

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
GESTIÓN TRIBUTARIA



**“Cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos del Centro Comercial el Virrey del año 2024 en el distrito y provincia de Trujillo”**

**Trabajo de investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Gestión Tributaria

**Autor:**  
CPC. Zambrano Vega, Sullymy Katarine

**Docente Guía:**  
Mg. Delgado Rospigliosi, Patricia de Lourdes

**TACNA-PERÚ**

**2024**

9%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”



## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por brindarme la inteligencia y sabiduría para poder  
concluir este trabajo de investigación.

Asimismo, a mi familia que son el motor y motivo de seguir adelante.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme la oportunidad de estudiar la maestría, a mi esposo por su apoyo en todo este tiempo de estudio, a mi madre por su apoyo y amor incondicional.

Índice de tablas.....	9
Índice de Figura.....	11
Resumen .....	13
Abstract .....	14
Introducción.....	15
Capítulo I Antecedentes del Estudio.....	17
1.1 Título del Tema:.....	17
1.2 Planteamiento del Problema: .....	17
1.3 Objetivos de la investigación.....	20
1.3.1 Objetivo General .....	20
1.3.2 Objetivos Específicos.....	20
1.4 Metodología .....	21
1.4.1 Tipo de investigación .....	21
1.4.2 Nivel de investigación .....	21
1.4.3 Diseño de investigación .....	21
1.4.4 Ámbito y tiempo social de la investigación.....	21
1.5.5 Técnica, instrumento y procesamiento de datos.....	22
1.6 Justificación .....	23
1.6.1 Justificación Teórica .....	23
1.6.2 Justificación Práctica .....	24

1.6.3 Justificación Metodológica .....	24
1.7 Definiciones .....	25
1.8 Alcances y Limitaciones .....	27
1.8.1 Alcances .....	27
1.8.2 Limitaciones .....	27
1.9 Cronograma .....	28
Capítulo II Marco Teórico .....	28
2.1 Antecedentes de la investigación.....	29
2.1.1 Antecedentes de la investigación a nivel internacional. ....	29
2.1.2 Antecedentes de la investigación a nivel regional.....	30
2.1.3 Antecedentes de la investigación a nivel nacional .....	32
2.2 Conceptualización de las variables .....	33
2.2.2 Recaudación de impuestos:.....	39
2.4 Análisis comparativo .....	46
2.5 Análisis crítico .....	48
Capítulo III Marco Referencial .....	49
3.1. Reseña histórica .....	49
3.2. Filosofía organizacional .....	53
3.3. Diseño organizacional.....	57
Capítulo IV. Resultados .....	60
4.1. Metodología .....	60
4.1.3. Técnica, instrumento y procesamiento de datos.....	60



Capítulo V Sugerencias .....	97
Recomendaciones .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Bibliografía.....	101
Anexos .....	106

### Índice de tablas.

Tabla 1 Comparativa entre las bases de cada autor y mi comentario. ....	46
Tabla 2. Comparativa entre las bases de cada autor. ....	47
Tabla 3 Conoce usted acerca del sistema tributario. ....	61
Tabla 4 Usted conoce que impuestos tiene que pagar un microempresario. ....	62
Tabla 5. Usted conoce cuál es la función principal de la recaudación de impuestos. .....	63
Tabla 6 Usted Conoce los plazos de presentación y pagos de impuestos. ....	65
Tabla 7. Usted sabía que todo negocio debe estar registrada ante la SUNAT. ....	66
Tabla 8. Usted conoce los regímenes tributarios que tenemos en nuestro país. ....	67
Tabla 9. Usted como formalizar un negocio frente a sunat. ....	68
Tabla 10. Usted Conoce los beneficios que le brinda el estar formalizado. ....	69
Tabla 11. Usted conoce las consecuencias de no cumplir con los deberes tributarios. .....	70
Tabla 12. Usted que el gobierno utiliza correctamente los fondos que se recaudan por medio de los tributos. ....	71
Tabla 13. Ingresos mensuales promedios en este año 2024. ....	72
Tabla 14. Medios de pago que utiliza más. ....	73
Tabla 15. Su negocio está inscrito en sunat. ....	74
Tabla 16. En régimen tributario se encuentra Usted. ....	75
Tabla 17. Usted ha sido capacitado sobre como declarar y pagar sus tributos. ....	76
Tabla 18. A Usted se le hace fácil a usted declarar y pagar impuestos. ....	77
Tabla 19. Usted declara y paga sus impuestos de manera puntual. ....	78
Tabla 20. Usted sabe cómo pagar sus tributos de manera virtual. ....	79

Tabla 21. Usted hace uso de los comprobantes de pago como factura, boleta o ticket en su negocio. ....	80
Tabla 22. Usted pide factura al momento de realizar compra de mercadería. ....	81
Tabla 23. Emite sus comprobantes electrónicamente. ....	82
Tabla 24. Cuenta con apoyo de un contador.....	83
Tabla 25. Razones por la que no formalizó su tienda ante la SUNAT.....	83
Tabla 26. Usted ha intentado formalizar su negocio.....	84
Tabla 27. Dificultades para formalizar. ....	85
Tabla 28. Accesibilidad a la información proporcionada por la SUNAT sobre la formalización. ....	86
Tabla 29. Usted quiere que SUNAT capacite a los ciudadanos. ....	87
Tabla 30. Estaría dispuesto a participar en un programa de educación en cultura tributaria.....	89
Tabla 31. Tema para en el programa de educación tributaria. ....	90
Tabla 32. Manera de capacitación tributaria.....	91

## Índice de Figura

Figura 1. Organigrama del centro comercial el virrey. ....	57
Figura 2 Usted conoce acerca del sistema Tributario.....	62
Figura 3 Usted. conoce que impuestos tiene que pagar un microempresario.....	63
Figura 4. Usted conoce cuál es la función principal de la recaudación de impuestos. .....	64
Figura 5. Usted Conoce los plazos de presentación y pagos de impuestos.....	65
Figura 6. Usted sabía que todo negocio debe estar registrada ante la SUNAT. ....	66
Figura 7. Usted conoce los regímenes tributarios que tenemos en nuestro país ....	67
Figura 8. Usted como formalizar un negocio frente a sunat. ....	68
Figura 9. Usted Conoce los beneficios que le brinda el estar formalizado. ....	69
Figura 10. Usted conoce las consecuencias de no cumplir con los deberes tributarios. .....	70
Figura 11. Usted que el gobierno utiliza correctamente los fondos que se recaudan por medio de los tributos. ....	71
Figura 12. Ingresos mensuales promedios en este año 2024. ....	72
Figura 13. Medios de pago que utiliza más. ....	73
Figura 14. Su negocio está inscrito en sunat.....	74
Figura 15. En régimen tributario se encuentra Usted. ....	75
Figura 16. Usted ha sido capacitado sobre como declarar y pagar sus tributos.....	76
Figura 17. A Usted se le hace fácil a usted declarar y pagar impuestos. ....	77
Figura 18. Usted declara y paga sus impuestos de manera puntual.....	78
Figura 19. Usted sabe cómo pagar sus tributos de manera virtual.....	79
Figura 20. Usted hace uso de los comprobantes de pago como factura, boleta o ticket en su negocio. ....	80

Figura 21. Usted pide factura al momento de realizar compra de mercadería. ....	81
Figura 22. Emite sus comprobantes electrónicamente.....	82
Figura 23. Cuenta con apoyo de un contador.....	83
Figura 24. Razones por la que no formalizó su tienda ante la SUNAT.....	84
Figura 25. Usted ha intentado formalizar su negocio. ....	85
Figura 26. Dificultades para formalizar. ....	86
Figura 27. Accesibilidad a la información proporcionada por la SUNAT sobre la formalización. ....	87
Figura 28. Usted quiere que SUNAT capacite a los ciudadanos.....	88
Figura 29. Estaría dispuesto a participar en un programa de educación en cultura tributaria.....	89
Figura 30. Tema para en el programa de educación tributaria.....	90
Figura 31. Manera de capacitación tributaria.....	91

## Resumen

Esta investigación tiene como objetivo Evaluar en qué medida incide la cultura tributaria sobre la recaudación de impuestos en el Centro Comercial El Virrey del año 2024, en el distrito y provincia de Trujillo. Esto nos dará una perspectiva sobre la relación que tiene el desconocimiento tributario y la recaudación de tributos para sufragar los gastos públicos en nuestro país. Metodológicamente pertenece a la investigación básica, al diseño no experimental y tiene enfoque cuantitativo. La población de estudio está compuesta por todas las tiendas del centro comercial El Virrey.

Los resultados muestran que el 52% de los encuestados afirmaron no conocer sobre el sistema tributario peruano, mientras tan solo un 26% afirmo si conocer sobre el mismo. Aunado a esto podemos observar cómo el 62% de los comerciantes se encuentran inscritos ante la sunat, sin embargo, un 74% de los comerciantes formales reconoció no cancelar a tiempo sus tributos, mientras que solo un 26% afirmó ser cumplidos con sus declaraciones y tributos.

Estos resultados evidencian que, aunque más del 50% de los comerciantes estén inscrito en la sunat no declaran y pagan sus tributos de manera puntual, esto debido a la falta de cultura tributaria que impera en ellos, adicional a esto se encontró que hay contribuyentes del centro comercial que se encuentran en regímenes equivocados, y no saben aun las consecuencias que conllevan esto en cuanto a multas y sanciones. En conclusión, la cultura tributaria mejorará el recauda de tributos que contribuirán al desarrollo sostenible del país.

**Palabras claves:** Tributos, cultura tributaria, impuestos, centro comercial.

## Abstract

This research aims to evaluate the extent to which tax culture affects tax collection in the El Virrey Shopping Center in 2024, in the district and province of Trujillo. This will give us a perspective on the relationship between tax ignorance and tax collection to cover public expenses in our country. Methodologically it belongs to basic research, non-experimental design and has a quantitative approach. The study population is made up of all the stores in the El Virrey shopping center.

The results show that 52% of those surveyed stated that they did not know about the Peruvian tax system, while only 26% stated that they did know about it. In addition to this, we can see how 62% of merchants are registered with the Sunat, however, 74% of formal merchants acknowledged not paying their taxes on time, while only 26% claimed to be in compliance with their declarations and taxes. .

These results show that, although more than 50% of the merchants are registered in the SUNAT, they do not declare and pay their taxes in a timely manner, this is due to the lack of tax culture that prevails in them. In addition to this, it was found that there are taxpayers of the shopping center that are in the wrong regimes, and do not yet know the consequences that this entails in terms of fines and sanctions. In conclusion, tax culture will improve tax collection that will contribute to the sustainable development of the country.

**Keywords:** Taxes, tax culture, taxes, shopping center.

## Introducción

¿Cómo afecta la cultura tributaria al desarrollo de nuestro país? La cultura tributaria es un tema importante, ya que contribuye favorablemente la recaudación de impuestos y por consiguiente mejora el desarrollo económico, el cual incide en mantener el gasto público realizado para mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos.

La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos del centro comercial el virrey del año 2024 en el distrito y provincia de Trujillo, es un tema bastante amplio que nos va ayudar a ver desde otra perspectiva como puede influir la deficiente cultura tributaria de los comerciantes en los montos de recaudación fiscales que recibe la administración pública, es por ello que nuestro objetivo general es evaluar en qué medida incide la cultura tributaria sobre la recaudación de impuestos en el Centro Comercial El Virrey del año 2024, en el distrito y provincia de Trujillo. Ya que tener un conocimiento previo sobre nuestras obligaciones tributarias y su función en nuestro país ayudará a que el contribuyente sienta esa seguridad y deseo de contribuir al desarrollo y surgimiento de nuestro Perú.

Esta investigación es un trabajo de campo ya que la misma se realizara en el centro comercial el virrey, se va a trabajar bajo un diseño no experimental, así mismo será un trabajo del tipo descriptivo ya que buscaremos describir las problemáticas que surgen como motivo de la recaudación de impuestos, la población será la totalidad de comerciantes que tienen sus puestos de trabajo en dicho centro comercial, contaremos con una muestra de 119 comerciantes a fin de obtener valores exactos con un margen de error de 8%, la técnica empleada para la recolección de datos será la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario, para luego procesar los datos por medio de tablas y gráficos que por consiguiente serán analizados, lo cual



nos llevara a las conclusiones y recomendaciones que busca proponer nuestra investigación.

El alcance de nuestra investigación está delimitado por el centro comercial el virrey ubicado en Jr. GRAU 600, Distrito y Provincia Trujillo en el cual se investigará por medio de la encuesta a fin de encontrar cual es la problemática que conlleva a la falta de cultura tributaria dentro del centro comercial.

Este trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera, capítulo I conformado por los antecedentes de la investigación, el planteamiento del problema, los objetivos, la metodología empleada para su elaboración, justificación el alcance y las limitaciones.

Capítulo II el cual está conformado por el marco teórico, los antecedentes de la investigación, las variables y sus análisis críticos y comparativos, el capítulo III que consta del marco referencial el cual está conformado por la reseña histórica, la presentación de actores y el diagnóstico sectorial, Capítulo IV donde presentan los resultados de la investigación obtenidos por medio de la encuesta realizada a la muestra del centro comercial el virrey, Capítulo V las conclusiones a las que se ha llegado la investigación, las recomendaciones y sus referencias bibliográficas.

Esta investigación es muy importante ya que buscamos generar conciencia en los contribuyentes y en aquellos negocios que aún no se han formalizado, dejando evidencia del daño que puede hacer a la economía de nuestro país el no ser un contribuyente formal, el no declarar y pagar a tiempo sus tributos ya que esto acarreará multas, sanciones y desfaldo a nuestro sistema tributario.

## **Capítulo I Antecedentes del Estudio**

### **1.1 Título del Tema:**

CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACION DE IMPUESTOS DEL CENTRO COMERCIAL EL VIRREY DEL AÑO 2024 EN EL DISTRITO Y PROVINCIA DE TRUJILLO.

### **1.2 Planteamiento del Problema:**

Abrazar y comprender la cultura tributaria es deber de todos, ya que apoya el desarrollo socioeconómico del país. La cultura tributaria en los ciudadanos es fundamental porque ínsita al cumplimiento voluntario, informado y oportuno de las obligaciones tributarias, también promueve una tributación eficiente, justa y equitativa para el crecimiento económico, ya que es el conocimiento de los residentes sobre lo que se debe y no se debe hacer sobre el pago de impuestos en su país. (Hurtado, 2023)

Es importante que la población, las empresas, las organizaciones comprendan la importancia del pago de impuestos, ya que a través del recaudo de las contribuciones ayudan a cubrir las necesidades de la población. Desde la antigüedad el recaudo de impuestos jugó un papel de importancia en el crecimiento del país, porque civilizaciones como Egipto y Roma se convirtieron en grandes imperios de su época; ya que, tenían un sistema de recaudación de impuestos efectivo que les permitía financiar las estructuras que existen hasta el día de hoy, asimismo financiar la manutención de su ejército para poder invadir otras naciones y extender su área geográfica. En la actualidad EEUU es potencia mundial, y una de las razones de que esto haya sucedido es la buena cultura tributaria que tiene su población y un sistema

de recaudación rígido, lo cual le ha favorecido en la percepción de los impuestos y esto ayuda al crecimiento económico de su país.

Sin embargo, en América Latina, más allá del trabajo y dedicación del administrador tributario de cada país, existe una innegable cultura tributaria débil, y su efecto se puede ver en los valores recogidos en los informes anuales de las autoridades de control tributario.

Asimismo, en Perú en el año 2023 de acuerdo con la información dada por Sunat, los ingresos por recaudación de impuestos sufrieron una caída del 6.7% comparándolo con el año 2022. Este suceso se debió a que la recaudación de tributos a la producción y el consumo menoró un 4.6%. Asimismo, los ingresos tributarios presentaron caídas notorias, como el impuesto a la renta un 10.2%, la importación 14.3% y otros ingresos 2.2%. (Comexperu, 2024)

El fraude fiscal no solo es una preocupación a nivel local, sino también es un problema nacional e incluso tiene implicaciones internacionales. En nuestro distrito suele verse este problema especialmente en los microempresarios debido a que no realizan los pagos de sus obligaciones tributarias porque las autoridades no han hecho lo suficiente para concientizar y comunicar los beneficios del acatamiento de las leyes tributarias y las consecuencias de no cumplir con ellas.

Actualmente el centro comercial el Virrey cuenta con 559 tiendas abiertas, siendo un centro comercial grande y concurrido de Trujillo. Está muy bien ubicado estratégicamente por lo cual es muy visitado, pero presenta un grave problema y es que la mayoría de los empresarios son informales o están en el régimen RUS, sin embargo, no les corresponde por los ingresos que generan. Asimismo, la gran mayoría que están en el régimen RUS no cumplen con los pagos de sus tributos mensuales por no saber cómo realizarlos sin salir de su tienda, por lo cual hay

comerciantes que deben hasta 3 años de tributos, aunado a esto podemos observar la falta de fiscalización de la sunat, ya que al no realizar las debidas notificaciones los empresarios no toman consciencia que esto puede generarles grandes multas y hasta embargos a futuro.

La falta de entendimiento tributario por parte de los vendedores los lleva a evadir impuestos designados por ley y es un acto ilícito, lo cual genera pérdida de ingresos económicos al estado, así que una cultura tributaria deficiente detiene el crecimiento económico de todos los peruanos.

La falta de conocimiento sobre sus obligaciones tributarias en los vendedores del El Virrey estaría fomentando que ellos trabajen de manera informal y evadiendo impuestos, esto se debe a que sunat no realiza inspecciones pese a que está ubicado en un lugar céntrico, no realiza charlas de temas tributarios en el centro comercial; donde den a conocer cuáles son sus obligaciones como contribuyentes y las consecuencias no con cumplir con ellas, asimismo la falta de notificaciones por parte de la administración tributaria debido al incumplimiento de sus obligaciones los lleva a seguir evadiendo tributos, esta problemática pudiera ser prevenida, ya que sunat puede percibir su evasión por la información que es transmitida a la administración tributaria mediante la utilización de pos e izipay, que son medios de pagos electrónicos con tarjetas de créditos o débitos en el cual la empresa dueña del pos hace un registro y retención del dinero percibido, así también el impuesto a las transacciones financieras toda esta información es enviada a la sunat. Siendo así, es necesaria una mejor fiscalización y control por parte de las autoridades a fin de corroborar el correcto cumplimiento de la obligación tributarias.

Por todo lo expuesto esta investigación tiene como finalidad analizar la cultura tributaria y la incidencia en la recaudación de impuestos, así como diseñar un plan de

educación que incluya talleres y seminarios: Sobre la importancia de los impuestos, beneficios para la comunidad y el país, y las obligaciones tributarias específicas. Que incluya Material Didáctico: Distribución de folletos, guías y manuales simplificados sobre temas tributarios.

Para así promover una campaña de capacitación tributaria en diferentes medios, para que esta problemática no siga sucediendo, y podamos evitar multas, infracciones, sanciones y defraudar el fisco nacional si ponemos en práctica los principios tributarios y cumplimos con las leyes establecidas.

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### ***1.3.1 Objetivo General***

Evaluar en qué medida incide la cultura tributaria sobre la recaudación de impuestos en el Centro Comercial El Virrey del año 2024, en el distrito y provincia de Trujillo.

#### ***1.3.2 Objetivos Específicos***

- Diagnosticar el nivel de conocimiento y comprensión de las obligaciones tributarias entre los comerciantes del Centro Comercial El Virrey.
- Identificar el nivel de formalización y cumplimiento de obligaciones de los comerciantes del centro comercial El Virrey año 2024.
- Determinar el impacto de una deficiente cultura tributaria en la recaudación de impuestos en el centro comercial El Virrey.
- Proponer un plan de educación tributaria que genere conciencia sobre la importancia del cumplimiento tributario.

## **1.4 Metodología**

### **1.4.1 Tipo de investigación**

Este trabajo es tipo de estudio básica porque se enfoca en comprender los principios y leyes básicas que gobiernan ciertos fenómenos para desarrollar teorías y modelos que expliquen el comportamiento y las relaciones que subyacen a los mismos.(Universida Veracruzana, 2021).

### **1.4.2 Nivel de investigación**

El nivel es relativo porque apuntan a incrementar los conocimientos existentes en el campo de la realidad y la teoría; Esto nos permite determinar dos cosas, la primera es si las variables están relacionadas y la segunda es qué tan fuerte es esa relación, que es encontrar la causa del problema, pero las variables no han sido manipuladas. (Universida Veracruzana, 2021)

### **1.4.3 Diseño de investigación**

Se trabajará bajo un diseño no experimental ya que se basa en variables que surgen sin intervención directa del investigador. Los estudios no experimentales analizan fenómenos o eventos, así como suceden en la vida cotidiana y luego son analizados.; Asimismo según el tiempo es transversal descriptivo ya que buscaremos describir la relación que existe en cuanto a la cultura tributaria y la recaudación de impuestos en el centro comercial el virrey. (Shadish, 2022)

### **1.4.4 Ámbito y tiempo social de la investigación**

#### **1.4.4.1 Población**

El centro comercial El Virrey , cuenta con 559 tiendas

#### **1.4.4.2 Muestra**

La muestra está conformada por 119 tiendas del centro comercial El Virrey las cuales serán encuestadas de manera intervalo, la muestra fue sacada con un margen de error de tan solo 8% para obtener datos exactos y un margen de confiabilidad del 95%. Utilizamos QuestionPro. (Questionpro.com, 2022)

Para la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico, una muestra no probabilística es “un subconjunto de un conjunto donde la muestra seleccionada el cual depende de las características del estudio. (Carlos, 2020)

### ***1.5.5 Técnica, instrumento y procesamiento de datos***

#### **1.5.5.1 Técnica**

La técnica a emplear en nuestra investigación es la encuesta, para aplicar el método cuantitativo, ya que se busca recopilar datos y convertirlos en números para comparar estos valores y concluir si hay o no una relación causal entre las distintas variables analizadas. (Rubio, 2020)

#### **1.5.5.2 Instrumentos**

Como instrumento se utilizó el cuestionario. Ya que nuestra encuesta constara de una serie de preguntas que utilizaremos para recopilar información importante y poder lograr los objetivos. Asimismo, afirmo que este instrumento es de mi creación.

#### **1.5.5.3 Procesamiento de datos**

El procesamiento de datos en una investigación se refiere a una serie de actividades y métodos utilizados para transformar los datos recopilados en

información útil y significativa. Según (Ochoa & Nava, 2020) este proceso es fundamental para convertir los datos brutos en un formato que permita el análisis y la interpretación, ayudando así a los investigadores a responder sus preguntas de investigación. Primero buscaremos obtener los datos necesarios luego lo ingresaremos al software estadístico excel. Estos datos serán cuantitativos (números) y se pueden recolectarán a través de una encuesta, luego se estructurarán los datos de manera lógica y coherente. Esto incluirá la organización de una base de datos, para realizar los cálculos, tablas y gráficos que permitan una mejor visualización y manejo de los datos. Por consiguiente, en la última fase interpretaremos los resultados obtenidos por medio de gráficos y esto nos permitirá sacar conclusiones y responder a las preguntas de investigación planteadas.

## **1.6 Justificación**

### ***1.6.1 Justificación Teórica***

El estudio tiene justificación teórica porque contribuirá al conocimiento sobre las variables de estudio que son cultura tributaria y recaudación de impuestos. Este contenido se puede utilizar como referencia para futuras investigaciones y actualizar la información. El cumplimiento tributario es sumamente importante porque es una actividad consciente basada en la obediencia de cumplir con las leyes tributarias que permitirá que el país se desarrolle económicamente. (Instituto De Ciencias Hegel, 2023)

La justificación teórica de este trabajo de grado consiste comprender la necesidad de saber cómo la cultura tributaria puede inferir en el proceso de la recaudación de tributos en contextos específicos como el centro comercial El Virrey. Basándose en teorías de economía conductual, economía institucional y el contrato



social, se espera que esta investigación aporte evidencia empírica que respalde la importancia de fortalecer la cultura tributaria como estrategia que mejore la eficiencia e igualdad del sistema fiscal en Trujillo.

### **1.6.2 Justificación Práctica**

Por otro lado, tendrá valor práctico dado que fomentará la concientización sobre la importancia en que radica el pago de tributos en los empresarios, así como también la serie de beneficios que conlleva la formalización ante SUNAT y el pago de impuestos. El estudio del caso de El Virrey puede servir como modelo para otros centros comerciales y áreas económicas de Trujillo y otras ciudades. Las estrategias exitosas identificadas pueden ser replicadas en diferentes contextos, ampliando el impacto positivo de la investigación. Además, los aprendizajes y buenas prácticas pueden ser compartidos a nivel nacional, contribuyendo al sostenimiento del gasto público de todo el país.

### **1.6.3 Justificación Metodológica**

Este proyecto se justifica metodológicamente, porque se recopila información que permite medir las variables de estudio, las cuales son analizadas y evaluadas estadísticamente, lo que puede ayudar a futuros investigadores a tomar como referencia los cuestionarios desarrollados en este trabajo. La justificación metodológica presentada demuestra que el uso de un diseño descriptivo y cuantitativo, mediante la recolección de datos primarios y secundarios, así como el análisis riguroso de los datos son metodologías adecuadas para investigar la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos en el centro comercial El Virrey. Estas metodologías no solo aseguran la obtención de datos ricos y detallados, sino que también permiten la identificación de patrones y relaciones significativas que

pueden informar estrategias efectivas para mejorar la recaudación fiscal en el distrito y provincia de Trujillo.

## 1.7 Definiciones

**Cultura Tributaria:** Está conformada por un grupo de valores, conocimientos y actitudes que toman los empresarios en cuanto a el acatamiento de deberes tributarios, especialmente en la cancelación de impuestos según las leyes tributarias de los diferentes países. Esta cultura expresa la ética personal que tiene cada ciudadano, conforme a su obligación acorde a la norma tributaria, así como su compromiso y solidaridad civil para los contribuyentes y funcionarios del estado. (Apuntes contables, 2023)

**Importancia de la Cultura Tributaria:** La importancia de la cultura fiscal depende del individuo, porque ésta acepta éticamente sus derechos y deberes en la sociedad. Por lo tanto, la tributación es una herramienta importante que sirve a los intereses de todos los ciudadanos, porque posibilita el crecimiento económico para invertir en proyectos y programas que beneficien al país. (Reátegui, 2020).

**Tributación:** La tributación se indica el proceso por el cual el gobierno recauda impuestos, tasas y cargos de los ciudadanos y las empresas.

**Evasión de impuestos:** La evasión fiscal es cuando una persona infringe la ley y no paga sus impuestos en todo o en parte. Al no pagar intencionadamente está cometiendo un delito.

**Elusión de impuestos:** El método legal no es romper las reglas, sino evitar y aprovechar los vacíos legales existentes para reducir o no pagar impuestos.

**Obligación Tributaria:** Relación entre un acreedor y un deudor tributario, establecida por ley, para hacer cumplir disposiciones tributarias, y que puede ser forzosa". (**Artículo 1º del Código Tributario**). (sunat, 1996)

**Formalización empresarial:** Es el proceso realizado por las empresas o negocios para incorporarse a la economía formal; asimismo una oportunidad para incrementar la inclusión económica, ambiental y social de las empresas en el mercado y puedan acceder al sistema financiero. (Reátegui, 2020)

**Beneficios Tributarios:** Los beneficios tributarios están formados por aquellas exenciones fiscales, deducciones y beneficios especiales que significan una reducción en el pago de impuestos de determinados contribuyentes, para fomentar la formalización de empresa y generación de empleo (SUNAT, 2020)

**Recaudación de impuestos:** La entidad designada por el gobierno cobra Tributos a los contribuyentes de acuerdo a ley para financiar operaciones del sector público. Los impuestos constituyen la mayor parte de los recursos tributarios utilizados para financiar los gastos del país. (SUNAT, 2020)

**IGV:** Es un tributo el cual debe ser cancelado por todas personas al momento de comprar o prestar un servicio. La tasa es del 18%, de la cual se aplica al IGV un 16% y el 2% al Impuesto de Promoción Municipal.

**Impuesto a la Renta:** Es un impuesto que se paga sobre la renta bruta de todos los ingresos recibidos, ya sean ingresos venta de bienes o por brindar servicios.

**Renta de tercera categoría:** En este grupo, el contribuyente es aquel que percibe rentas de una actividad comercial, empresa industrial, de servicios o empresario.

**Comercio:** Se define comercio a la acción económica consistente en el canje de algún bien o servicio por dinero.

## **1.8 Alcances y Limitaciones**

### **1.8.1 Alcances**

El estudio se centrará específicamente en el centro comercial El Virrey, situado en la ciudad de Trujillo. El enfoque geográfico limitado permite una evaluación detallada y contextualizada de la cultura tributaria en una zona económica significativa de la región. Asimismo, la investigación abarcará el periodo de enero a Junio del año 2024. Este marco temporal permitirá analizar las dinámicas recientes y actuales de la cultura tributaria y su impacto en la recaudación de impuestos, proporcionando información relevante y actualizada. De igual manera su población está conformada por todos los comerciantes y empresarios operando dentro del centro comercial El Virrey. La muestra se seleccionará mediante el programa de calculadora questionpro que esta estratificada para asegurar una muestra.

### **1.8.2 Limitaciones**

Periodo de Estudio: La investigación se limita al año 2023. Los resultados y conclusiones reflejan las condiciones y circunstancias de ese año en particular, lo que puede limitar la relevancia de los hallazgos en años futuros debido a cambios en políticas fiscales, condiciones económicas, o comportamientos de los comerciantes asimismo las limitaciones de recursos (financieros, humanos, tecnológicos) y tiempo pueden restringir el alcance de la recolección y análisis de datos. Esto puede impactar la profundidad y amplitud del estudio.

## 1.9 Cronograma

Diagrama de Gantt.

	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Plan de Investigación				
Etapa Analítica				
Diseño de la investigación				
Colección de Datos				
Análisis y Tratamiento de Datos				
Presentación de Resultados				

## Capítulo II Marco Teórico

El motivo del incumplimiento fiscal se debe a la falta de cultura tributaria, y esto es consecuencia principalmente debido a la deficiente capacitación a la población por parte del responsable recaudador, lo cual es un problema a nivel local, nacional e internacional. Este es un tema muy importante porque la ignorancia fiscal impide a los ciudadanos cumplir con sus obligaciones legales tributarios, perjudicando así al país. Por lo tanto, se han realizado varios estudios en relación con el tema que se menciona a continuación:

## **2.1 Antecedentes de la investigación**

### ***2.1.1 Antecedentes de la investigación a nivel internacional.***

(NEGRETE, 2020) En su tesis: “La cultura tributaria y su efecto en la evasión fiscal en Ecuador”, el autor trabajo sobre un enfoque mixto el cual combina tanto el método cualitativo como el cuantitativo. Se empleo una encuesta a una muestra representativa de contribuyentes, para evaluar sus percepciones y actitudes hacia el pago de impuestos. Por otra parte, se llevaron a cabo entrevistas con la finalidad de obtener una visión más completa del contexto y los desafíos enfrentados. Los resultados manifiestan que 20 de cada 100 ciudadanos no cumplen con sus obligaciones tributarias por desconocimiento, esto afirma que la cultura tributaria tiene un impacto significativo en la recaudación de impuestos. Se encontró que los contribuyentes con una mayor conciencia y comprensión de la importancia de los impuestos tienden a cumplir mejor con sus obligaciones fiscales. Además, la percepción de transparencia y justicia en cuanto a la administración de los fondos públicos también influye positivamente en el cumplimiento tributario. Por lo tanto, concluye que la falta de conciencia tributaria hace que contribuyentes tiendan a involucrarse en la informalidad, ya que si se fortaleciera la cultura tributaria a través de campañas de educación y concienciación puede mejorar significativamente la recaudación fiscal. Además, recomienda a la administración tributaria implementar políticas que promuevan la transparencia y la rendición de cuentas para aumentar la confianza de los contribuyentes en el sistema fiscal.

(Palmira, 2021) En su tesis: “La cultura tributaria y su impacto en la recaudación fiscal”, se utilizó el método de investigación documental como la bibliografía para descubrir cómo se integra y define la recaudación fiscal, así como la cultura tributaria, El método deductivo y observación, el primero es porque se pasa de lo general a lo

específico, y el de observación porque toda la estratificación del país puede desarrollarse en base a la información recopilada. Los Resultados definen que el 60% de la población de Veracruz trabaja informalmente por la falta de conocimiento tributario, asimismo el 20% son formales, sin embargo, no cumplen con el pago de tributos, finalmente el 20% solo son contribuyentes responsables. En conclusión, la recaudación de fondos tributarios se retrasa debido a la evasión fiscal y la elusión fiscal, ya que es el principal obstáculo que enfrenta la autoridad tributaria, provocando una pérdida de ingresos fiscales, la alta tasa de informalidad y el incumplimiento de las obligaciones fiscales en la población formal demuestran que existe necesidad de emplear algún tipo de herramientas que fomente la educación y concienciación tributaria. Por lo tanto, es esencial implementar estrategias educativas y de sensibilización para fomentar una cultura tributaria fuerte y comprometida entre la población de Veracruz.

### ***2.1.2 Antecedentes de la investigación a nivel regional.***

(Jimenez, 2020) En su tesis: “Cultura Tributaria y su efecto en el Cumplimiento de la obligación tributaria de los comerciantes del Mercado Central de Trujillo – 2020”, cuyo tipo de investigación es teórica o pura debido a que su naturaleza se basa en las variables del estudio, independientemente del propósito real de la investigación, de la cual se han obtenido nuevos conocimientos. Como resultado de la investigación se observó que gran número de los entrevistados consideraron su conocimiento tributario como moderada o completamente inexistente, esto se debe a que los empresarios, además de tener una falta de compromiso con las leyes tributarias, también carecen

de valores fiscales. De hecho, pocos comerciantes tienen una cultura fiscal eficiente, por lo tanto, menos comerciantes pagan impuestos voluntariamente. Finalmente concluyó que la cultura tributaria es un factor importante para los contribuyentes del mercado central de Trujillo, es decir. con una cultura tributaria positiva, recaudar impuestos o pagar obligaciones tributarias es favorable, además, la mayoría de los empresarios no tienen valores cívicos, porque no han recibido capacitación tributaria por parte de la SUNAT.

(Caballeros, 2023) En su tesis: “Cultura tributaria y su relación en pago de impuestos en el centro comercial Albarracín”, utilizó la investigación aplicada y un enfoque cuantitativo porque los datos instrumentales se analizaron mediante coeficientes basados en un modelo estadístico para mostrar el comportamiento de cada variable, asimismo su diseño, fue un diseño transversal no experimental porque no hubo estímulos ni situaciones experimentales que cambiaran el comportamiento de las variables. Los resultados obtenidos encontraron que el 69,0%, tenía un nivel medio de cultura tributaria, lo que indica una comprensión y conciencia razonables de los asuntos tributarios, asimismo el 22,6% de los comerciantes mostraron una alta cultura tributaria, lo que demuestra un alto respeto y compromiso con las leyes tributarias. Sólo un pequeño grupo, el 8,3 por ciento, tenía una cultura fiscal baja. Estos resultados indican que la mayoría de los comerciantes tienen conocimientos adecuados sobre impuestos. En conclusión, hay una conexión directa y significativa entre la cultura fiscal de los comerciantes del centro comercial de Albarracín y los impuestos que allí se recaudan. Esta relación es moderadamente positiva con un coeficiente de 0,406 y un valor de  $p < 0,001$ . Este resultado resalta la importancia de fomentar valores fiscales sólidos y éticos para mejorar la recaudación fiscal y muestra la urgencia de centrarse en educar a las empresas sobre estos valores tributarios, la



mayoría de los comerciantes del centro comercial Albarracín no tienen un conocimiento adecuado sobre impuestos, lo que podría influir negativamente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Se identifica la necesidad de fortalecer las estrategias educativas y formativas para incrementar el nivel de cultura tributaria, especialmente enfocadas en el grupo con menor conocimiento, con el objetivo de fomentar una mayor equidad y eficiencia en la recaudación tributaria.

### ***2.1.3 Antecedentes de la investigación a nivel nacional***

(Mendoza, 2022) En su tesis: “La evasión tributaria y su impacto en la recaudación fiscal en el Perú”, utilizo el enfoque deductivo, la lógica de la investigación científica incentiva la creación de leyes universales y la determinación de principios necesarios, que sirven como punto de partida para la creación de nuevas teorías. Esta ley universal surge de un malentendido más que de un razonamiento inductivo. Los resultados indicaron que de la totalidad de contribuyentes cuyas empresas son formales, el 18,6% reitero que los beneficios fiscales eran mínimos. El 59,1% respondió un nivel bajo y el 22,3% respondió un nivel alto. Con base en los resultados anteriores, se puede concluir que los contribuyentes producen un nivel de ingresos tributarios medio teniendo la capacidad de ser alto. Con base en los resultados se concluyó que la cultura tributaria influye en la recaudación tributaria en el Perú. El efecto se encontró entre el 49,3% según el índice de Cox y Snell y el 65,8% según el índice de Nagelkerke. Una estimación de nivel con signo positivo indica una relación directa entre las variables. Por consiguiente, podemos indicar que la cultura tributaria del Perú tiene un impacto directo en la recaudación tributaria.

(Torres, 2022) En su trabajo de investigación “Evasión fiscal y recaudación tributaria del impuesto general a las ventas en el Perú”, el estilo de investigación es documental y el enfoque cuantitativo; asimismo trabajo con un diseño de investigación

de tipo no experimental debido a que no existe manipulación de variables. Los resultados indican que de la población económica total del 100%, el 72,70% que equivale a 12 455, 691 negocios, no pagan el impuesto general a las ventas, ni mucho menos renta, ya que se encuentran realizando un trabajo informal. En conclusión, La alta tasa de evasión fiscal y la predominancia de la economía informal en el Perú representan desafíos significativos para la recaudación tributaria y el desarrollo económico del país. Esta situación no solo reduce los ingresos del estado, limitando su capacidad para financiar servicios públicos y proyectos de desarrollo, sino que también perpetúa la desigualdad y la injusticia fiscal. Para abordar este problema, es crucial implementar políticas que incentiven la formalización de negocios, simplifiquen el cumplimiento tributario y fortalezcan la fiscalización. La evasión fiscal tiene un resultado negativo en el recaudo de impuestos, porque los evasores intentan utilizar varias estrategias para reducir el pago de tributos.

## **2.2 Conceptualización de las variables**

### **2.2.1. Cultura Tributaria**

La cultura Tributaria es todo tipo de aprendizaje, actitudes y comportamientos de los individuos y las organizaciones en relación con sus obligaciones fiscales, dentro del marco de las leyes y regulaciones tributarias vigentes. Esta cultura implica una comprensión profunda sobre la normativa fiscal, un compromiso con el cumplimiento voluntario de nuestro deber tributario, con una actitud ética y responsable hacia la contribución al financiamiento del Estado. (Lopez, 2021)

La cultura tributaria abarca las percepciones que los contribuyentes tienen sobre el sistema fiscal y su rol dentro de él. Una cultura tributaria sólida es decisiva para el éxito de todos los sistemas fiscales. Contribuye a una mayor recaudación de impuestos, reduce la evasión fiscal y promueve una mayor equidad y justicia social.

Una buena cultura tributaria también facilita la administración tributaria y mejora la relación entre los contribuyentes y las autoridades fiscales. (Kirchler, 2020)

Fomentar una cultura tributaria positiva requiere un enfoque multidisciplinario que integre aspectos educativos, económicos, sociales e institucionales. Es esencial promover la transparencia, el equilibrio y la confianza con las instituciones gubernamentales para mejorar el cumplimiento fiscal y asegurar una recaudación eficiente y justa. (Frey, 2022)

El conocimiento fiscal implica la comprensión que tienen los contribuyentes sobre las leyes, regulaciones y procedimientos fiscales. Estudios han demostrado que un mayor índice de conocimiento tributario se asocia con un mayor cumplimiento tributario, por lo tanto, se encontró que el conocimiento fiscal produce un resultado positivo en el cumplimiento tributario. Los contribuyentes bien informados sobre las leyes fiscales tienden a cumplir mejor con sus obligaciones fiscales. (Richardson, 2020)

Las actitudes hacia los impuestos se refieren a las opiniones positivas de los contribuyentes hacia el sistema fiscal y esta pueden aumentar la disposición a cumplir con las obligaciones tributarias. (Feld, 2020)

El comportamiento de cumplimiento tributario se observa a través de las acciones reales de los contribuyentes al pagar sus impuestos. Este comportamiento puede estar influenciado tanto por factores internos (valores y actitudes) como por factores externos (sanciones y auditorías), sugiere que el comportamiento humano está vinculado con su intención de realizar dicho comportamiento, que a su vez está influenciada por sus actitudes, normas subjetivas y control percibido. En el contexto fiscal, esta teoría puede ayudar a entender cómo las actitudes hacia los impuestos y

la percepción del control sobre el cumplimiento afectan el comportamiento tributario. (Torgler, 2020)

Conciencia tributaria se evalúa a través del incentivo propio de pagar impuestos, en la que tiene un papel importante la formación de la cultura política ciudadana, sobre la incautación de lo público. Como resultado, a través de la conciencia va naciendo el deseo, las ganas de los ciudadanos por efectuar voluntariamente sus deberes y compromisos tributarios. La importancia de tener esta conciencia tributaria está en conocer que el tributo pagado es para el bien propio, así como de la comunidad, puesto recaudando, el gobierno optimizará los servicios sociales, atraerá inversión en infraestructura. Si no se cuenta con conciencia tributaria, no únicamente afectará a mismo ciudadano, a través de castigos administrativos, sino que además a la comunidad. Asimismo, la educación cívica tributaria en este componente se medirá la obtención de beneficios de educarse en forma tributaria en la comunidad. Mientras más sean los aportantes que pagan justamente sus impuestos, el país tendrá mayor disposición y recursos fomento de la confianza en las instituciones gubernamentales. Por consiguiente, se analizan algunos conceptos clave que influyen en la actitud hacia el pago de impuestos: Confianza en el gobierno, percepción de justicia fiscal, educación y conocimiento fiscal, experiencias personales y sociales, transparencia y rendición de cuentas, normas culturales, Costos, beneficios percibidos y motivaciones Morales y Éticas. Para poder invertir en el desarrollo, mejorar infraestructuras, brindar servicios a las personas. Estos recursos, benefician al día a día del ciudadano, así como a sus hijos. Por ello, lo que se cuestiona el ciudadano, no está en pagar o no los impuestos, sino cual es el motivo de ello. En un sistema democrático, la educación cívica-tributaria puede además incentivar a las personas a cooperar y escoger gobernantes que implementen políticas fiscales

ventajosas para el país. Finalmente la difusión y orientación tributaria: Por último, se centra en evaluar el conocimiento alcanzado así como la frecuencia con que observa la página web de SUNAT, puesto que este portal, viene a ser uno de los accesos a información más actual sobre temas de tributación, ya sean internos o externos, directos e indirectos, se puede ingresar como persona natural, jurídica dependiendo de las políticas tributarias de primera, segunda, tercera, cuarta y quinta categoría, además se puede analizar los tributos aduaneros. Si se adquiere el clave sol se podrá ingresar a portales virtuales donde se podrá cumplir con los compromisos tributarios. (Jimenez, 2020)

Un plan de educación tributaria es una estrategia integral diseñada para informar y educar a la población sobre la importancia del cumplimiento de las obligaciones fiscales. Su objetivo principal es fomentar una cultura tributaria sólida que promueva el cumplimiento voluntario de los impuestos, aumentando así la recaudación fiscal, para contribuir con el desarrollo de nuestro país. Un plan de educación tributaria típicamente incluye los siguientes componentes: Objetivos, público objetivo, contenido educativo, metodologías de enseñanza, actividades y programas, evaluación y seguimiento. (Palmira, 2021)

Según Palmira (2021) Implementar un plan de educación tributaria ofrece numerosos beneficios tanto a nivel individual como colectivo. Aquí se detallan algunos de los principales beneficios:

**-Aumento del Cumplimiento Fiscal:** Los contribuyentes mejor informados tienden a cumplir con sus obligaciones fiscales de forma más efectiva, lo que reduce incumplimiento fiscal..

**-Incremento de la Recaudación Tributaria:** Un mayor cumplimiento fiscal se traduce en un aumento en la percepción de impuestos, proporcionando más recursos al estado para sufragar los gastos públicos y el desarrollo.

**-Fortalecimiento de la Cultura Tributaria:** La educación tributaria fomenta una cultura de responsabilidad y ética fiscal, donde los ciudadanos entienden la importancia de pagar impuestos y contribuyen de manera voluntaria.

**-Transparencia y Confianza en el Sistema Fiscal:** Al educar a la población sobre cómo se utilizan los impuestos y la importancia de un sistema tributario justo, se aumenta la transparencia y se genera mayor confianza en las instituciones fiscales.

**-Reducción de la Informalidad Económica:** Informar a los comerciantes y empresarios sobre los beneficios de la formalización y las obligaciones fiscales puede reducir la economía informal, mejorando así la competitividad y las condiciones laborales.

**-Mejora en la Administración Tributaria:** Un mejor conocimiento de las leyes fiscales y los procedimientos de declaración y pago facilita el trabajo de la administración tributaria reduciendo sus costos.

**-Equidad y Justicia Fiscal:** Un plan de educación tributaria puede ayudar a reducir la desigualdad al asegurar que todos los sectores de la sociedad contribuyan equitativamente al financiamiento del estado.

**-Formación de Ciudadanos Informados y Responsables:** La educación tributaria contribuye a formar ciudadanos más responsables, conscientes sobre sus deberes y derechos fiscales.

**-Prevención de Sanciones y Multas:** Contribuyentes educados tienen menos probabilidades de incurrir en sanciones y multas por desconocimiento de las leyes fiscales, lo que puede ahorrarles dinero y problemas legales.

**-Desarrollo Económico Sostenible:** Una mayor recaudación fiscal permite al gobierno hacer una planificación que contribuya al desarrollo económico sostenible del país en materia de educación, infraestructuras, salud y otros servicios públicos esenciales.

### **2.2.1.1. Dimensiones de la cultura tributaria**

**Conocimiento Tributario:** Se refiere al entendimiento y la comprensión de los aspectos legales, técnicos y administrativos del sistema impositivo de un país. Este conocimiento es esencial para el cumplimiento adecuado de las obligaciones fiscales, la planificación eficiente de impuestos y la toma de decisiones informadas en relación con la tributación. A continuación, se presentan seis conceptos clave relacionados con el conocimiento tributario: Normativa fiscal, obligaciones fiscales y planificación Fiscal. (Richardson, 2020)

**Actitud hacia el Pago de Impuestos:** La actitud hacia el pago de impuestos es una acción compleja la cual esta influenciada por una combinación de factores individuales, sociales e institucionales. Mejorar esta actitud requiere un enfoque integral que incluya la educación fiscal, la mejora de la transparencia y la rendición de cuentas, y el

**Cumplimiento Voluntario:** Fomentar el cumplimiento voluntario de tributos no solo aumenta la eficiencia del sistema fiscal, sino que también contribuye a una mayor equidad y justicia social, fortaleciendo la relación entre los ciudadanos y el estado.

**Percepción sobre el Uso de los Impuestos:** Esta percepción puede influir significativamente en la disposición de los individuos y las empresas para contribuir con sus deberes tributarios. La claridad y accesibilidad de la información sobre cómo se gastan los ingresos fiscales son cruciales. Cuando los contribuyentes tienen acceso

a informes detallados y comprensibles sobre el uso de los impuestos, es más probable que perciban un uso adecuado y responsable.

#### **2.2.1.2. Indicadores de la cultura tributaria**

Nivel de conocimiento sobre tipos de impuestos

Entendimiento de beneficios fiscales

Disposición a pagar impuestos

Tasa de declaración voluntaria

Frecuencia de pago puntual

Transparencia en el uso de los impuestos recaudados

Complacencia con los servicios públicos

Percepción de la eficiencia gubernamental

#### **2.2.2 Recaudación de impuestos:**

Se define como el procedimiento legal por el cual el Estado, a través de sus organismos competentes, cobra a los ciudadanos y entidades las contribuciones fiscales establecidas por ley. Este proceso incluye la determinación de las obligaciones tributarias, la administración de los procedimientos de pago, la implementación de políticas fiscales, y la aplicación de medidas de coerción en caso de incumplimiento. La economía del comportamiento se ha aplicado al estudio de la recaudación de impuestos para comprender mejor las decisiones de los contribuyentes. Factores como la percepción de equidad, la complejidad del sistema tributario y la confianza en el gobierno influyen en el cumplimiento voluntario. (Carlos, 2020)

La recaudación fiscal es fundamental para el funcionamiento de cualquier gobierno y tiene una importancia significativa en varios aspectos clave de la economía



y la sociedad. Un sistema tributario eficiente y equitativo es fundamental para garantizar la sostenibilidad fiscal y promover una sociedad justa y próspera. Aquí se presentan algunos de los puntos más relevantes sobre la importancia de la recaudación fiscal: Financiamiento de servicios públicos, estabilización económica, desarrollo económico, sostenibilidad fiscal y fortalecimiento de la democracia y la Participación Ciudadana. (Klevin, 2022)

La formalización de empresas ante el sistema tributario trae beneficios a la recaudación de impuestos ya que trae aumento de la base tributaria; Cuando más empresas y personas se formalizan, la base imponible aumenta, lo que potencialmente aumenta los ingresos fiscales en el país. Asimismo, mejora en la eficiencia y equidad, ya que la formalización promueve una distribución más equitativa de la carga tributaria, ya que más contribuyentes participan en el sistema fiscal de manera justa y transparente. Asimismo, da el acceso a crédito y servicios financieros, porque las empresas formales suelen tener más acceso a créditos bancarios y otros servicios financieros, lo que puede fomentar la inversión y el crecimiento económico de toda la nación. (Torgler, 2020)

La formalización de las empresas crea un entorno empresarial más estable y confiable, lo que puede atraer inversiones y mejorar la competitividad a largo plazo. Estos beneficios muestran cómo la formalización no solo incrementa la recaudación de impuestos, sino que también promueve el desarrollo económico y la estabilidad fiscal. (Richardson, 2020). Las organizaciones formales, toman provecho de los procesos de formalización pues con esto, disminuye la competencia desleal que conforman las organizaciones informales. Las organizaciones formales tienen acceso a financiamiento, servicios y tecnologías de optimización empresarial y tienen menor exposición ante cualquier medida de sanción por parte del estado.

Según Jimenez (2020) Formalizar, es un proceso que todo emprendedor debe seguir tras llevar a cabo y rentabilizar una empresa, no obstante, casi siempre esto no sucede, pues se piensa que, formalizar el negocio no brinda ningún tipo de ventaja para el empresario; pero esto no es totalmente cierto, formalizar aporta muchos beneficios tales como:

-Credibilidad, es la ayuda a elaborar una imagen concreta respecto a los clientes, proveedores, otros medios de comunicación y los consumidores en general.

-Financiación, refiere a toda empresa formal, tiene mayor accesibilidad a préstamos, créditos de diversas organizaciones financieras.

-Crédito fiscal, es con el que se pueden generar compras con factura y tener acceso al crédito fiscal.

-Buscar socios comerciales, implica ser formal, ayudará a la empresa a relacionarse con personas y organizaciones con el objetivo de posicionar mejor tu marca.

-Licitaciones, refiere que se puede ser parte de las licitaciones públicas y llevar a cabo trabajos para el gobierno.

-Atracción de inversionistas, es decir, se tiene mayor visibilidad para los inversionistas.

-Óptimo control del negocio, donde si se mantiene una contabilidad correcta, se podrá controlar de forma más precisa los ingresos y egresos de la empresa. Esto dará fácil acceso a implementación de mejoras y toma de decisiones más correctas.

-Evadir sanciones, implica que, al contar con toda la documentación en regla, y cumplir con toda obligación, se podrán evadir las multas y sanciones, tal como

la incautación de bienes o el cierre definitivo del negocio.

-Acceso a un amplio mercado, donde se puede realizar la venta de productos o servicios a organizaciones más grandes. Así mismo, se tiene acceso a diferentes programas del gobierno o entidades privadas que buscan favorecer a las micro, pequeñas y medianas empresas.

-Responsabilidad social, es decir, estar al día en los pagos de impuestos correspondientes, se podrá contribuir de forma significativa en la mejora del país.

Es importante destacar que la Sunat tiene herramientas y mecanismos para incentivar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, pero también cuenta con procedimientos rigurosos para asegurar el pago de impuestos. Por lo tanto, es crucial para las empresas y contribuyentes individuales cumplir con sus deberes tributarios para evitar estas consecuencias y mantener una situación fiscal estable y legalmente válida. En Perú, no cumplir con las obligaciones tributarias puede acarrear diversas consecuencias legales y financieras para los contribuyentes. Algunas de las principales son: multas y Sanciones, intereses Moratorios, embargos y Retenciones, prohibición de Contratar con el Estado, proceso Judicial esto incluye penas de prisión. (sunat, 1996)

La elusión tributaria es un problema recurrente en muchos países y afecta directamente la recaudación de impuestos. Se define como la acción ilegal o irregular de evitar cancelar impuestos, ya sea omitiendo ingresos, sub declarando activos, inflando gastos deducibles o utilizando otros métodos para reducir la base imponible y, por ende, pagar menos impuestos de los que legalmente corresponden. Asimismo otra variable importante que influye directamente a la recaudación de impuestos justos es la elusión fiscal implica el aprovechamiento legal de algunas ambigüedades en la

reglamentación fiscal para reducir la carga tributaria de manera lícita, incluye el uso de incentivos fiscales, deducciones legales, planificación fiscal internacional y estructuras empresariales específicas para minimizar el impacto fiscal, pero aunque es legal, puede ser considerada como moralmente cuestionable o éticamente controversial. A menudo, los gobiernos buscan cerrar estas lagunas mediante cambios legislativos para evitar la elusión fiscal agresiva. (García & Hernández, 2020)

### **2.2.2.1. Dimensiones de la recaudación de impuestos**

**Cumplimiento Tributario:** El significado de cumplimiento tributario es el nivel de cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, es decir, cancelan el impuesto de acuerdo con las leyes y regulaciones tributarias. Aquí hay algunos factores clave que influyen en el cumplimiento tributario: Conciencia y educación tributaria, sistema de la Administración Tributaria Eficaz, incentivos y Sanciones. Finalmente concluimos que es un equilibrio complejo entre la claridad y equidad del sistema tributario, la eficacia de la administración fiscal y la disposición de los contribuyentes a cumplir con sus responsabilidades fiscales. (Flores, 2022)

**Eficiencia en la Recaudación:** La eficiencia en la recaudación en Perú se refiere a la capacidad del sistema tributario y de las autoridades fiscales para recolectar los ingresos fiscales de manera efectiva y justa. Aquí algunos aspectos clave de la eficiencia en la recaudación en Perú: Simplificación y Modernización, control y fiscalización. Para culminar podemos acotar que el mejorar la eficiencia en la recaudación no solo aumenta los ingresos fiscales disponibles para financiar servicios públicos y proyectos de desarrollo, sino que también fortalece la confianza de las personas en el sistema tributario y promueve un entorno empresarial. (Sanchez, 2022)

**Facilidad de formalización:** Se refiere a las condiciones, procedimientos y apoyos que un país o una entidad gubernamental proporciona a los emprendedores y

empresarios para que puedan establecer y operar legalmente sus negocios de manera rápida, sencilla y eficiente. Esto implica eliminar barreras burocráticas, simplificar trámites administrativos y ofrecer asistencia técnica y orientación durante el proceso de formalización. Debe realizar simplificación de Procedimientos, Asesoría y Orientación eficientes, acceso a Plataformas Digitales.

#### **2.2.2.2. Indicadores de recaudación de impuestos**

Nivel de evasión fiscal

Tasa de cumplimiento voluntario

Número de auditorías fiscales

Conocimiento del costo de formalización

Número de campañas de sensibilización y apoyo a la formalización.

### **2.3 Importancia de la variable**

**Cultura tributaria:** Los comerciantes que desarrollan una cultura tributaria sólida evitan problemas legales como multas, sanciones y posibles cierres de negocios. Asimismo, si cumplen con sus obligaciones fiscales ganan credibilidad y confianza tanto de clientes como de proveedores y entidades financieras dando mejores oportunidades de negocios y acceso a créditos. Una cultura tributaria robusta asegura que los comerciantes contribuyan de manera justa al financiamiento de servicios públicos e infraestructuras, lo cual a su vez puede mejorar el entorno en el que operan. (García & Hernández, 2020)

-La cultura tributaria se relaciona directamente con la actitud de los contribuyentes. Una cultura tributaria sólida puede llevar a una mayor disposición al cumplimiento fiscal, reduciendo la evasión y aumentando los

ingresos fiscales.

-Comprender la cultura tributaria permite a los formuladores de políticas diseñar estrategias efectivas para mejorar el cumplimiento fiscal, mediante la educación fiscal y campañas de concienciación.

-Analizar esta variable puede ayudar a identificar problemas estructurales y culturales que afectan negativamente la recaudación de impuestos, permitiendo intervenciones más focalizadas y efectivas.

**Recaudación tributaria:** Una recaudación de impuestos eficaz permite una optimización en los servicios fundamentales como el sector educativo, sanitario, la seguridad y la justicia. Los sistemas impositivos progresivos ayudan a redistribuir la riqueza, reduciendo las desigualdades económicas y promoviendo una sociedad más equitativa. (Servicio de Administración Tributaria, 2022)

- La recaudación de impuestos es fundamental para el funcionamiento de cualquier gobierno, ya que proporciona los ingresos necesarios para cancelar los programas sociales, la infraestructura y los servicios públicos.

- Medir y analizar esta variable permite diagnosticar la eficacia de las capacidades fiscales y de administración tributaria implementadas.

- Entender los factores que influyen en la recaudación de impuestos, como la cultura tributaria, puede llevar a mejorar los procesos y estrategias de recaudación, optimizando los recursos y reduciendo los costos administrativos.

La importancia de cada variable destaca su relevancia en la comprensión y mejora de la relación entre la cultura tributaria y la recaudación de impuestos, facilitando una base fundamental para fomentar prácticas y políticas.

## 2.4 Análisis comparativo

**Tabla 1**

*Comparación entre el contenido original de cada autor y mis pensamientos..*

<b>Tópico</b>	<b>Autor</b>	<b>Definición</b>	<b>Comentario</b>
	Reina Jarviz, 2020	Conjunto de creencias, actitudes y valores por los miembros de la sociedad respecto del pago de impuestos.	Subraya la integridad y la ética en el comportamiento fiscal de los individuos, que está anclada en honestidad y transparencia, para fomentar un mayor cumplimiento.
<b><u>CULTURA</u></b>			
<b><u>TRIBUTARIA</u></b>	María Parrales, 2022	El respeto y conocimiento de las leyes tributarias, así como el reconocimiento de los impuestos como una herramienta fundamental para financiar los servicios públicos.	Resalta relevancia del pago de impuestos no como una obligación legal, sino como una contribución a su país, ya que es una inversión para el desarrollo y la igualdad social en la nación.

Nota: Se describe una comparación para cada autor.

Tabla 2. Comparativa entre las bases de cada autor.

Tópico	Autor	Definición	Comentario
	Mathieu Parenti, 2021	Es esencial para el funcionamiento del Estado, como programas sociales, servicios públicos, infraestructuras y otras actividades gubernamentales.	La recaudación de impuestos es vital en un país, porque gracias a los impuestos el país puede surgir y garantizar bienestar a sus pobladores.
<b><u>RECAUDACION</u></b>			
<b><u>DE IMPUESTOS</u></b>	Dalmiro Morán, 2021	La cantidad de impuestos recaudados refleja la eficiencia del estado para realizar dicha labor, ya que es una de sus tareas principales, sin los impuestos, el país no tendría presupuesto para crecer y desarrollarse.	La cantidad de impuestos recaudados refleja directamente la eficiencia del estado en la gestión de sus tareas fiscales, sin una recaudación adecuada de impuestos, el estado carecería de los fondos necesarios para invertir.

Nota: Se describe una comparativa acerca de la definición de cada autor.



## 2.5 Análisis crítico

Juntos, podemos concluir que la cultura fiscal requiere un enfoque holístico que aborde las percepciones de los ciudadanos y de los empresarios. Es importante aumentar la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de los recursos gubernamentales, simplificar y explicar el sistema tributario y educar a los ciudadanos sobre la importancia de los impuestos para el desarrollo social y la vida. Dado que la cultura tributaria afecta directamente la eficiencia en la recaudación de tributos, se ha convertido en un tema de creciente preocupación para gobiernos, empresas y organizaciones internacionales, por lo que es necesario establecer una cultura tributaria estable y sostenible. Este análisis crítico examina la relación entre cultura tributaria y administración tributaria, así como sus componentes, desafíos y estrategias de mejora.

Por lo tanto, sostenemos que la administración tributaria es un proceso complejo que enfrenta desafíos importantes desde varios aspectos. La eficiencia, la equidad y la transparencia son elementos clave de un sistema tributario eficaz. La mejora de estos aspectos requiere no sólo la reforma de la política tributaria, sino también el fortalecimiento de la construcción de instituciones de administración tributaria y una mejor educación en los ciudadanos, así como, la comprensión de la importancia de los impuestos en el bienestar de los ciudadanos. Sólo con un enfoque unificado y coordinado entre la recaudación y administración de impuestos podrán ser justas, eficientes y satisfacer las necesidades de la sociedad. La educación fiscal de los contribuyentes debe ser muy importante ya que fomenta el cumplimiento no coercitivo de las obligaciones tributarias, la adecuada declaración de la renta y el pago de impuestos y la evitación de la evasión fiscal.

La falta de campañas educativas efectivas sobre la importancia y los beneficios sociales del pago de impuestos es un fenómeno muy común en nuestro país, ya que aún no se han implementado programas educativos en todos los niveles, desde el escolar hasta el profesional, para enseñar la importancia de los impuestos y su cumplimiento. Los contribuyentes que estén bien informados cumplirán con sus obligaciones tributarias conforme a la ley, y así el desarrollo económico y social del país avanza. Fomentar una cultura tributaria positiva a través de la educación, la transparencia y la simplificación del sistema tributario puede aumentar significativamente el cumplimiento voluntario y mejorar la recaudación de impuestos. Los desafíos son muchos, pero con una estrategia cuidadosa y un compromiso sostenido, es posible fortalecer la cultura tributaria y con ello mejorar la recaudación fiscal y el bienestar social de todo el país.

## **Capítulo III Marco Referencial**

### **3.1. Reseña histórica**

El Centro Comercial El Virrey, está localizado en la avenida España del centro histórico, de la hermosa ciudad de Trujillo, que se ubica en el departamento de la libertad ha sido un punto de referencia muy visitado por los ciudadanos y turistas de la ciudad, durante muchos años, desde sus inicios.



Fue inaugurado a finales de la década de 1990. En sus inicios, fue concebido como uno de los proyectos comerciales más ambiciosos en la ciudad de Trujillo, con la misión y visión de convertirse en un centro neurálgico para el comercio y el entretenimiento en la región. Durante los primeros años, el Virrey se consolidó rápidamente como un destino popular para compras, recreación y comidas. Su ubicación estratégica en una zona de fácil acceso contribuyó significativamente a su éxito.

El proyecto fue liderado por un consorcio de empresarios locales y nacionales que vieron la oportunidad de invertir en un centro comercial que revitalizaría la zona. Entre los promotores se destacaron figuras clave de la industria inmobiliaria y del comercio, quienes aportaron no solo el capital, sino también su experiencia y visión para crear un espacio innovador y atractivo.

El Centro Comercial El Virrey fue recibido con gran entusiasmo por la comunidad de Trujillo. Los primeros años vieron una afluencia constante de visitantes,

atraídos por la novedad del lugar y la gran cantidad de productos ofertados. La diversidad de tiendas y la programación de eventos especiales, como conciertos y exposiciones, ayudaron a consolidar la popularidad del centro comercial. Este ofrecía una amplia variedad de tiendas que incluían tanto marcas nacionales como internacionales y diferentes servicios, lo que atraía a un público diverso.

Además de las tiendas minoristas, El Virrey albergaba una serie de servicios complementarios como restaurantes, cafeterías, y espacios de entretenimiento, incluyendo áreas de juegos para niños muy hermosos. Este enfoque integral hizo del centro comercial un lugar atractivo no solo para las compras, sino también para pasar tiempo en familia y socializar.

Asimismo, tuvo un impacto considerable en la economía local, generó empleo, desde trabajos en tiendas y restaurantes, hasta puestos administrativos y de seguridad. Por lo cual, se convirtió en un motor de desarrollo para los negocios locales, proporcionando un espacio donde podían establecerse y crecer.

El centro comercial también contribuyó a la modernización del paisaje urbano de Trujillo, introduciendo conceptos de arquitectura y diseño contemporáneo que influenciaron desarrollos posteriores en la ciudad. El Virrey ha mantenido una relación estrecha con la comunidad a través de diversos programas para fomentar la responsabilidad social. Dichos programas se llevan a cabo con la ayuda de organizaciones, proyectos de reciclaje y sostenibilidad. El Virrey está comprometido con la sostenibilidad y planea implementar más iniciativas ecológicas, como la instalación de paneles solares, programas de reciclaje ampliados y la promoción de prácticas de consumo responsable entre sus visitantes y comerciantes.

La implementación de tecnologías avanzadas, como aplicativos móviles con la finalidad de realizar compras, aplicaciones de pago electrónicos, y la integración de

inteligencia artificial para personalizar atención al cliente, ha mejorado significativamente la experiencia de compra, campañas de activación y promociones por medio de las redes sociales, ha sido clave para atraer a compradores jóvenes. Además, la promoción de eventos exclusivos y ofertas especiales ha mantenido el interés de los consumidores.

Con el paso del tiempo, El Virrey enfrentó varios desafíos. La competencia de nuevos centros comerciales y el auge del comercio electrónico obligaron a sus administradores a adaptarse a las cambiantes condiciones del mercado. Hubo períodos de renovación y reestructuración para mantener el atractivo del centro comercial y contribuir con la prestación de servicios hacia el cliente.

Durante la emergencia sanitaria de la COVID-19 el centro comercial tuvo un impacto negativo significativo ya que durante ese tiempo el número de personas que visitaban el centro comercial fue muy bajo, por lo tanto, muchas tiendas del centro comercial optaron por cerrar temporalmente.

Por otro lado, el aumento de las ventas en línea a partir de esta pandemia también impactó directamente a nuestro centro comercial, sin embargo, nuestro marketing digital eficaz y eficiente logró atraer nuevamente a nuestros clientes, promoviendo ofertas exclusivas y eventos de entretenimientos.

En la actualidad, el Virrey sigue siendo un elemento importante en la vida comercial de Trujillo, aunque ha tenido que adaptarse continuamente para mantenerse relevante. La oferta comercial se ha diversificado y se han implementado estrategias para atraer a nuevos tipos de clientes, como eventos y promociones especiales.

El centro comercial sigue siendo un testimonio del dinamismo económico de Trujillo y de la organización y adaptación de los comerciantes locales a los cambios en el entorno comercial.

El Centro Comercial El Virrey de Trujillo ha sido más que un lugar para comprar; ha sido un centro de actividad social y económica que ha evolucionado junto con la ciudad. Desde su inauguración, este centro comercial ha tenido un desenvolvimiento fundamental en su contribución a la economía de nuestra ciudad y en la modernización del entorno urbano. Aunque ha enfrentado desafíos, su capacidad para adaptarse y reinventarse asegura que continuará siendo una parte vital de la vida en Trujillo en los años venideros ya que tiene varios proyectos de expansión y renovación en el horizonte, por lo cual desea añadir nuevas áreas comerciales, mejorar las instalaciones existentes y ampliar la oferta de entretenimiento.

### **3.2. Filosofía organizacional**

El centro comercial el Virrey se esfuerza en ofrecer una grata experiencia en compras y entretenimiento excepcional, donde la atención y la satisfacción del cliente son nuestras pilares fundamentales, así también nos adoptamos un enfoque proactivo hacia la innovación, buscando constantemente nuevas formas de mejorar nuestros servicios y adaptarnos a las cambiantes necesidades y expectativas de nuestros visitantes para así ser un pilar que promueve el desarrollo social y económico en Trujillo y en el país, promoviendo iniciativas que beneficien a todos los trujillanos.

La atención de nuestros clientes constituye el eje fundamental de todo lo que hacemos. Nos esforzamos en Escuchar sus necesidades, valoramos sus opiniones y trabajamos arduamente para superar sus expectativas en cada visita a nuestro centro comercial. Operamos con un alto nivel de ética y calidad, asegurando que todas

nuestras acciones y decisiones sean guiadas por principios de integridad y honestidad.

### **Misión**

Proveer una experiencia de compra y entretenimiento excepcional a nuestros clientes, ofreciendo una variedad de bienes y servicios con los más altos estándares de calidad contando con un ambiente familiar, cómodo, accesible y seguro. Nos comprometemos a ser un pilar de impulso social y económico para la comunidad de Trujillo, generando empleos y apoyando a los negocios locales. Comprometiéndonos a mantener un ambiente seguro, limpio y agradable. Además, busca establecer relaciones de largo plazo con sus arrendatarios, proveedores y empleados, promoviendo la integridad, honestidad y el trabajo en equipo. El Centro Comercial El Virrey se compromete a ser el destino preferido de compras, entretenimiento y encuentro social en Trujillo, ofreciendo una experiencia excepcional a nuestros clientes y agregando valor para nuestros comerciantes, prestadores de servicios y los visitantes en general.

En el cumplimiento de nuestra misión, nos vamos a la excelencia en todo lo que hacemos, desde la atención al cliente hasta la selección de nuestras tiendas y servicios, actuando con honestidad, ética y transparencia en las operaciones diarias y nuestra relación con nuestros visitantes.

Realizamos un gran esfuerzo para superar las perspectivas de los clientes que nos visitan ofreciendo un ambiente acogedor, seguro y lleno de opciones que enriquezcan sus vidas con un servicio al cliente excepcional que sea personalizado.

Nos comprometemos a ser un pilar de desarrollo social y económico en Trujillo, apoyando iniciativas que beneficien a la comunidad local, colaborando con

organizaciones sin fines de lucro los cuales buscan promover, programas para fomentar la salud, programas educativos y económicos.

Tener una comunicación clara y honesta sobre nuestras políticas, prácticas y desafíos, así como escuchar activamente y responder de manera proactiva a las preocupaciones y sugerencias de nuestras partes interesadas. Así como también contribuir de manera influyente con el desarrollo socioeconómico de Trujillo y el país.

### **Visión**

Ser uno de los principales centros comerciales de Trujillo y la región, ser conocido por su atención y hospitalidad al consumidor, realizando aportes positivos en el desarrollo de nuestra comunidad. Nos esforzamos por lograr un crecimiento sostenible y adaptarnos a las nuevas necesidades de nuestros clientes. Además de ser un punto de referencia de negocios y ocio en la zona de La Libertad, nos comprometemos en ofrecer un ambiente grato y placentero a sus visitantes, ofreciendo una gran cantidad de bienes y servicios con un ambiente seguro y confortable. Además, tenemos con meta incentivar el desarrollo socioeconómico de la zona y ser un lugar para la comunidad, promoviendo entretenimiento que mejore la vida de los trujillanos. En el entorno actual, la digitalización ayuda a fomentar el desarrollo de los centros comerciales.

Seguir innovando en tecnologías avanzadas con la finalidad de mejorarla experiencia de compra de nuestros clientes y haciendo más ameno el ambiente, desarrollando un aplicativo para ventas que permita a los clientes personalizar así la experiencia de compra, recomendando productos y ofertas basadas en el comportamiento de compra de cada cliente.

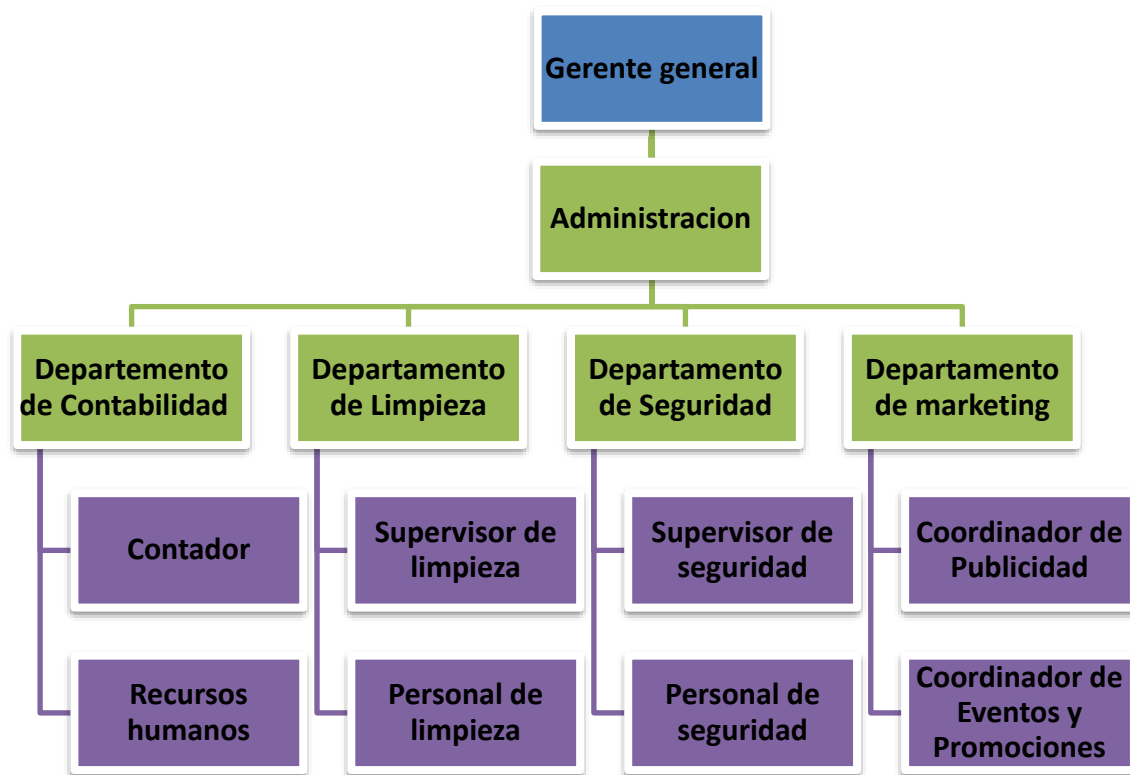


Contribuir mucho más con el medio ambiente, que también reducirá los costos operativos a largo plazo, ampliar los programas de reciclaje, incluyendo estaciones de reciclaje accesibles para los clientes en puntos estratégicos del centro comercial.

Ampliar las áreas comerciales para incluir más tiendas y servicios, adaptándose a las demandas y preferencias cambiantes de los consumidores, modernizando las instalaciones existentes para mejorar la estética y funcionalidad del centro comercial, asegurando un ambiente atractivo y confortable para los visitantes.

### 3.3. Diseño organizacional

Figura 1. Organigrama del centro comercial el virrey.



Nota: El Centro Comercial Virrey cuenta con un organigrama que permite a los empleados ver dónde se encuentran en la jerarquía, lo que facilita la ejecución eficiente de las operaciones; esta cuenta con un gerente general, seguido de un administrador y con departamento de contabilidad, limpieza, seguridad y marketing.

### 3.4. Productos y Servicios

#### Productos:

- Vestimenta para mujeres, niños y hombres.
- Accesorios de moda (joyería, relojes, bolsos, etc.)
- Teléfonos móviles y accesorios

- Cosméticos y productos de maquillaje
- Ropa y calzado deportivo
- Videojuegos y consolas

### **Servicios**

- Restaurantes y Cafeterías
- Restaurantes de comida rápida
- Heladerías
- Entretenimiento
- Cajeros automáticos (ATMs)
- Servicios higiénicos

## **3.5 Diagnostico organizacional (FODA)**

Matriz FODA del Centro Comercial El Virrey

### **Fortalezas**

- Ubicación Estratégica: Situado en una zona accesible y de alto tráfico en Trujillo, lo que atrae a una gran cantidad de visitantes.
- Variedad de Tiendas y Servicios: ya que ofertamos una gran variedad gama de productos y servicios, desde moda, restaurantes y entretenimiento, atrayendo a diversos grupos demográficos.
- Infraestructura Moderna: Instalaciones bien mantenidas y modernas que proporcionan una experiencia de compra cómoda y agradable.
- Reputación y Reconocimiento: Reconocido en la comunidad local como un destino principal para compras y entretenimiento.

### **Debilidades**

- Competencia Fuerte: Presencia de otros centros comerciales y mercados que pueden atraer a los mismos clientes.
- Costos Operativos Altos: Gastos elevados de mantenimiento, seguridad y personal que pueden afectar la rentabilidad.
- Dependencia de Inquilinos: La pérdida de grandes inquilinos o marcas ancla podría reducir el atractivo del centro comercial.

### **Oportunidades**

- Alianzas Estratégicas: Asociaciones con marcas reconocidas y nuevos negocios para ofrecer una gran variedad de nuevos productos y servicios.
- Innovaciones Tecnológicas: Implementar tecnología avanzada, como aplicativos móviles que faciliten la navegación y las compras de nuestros clientes con medios de pago electrónicos.
- Aumento del Turismo: Capitalizar el crecimiento del turismo en Trujillo para atraer a turistas a través de ofertas especiales y promociones.

### **Amenazas**

- Cambios en la Economía: Recesiones económicas y fluctuaciones en el poder adquisitivo de los consumidores que pueden reducir el gasto en compras.
- Inseguridad y Delincuencia: Aumentos en la inseguridad local que pueden disuadir a los visitantes de acudir al centro comercial.
- Pandemias y Crisis Sanitarias: Eventos como pandemias que pueden causar cierres temporales, restricciones de aforo y disminución del tráfico de clientes.

## Capítulo IV. Resultados

### 4.1. Metodología

Se utilizó el tipo de investigación básica porque me centré en comprender los principios y leyes básicos que gobiernan ciertos fenómenos para desarrollar teorías y modelos que explicaran el comportamiento y las relaciones subyacentes.

El nivel es relativo porque apuntan a incrementar el discernimiento que hay en esta área de la realidad y la teoría, sobre la importancia de cultura tributaria en los comerciantes; esto nos permite determinar dos cosas, la primera son las relaciones entre las variables que son cultura tributaria y recaudación de impuestos, es decir. para encontrar la causa del problema, pero las variables no fueron manipuladas. (Universida Veracruzana, 2021)

Se trabajo bajo un diseño no experimental ya que se basa en variables que surgen sin mi intervención directa.

#### 4.1.1 Población

La población con la cual se ha realizado la investigación son 559 tiendas.

#### 4.1.2 Muestra

La muestra está conformada por 119 tiendas del centro comercial El Virrey, utilizamos QuestionPro.

#### 4.1.3. *Técnica, instrumento y procesamiento de datos*

##### 4.1.3.1 Técnica

La técnica empleada en nuestro trabajo de investigación es una encuesta, es decir, la aplicación de un método cuantitativo, por medios de la encuesta pudimos

recolectar datos y convertirlos en números para comparar estos valores y concluir si existe una relación causa-efecto entre mis variables.

### 1.5.5.2 Instrumentos

Como instrumento se utilizó el cuestionario que cuenta con 30 preguntas cerradas, el cual fue direccionada a cumplir con los objetivos. El instrumento fue de mi auditoria.

### 1.5.5.3 Procesamiento de datos

Cuando obtuvimos los resultados de nuestra encuesta procedimos a ingresarlo al software estadístico Excel v2021. Esta información es cuantitativa (números) nos da una información se estructura de manera lógica y coherente y listas para ser interpretada. Por ello, las vamos a presentar en tablas y figuras.

## 4.2 Resultados

**a) Diagnosticar el nivel de conocimiento y comprensión de las obligaciones tributarias entre los comerciantes del Centro Comercial El Virrey.**

**Tabla 3**

*Conoce usted acerca del sistema tributario.*

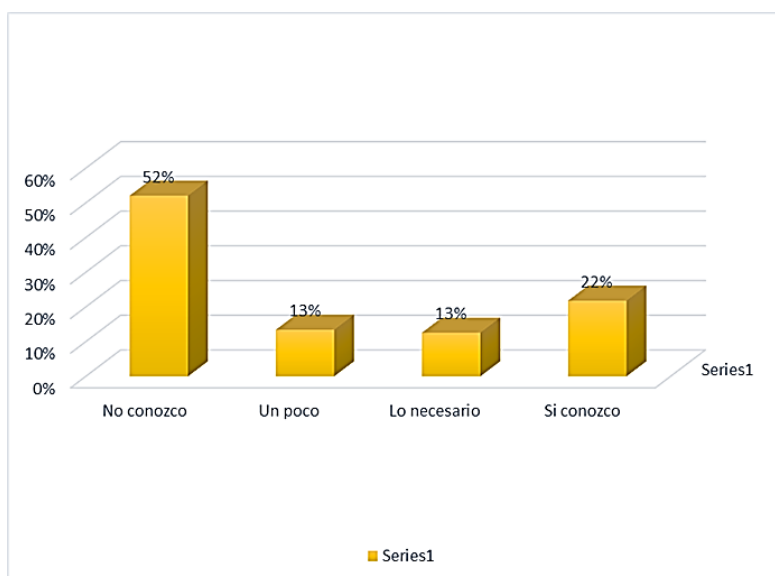
<b>Grado de conocimiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No conozco	62	52%
Un poco	16	13%
Lo necesario	15	13%
Si conozco	26	22%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Nota: En la tabla 3, se muestra que de la muestra de 119 comerciantes que fueron conclutados 62 de ellos manifestaron no conocer nada acerca del sistema tributario de nuestro país, 16 de ellos manifestaron conocer un poco, mientras 15 de

los comerciantes respondieron conocer solo lo necesario por último unos 26 comerciantes respondieron afirmativamente conocer acerca del sistema tributario peruano.

## Figura 2

*Usted conoce acerca del sistema Tributario.*



En el grafico 1, se puede evidenciar que 52% de los encuestados respondió no conocer sobre el sistema tributario peruano, mientras tan solo un 26% afirmo si conocer sobre el sistema tributario.

## Tabla 4

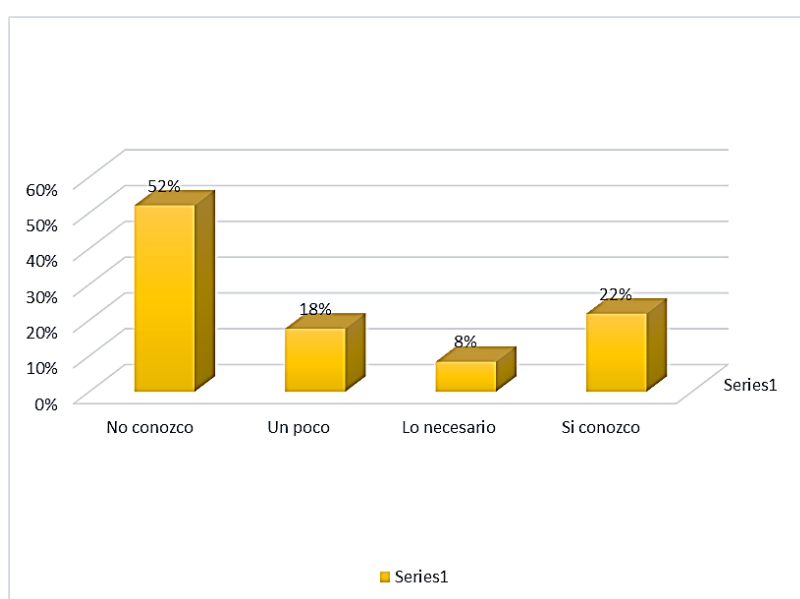
*Usted conoce que impuestos tiene que pagar un microempresario.*

Grado de conocimiento	Frecuencia	Porcentaje
No conozco	62	52%
Un poco	21	18%
Lo necesario	10	8%
Si conozco	26	22%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Nota: En la tabla numero 4 podemos observar que de los 119 comerciantes encuestados, 62 desconocen los tipos de impuestos que deben cancelar los microempresarios, por otra parte 26 comerciantes afirman si conocer los tipos de impuestos a los que están obligados a cancelar.

**Figura 3**

*Usted. conoce que impuestos tiene que pagar un*



El gráfico precedente nos muestra que el 52% de los encuestados han respondido que no conocen los impuestos a los que están obligados a cancelar, así mismo un 22% de los participantes de la encuesta respondió afirmativamente si conocer sus obligaciones tributarias.

**Tabla 5.**

*Usted conoce cuál es la función principal de la recaudación de impuestos.*

Grado de conocimiento	Frecuencia	Porcentaje
No conozco	52	44%
Un poco	10	8%

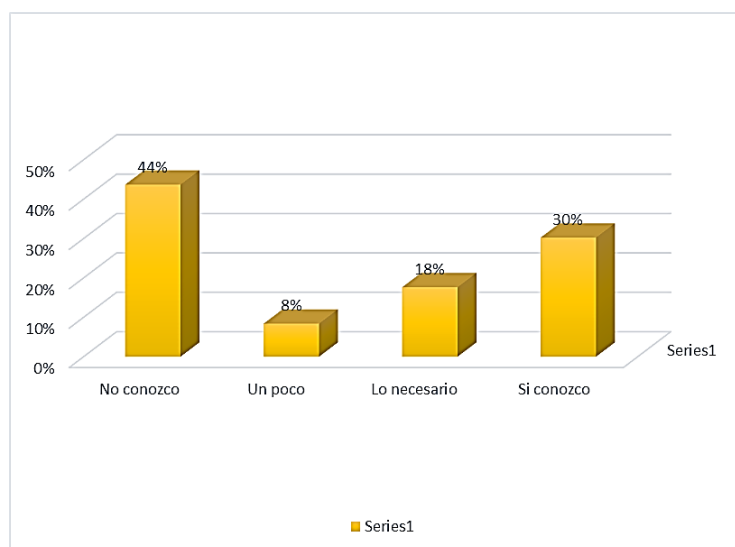


Lo necesario	21	18%
Si conozco	36	30%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Nota: En la tabla 5 se puede evidenciar que 52 comerciantes de los 119 encuestados contestaron no conocer la función principal de la recaudación de impuestos, sin embargo 36 comerciantes afirmaron si saber la función principal de la recaudación de impuestos.

#### Figura 4.

*Usted conoce cuál es la función principal de la recaudación de impuestos.*



Como se evidencia en el gráfico anterior, un 44% de los comerciantes encuestados afirma no conocer cuál es la función principal de la recaudación de impuestos, por otra parte, un 30% de los comerciantes indica si saber el motivo por el cual se realiza la recaudación de impuestos.

**Tabla 6**

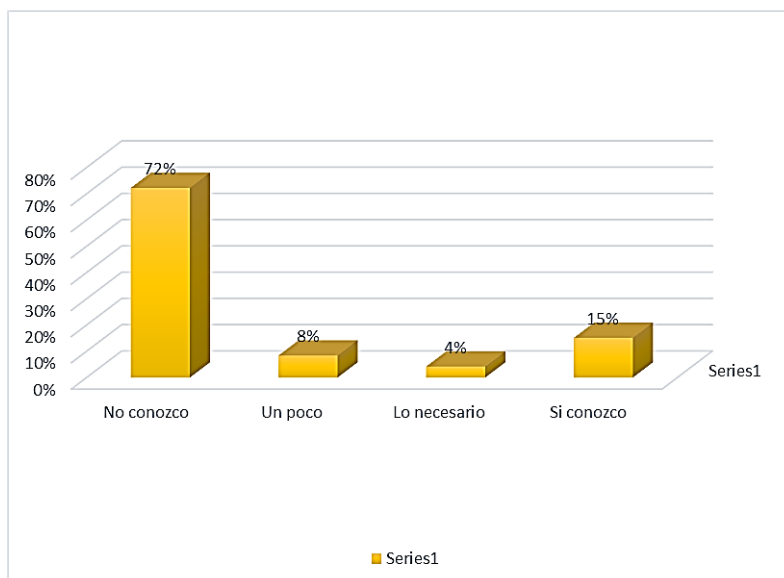
*Usted Conoce los plazos de presentación y pagos de impuestos.*

<b>Grado de conocimiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No conozco	86	72%
Un poco	10	8%
Lo necesario	5	4%
Si conozco	18	15%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Nota: Se puede evidenciar que 86 comerciantes del centro comercial el virrey no tiene conocimiento sobre los de plazos de tiempo que existen para presentar las declaraciones y pago de impuestos, sin embargo 18 de los comerciantes encuestados afirma si tener conocimiento sobre el plazo de presentación y pago impuestos.

**Figura 5.**

*Usted Conoce los plazos de presentación y pagos de impuestos.*



En el gráfico 4 podemos observar cómo un 72% de los comerciantes del virrey encuestados dice no conocer los plazos para declaración y pago de impuestos, por

otra parte, un 15% afirma si tener conocimiento sobre el plazo para la declaración y cancelación de impuestos.

**Tabla 7.**

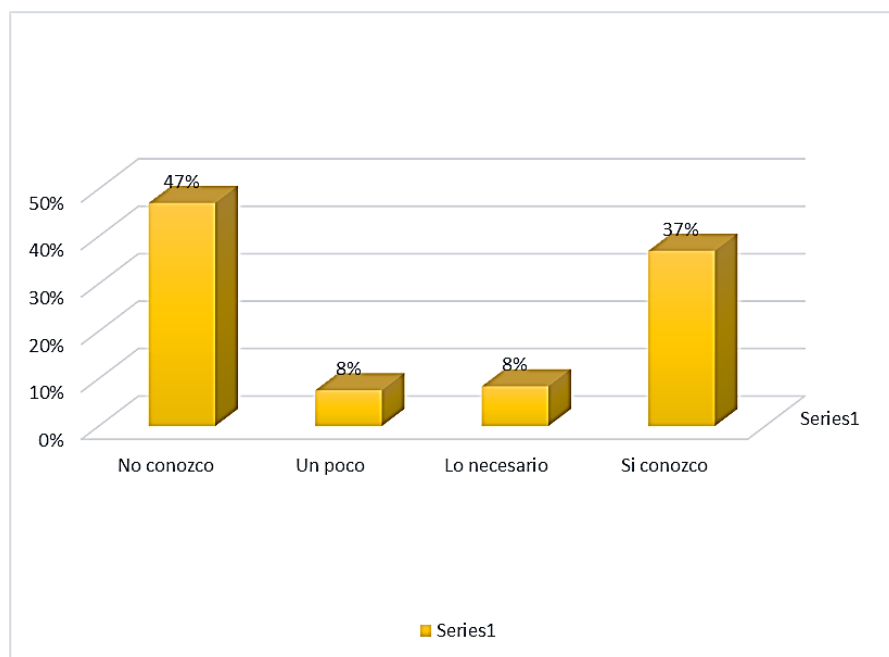
*Usted sabía que todo negocio debe estar registrada ante la SUNAT.*

<b>Grado de conocimiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No conozco	56	47%
Un poco	9	8%
Lo necesario	10	8%
Si conozco	44	37%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Nota: se puede observar como 119 comerciantes que fueron encuestados, 56 de ellos contestaron no saber que todo negocio debe estar registrado ante la Sunat, mientras que 44 comerciantes afirman si saber que es un requisito indispensable estar registrado ante la sunat.

**Figura 6.**

*Usted sabía que todo negocio debe estar registrada ante*



El grafico precedente muestra que el 47% de los comerciantes encuestados no conoce que todo negocio debe estar registrado ante la sunat, sin embargo, un 37% afirma si saber que estar registrado ante la sunat es un requisito indispensable para todo comerciante.

**Tabla 8**

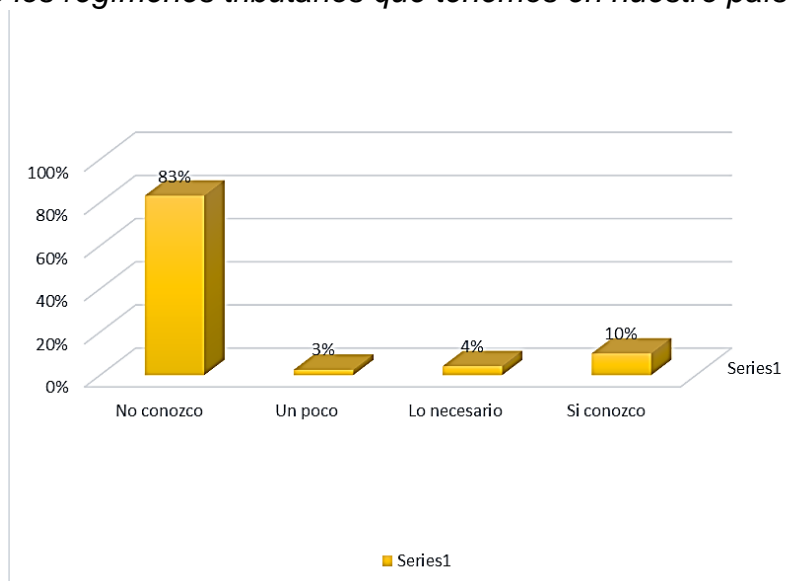
*Usted conoce los regímenes tributarios que tenemos en nuestro país.*

<b>Grado de conocimiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No conozco	99	83%
Un poco	3	3%
Lo necesario	5	4%
Si conozco	12	10%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Nota: Nos demuestra que 99 comerciantes no conocen los regímenes tributarios con los que cuenta la sunat para formalizar su negocio, mientras que 12 comerciantes afirman si conocer cuáles son los diferentes tipos de regímenes tributarios que hay en nuestro país.

**Figura 7.**

*Usted conoce los regímenes tributarios que tenemos en nuestro país*



En el figura 7 podemos observar cómo el 83% de los comerciantes encuestados respondió no conocer los tipos de regímenes tributarios que hay en nuestro país, por otra parte, un 10% afirmó si conocer los tipos de regímenes que hay en nuestro país.

**Tabla 9.**

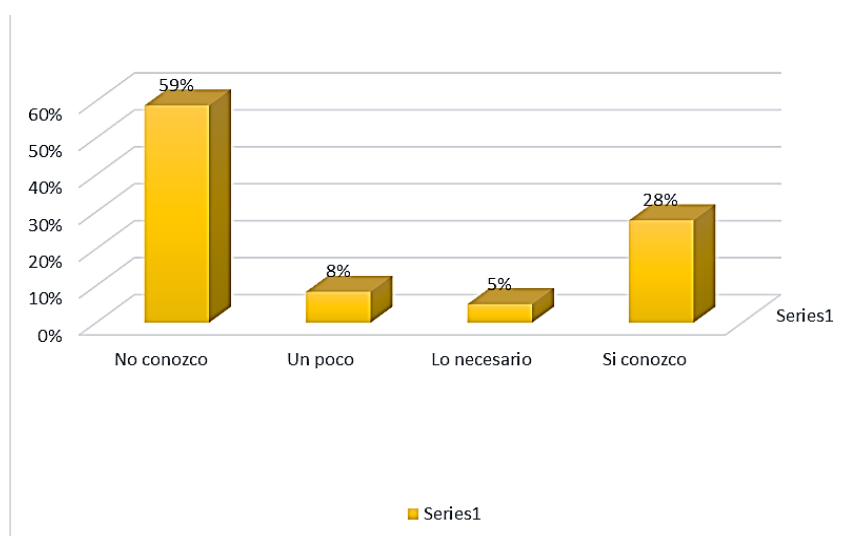
*Usted como formalizar un negocio frente a sunat.*

Grado de conocimiento	Frecuencia	Porcentaje
No conozco	70	59%
Un poco	10	8%
Lo necesario	6	5%
Si conozco	33	28%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Nota: Se puede evidenciar que 70 de los comerciantes encuestados dice no conocer como formalizar su negocio frente a la sunat, mientras que 33 comerciantes afirman si tener conocimiento sobre como formalizar su negocio ante la sunat.

**Figura 8.**

*Usted como formalizar un negocio frente a sunat.*



En el figura 8, se muestra que el 59% de los participantes en la encuesta no conoce como formalizar su negocio ante la administración tributaria, mientras un 28% afirma conocer los pasos para la formalización de su negocio.

**Tabla 10.**

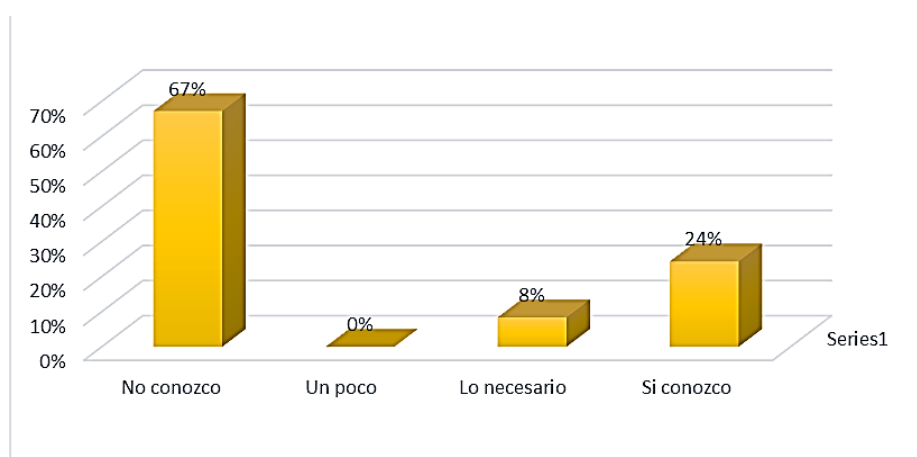
*Usted Conoce los beneficios que le brinda el estar formalizado.*

<b>Grado de conocimiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No conozco	80	68%
Un poco	0	0%
Lo necesario	10	8%
Si conozco	29	24%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Nota: Podemos observar como 80 comerciantes no tienen conocimiento sobre los beneficios que se les brinda a estar formalizados, por otra parte 29 comerciantes afirman si conocer los beneficios de estar formalizados.

**Figura 9**

*Usted Conoce los beneficios que le brinda el estar formalizado.*



En la figura 9, se puede observar cómo un 67% de los comerciantes encuestados afirman desconocer los beneficios de estar formalizado, sin embargo, un 24% de los encuestados respondió que si conocen los beneficios de estar formalizado.

**Tabla 11.**

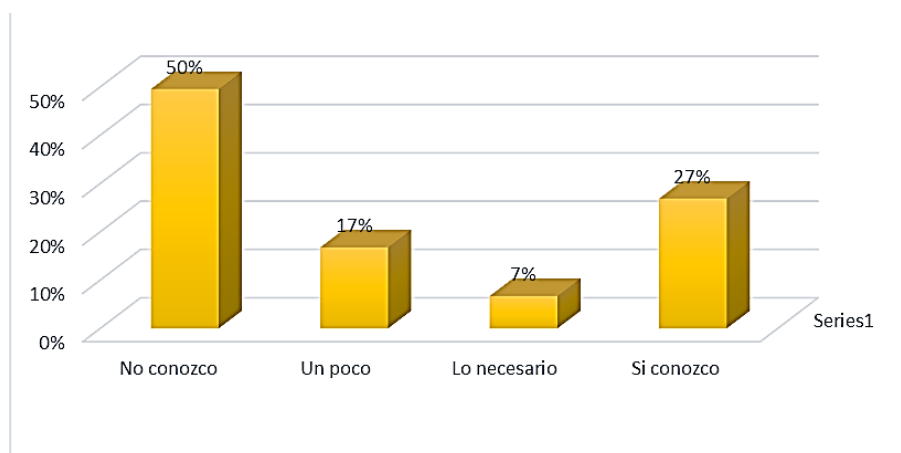
*Usted conoce las consecuencias de no cumplir con los deberes tributarios.*

<b>Grado de conocimiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No conozco	59	50%
Un poco	20	17%
Lo necesario	8	7%
Si conozco	32	26%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Nota: Podemos observar que 59 comerciantes desconocen las consecuencias por no cumplir sus deberes tributarios, mientras 32 comerciantes afirman si saber las consecuencias que acarrea el no cumplir con sus deberes tributarios.

**Figura 10.**

*Usted conoce las consecuencias de no cumplir con los deberes tributarios.*



En la figura 10, observamos que el 50% de los encuestados afirma desconocer las consecuencias que tare consigo el incumplimiento de las obligaciones tributarias,

por otra parte, un 27% afirma tener conocimiento sobre las consecuencias del incumplimiento de los deberes tributarios.

**Tabla 12.**

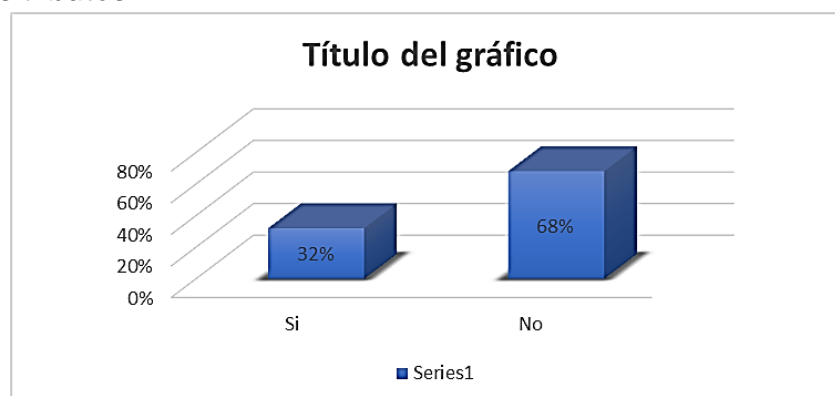
*Usted Considera que el gobierno utiliza correctamente los fondos que se recaudan por medio de los tributos.*

<b>Grado de conocimiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	38	32%
No	81	68%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Nota: se puede observar como 81 comerciantes admiten creer que el gobierno no realiza un buen manejo sobre los fondos recaudados producto de los tributos, por otra parte 38 comerciantes afirman que el gobierno hace buen uso de los fondos recaudados por tributos.

**Figura 11.**

*Usted considera que el gobierno utiliza correctamente los fondos que se recaudan por medio de los tributos.*



En la figura precedente podemos evidenciar que el 68% de los encuestados admite que el gobierno hace un mal uso de los fondos que recauda por impuestos, mientras que un 32% de los encuestados afirma que el gobierno hace un buen uso de los fondos recaudados por tributos.



**b) Identificar el nivel de formalización y cumplimiento de obligaciones de los comerciantes del centro comercial El Virrey año 2024.**

**Tabla 13**

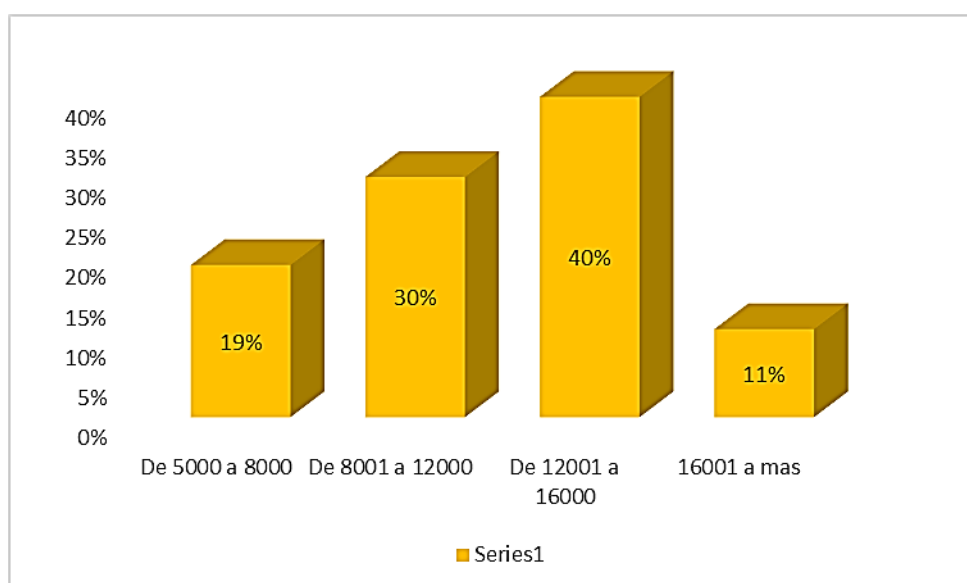
*Ingresos mensuales promedios en este año 2024.*

Ingresos	Frecuencia	Porcentaje
De 5000 a 8000	22	19%
De 8001 a 12000	36	30%
De 12001 a 16000	48	40%
16001 a mas	13	11%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Nota: Observamos que el 22 comerciante del centro comercial el virrey obtiene ingresos desde 5000 a 8000 soles, 36 comerciantes tienen ingresos de 8001 hasta 12000 soles, 48 ganan de 12001 hasta 16000 y tan solo 13 comerciantes tienen ingresos mayores a 16001.

**Figura 12.**

*Ingresos mensuales promedios en este año 2024.*



Como se puede observar en la figura que el 40% de los comerciantes encuestados tienen ingresos de entre 12001 hasta 16000 soles, mientras que un 30% de los comerciantes encuestados obtiene ingresos de 8001 hasta 12000 soles.

**Tabla 14.**

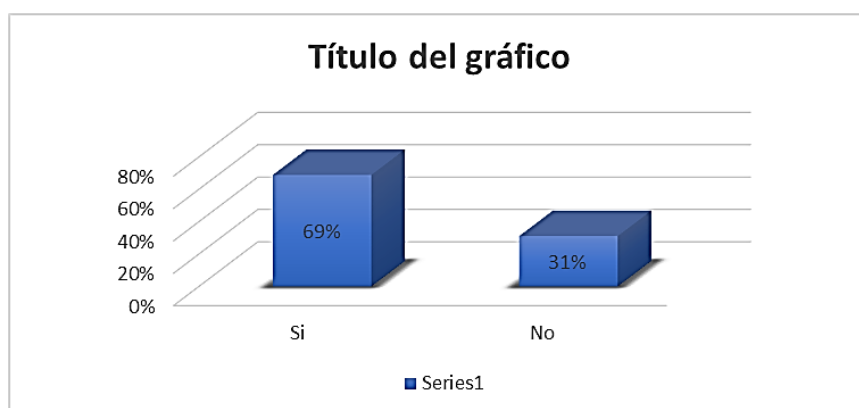
*Medios de pago que utiliza más.*

Medios de Pago	Frecuencia	Porcentaje
Yape, Plin, Tranferencia y post Efectivo	82	69%
Efectivo	37	31%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Nota: En la tabla 14 se puede observar como 82 comerciantes afirman que el medio de pago más recurrente entre los clientes es por medio de yape, plin, transferencias y pos, por otra parte 37 comerciantes indicaron que el medio de pago que más frecuenta es el efectivo.

**Figura 13.**

*Medios de pago que utiliza más.*



En figura demuestra que un 69% de los comerciantes reciben la mayoría de sus pagos por medios electrónicos tales como yape, plin, transferencia y pos, mientras que un 31% de los comerciantes reciben la mayoría de sus pagos en efectivo.

**Tabla 15.**

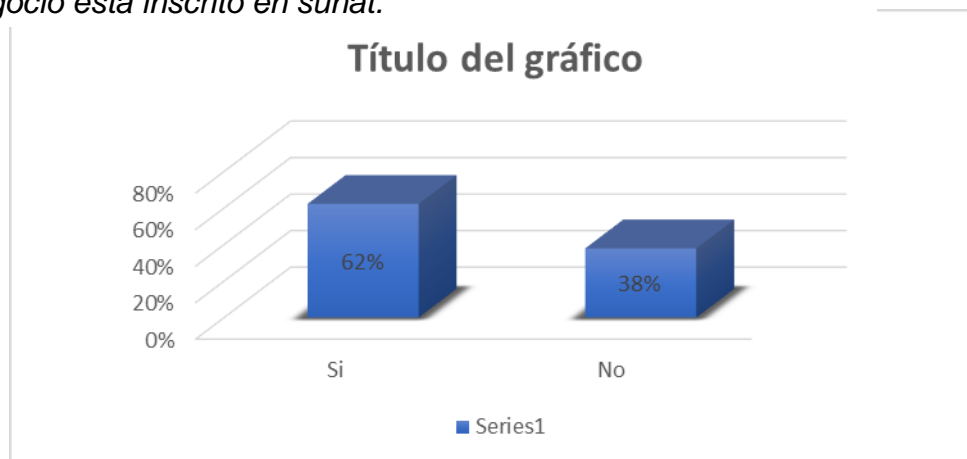
*Su negocio está inscrito en sunat.*

Formalización	Frecuencia	Porcentaje
Si	74	62%
No	45	38%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Nota: Se aprecia que 74 comerciantes si están inscritos ante la sunat, mientras que 45 de ellos respondieron no estar inscritos ante la administración tributaria.

**Figura 14.**

*Su negocio está inscrito en sunat.*



Nos indica que el 62% de los encuestados se encuentran inscritos ante la sunat, mientras un 38% no está inscrito.

Tabla 16

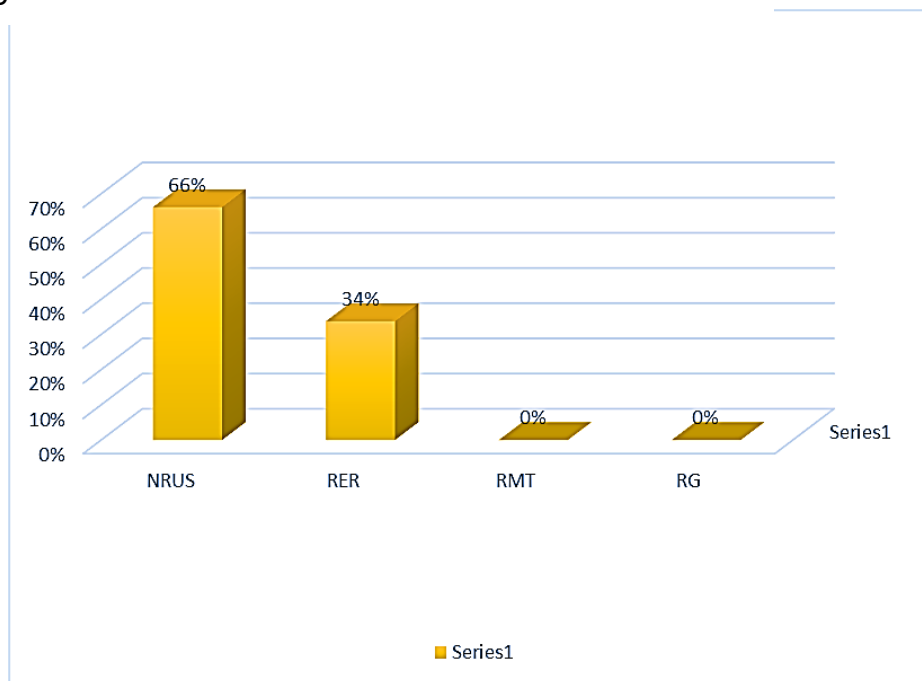
*En régimen tributario se encuentra Usted.*

Régimen Tributario	Frecuencia	Porcentaje
NRUS	49	66%
RER	25	34%
RMT	0	0%
RG	0	0%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Nota: Vemos que, de los 74 comerciantes inscritos ante la sunat, 49 están inscritos en el régimen NRUS, mientras que 25 se encuentra inscritos en el régimen RER.

Figura 15

*En régimen tributario se encuentra Usted.*



En la figura, apreciamos como un 66% de los comerciantes encuestados se encuentran en el régimen NRUS, por otra parte, un 34% esta inscritos en el RER.

**Tabla 17.**

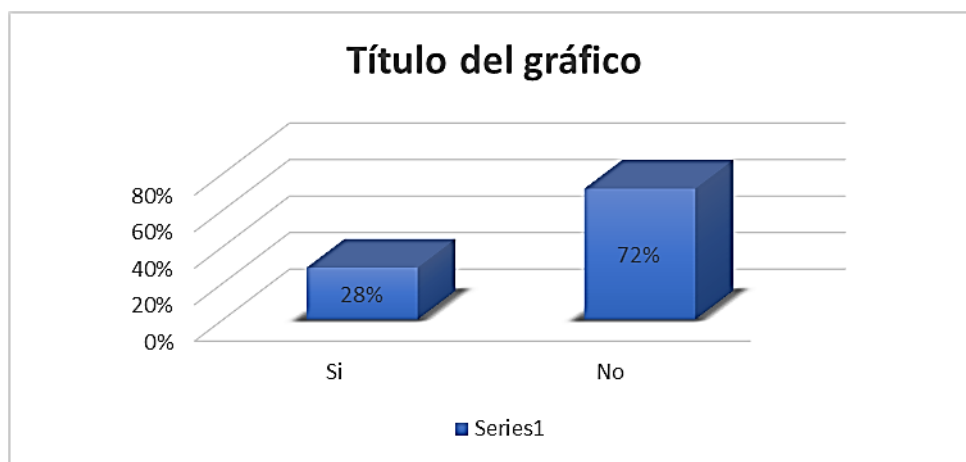
*Usted ha sido capacitado sobre como declarar y pagar sus tributos.*

<b>Conocimiento sobre pagos de impuestos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	21	28%
No	53	72%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Nota: Nos indica que el 21 comerciante tiene conocimiento sobre cómo y cuándo debe pagar sus tributos, por otra parte 53 comerciantes no sabe cómo y cuándo debe cancelar sus tributos.

**Figura 16.**

*Usted ha sido capacitado sobre como declarar y pagar sus tributos.*



Nos informa que el 72% de los encuestados no tiene conocimiento sobre como declara y cancelar sus tributos, mientras un 28% si posee el conocimiento sobre cómo y cuándo debe cancelar sus tributos.

**Tabla 18.**

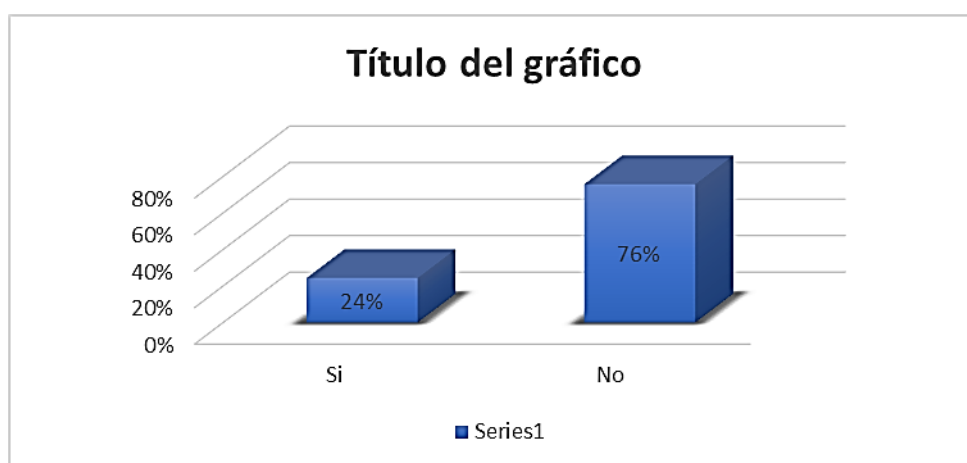
*A Usted se le hace fácil a usted declarar y pagar impuestos.*

<b>Conocimiento sobre pagos de impuestos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	18	24%
No	56	76%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Nota: se puede evidenciar que 56 comerciantes se les hace complicado el declarar y pagar sus impuestos, por otra parte, a 18 comerciantes les resulta sencillo declarar y pagar sus impuestos.

**Figura 17.**

*A Usted se le hace fácil a usted declarar y pagar impuestos.*



Se indica que el 76% de los comerciantes encuestados les resulta difícil el tema de declarar y pagar sus impuestos, por otra parte, el 24% de los comerciantes afirma que es sencillo declarar y pagar sus impuestos.

**Tabla 19.**

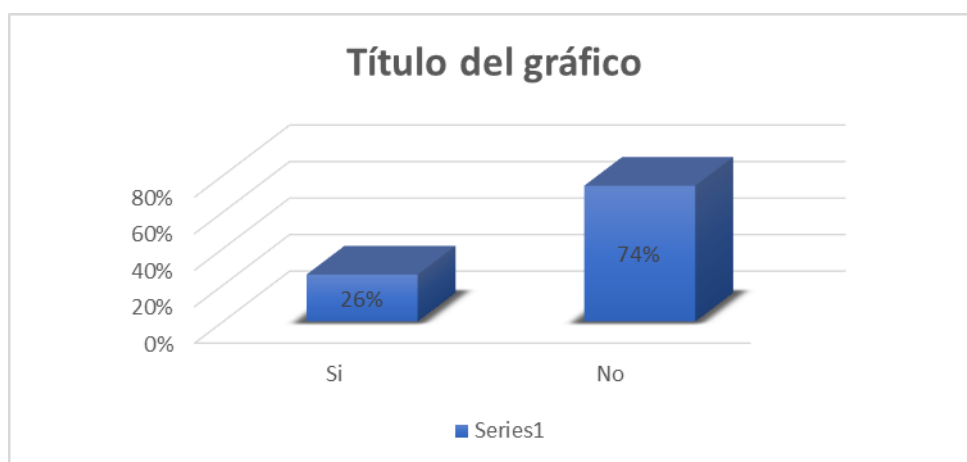
*Usted declara y paga sus impuestos de manera puntual.*

<b>Conocimiento sobre pagos de impuestos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	19	26%
No	55	74%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Nota: Nos indica que 55 comerciantes no cancelan sus tributos de manera puntual mientras que 19 comerciantes si cancelan sus tributos con puntualidad.

**Figura 18.**

*Usted declara y paga sus impuestos de manera puntual.*



En la figura 18, se evidencia como un 74% de los comerciantes encuestados respondió no cancelar a tiempo sus tributos, mientras que un 26% afirmó cancelar sus tributos de manera puntual.

**Tabla 20.**

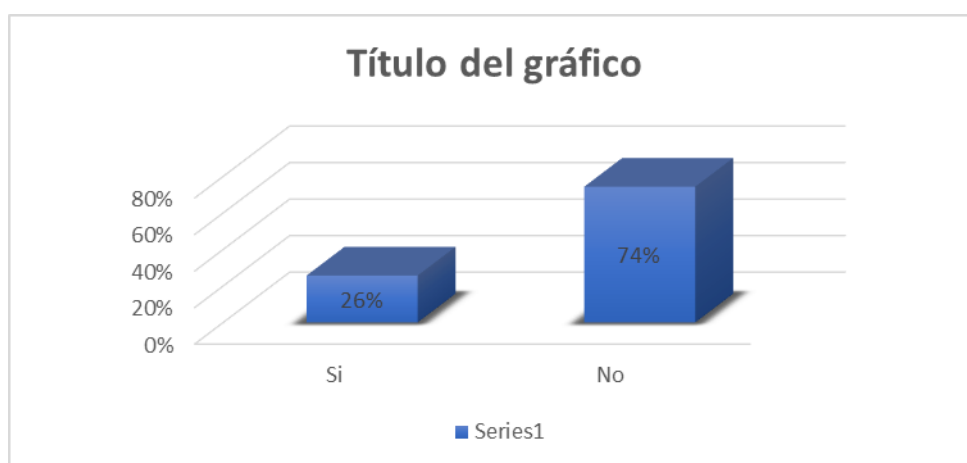
*Usted sabe cómo pagar sus tributos de manera virtual.*

<b>Conocimiento sobre pagos de impuestos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	19	26%
No	55	74%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Nota: Nos indica que 55 comerciantes desconocen que se puede cancelar los tributos de manera virtual, por otra parte 19 comerciantes afirman conocer los medios de pagos virtuales.

**Figura 19.**

*Usted sabe cómo pagar sus tributos de manera virtual.*



En figura precedente se puede observar cómo el 74% de los comerciantes encuestados desconoce los medios de pago virtuales para cancelar sus tributos, sin embargo 26% de los comerciantes afirman si conocer los medios de pago virtuales para cancelar sus impuestos.



**Tabla 21.**

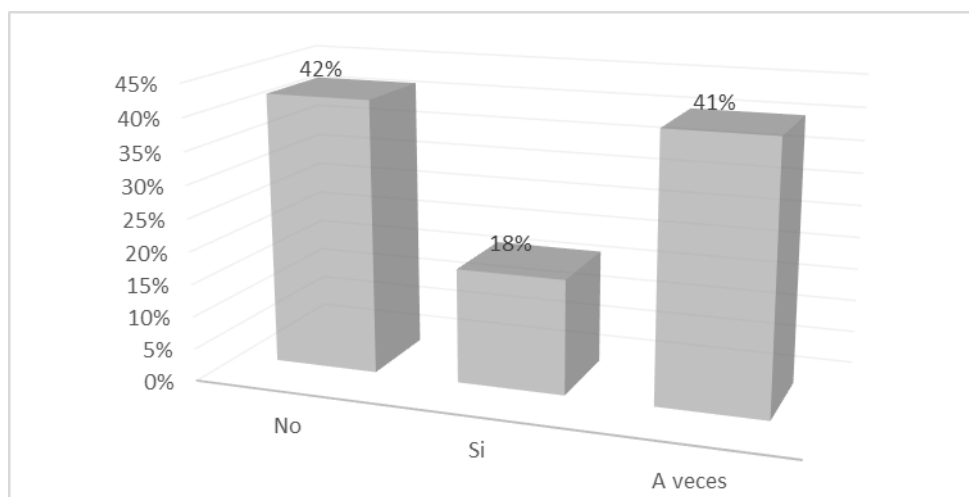
*Usted hace uso de los comprobantes de pago como factura, boleta o ticket en su negocio.*

<b>Formalización</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	13	18%
No	31	42%
A veces	30	41%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Nota: La tabla nos dice que 31 comerciantes no hacen uso de sus comprobantes de pago, 30 de ellos a veces los utilizan y tan solo 13 si hace uso frecuente de ellos.

**Figura 20.**

*Usted hace uso de los comprobantes de pago como factura, boleta o ticket en su negocio.*



Se indica como un 42% de los comerciantes encuestados no hace uso de los comprobantes de pago, un 41% de los encuestados los utiliza a veces y un 18% si hace uso constante de los comprobantes de pago.

**Tabla 22.**

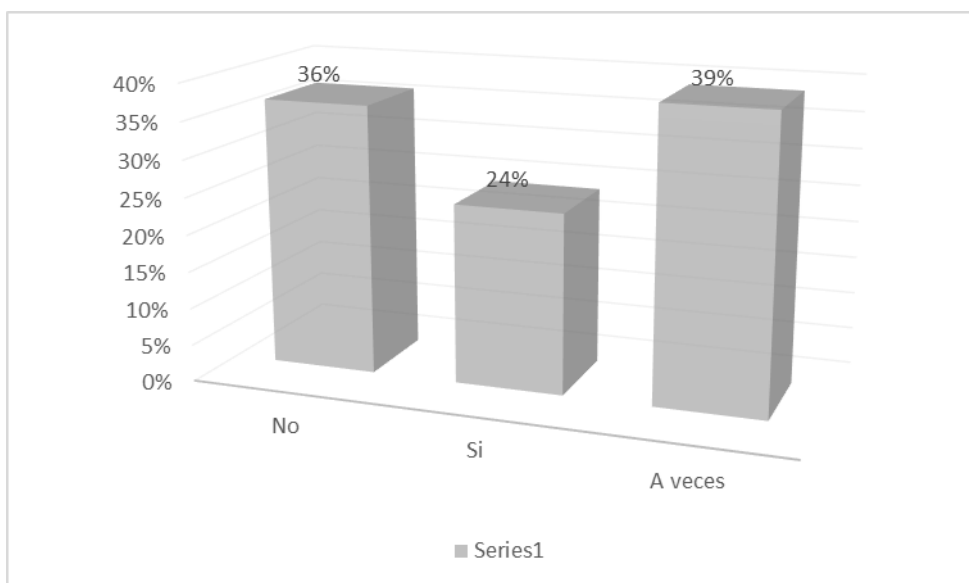
*Usted pide factura al momento de realizar compra de mercadería.*

Formalización	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	24%
No	27	36%
A veces	29	39%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Nota: Se puede evidenciar que 29 comerciantes solo solicitan factura de compra a vece, unos 27 comerciantes no las solicita y 18 comerciantes si solicitan las facturas de compra de su mercadería.

**Figura 21.**

*Usted pide factura al momento de realizar compra de mercadería.*



En la figura 21, evidenciamos que el 39% de los comerciantes encuestados solicita a veces los comprobantes de compra, un 36% no solicita sus comprobantes y un 24% si requieren su factura de compra.

**Tabla 23.**

*Emite sus comprobantes electrónicamente.*

<b>Conocimiento sobre facturación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	10	14%
No	64	86%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Nota: Podemos observar que 64 comerciantes no han sido capacitados sobre la emisión de comprobantes electrónicos, por otro lado 10 comerciantes si emiten sus comprobantes de venta de manera electrónica.

**Figura 22.**

*Emite sus comprobantes electrónicamente.*

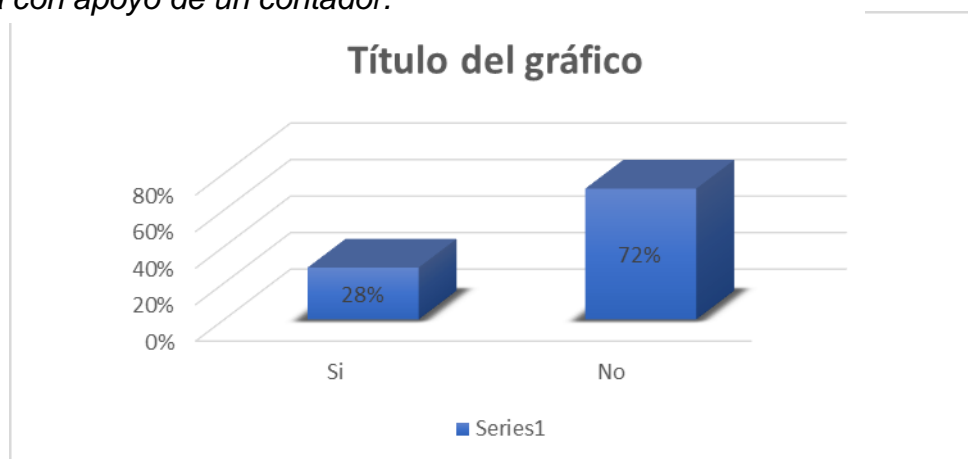


En figura, vemos que el 86% de los comerciantes no tiene conocimiento sobre la emisión de comprobantes electrónicos, sin embargo, un 14% de los comerciantes si emiten sus comprobantes de venta de manera electrónica.

**Tabla 24.***Cuenta con apoyo de un contador.*

<b>Formalización</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	21	28%
No	53	72%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Nota: La tabla nos indica que 53 comerciantes no cuentan con el apoyo de un contador, mientras que 21 comerciantes si tienen el apoyo de un contador.

**Figura 23.***Cuenta con apoyo de un contador.*

En figura 23, evidencia que el 72% de los comerciantes no cuenta con el apoyo de un contador, sin embargo, un 28% de los comerciantes si cuenta con los servicios de un contador.

**Tabla 25.***Razones por la que no formalizó su tienda ante la SUNAT.*

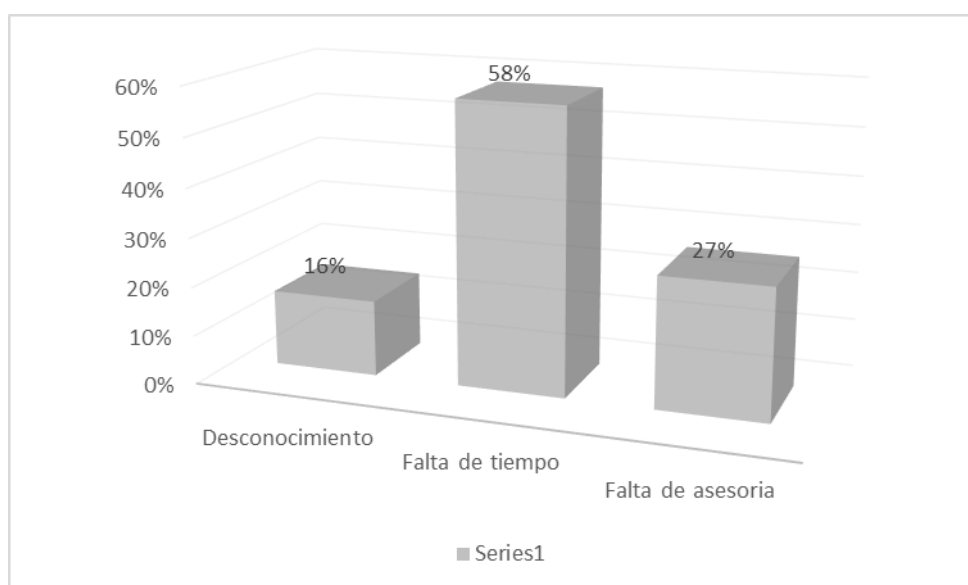
<b>Formalización</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
----------------------	-------------------	-------------------

Falta de tiempo	26	58%
Desconocimiento	7	16%
Falta de asesoría	12	27%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Nota: Nos evidencia que 26 comerciantes tienen falta de tiempo para realizar la formalización ante la sunat, mientras que 12 afirman que, por falta de asesoría, y 7 comerciantes comentan que por la falta de conocimiento no se han formalizado.

**Figura 24.**

*Razones por la que no formalizó su tienda ante la SUNAT.*



Nos señala que el 58% de los comerciantes encuestados infiere que el factor que no les permite formalizarse ante la sunat es el tiempo, un 27% infiere en que es por falta de asesoría y un 16% concluye en que por desconocimiento.

**Tabla 26.**

*Usted ha intentado formalizar su negocio.*

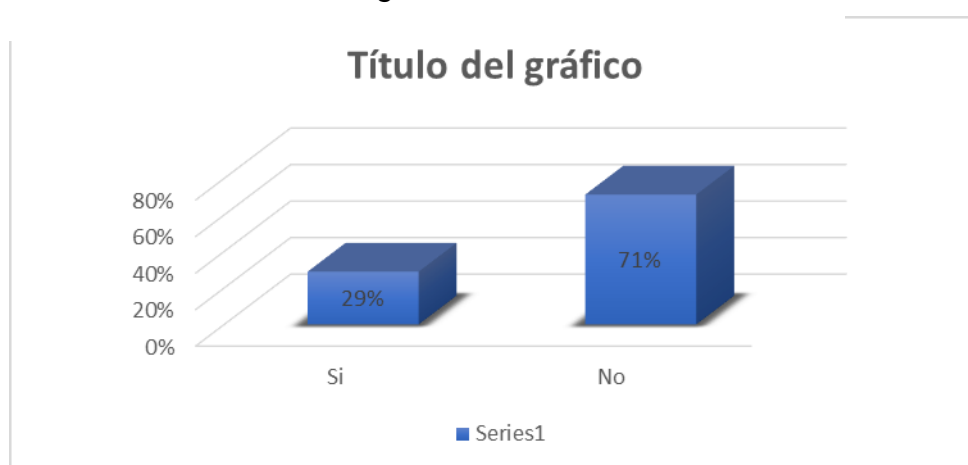
Formalización	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	29%

No	32	71%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Nota: Nos dice que 32 comerciantes no han intentado en ninguna ocasión formalizar su negocio, mientras 13 comerciantes indican que si han intentado formalizar sus negocios.

**Figura 25.**

*Usted ha intentado formalizar su negocio.*



Nos afirma que un 71% de los encuestados indicaron que no han intentado formalizar su negocio en ninguna ocasión, sin embargo, un 29% si han realizado el intento de formalizar su negocio.

**Tabla 27.**

*Dificultades para formalizar.*

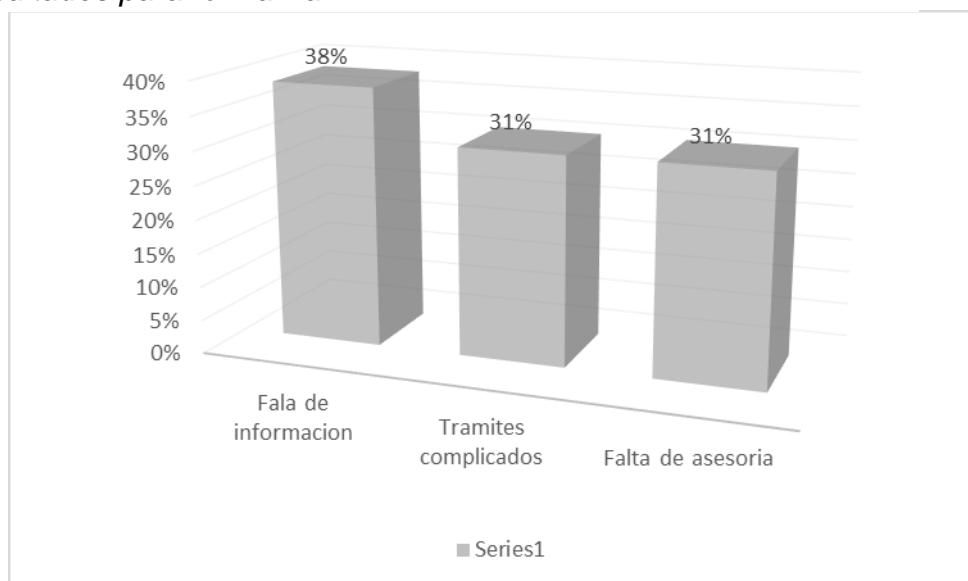
Formalización	Frecuencia	Porcentaje
Falta de información	5	38%
Tramites complicados	4	31%
Falta de asesoría	4	31%

<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

Nota: Evidencia que 5 comerciantes no se han formalizado por falta de información, 4 por falta de asesoría y 4 comerciantes por tramites complicados.

**Figura 26.**

*Dificultades para formalizar.*



En el figura 26, se evidencia como el 38% de los encuestados afirmo no haberse formalizado por falta de información, sin embargo, un 31% de los encuestados afirmo no averse formalizado por tramites complicados.

**Tabla 28.**

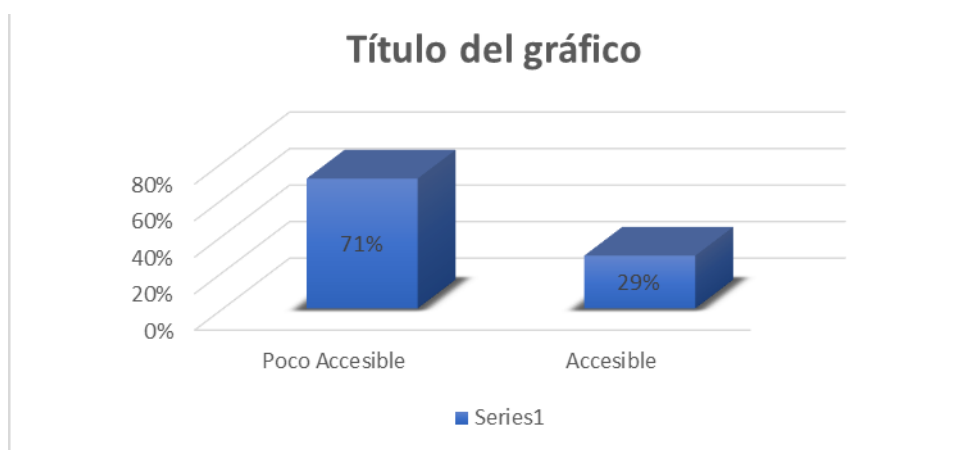
*Accesibilidad a la información proporcionada por la SUNAT sobre la formalización.*

<b>Formalización</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Poco Accesible	32	71%
Accesible	13	29%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Nota: Indica que 32 comerciantes indican que la información que proporciona la sunat para la formalización es poco accesible, sin embargo, 13 comerciantes indican que la información es accesible.

**Figura 27.**

*Accesibilidad a la información proporcionada por la SUNAT sobre la formalización.*



Se señala que 71% de los encuestados afirmo que la información que maneja la sunat para la formalización de los negocios es poco accesible, por otra parte, un 29% indico que la información para formalizarse es accesible.

**c) Determinar el impacto de una deficiente cultura tributaria en la recaudación de impuestos en el centro comercial El Virrey.**

**Tabla 29.**

*Promedio de evasión de impuesto a la Renta mensual y anual.*

Ingresos	Comerciantes	I.R. Mensual	I.R. Anual
De 5000 a 8000	37	1850	22200
De 8001 a 12000	59	7500	90000



De 12001 a 16000	79	14059	168712
16001 a mas	22	4475	53695
<b>Total</b>	<b>197</b>	<b>27884</b>	<b>334607</b>

Nota: Del total de la población el 38% no están formalizados (Tabla 15), asimismo se tomó la información de la Tabla 13 donde refleja un promedio de los ingresos mensuales de los comerciantes, tomando como base la ley de impuesto a la renta y los porcentajes de pago, sacamos un aproximado de la evasión mensual (S/27884) y por consiguiente anual (S/334607) del impuesto a la renta, que se da en el centro comercial el Virrey.

**d) Proponer un plan de educación tributaria que genere conciencia sobre la importancia del cumplimiento tributario.**

**Tabla 30.**

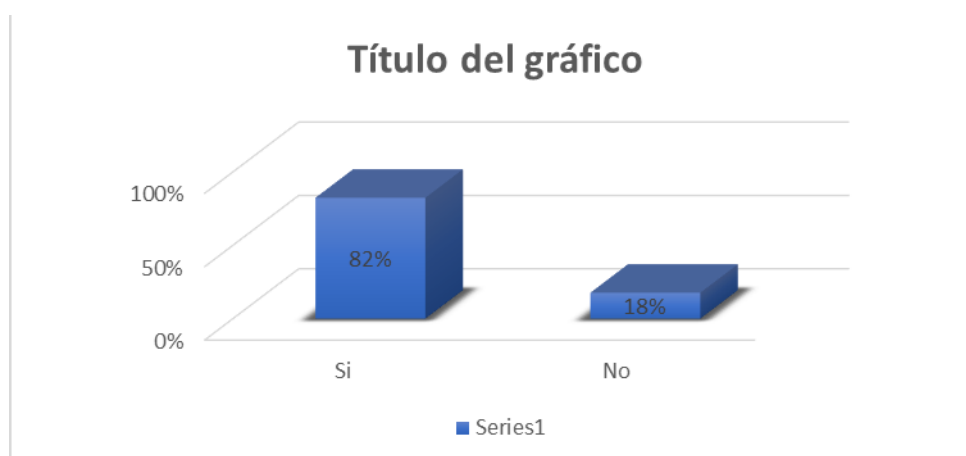
*Usted quiere que SUNAT capacite a los ciudadanos.*

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Si	98	82%
No	21	18%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Nota: Se puede evidenciar que 98 comerciantes afirman que sería un buen incentivo que la sunat capacite a los ciudadanos sobre la cultura tributaria, mientras que 21 comerciantes indicaron que no.

**Figura 28.**

*Usted quiere que SUNAT capacite a los ciudadanos.*



Se afirma que un 82% de los comerciantes encuestados consideran necesario que la sunat realice una capacitación sobre la cultura tributaria, sin embargo, un 18% indico que no es necesario realizar una capacitación.

**Tabla 31.**

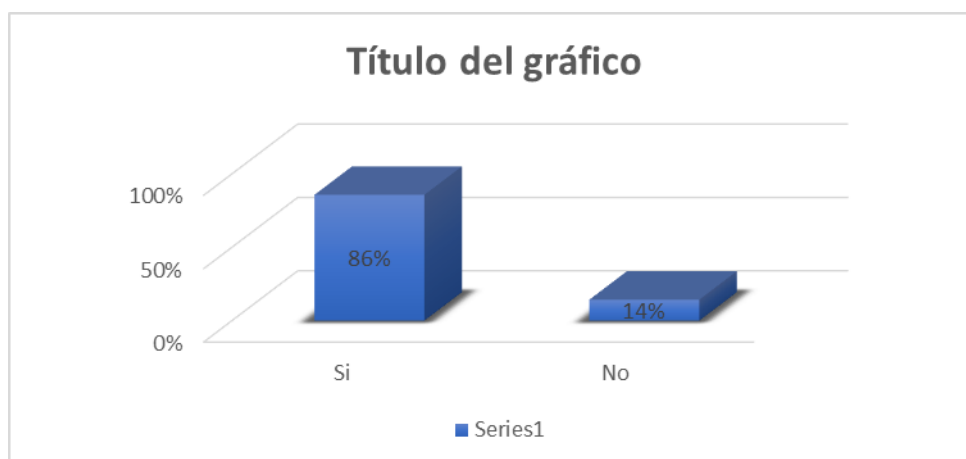
*Estaría dispuesto a participar en un programa de educación en cultura tributaria.*

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Si	102	86%
No	17	14%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Nota: se observar que 102 comerciantes están dispuestos a participar en un programa de cultura tributaria, mientras que 17 comerciantes indicaron no estar de acuerdo en participar en un programa de capacitación.

**Figura 29.**

*Estaría dispuesto a participar en un programa de educación en cultura tributaria.*



En el figura 29, se evidencia que un 86% de los comerciantes encuestados indicaron estar de acuerdo en participar en un programa de capacitación tributaria, mientras que un 14% indico no estar de acuerdo con su participación en un programa de capacitación sobre la cultura tributaria.

**Tabla 32.**

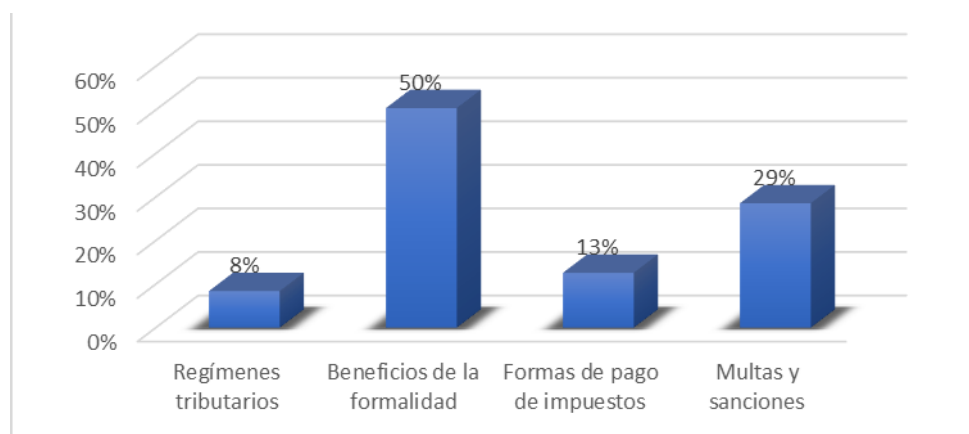
*Tema para en el programa de educación tributaria.*

<b>Régimen Tributario</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Regímenes tributarios	10	8%
Beneficios de la formalidad	60	50%
Formas de pago de impuestos	15	13%
Multas y sanciones	34	29%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Nota: se indica que 60 comerciantes proponen que el tema del programa educativo sea sobre los beneficios que conlleva la formalización, sin embargo, 34 comerciantes proponen que se oriente sobre las multas y sanciones.

**Figura 30.**

*Tema para en el programa de educación tributaria.*



Recalca que un 50% de las personas entrevistadas opinaron que se debe realizar una orientación sobre los beneficios que con lleva la formalización de los negocios, mientras que un 29% de los comerciantes indico que se oriente en cuanto a las multas y sanciones.

**Tabla 33.**

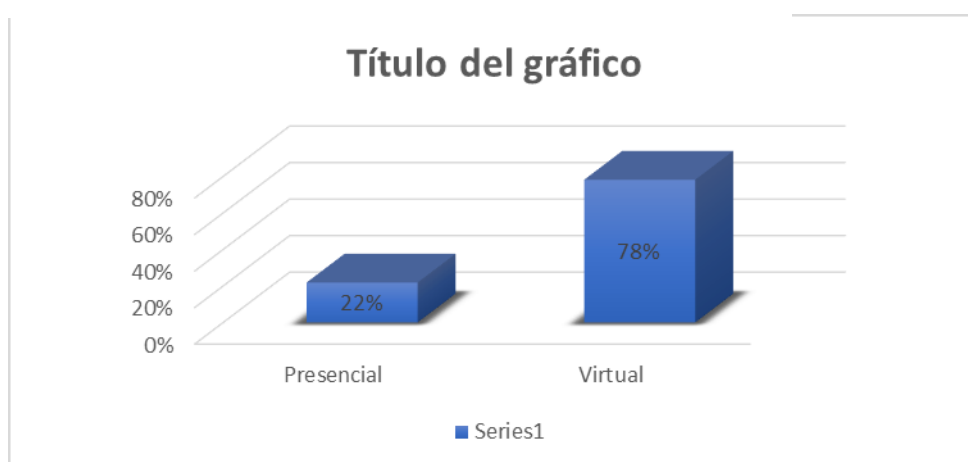
*Manera de capacitación tributaria.*

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Presencial	26	22%
Virtual	93	78%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Nota: Se puede evidenciar que 93 comerciantes indicaron que la capacitación se podría fomentar de manera virtual, mientras que 26 comerciantes indicaron que se diera de manera presencial.

**Figura 31.**

*Manera de capacitación tributaria.*



En la figura 31, indica que el 78% de los comerciantes encuestados indicaron que la capacitación debe darse de manera virtual, sin embargo, un 22% indico que la capacitación debería fomentarse de manera presencial.

## **Plan de Educación Tributaria para Generar Conciencia sobre la Importancia del Cumplimiento Tributario**

### **Objetivo General**

Desarrollar y ejecutar un programa integral de educación tributaria que aumente la conciencia y comprensión sobre la importancia del cumplimiento tributario entre los comerciantes del Centro Comercial El Virrey, promoviendo una cultura de responsabilidad fiscal y contribuyendo al incremento en la recaudación de impuestos para el desarrollo de nuestro país.

### **Objetivos Específicos**

1. Informar a los comerciantes sobre sus obligaciones tributarias y los beneficios del cumplimiento.
2. Capacitar a los comerciantes en el uso de herramientas y procedimientos fiscales.
3. Fomentar una actitud positiva hacia el cumplimiento tributario.
4. Disminuir la evasión fiscal por medio de la educación y la sensibilización.

### **Estrategias y Actividades**

#### **1.Diagnóstico Inicial**

- **Actividad:** Ejecutar un análisis para determinar el nivel de conocimiento y percepción sobre las obligaciones tributarias entre los comerciantes del Centro Comercial El Virrey.
- **Método:** Encuestas y entrevistas.
- **Responsable:** Equipo de diagnóstico.
- **Plazo:** 1 mes.

## 2. Campaña de Sensibilización

- **Actividad:** Aplicar una campaña de orientación sobre la importancia que existe sobre el cumplimiento tributario.
- **Método:** A través de afiches, folletos, propaganda en las redes sociales y charlas informativas fomentando las obligaciones, importancia y sanciones que acarrea el incumplimiento tributario.
- **Responsable:** Equipo de comunicación.
- **Plazo:** 2 meses.

## 3. Talleres Educativos

- **Actividad:** Organizar talleres y seminarios para capacitar a los comerciantes en temas tributarios.
- **Contenido:** Obligaciones tributarias, beneficios del cumplimiento, uso de sistemas de facturación electrónica.
- **Método:** Presencial en el centro comercial y en línea vía zoom.
- **Responsable:** Expertos tributarios y capacitadores.
- **Plazo:** 4 meses (uno por mes).

#### 4. Asesoría Personalizada

- **Actividad:** Ofrecer asesorías personalizadas para resolver dudas y problemas específicos de los comerciantes.
- **Método:** Consultas individuales o grupales.
- **Responsable:** Asesores tributarios.
- **Plazo:** Durante todo el programa.

#### 5. Material Educativo

- **Actividad:** Distribuir material educativo que explique de manera clara y sencilla las obligaciones y beneficios tributarios.
- **Método:** Manuales, guías, videos explicativos.
- **Responsable:** Equipo de desarrollo de contenidos.
- **Plazo:** Durante todo el programa.

#### 6. Seguimiento y Evaluación

- **Actividad:** Monitorear y evaluar el progreso del programa de educación tributaria.
- **Método:** Encuestas de seguimiento, indicadores de cumplimiento tributario, retroalimentación de los participantes.
- **Responsable:** Equipo de evaluación.
- **Plazo:** Trimestralmente durante el programa y al final del mismo.

**Tabla 34.****Cronograma.**

<b>Actividad</b>	<b>Plazo</b>	<b>Responsable</b>
Diagnóstico Inicial	Mes 1	Equipo de diagnóstico
Campaña de Sensibilización	Mes 2-3	Equipo de comunicación
Talleres Educativos	Mes 4-7	Expertos tributarios
Asesoría Personalizada	Mes 4-7	Asesores tributarios
Material Educativo	Durante todo el programa	Equipo de desarrollo de contenidos
Seguimiento y Evaluación	Trimestralmente	Equipo de evaluación

**Recursos Necesarios****1. Humanos:**

- Expertos en tributación.
- Capacitadores.
- Asesores tributarios.
- Equipo de diagnóstico y evaluación.

**2. Materiales:**

- Materiales de oficina.
- Equipos audiovisuales.
- Material educativo impreso y digital.



### **3. Financieros:**

- Presupuesto para la campaña de sensibilización.
- Fondos para la organización de talleres y seminarios.
- Recursos para la producción de material educativo.

### **Evaluación de Impacto**

#### **• Indicadores:**

- Nivel de conocimiento sobre obligaciones tributarias antes y después del programa.
- Tasa de cumplimiento tributario en el Centro Comercial El Virrey.
- Retroalimentación de los comerciantes sobre la utilidad del programa.

#### **• Métodos:**

- Encuestas y entrevistas post-programa.
- Análisis de datos de recaudación tributaria.
- Reuniones de retroalimentación con los participantes.

### **Conclusión**

Este plan de educación tributaria busca no solo informar y capacitar a los comerciantes del Centro Comercial El Virrey, sino también cambiar su percepción y actitud hacia el cumplimiento tributario, fomentando una cultura de responsabilidad fiscal que beneficie a toda la comunidad.

## **Capítulo V Sugerencias**

### **Conclusiones**

Al diagnosticar el nivel de conocimiento y comprensión de las obligaciones tributarias entre los comerciantes del Centro Comercial El Virrey se pudo observar que más de la mitad de los comerciantes del virrey no tiene conocimiento sobre el sistema tributario peruano, aunado a esto afirman no conocer sobre los tipos de impuestos a los que está obligados ni las consecuencias de no cumplirlas, esto es debido a la falta de orientación tributaria más accesible por parte de la administración pública encargada. Una de las razones más resaltante de la deficiente cultura tributaria en los comerciantes es que no han tenido estudios superiores, si no tienen una cultura tributaria fundamentada en valores e inculcada la recaudación de impuestos se verá afectada en nuestro país. Por otro lado existe la desconfianza por parte de los contribuyentes sobre el mal manejo que realiza el gobierno con la recaudación de impuestos esto influye de manera negativa ya que no genera familiaridad en los contribuyentes.

Por consiguiente, al identificar el nivel de formalización y cumplimiento de obligaciones de los comerciantes del centro comercial El Virrey año 2024. Se pudo corroborar que, aunque más de la mitad este inscrito en sunat, no declaran ni pagan sus impuestos a tiempo y de manera correcta, se evidencio que existen contribuyentes inscritos en regímenes que no le corresponde, todo esto se debe a la falta de fiscalización por medio de la administración tributaria, ya que ellos sí podrían percibir la evasión, realizando cruce de información con los bancos, ya que la gran mayoría de sus ventas son realizados por los medios de pago electrónicos, existe una

deficiente orientación por parte de Sunat y esto fomenta la informalidad e incumplimiento de los tributos llevándolos a la evasión de impuestos lo cual detiene el crecimiento económico de nuestro país.

Asimismo, afirmo que el impacto de una deficiente cultura tributaria en la recaudación de impuestos en el centro comercial El Virrey afecta de manera significativa a nuestro país, ya que existe una evasión aproximada mensual de S/27,884, lo que anualmente equivale a aproximadamente S/334,608.

Finalmente se evidenció que la gran mayoría de la población desea participar en campañas de orientación tributaria, a fin de facilitar la formalización y la capacitación sobre los beneficios que conlleva la formalidad, así como las sanciones y multas que puede traer como resultado del incumplimiento de nuestras obligaciones tributarias. Asimismo, se sugiere que la capacitación sea de manera virtual y presencial para tener un alcance mucho mayor, ya que debido a la falta de tiempo muchos contribuyentes y comerciantes no podrían asistir a las campañas de capacitación presenciales. Esto fomentará mayor confianza y ayudará a la formalidad de los contribuyentes, lo que resultará en un mayor índice de recaudación y desarrollo para nuestro país.

## **Sugerencias**

- Se recomienda brindar programas educativos continuos dirigidos a diferentes grupos, como contribuyentes individuales, pequeñas empresas y corporaciones, sobre la importancia del cumplimiento fiscal y los beneficios para la sociedad, estas orientaciones deben ser cortas y deben ser pasadas en propagandas de las redes sociales más usadas actualmente, simplificando así las normativas tributarias y hacerlas más comprensibles para los contribuyentes. Esto puede reducir la evasión fiscal causada por malentendidos o interpretaciones incorrectas de las leyes tributarias.

-Mejorar los servicios ofrecidos a los contribuyentes, como asistencia personalizada, orientación clara sobre los procedimientos tributarios y acceso fácil a información relevante a través de plataformas digitales. Aprovechando así tecnologías avanzadas para mejorar la eficacia en la recaudación de tributos y promover una óptima administración de impuestos.

-Colaborar con instituciones educativas, organizaciones empresariales y la comunidad en general a fin de promover una mejor cultura en cuanto al cumplimiento fiscal y compartir buenas prácticas. Implementar programas de incentivos para aquellas personas que cumplen voluntariamente con sus deberes tributarios, lo cual puede incluir reducciones de impuestos o reconocimientos públicos.

-Reforzar las capacidades de auditoría y fiscalización para detectar y corregir prácticas de evasión fiscal de manera oportuna y justa.

- Se recomienda a los comerciantes procurar asistir a las charlas organizadas por la SUNAT, para que puedan comprender plenamente la importancia de los aportes.

- Se recomienda a los contribuyentes que visiten las oficinas de la administración tributaria o llamen para resolver preguntas y dudas que tienen sobre temas tributarios y así mejorar su educación tributaria.

Así mismo esta investigación busca ser de apoyo científico, teórico y metodológico para futuras investigaciones, las cuales busquen abordar temas y problemáticas de la misma rama tributaria en otras localidades y empresas a fin de servir como base y fundamento para contribuir con el desarrollo económico, educativo y profesional de nuestro país abordando esta problemática y mejorando la cultura tributaria que existe actualmente.

### Bibliografía

- Apuntes contables. (15 de marzo de 2023). Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/8322/13517>
- Bird, R. (2022). *Redistribution via taxation: The limited role of the personal income tax in developing countries*. California: UCLA Law Review.
- Boudreau, C. (2022). *Tax Culture and Tax Compliance: Understanding the Role of Social Norms in Taxation*. California: Routledge.
- Boudreau, C. (2022). *Tax Culture and Tax Compliance: Understanding the Role of Social Norms in Taxation*. New York: Routledge.
- Burga Rubio, M. (2023). *ultura tributaria e incidencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias por comerciantes en Mercado Modelo Chachapoyas, 2021*. Amazonas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- Caballeros, S. (2023). *Cultura tributaria y su relación en pago de impuestos en el centro comercial albarracin*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Carlos, M. (19 de DICIEMBRE de 2020). *TECNICAS DE MUESTREO*. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037)

- Comexperu. (23 de febrero de 2024). Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/ingresos-tributarios-se-redujeron-un-67-en-2023-persiste-riesgo-de-incumplimiento-de-la-regla-fiscal-2024>
- Dekker, J. (2023). *The Impact of Tax Morale on Tax Compliance in Developing Countries*. . California: Palgrave Macmillan.
- Díaz, J. (2014). *Formalización empresarial y laboral. Hacia un desarrollo inclusivo: el caso del Perú*. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40741/LCL3779\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40741/LCL3779_es.pdf)
- Feld, G. (2020). *Deterrence and morale in taxation: An empirical analysis*. texas: CESifo Working Paper Series .
- Flores, H. (2022). *TRIBUTACION EN PERU* . Lima: LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES.
- Frey, L. (2022). *Deterrence and morale in taxation: An empirical analysis*. Texas: CESifo Working Paper Series No. 760. .
- Galiani, S., & Meléndez, M. (2013). *Lecciones a partir de experimentos de formalización empresarial (No. IDB-WP-434)*. Obtenido de IDB Working Paper Series: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/115420/1/IDB-WP-434.pdf>
- García, J., & Hernández, P. (2020). *Cultura fiscal y su impacto en la economía de mercado*. GUATEMALA: Aranzadi.
- Gómez, M. (2021). *Cultura tributaria y cumplimiento fiscal en pequeñas y medianas empresas*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- GUERRERO, G. (2024). *PAC*. Obtenido de COMPUTACION\_I: <http://www.uss.edu.pe>
- Hurtado, K. E. (2023). *Cultura tributaria y el cumplimiento de obligaciones tributarias de los comerciantes de Puerto Maldonado, Perú*. (Vol. 15 (2)). Revista Universidad y Sociedad.

- Instituto De Ciencias Hegel. (6 de ABRIL de 2023). Obtenido de <https://hegel.edu.pe/blog/clases-tributos-gestion-financiera-empresa-peru/>
- Jimenes, A. (2021). *Una cultura tributaria eficaz en la actualidad*. Quito: Paradiso Editores.
- Jimenez, J. (2020). *Cultura Tributaria y su efecto en el Cumplimiento de la obligación*. TRUJILLO: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.
- Kirchler, J. (2020). *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. florida: Cambridge University Press.
- Klevin, M. (2022). *Recaudacion de impuestos en Latinoamerica*. Panama: Alfaguara.
- Lahura, E. (2016). Sistema financiero, informalidad y evasión tributaria en el Perú. *Revista Estudios Económicos*, 32(1), 55-70. Obtenido de <https://www.academia.edu/download/52068951/documento-de-trabajo-11-2016.pdf>
- Lopez, A. (2021). *UNA TRIBUTACION EFICAZ. MEXICO*.
- López, J. (2020). *La cultura tributaria en América Latina: Desafíos y propuestas*. Lima: Editorial Jurídica Continental.
- Mendoza, L. (2022). *La evasión tributaria y su impacto en la recaudación fiscal en*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Modern Perspectives on Tax Culture and Compliance*. (2021). Springer: Challenges and Strategies.
- Muguira, A. (2022). *Cuestionario y Encuesta: ¿Cual es la diferencia?* Chicago : View all posts by Andres Muguira.
- NEGRETE, O. (2020). *La cultura tributaria y su efecto en la evasión fiscal en*. QUITO: REVISTAS ESPACIOA.



- Ochoa, R., & Nava, N. (2020). *Comprensión epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Universidad Rioja. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407375>
- Osorio, L., & Gutiérrez, F. (2019). *La importancia de la formalización de las Mypes para su acceso a los créditos financieros del sector textil en Lima Metropolitana, durante el año 2017*. Universidad Tecnológica del Perú.
- Palmira, L. (2021). *La cultura tributaria y su impacto en la recaudación fiscal*. Veracruz: Universidad Veracruz.
- Questionpro.com. (15 de ENERO de 2022). Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>
- Reátegui, M. A. (2020). *IMPORTANCIA DE LA CULTURA TRIBUTARIA EN EL PERU*. LIMA: Accounting.
- Richardson, B. (2020). *Determinants of tax evasion*. California: Journal of International Accounting, Auditing and Taxation.
- Rubio, N. M. (7 de mayo de 2020). Obtenido de <https://psicologiymente.com/cultura/tipos-tecnicas-investigacion>
- Sanchez, S. (2022). *Manual de Derecho Tributario*. Lima: UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO.
- Servicio de Administración Tributaria. (2022). *Recaudación de impuestos 2021*. Lima: Lider empresarial.
- Shadish, C. T. (2022). *Experimental and quasi-experimental designs for generalized causal inference*. New York: Houghton Mifflin Company. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rlae/a/7zMf8XypC67vGPrXVrVFGdx/?lang=es>
- sunat. (1996). *codigo tributario*. Lima: Sunat.
- SUNAT. (2020). *Beneficios Tributarios*. Lima: Instituto Aduanero y Tributario.

Torgler, B. (2024). *Tax Morale and Fiscal Responsibility in Times of Crisis*. Edward Elgar Publishing.

Torgler, k. (2020). *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. California: Cambridge University Press.

Torres, L. (2022). "EVASIÓN FISCAL Y RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL . callao: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO .

Universida Veracruzana. (2021). *Guia interactiva*. Obtenido de <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>

wikipedia.org. (2000). *.wikipedia.org*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Alfa\\_de\\_Cronbach](https://es.wikipedia.org/wiki/Alfa_de_Cronbach)

Williams, R. (2023). *Taxation and Public Opinion: Understanding Tax Culture*. New york: Cambridge University Press.

## Anexos

### CUESTIONARIO

El propósito de esta encuesta es evaluar el nivel de conocimiento y comprensión de las obligaciones tributarias entre los comerciantes del Centro Comercial El Virrey. La información recopilada será utilizada exclusivamente con fines de investigación académica para mejorar la cultura tributaria y la recaudación de impuestos en nuestro país. Agradecemos su participación y honestidad en sus respuestas.

#### **Instrucciones:**

Lea cada pregunta cuidadosamente.

Marque con una 'X' la respuesta que considere más adecuada.

Sus respuestas serán confidenciales.

#### **Nivel educativo:**

- ( ) Secundaria incompleta
- ( ) Secundaria completa
- ( ) Educación superior técnica
- ( ) Educación superior universitaria

#### **1. ¿Conoce acerca del sistema tributario peruano?**

- (1 ) No conozco      ( 2) Un poco      (3 ) Lo necesario
- ( 4) Si conozco

#### **2. ¿Sabe usted que impuestos tiene que pagar un microempresario?**

- (1 ) No conozco      ( 2) Un poco      (3 ) Lo necesario
- ( 4) Si conozco

#### **3. ¿Tiene conocimiento cual es la función principal de la recaudación de impuestos?**

- (1 ) No conozco      ( 2) Un poco      (3 ) Lo necesario
- (4) Si conozco

#### **4. ¿Conoces los plazos de presentación y pagos de impuestos?**

- (1 ) No conozco      ( 2) Un poco      (3 ) Lo necesario
- (4) Si conozco

#### **5. ¿Sabía que todo negocio debe estar registrada ante la SUNAT?**

(1 ) No conozco      ( 2) Un poco      (3 ) Lo necesario  
( 4) Si conozco

**6.      ¿Conoce usted los regímenes tributarios que tenemos en nuestro país?**

(1 ) No conozco      ( 2) Un poco      (3 ) Lo necesario  
( 4) Si conozco

**7.      ¿Sabe usted como formalizar un negocio frente a sunat?**

(1 ) No conozco      ( 2) Un poco      (3 ) Lo necesario  
( 4) Si conozco

**8.      ¿Conoce usted los beneficios que le brinda el estar formalizado?**

(1 ) No conozco      ( 2) Un poco      (3 ) Lo necesario  
( 4) Si conozco

**9.      ¿Conoce las consecuencias que traen no cumplir con los deberes tributarios?**

(1 ) No conozco      ( 2) Un poco      (3 ) Lo necesario  
( 4) Si conozco

**10.    ¿Cree usted que el gobierno utiliza correctamente los fondos que se recaudan por medio de los tributos?**

(1    ) Si      ( 2) No

**11.    ¿De cuánto son sus ingresos mensuales promedios en este año (2024)?**

(1 ) 5000 a 8000    ( 2) 8001 a 12000      (3 ) 12000 a 16000  
( 4) Mas de 16001

**12.    ¿Al momento de realizar sus ventas que medios de pago utiliza más?**

(1 ) Yape, Plin, Transferencias y post      ( 2) efectivo

**13.    ¿Su negocio está inscrito en sunat?**

( 1 ) Si      ( 2) No

**14.    ¿En régimen tributario se encuentra?**

( 1 ) NRUS    ( 2) RER    (3 ) RMT (4) RG

**15.    ¿Usted ha sido capacitado de cómo y cuándo debe pagar sus tributos?**

( 1 ) Si      ( 2 ) No

**16. ¿Le hace fácil a usted pagar sus declarar y pagar impuestos?**

( 1 ) Si      ( 2 ) No

**17. ¿Declara y paga sus impuestos de manera puntual?**

( 1 ) Si      ( 2 ) No

**18. ¿Sabe cómo pagar su tributos de manera virtual?**

( 1 ) Si      ( 2 ) No

**19. ¿Tiene uso de los comprobantes de pago como factura, boleta o tiket en su negocio?**

( 1 ) Si      ( 2 ) No      ( 3 ) A veces

**20. ¿Al momento de realizar la compra de su mercadería pide factura?**

( 1 ) Si      ( 2 ) No      ( 3 ) A veces

**21. ¿Sabe cómo emitir sus comprobantes electrónicamente?**

( 1 ) Si      ( 2 ) No

**22. ¿Cuenta con el apoyo de un contador en su negocio?**

( 1 ) Si      ( 2 ) No

**23. ¿Cuál de los siguientes argumentos describe mejor el motivo por el cual su empresa no se formalizó ante la SUNAT?**

( 1 ) Desconocimiento      ( 2 ) Falta de tiempo      ( 3 ) Falta de asesoría

**24. ¿Alguna vez ha intentado formalizar su negocio?**

( 1 ) Si      ( 2 ) No

**25. Si ha intentado formalizar su negocio, ¿qué dificultades encontró en el proceso?**

( 1 ) Falta de información clara      ( 2 ) Trámites complicados  
( 2 ) Falta de asesoría adecuada

**26. ¿Qué tan accesible considera la información proporcionada por la SUNAT sobre la formalización de negocios?**

( 1 ) Poco accesible                      (2 ) Accesible

**27. ¿Cree usted que sería bueno que SUNAT capacite a los ciudadanos sobre cultura tributaria?**

(1 ) Si      ( 2) No

**28. ¿Estaría dispuesto a participar en un programa de educación en cultura tributaria?**

(1 ) Si      ( 2) No

**29. ¿Qué temas le gustaría que se aborden en el programa de educación tributaria?**

(1 ) Regímenes Tributarios    ( 2 ) Beneficios de la formalización  
( 3 ) Forma de pago de impuestos    ( 4 ) Multas y sanciones

**30. ¿Cuál sería el formato de capacitación que más le conviene?**

(1 ) Presencial    ( 2 ) En Línea

## OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### 1. Datos Generales

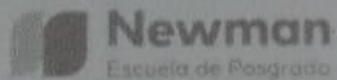
- 1.1 Nombre y apellidos del Experto: Jorge Campos Espejo  
 1.2 Grado académico: MAESTRO  
 1.3 Profesión: Contador Público  
 1.4 Centro laboral: CASA del Perno EIRL  
 1.5 Cargo que desempeña: Contador General  
 1.6 Denominación del instrumento:

Cuestionario "Determinar la cultura tributaria y su incidencia en la Recaudación de Impuestos del Centro Comercial el V. AMEY."

- 1.7 Autor del instrumento: Sully y Katarine Zambrano Vega  
 1.8 Programa de posgrado: MAESTRIA en Gestión Tributaria

### 2. 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	SUMATORIA					
TOTAL						20



### 3. Resultados de validación

3.1 Colaboración total cuantitativa: 28  
3.2 Opinión Bien Elaborado

Favorable  Debe mejorar  No favorable

#### 3.1. Observaciones:

---

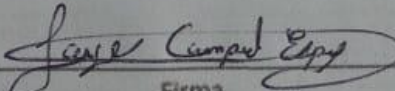
---

---

---

---

28 de Junio del 2024

  
Firma



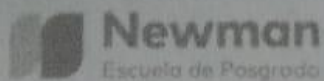
## OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### 1. Datos Generales

- 1.1 Nombre y apellidos del Experto: Sely Benites Vargas
- 1.2 Grado académico: Mgister
- 1.3 Profesión: Contador Público
- 1.4 Centro laboral: Consultoría y Construcciones Prado Mj SAC
- 1.5 Cargo que desempeña: Contador
- 1.6 Denominación del instrumento:  
Cuestionario: "Determinar la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos del centro comercial el Virrey"
- 1.7 Autor del instrumento: Sully Katarina Zombrano Vega
- 1.8 Programa de posgrado: Maestría en Gestión Tributario

### 2. 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	SUMATORIA					
TOTAL						27



3. Resultados de validación

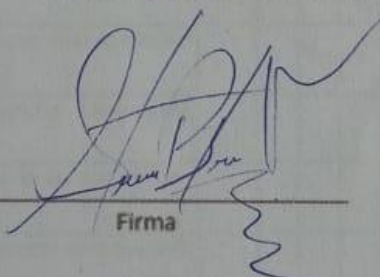
3.1 Colaboración total cuantitativa: 27  
3.2 Opinión Excelente

Favorable  Debe mejorar  No favorable

3.1. Observaciones:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

28 de Junio del 2024

  
\_\_\_\_\_  
Firma

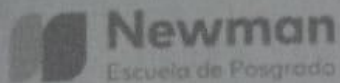
## OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### 1. Datos Generales

- 1.1 Nombre y apellidos del Experto: Betty Liliana Velasquez Gonzales  
 1.2 Grado académico: Magister  
 1.3 Profesión: Contador Público  
 1.4 Centro laboral: Grupo Minchola S.A.C.  
 1.5 Cargo que desempeña: Contador General  
 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario "Determinar la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de Impuestos Centro Comercial el Virrey"  
 1.7 Autor del instrumento: Sullymy Katarine Zombano Vega  
 1.8 Programa de posgrado: Maestría en Gestión tributaria

### 2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				+	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					+
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					+
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				+	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					+
SUMATORIA						
PARCIAL	SUMATORIA					
TOTAL						28



### 3. Resultados de validación

3.1 Colaboración total cuantitativa: 28

3.2 Opinión claro y preciso

Favorable  Debe mejorar  No favorable

#### 3.1. Observaciones:

Que tus preguntas cumplen tus objetivos.

---

---

---

---

28 de Junio del 2024

  
Firma