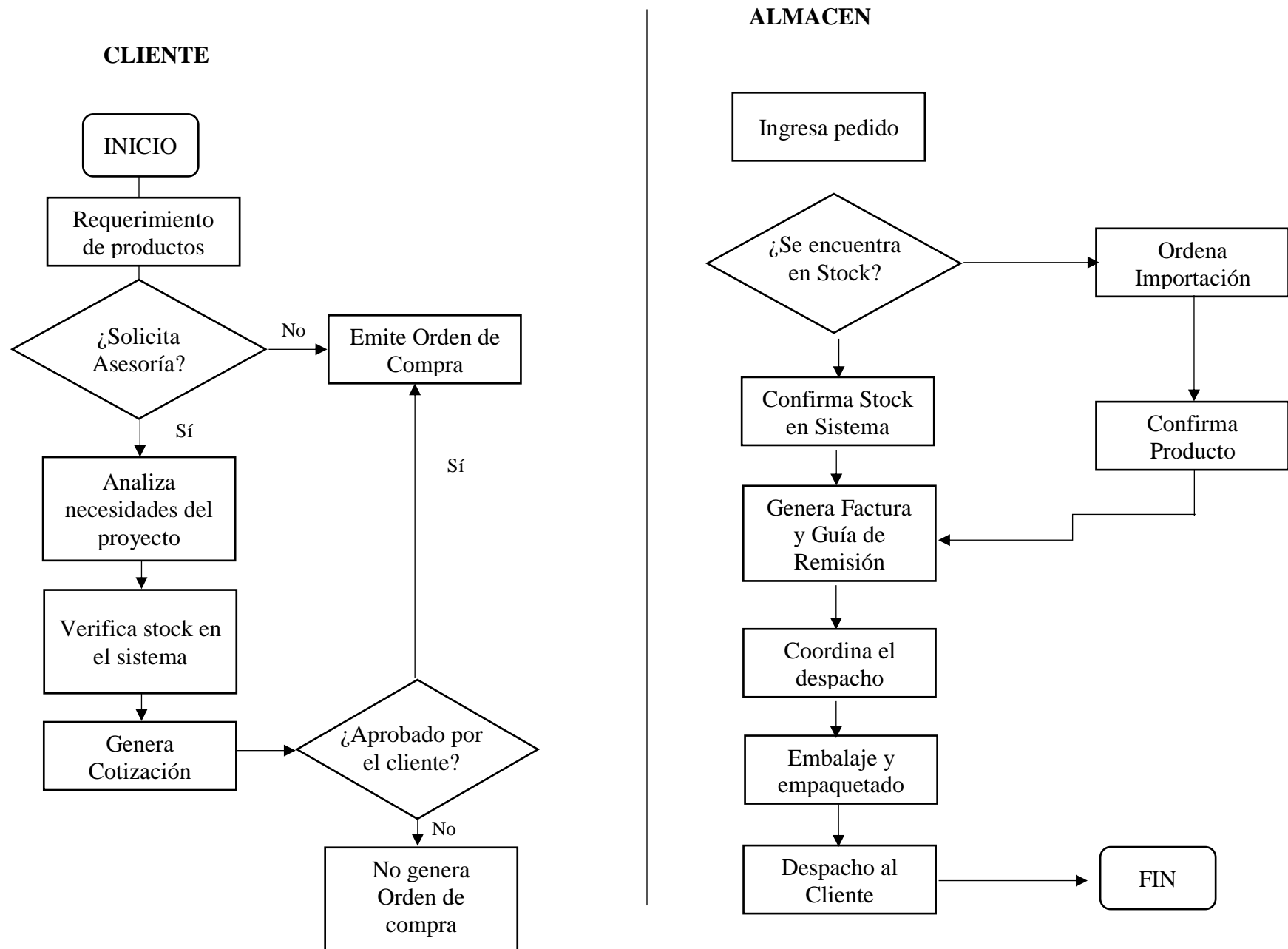
4.1.1.3.7. Genera factura y Guía de Remisión del pedido

Luego de confirmar la cantidad y tipo de productos que serán despachados al cliente, se generan las facturas y las guías de remisión que son el sustento de las características de los productos donde indica el número de orden de compra, cantidad, código, medidas y nombre de los productos.

4.1.1.3.8. Despacho al cliente

Con los documentos correspondientes para el despacho de la mercadería, se procede a alistar el pedido, verificando los materiales con la guía de remisión y facturas emitidas, empezando con el embalaje de los productos y el empaquetado, para finalmente realizar el envío final al cliente.

Figura 9: Diagrama de flujo del proceso de ventas



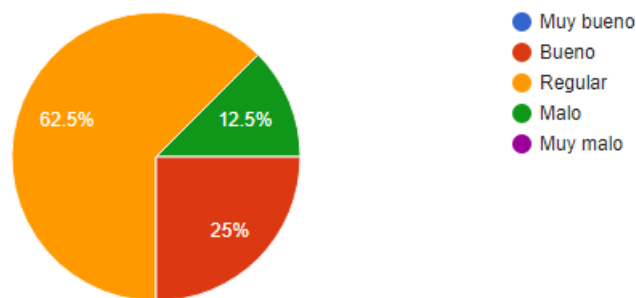
4.1.2. Evaluando el nivel de Conciencia Tributaria

Tabla 13: ¿Cómo considera usted a las instituciones recaudadoras y fiscalizadoras del país?

Alternativas	Muestra	Porcentaje
Muy Bueno	0	0%
Bueno	2	25%
Regular	5	63%
Malo	1	13%
Muy Malo	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 10: ¿Cómo considera usted a las instituciones recaudadoras y fiscalizadoras del país?



Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación

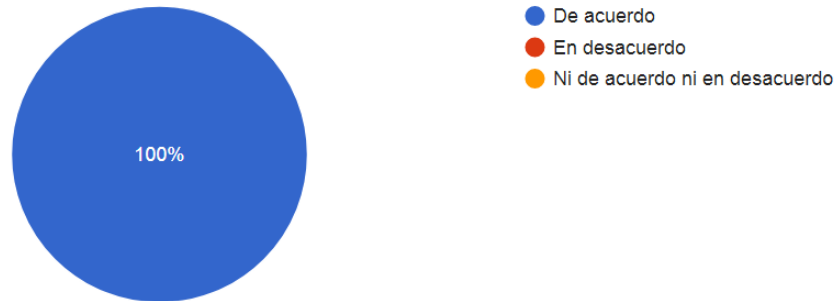
De la encuesta aplicada al caso en estudio, el 62.5% de los comerciantes consideran como regular a las instituciones recaudadoras y fiscalizadora del Perú y un 25% ha considerado que estas entidades son buenas.

Tabla 14: ¿Cree usted que uno de los problemas básicos de nuestra sociedad se debe al poco conocimiento respecto a los temas tributarios?

Alternativas	Muestra	Porcentaje
De acuerdo	8	100%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 11: ¿Cree usted que uno de los problemas básicos de nuestra sociedad se debe al poco conocimiento respecto a los temas tributarios?



Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación

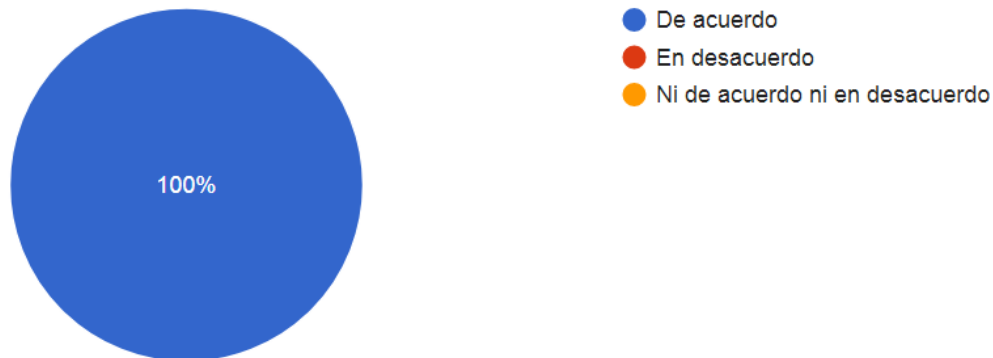
De la encuesta aplicada al caso en estudio, el 100% de los comerciantes están de acuerdo que problemas básicos de nuestra sociedad se debe al poco conocimiento respecto a los temas tributarios.

Tabla 15: ¿Cree usted que, pagando sus tributos está actuando como un agente de cambio frente a los demás?

Alternativas	Muestra	Porcentaje
De acuerdo	8	100%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 12: ¿Cree usted que, pagando sus tributos está actuando como un agente de cambio frente a los demás?



Fuente: Encuesta aplicada

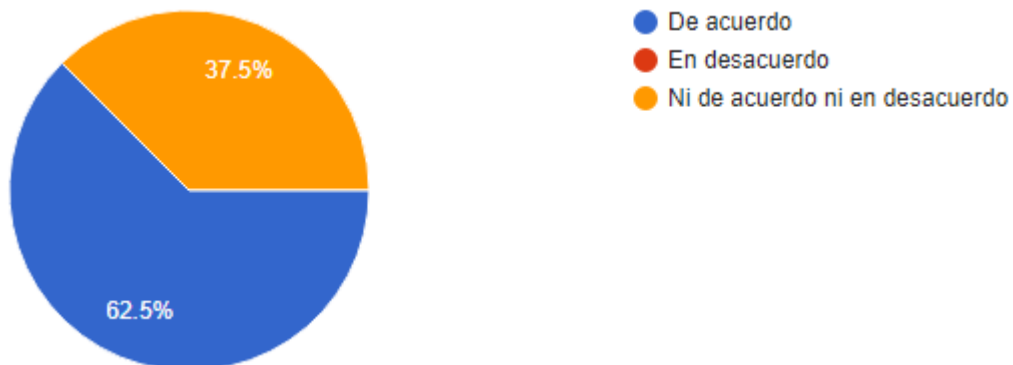
Interpretación

De la encuesta aplicada al caso en estudio, el 100% de los comerciantes están de acuerdo que pagando sus tributos está actuando como un agente de cambio frente a los demás contribuyentes.

Tabla 16: ¿Cree Ud. que, si no cumplimos con nuestro deber tributario repercutirá en el progreso de nuestro país y de la sociedad en su conjunto?

Alternativas	Muestra	Porcentaje
De acuerdo	5	63%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	38%
TOTAL	8	100%

Figura 13: ¿Cree Ud. que, si no cumplimos con nuestro deber tributario repercutirá en el progreso de nuestro país y de la sociedad en su conjunto?



Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación

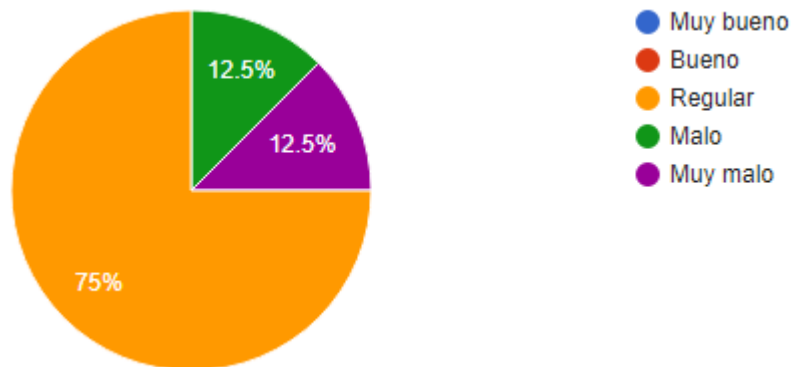
De la encuesta aplicada se puede mostrar que el 62.5% de los comerciantes están de acuerdo que si no cumplimos con nuestro deber tributario repercutirá en el progreso de nuestro país y de la sociedad en su conjunto, sin embargo, el 37.5% indica ni están de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 17: *¿Cómo percibe usted el control tributario por parte de la SUNAT?*

Alternativas	Muestra	Porcentaje
Muy Bueno	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	6	75%
Malo	1	13%
Muy Malo	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 14: *¿Cómo percibe usted el control tributario por parte de la SUNAT?*



Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación

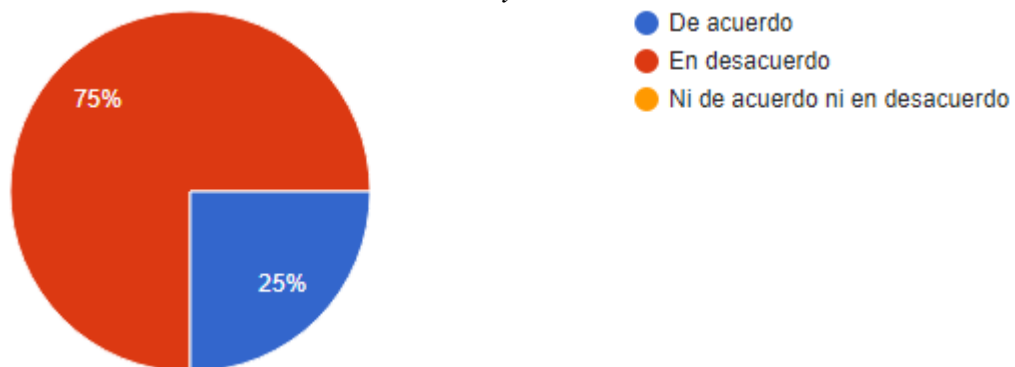
De la encuesta aplicada se puede mostrar que los comerciantes, en un 75% perciben un regular control tributario por parte de la SUNAT, sin embargo, un 12.5% perciben que la Administración Tributaria es malo o muy malo su intervención con los contribuyentes.

Tabla 18: *¿Considera usted que la SUNAT, es equitativa en la carga fiscal a todos los contribuyentes?*

Alternativas	Muestra	Porcentaje
De acuerdo	2	25%
En desacuerdo	6	75%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 15: *¿Considera usted que la SUNAT, es equitativa en la carga fiscal a todos los contribuyentes?*



Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación

De la encuesta aplicada se puede mostrar que los comerciantes, en un 75% consideran que están en desacuerdo de que la SUNAT es equitativa en la carga fiscal de todos los contribuyentes y un 25% exponen que están de acuerdo.

4.1.3. Analizando el cumplimiento de las Obligaciones Tributarias Formales

Tabla 19: ¿Para qué sirve un comprobante de pago?

Alternativas	Muestra	Porcentaje
Para demostrar que se ha realizado una transacción comercial.	8	100%
Para poder sustentar a la persona encargada de la empresa, el monto que ha sido gastado	0	0%
Para sorteos que realiza la SUNAT	0	0%
Desconozco	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 16: ¿Para qué sirve un comprobante de pago?



Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación

De la encuesta aplicada se puede mostrar que todos los comerciantes encuestados saben que los comprobantes de pago son para demostrar alguna transacción comercial.

Tabla 20: Si usted emite sus comprobantes de pago electrónicos y tiene un error de sistema o falla eléctrica ¿Qué es lo que haría en este escenario?

Alternativas	Muestra	Porcentaje
Espero que vuelva la luz o el sistema se arregle.	0	0%
Sigo vendiendo, luego lo registraré.	2	25%
Emitir Comprobantes de Contingencia.	4	50%
No sabría qué hacer ante esta situación	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 17: Si usted emite sus comprobantes de pago electrónicos y tiene un error de sistema o falla eléctrica ¿Qué es lo que haría en este escenario?



Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación:

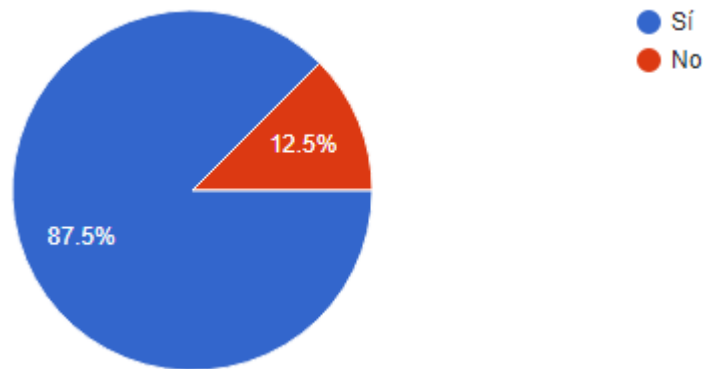
De la encuesta aplicada se puede mostrar que en un 50%, los comerciantes consideran que, si presenta algún error del sistema que utilizan o una falla eléctrica, deben emitir Comprobantes de Contingencia que son comprobantes de pago físicos emitidos por un emisor electrónico que, por motivos no imputables a él, no ha podido emitir un comprobante electrónico, sin embargo, un 25% de comerciantes indican que no saben qué hacer ante esta situación y el otro 25% asume el riesgo de que siguen realizando sus operaciones con la condición que luego los registrará en su sistema contable.

Tabla 21: ¿Registra adecuadamente sus operaciones de compra y venta en los Registros y/o libros contables?

Alternativas	Muestra	Porcentaje
Sí	7	88%
No	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 18: ¿Registra adecuadamente sus operaciones de compra y venta en los Registros y/o libros contables?



Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación:

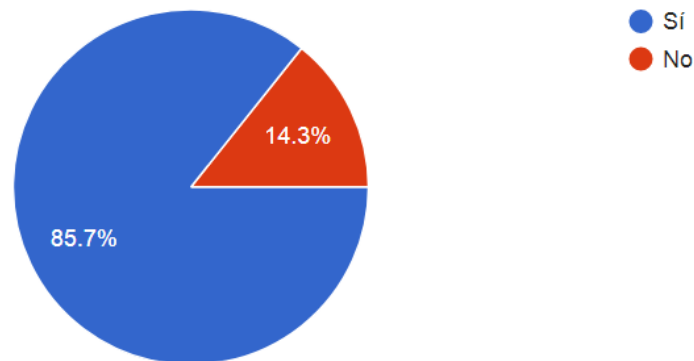
De la encuesta aplicada se puede mostrar que en un 87.5%, los comerciantes confirman que sí registran adecuadamente sus operaciones de compra y venta en los Registros y/o libros contables.

Tabla 22: ¿Realiza sus declaraciones y pagos mensuales de IGV-RENTA dentro de los plazos establecidos según cronograma de vencimientos?

Alternativas	Muestra	Porcentaje
Sí	7	88%
No	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 19: *¿Realiza sus declaraciones y pagos mensuales de IGV-RENTA dentro de los plazos establecidos según cronograma de vencimientos?*



Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación:

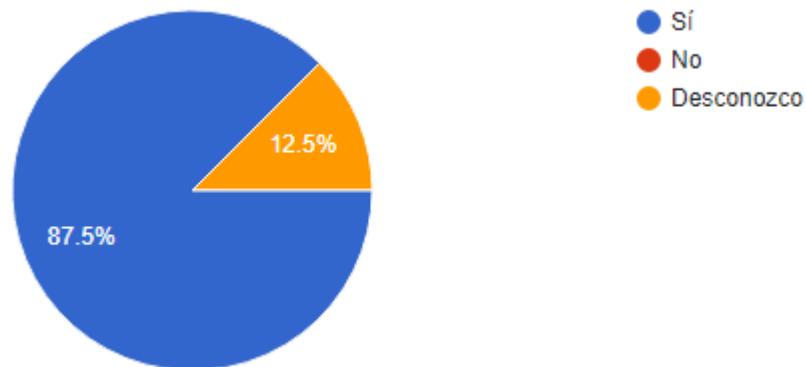
De la encuesta aplicada se puede mostrar que en un 87.5%, los comerciantes confirman que sí realizan sus declaraciones y pagos mensuales de IGV-RENTA dentro de los plazos establecidos según cronograma de vencimientos.

Tabla 23: *¿Tiene usted conocimiento que, si no presenta declaraciones juradas de impuesto, la SUNAT tendrá que sancionarlo?*

Alternativas	Muestra	Porcentaje
Sí	7	88%
No	0	0%
Desconozco	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 20: *¿Tiene usted conocimiento que, si no presenta declaraciones juradas de impuesto, la SUNAT tendrá que sancionarlo?*



Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación:

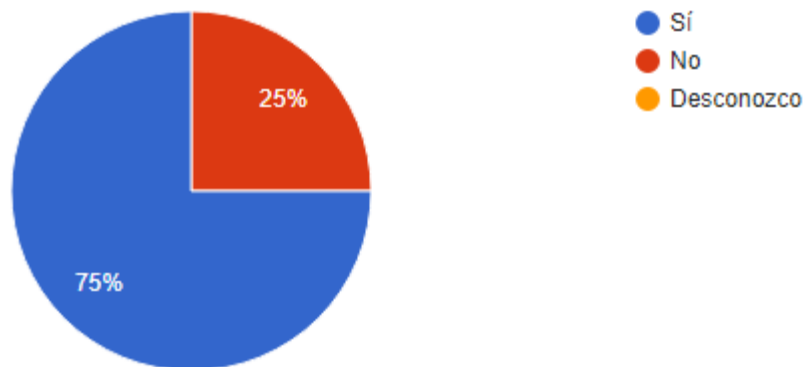
De la encuesta aplicada se puede mostrar que en un 87.5%, tienen conocimiento de que en el caso de que no presenten declaraciones juradas de impuesto, la Administración Tributaria los sancionará.

Tabla 24: *¿Tiene usted conocimiento de que, si no registra los montos y el IGV en sus operaciones de compra y venta, será multado por la SUNAT?*

Alternativas	Muestra	Porcentaje
Sí	6	75%
No	2	25%
Desconozco	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 21: *¿Tiene usted conocimiento de que, si no registra los montos y el IGV en sus operaciones de compra y venta, será multado por la SUNAT?*



Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación:

De la encuesta aplicada se puede mostrar que un 75% de comerciantes sí tienen conocimiento acerca de que serán multados si no cumplen con el registro de los montos y el IGV en sus respectivas operaciones de compra y venta en su negocio.

4.2. Discusión

De acuerdo a lo que plasma Perea (2016), en su investigación, sostiene que la formación de los asesores de ventas es uno de los puntos más importantes para mejorar el proceso, y por tanto uno de los puntos más costosos para realizar una inversión, pues ayuda a reducir los reprocesos, devoluciones y rechazos de los productos que han solicitado los clientes. A comparación, en esta investigación se ha demostrado que las pymes comerciales de equipos informáticos, no presentan un personal capacitado en la mayoría de empresas, sin embargo, una empresa demuestra que el proceso de ventas inicia desde que el trabajador brinda la información necesaria al cliente, sobre el equipo que se solicita ya sea computadoras, laptops, impresoras, entre otros, luego de esto, se procede a los siguientes pasos como la emisión del orden de compra, emisión de la factura, alistar el pedido, verificando los materiales con la guía de remisión y facturas emitidas, empezando con el embalaje de los productos y el empaquetado, para finalmente realizar el envío final al cliente.

En la investigación de Rojas (2018) menciona que, en el estudio que realizó a los contribuyentes del Nuevo RUS en el distrito de Cajamarca, pues ellos poseen un bajo nivel de conciencia tributaria dado que el gobierno peruano tiene un impacto negativo en la conciencia tributaria de cada uno de estos contribuyentes, por lo cual los entrevistados atribuyeron la propagación de la corrupción a todos los niveles de gobierno y diversas instituciones, el mal trabajo en el sector público y la mala calidad de los servicios. A diferencia de esta investigación, se ha identificado que el nivel de conciencia tributaria es alto, pues demuestran que están de acuerdo que pagando sus tributos está actuando como un agente de cambio frente a los demás que no lo suelen realizar, pues la mayoría opina que está de acuerdo que si no cumplimos con nuestro deber tributario repercutirá en el progreso de nuestro país y de la sociedad en su conjunto.

Acerca de las normas sociales e identificación social, nos menciona el autor Hansen (2003) que, si un contribuyente posee una alta identificación social, podrá ser más cooperativo, por lo que expresan su responsabilidad por el bienestar de la sociedad, de este modo. Además, el autor Torgler (2003) afirma que los contribuyentes necesitan evidencias para poder tomar decisiones justas, por consiguiente, recomienda que es primordial que las Instituciones del Estado incluyendo a la Administración Tributaria den señales de transparencia, deben mostrar

credibilidad y honestidad para que los contribuyentes puedan confiar en estas entidades públicas y así ellos puedan cumplir con las normas. En cuanto a lo que se ha mencionado de estos dos autores, en las pymes comerciales de equipos informáticos el 62.50% percibe que las instituciones recaudadoras y fiscalizadoras del país son regulares. Por consiguiente, estos contribuyentes demuestran que, si el estado como la Administración Tributaria fueran más transparentes, además de poder mostrar credibilidad y honestidad, ellos podrán confiar y cumplir con las normas.

De acuerdo a los valores individuales, el autor Schwartz (1992) menciona que en esta magnitud se puede observar los valores personales de la población peruana, además se estima que tipo de valores sobresalen en las personas en el cual ayudan hacia actitudes más cooperativas con el Sistema Tributario. Por lo tanto, en este caso, el 62.50% de los encuestados percibe que, si no cumplimos con nuestro deber tributario, repercutirá en el progreso de nuestro país y de la sociedad.

Conforme a la percepción del rol del Estado Peruano, menciona el Instituto Cuánto en el año 2009 afirma que, mediante la publicidad y los argumentos de los individuos aparece la opinión pública, además de las organizaciones cívicas mediante el cual se vigorizan los métodos y entidades en relación a la integración social y sistémica, sin embargo, en el estudio realizado se perciben que la SUNAT no es equitativa en la carga fiscal para todos los contribuyentes, esto refleja un 75% que se encuentra en desacuerdo.

Por último, en la investigación de Serrano (2016) indica que los comerciantes no cumplen con sus obligaciones pues consideran que los impuestos son excesivos, que reduciría sus ingresos, pues consideran que su negocio es poco rentable y la tasa de los impuestos muy altos, en comparación de esta investigación, las empresas comerciales de equipos informáticos, demuestran un cumplimiento moderado en sus obligaciones tributarias formales, pues un 87.5%, tienen conocimiento de que en el caso de que no presenten declaraciones juradas de impuesto un 50%, los comerciantes consideran que, si presenta algún error del sistema que utilizan o una falla eléctrica, deben emitir Comprobantes de Contingencia.

V. CONCLUSIONES

La mayoría de empresas no poseen a un personal capacitado para realizar las ventas de la empresa, por eso algunas entregas demoran en ser enviadas a su destino, en algunos casos se devuelve la mercadería, pues indican que no es lo que el cliente esperaba.

Al evaluar la conciencia tributaria en las Pymes comerciales de equipos informáticos de la ciudad de Chiclayo, se puede concluir que, sí presentan conciencia tributaria, pues según los resultados de los encuestados, están de acuerdo de que uno de los problemas básicos de nuestra sociedad se debe al poco conocimiento respecto a los temas tributarios, además demuestran que pagando sus tributos están actuando como un agente de cambio frente a los demás.

El contribuyente no percibe un sistema tributario sencillo y justo, además la ineficiencia de los servicios públicos en nuestro país es explicada en gran medida por la carencia de las capacidades gerenciales necesarias para la eficiente ejecución del gasto público, por lo tanto, la mayoría de los contribuyentes se desmotiva en cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias, debido a que las instituciones del estado generan desconfianza.

Al calificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias formales de las Pymes comerciales de equipos informáticos en la ciudad de Chiclayo, se puede apreciar que todos tienen su negocio formalizado, así que, al momento de vender sus productos, se puede demostrar que sí emiten sus comprobantes de pago, y lo realizan de forma voluntaria en muchos casos, evidenciándose que sí poseen conciencia tributaria que les ayude al cumplimiento del pago de sus impuestos.

VI. RECOMENDACIONES

Si se realiza un plan procesamiento de pedidos y con eso capacitaciones e instrucción de los asesores de ventas se espera que las entregas se den en el tiempo estimado, que sus entregas sean completas y sin inconvenientes. La capacitación de los asesores de venta es uno de los puntos más importantes para la mejora de procesos y por tanto uno de los más costosos en cuanto a inversión, sin embargo, gracias a ello disminuirán los reprocesos, devoluciones y rechazos.

Para mejorar la conciencia tributaria en las pymes comerciales de equipos informáticos, SUNAT, debería trazar planes e implementar medios para extender la información vinculada con los tributos, también desarrollar charlas, talleres y foros cada cierto tiempo, lo recomendable sería cada mes. Esto se efectuaría a través de redes sociales o establecer un local que cuente con una amplia capacidad para que varios contribuyentes puedan asistir sin ningún problema.

El sistema tributario debería reforzar la credibilidad para que pueda luchar contra la corrupción, para que las instituciones del estado, puedan tener y brindar un mejor servicio para satisfacer a todos los ciudadanos. Por consecuente, debería procurar una cultura de integridad, en el cual pueda cubrir todos los niveles del gobierno para así restablecer los marcos regulatorios, esto promueve mejor la responsabilidad.

Es necesario que la Administración Tributaria emplee nuevas estrategias que animen e impulsen a los comerciantes a cumplir con sus obligaciones tributarias formales de manera voluntaria, debería procura los recaudos con el menor costo de transacción, a través de un servicio que les facilite el cumplimiento de sus respectivas obligaciones y así hacerlo sentir que SUNAT está apoyando al contribuyente y de esta manera refleje que el desarrollo del país.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, J. (2010, 5 marzo). LA DEFINICIÓN DE CONCIENCIA TRIBUTARIA Y LOS MECANISMOS PARA CREARLA | Blog de Mario Alva Matteucci. Recuperado 15 septiembre, 2019, de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2010/03/05/la-definici-n-de-conciencia-tributaria-y-los-mecanismos-para-crearla/>
- Apaza, M y Bonifacio, R (2017). Cultura tributaria y obligaciones tributarias en los comerciantes del Mercado Central del Distrito de Paruro, Cusco- 2017. Tesis Pregrado. Universidad Peruana Unión. Lima
- Barría, C. (2019, 21 marzo). Los países de América Latina donde se pagan más y menos impuestos. *BBC News Mundo*. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47572413>
- Código Tributario. (s.f.). Infracciones y Sanciones Administrativas. Recuperado 24 noviembre, 2019, de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/libro4/titulo1.htm>
- Córdova, Y (2019). Cultura tributaria y nivel de cumplimiento de las obligaciones tributarias de los Cirujanos dentistas en el distrito de Tacna año 2018. Tesis Postgrado. Universidad Privada de Tacna. Tacna.
- Cuellar, J. (2019, 11 julio). ¿Cómo va el Perú en educación tributaria? La Voz de los emprendedores. Recuperado de <https://www.pqs.pe/pulso-tributario/peru-educacion-tributaria>
- Debitoor. (s.f.). Infracción tributaria. Recuperado 24 noviembre, 2019, de <https://debitoor.es/glosario/infraccion-tributaria>

- Falk, A y Fehr, E. (2002). Fundamentos psicológicos de los incentivos. *European Economic Review*. Vol. 46, número 4-5, 687-724
- Feld, L y Frey, B. (2002). Disuasión y moral tributaria: cómo interactúan las administraciones tributarias y los contribuyentes. OECD Jan Francke Tax research Award.
- Flores, J. y Ramos, G. (2018). *Manual Tributario*. Breña: Instituto Pacífico
- Flores, E. (1977). *Elementos de Finanzas Publicas Mexicanas*. Mexico: Porrúa.
- Giulliani, C. (1976). *Derecho Financiero*. Buenos Aires: Depalma.
- Hansen, P. (2003). Taxing illusions, taxation, democracy and embedded political theory.
- Habermas, J. (1991). *Conciencia moral y acción comunicativa*. Barcelona: Península 2da. Edición
- INEI. (2020, febrero). Informe técnico- Producción Nacional (2). Recuperado de http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n02_produccion-nacional-dic-2019.pdf
- Instituto Telesup. (2017, 17 octubre). Las Obligaciones Tributarias Formales. Recuperado 23 septiembre, 2019, de <https://telesup.edu.pe/las-obligaciones-tributarias-formales/>
- Instituto Cuánto (2009). *Consultoría para la Formulación del estudio de línea Base de Conciencia Tributaria: La Conciencia Tributaria en el Perú: Indicadores de Línea Base*.

- Kornhauser, M. (2007). Normative and Cognitive Aspects of Tax Compliance: Literature Review and Recommendations for the IRS Regarding Individual Taxpayers. https://taxprof.typepad.com/taxprof_blog/files/Kornhauser.pdf
- Ramos, L (2017). Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias y No Tributarias con el gobierno central y municipal de los comerciantes del mercado internacional de San José de la ciudad de Juliaca periodo 2016. Tesis Pregrado. Universidad Nacional del Altiplano. Puno.
- Ríos, M. (2018, 16 noviembre). SUNAT: Incumplimiento de obligaciones tributarias. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/sunat-incumplimiento-obligaciones-tributarias-le-cuesta-s-56-000-millones-250091-noticia/>
- Rojas, N. (2018). Influencia En El Cumplimiento De Las Obligaciones Tributarias Del Nuevo Rus En Las Mypes Del Sector Comercio Del Distrito De Pillco Marca – Huánuco 2018. Tesis Pregrado. Universidad de Huánuco. Huánuco
- Sarduy, M. y Gancedo, I (2016). La cultura tributaria en la sociedad cubana: un problema a resolver. *Cofin Habana*, 1(1), 126- 141.
- Schwartz, S. (1992). Universals in the content and structure of values. Theoretical advances and empirical test in 20 countries. *Advances in Experimental Social Psychology*.
- Torgler, B. (2003). Evadir impuestos o no evadir: esa es la cuestión. *The Journal of Socio-Economics*, 32 (3), 283–302. doi: 10.1016 / s1053-5357 (03) 00040-4

VIII. ANEXOS



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COMERCIANTES DE EQUIPOS INFORMÁTICOS DE LA CIUDAD DE CHICLAYO

Se le solicita y agradece su colaboración, además permito indicarle que la presente encuesta es totalmente anónima, cuyos resultados se darán a conocer únicamente en forma tabulada. Es importante que sus respuestas sean fundamentadas en verdad.

Objetivo: La presente encuesta tiene el objetivo determinar “La influencia de la Conciencia Tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias formales en las Pymes comerciales de equipos informáticos de la ciudad de Chiclayo en el año 2019

Instrucciones: Seleccione la respuesta que crea conveniente según lo que se indique en cada una de las preguntas.

Variable Independiente: Conciencia Tributaria

I: NORMAS SOCIALES E IDENTIFICACION SOCIAL

1- ¿Cómo considera usted a las instituciones recaudadoras y fiscalizadoras del país?

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

2- ¿Cree usted que uno de los problemas básicos de nuestra sociedad se debe al poco conocimiento respecto a los temas tributarios?

De acuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo

II: VALORES INDIVIDUALES

3 - ¿Cree usted que, pagando sus tributos está actuando como un agente de cambio frente a los demás?

De acuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4- ¿Cree usted que, si no cumplimos con nuestro deber tributario repercutirá en el progreso de nuestro país y de la sociedad en su conjunto?

De acuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo

III: PERCEPCIÓN DEL ROL DEL ESTADO PERUANO

5- ¿Cómo percibe usted el control tributario por parte de la SUNAT?

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

6- ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), es equitativa en la carga fiscal a todos los contribuyentes?

De acuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Variable Dependiente: Obligaciones Tributarias Formales

IV: CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS FORMALES

7- ¿Para qué sirve un comprobante de pago?

Para demostrar que se ha realizado una transacción comercial.

Para poder sustentar a la persona encargada de la empresa, el monto que ha sido gastado.

Para sorteos que realiza la SUNAT

Desconozco

8- Si usted emite sus comprobantes de pago electrónicos y tiene un error de sistema o falla eléctrica ¿Qué es lo que haría en este escenario?

Espero que vuelva la luz o el sistema se arregle.

Sigo vendiendo, luego lo registraré.

Emitir Comprobantes de Contingencia.

No sabría qué hacer ante esta situación

9- ¿Registra adecuadamente sus operaciones de compra y venta en los Registros y/o libros contables?

Sí No

10- ¿Realiza sus declaraciones y pagos mensuales de IGV-RENTA dentro de los plazos establecidos según cronograma de vencimientos?

Sí No

V: ILÍCITOS TRIBUTARIOS

11- ¿Tiene usted conocimiento que, si no presenta declaraciones juradas de impuesto, la SUNAT tendrá que sancionarlo?

Sí No Desconozco

12- ¿Tiene usted conocimiento de que, si no registra los montos y el IGV en sus operaciones de compra y venta, será multado por la SUNAT?

Sí No Desconozco

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto)

Caballero Ruiz Tadeo

1.2. Grado Académico.

Magister

1.3. Profesión:

Contador Público Colegiado

1.4. Institución donde labora:

Estudio Caballero Asesores Auditores Consultores Sac

1.5. Cargo que desempeña:

Socio Principal

1.6. Denominación del Instrumento:

Encuesta Dirigida a los comerciantes de Equipos Informáticos De La Ciudad De Chiclayo

1.7. Autor del instrumento:

Larrea Fuentes Krystel Eliane

I. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	

5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL		24				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 24 puntos

3.2. El instrumento diseñado, a su juicio es:

FAVORABLE (X)

DEBE MEJORAR ()

NO FAVORABLE ()

3.3. Observaciones:

Chiclayo, 4. de julio de 2020



Tadeo Caballero Ruiz

DNI: 16796681

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto)

Cari Luque José Luis

1.2. Grado Académico.

Bachiller

1.3. Profesión:

Contador Público Colegiado

1.4. Institución donde labora:

Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria

1.5. Cargo que desempeña:

Supervisor de Auditoría

1.6. Denominación del Instrumento:

Encuesta Dirigida a los comerciantes de Equipos Informáticos de la Ciudad De Chiclayo

1.7. Autor del instrumento:

Larrea Fuentes Krystel Eliane

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					x
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					x
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					x
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					x

5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					x
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				x	
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL		29				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 29

3.2. El instrumento diseñado, a su juicio es:

FAVORABLE (X)

DEBE MEJORAR ()

NO FAVORABLE ()

3.3. Observaciones:

Las obligaciones formales son múltiples. Entiendo que el objetivo es el cumplimiento de obligaciones formales respecto de la emisión de comprobantes formales, su registro en libros y declaración. La investigación debería delimitarse de esa manera, pues hay otras obligaciones formales como inscripción, comunicaciones, obligaciones al transportar bienes y otros.

Chiclayo, 06 de julio de 2020

José Luis Cari Luque