



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

TESIS

**NIVEL DE CULTURA TRIBUTARIA DE CONTRIBUYENTES DE
AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO MINORISTA DEL CENTRO HISTÓRICO
DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2017.**

PRESENTADO POR:
Bach. ROSMERY CACERES ALMANZA.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

Abancay – Perú

2017.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado:

A Dios, en primer lugar, por iluminarme cada día. A mis padres Justa Almanza Huilca y Fernando Cáceres García, quienes me han sabido formar con buenos sentimientos, hábitos, valores y por su apoyo permanente en todas las etapas de mi vida. A mis familiares por sus consejos. A aquellas personas que estuvieron conmigo durante mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por los momentos difíciles, por los buenos momentos, por todo lo que me ha dado, por lo que está por venir y por estar siempre a mi lado y darme el don del conocimiento y la confianza para la culminación de mi carrera.

A mis asesores del curso de tesis, por su dedicación, conocimientos, alcances y sobre todo por la motivación que fue base fundamental para la culminación de mi tesis.

A la Universidad Alas Peruanas Filial Abancay, por darme la oportunidad de hacer realidad este trabajo de investigación.

A mis compañeros del curso taller de tesis de la carrera de contabilidad, especialmente a mis amigas Esther, Pamela, Yosmery, Yacira y Gaby, que en todo momento me apoyaron e incentivaron para continuar en el proceso del trabajo de investigación.

RECONOCIMIENTO

La realización del presente trabajo de investigación fue posible, gracias al apoyo constante e incansable del Mg. Julián Ore Leiva, asesor del curso taller de tesis de la carrera de Contabilidad.

De igual modo se agradece a los profesores y a la C.P.C.C. Erika Pipa Huamani, Coordinadora de las escuelas de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la universidad Alas Peruanas, Filial Abancay, por su cooperación, paciencia y confianza hasta la conclusión de la investigación.

RESUMEN

La presente tesis titulada “Nivel de cultura tributaria de contribuyentes de agencias de viaje y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco 2017” es un tema importante a nivel general, principalmente para la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), puesto que al conocer dicha investigación, serviría para poner mayor énfasis en la capacitación y concientización del sector turismo, logrando con ello mayor captación de tributos y mayor contribución con el Estado.

La tesis se realizó investigando diferentes libros, revistas y páginas web, creados por diferentes autores con la finalidad de conocer más a fondo sobre la investigación. Para ello se tomó en cuenta como objetivo general, describir el nivel de cultura tributaria de los contribuyentes de Agencias de viajes y turismo minorista del Centro Histórico de la ciudad del Cusco 2017, y como objetivos específicos, describir el nivel de conciencia tributaria, el nivel de educación cívico tributaria, grado de orientación, difusión y nivel de conocimientos tributarios con los que cuentan los contribuyentes de Agencias de viajes y turismo minorista.

El tipo de investigación realizada fue descriptiva y diseño no experimental. Se utilizó la técnica de encuesta con un cuestionario de 35 preguntas, el cual fue sometido a la prueba de confiabilidad habiendo obtenido un valor de 0,852 de coeficiente de Alfa de Cronbach. Dicho cuestionario fue aplicado a 79 contribuyentes de Agencias de viajes y turismo minorista del Centro Histórico de la ciudad del Cusco que permitieron alcanzar los objetivos propuestos.

Como resultado se pudo determinar que el contribuyente de Agencias de Viajes y turismo Minorista, no lleva muy arraigada la cultura tributaria, evidenciando que están en proceso de poner en práctica la cultura tributaria y mayor formalidad. Asimismo, es claro que los contribuyentes muestran interés en conocer más sobre el tema de tributación, sus beneficios y sanciones.

Palabras claves: Cultura tributaria, conciencia tributaria, educación cívica tributaria, orientación tributaria.

ABSTRACT

The present thesis entitled "Level of tributary culture of taxpayers of travel agencies and retail tourism of the historic center of the city of Cusco 2017" is an important issue at a general level, mainly for the National Superintendence of Tax Administration (SUNAT), since Upon learning of this research, it would serve to place greater emphasis on the training and awareness of the tourism sector, thereby achieving greater tax collection and greater contribution to the State.

The thesis was conducted by researching different books, journals and web pages, created by different authors in order to learn more about the research. To this end, it was taken as a general objective to describe the tax culture level of taxpayers of travel agencies and retail tourism of the Historic Center of the city of Cusco 2017, and as specific objectives, describe the level of tax awareness, the level of tax civic education, degree of orientation, diffusion and level of tax knowledge with which the taxpayers of travel agencies and retail tourism count.

The type of research conducted was descriptive and non-experimental design. The survey technique was used with a questionnaire of 35 questions, which was submitted to the reliability test having obtained a value of 0.852 of Cronbach's Alpha coefficient. This questionnaire was applied to 79 taxpayers of travel agencies and retail tourism of the Historic Center of the city of Cusco that allowed to reach the proposed objectives.

As a result it was possible to determine that the taxpayer of Travel Agencies and Retail Tourism does not have a deep-rooted tax culture, evidencing that they are in the process of implementing the tax culture and greater formality. Likewise, it is clear that taxpayers show interest in knowing more about the subject of taxation, its benefits and sanctions.

Keywords: Tax culture, tax awareness, tax civic education, tax orientation.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I:.....	1
PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Delimitación de la investigación	4
1.2.1 Delimitación Espacial	4
1.2.2 Delimitación Social	4
1.2.3 Delimitación Temporal.....	4
1.2.4 Delimitación Conceptual.....	5
1.3 Problemas de Investigación	5
1.3.1 Problema Principal	5

1.3.2 Problemas Secundarios	5
1.4 Objetivos de la investigación.....	6
1.4.1 Objetivo General.....	6
1.4.2 Objetivos Específicos	6
1.5 Hipótesis y Variables de la investigación	6
1.5.1 Hipótesis general.....	6
1.5.2 Hipótesis Secundarias.....	7
1.5.3 Variables de la investigación	7
1.6 Metodología de la investigación	9
1.6.1 Tipo y Nivel de investigación	9
a) Tipo de Investigación	9
b) Nivel de investigación	9
1.6.2 Método y Diseño de la Investigación	10
a) Método de Investigación	10
b) Diseño de Investigación.....	10
1.6.3 Población y Muestra de la investigación.....	11
a) Población	11
b) Muestra.....	11
1.6.4 Técnica e Instrumento para la Recolección de Datos	12
a) Técnica	12
b) Instrumento.....	13

1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación	13
a) Justificación	13
b) Importancia	14
c) Limitaciones	14
Capítulo II:	15
Marco teórico.....	15
2.1 Antecedentes del estudio.....	15
2.1.1 Antecedentes Internacionales	15
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	17
2.1.3 Antecedentes Locales	19
2.2 Bases teóricas	20
2.2.1 Cultura tributaria	20
2.1.2 Importancia de promover la cultura tributaria	22
2.3 Definición de Términos Básicos	39
Capítulo III:	41
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
.....	41
3.1 Análisis de Tablas y Gráficos.....	41
3.2 Estadísticos descriptivos.....	51
3.3 Discusión de resultados	51
CONCLUSIONES.....	54

RECOMENDACIONES:.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS.....	59
MATRIZ DE CONSISTENCIA	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Apreciación sobre Conciencia tributaria	41
Tabla 2: Apreciación sobre Educación cívico tributaria	43
Tabla 3: Apreciación sobre Orientación y difusión	45
Tabla 4: Apreciación sobre Conocimientos de tributación	47
Tabla 5: Variable: Cultura Tributaria	49
Tabla 6: Estadísticos Descriptivos	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: operacionalización de variable	8
Figura 2: Clasificación de Schawartz)	24
Figura 3: Formación de la conciencia tributaria	26
Figura 4: Fines y principios de la educación peruana.....	30
Figura 5: sistema tributario nacional.....	36
Figura 6: <i>Apreciación sobre Conciencia Tributaria</i>	42
Figura 7: <i>Apreciación sobre Educación cívico tributaria</i>	43
Figura 8: <i>Apreciación sobre Orientación tributaria</i>	45
Figura 9: <i>Apreciación sobre Conocimiento de Tributación</i>	47
Figura 10: <i>Variable Cultura Tributaria</i>	49

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como título: Nivel de Cultura Tributaria de Contribuyentes de Agencias de Viaje y Turismo Minorista del Centro Histórico de la Ciudad del Cusco 2017, el cual se realizó en las distintas agencias de viajes y turismo minorista, encuestando a los contribuyentes directamente.

La cultura tributaria como una herramienta fundamental para la reducción de la evasión de impuestos en general, que contribuyen al mejoramiento y cumplimiento de dichos pagos, comprende el estudio y análisis de componentes como Conciencia Tributaria, Educación cívico tributario, Orientación y conocimientos tributarios de los contribuyentes. Estos aspectos mencionados, se exponen de manera organizada en el presente informe final de investigación, que dicho sea de paso responde al esquema oficial de la Escuela Profesional de Contabilidad, facultad Ciencias Empresariales, de la Universidad Alas Peruanas. En este sentido el presente trabajo de investigación se ha estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento Metodológico, donde se aborda la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, problema de la investigación, objetivos de la investigación, variable, metodología de la investigación, tipo y nivel de investigación, población y muestra de la investigación, técnicas e instrumento de recolección de datos, así como la justificación e importancia de la investigación.

Capitulo II: Marco Teórico, en este apartado se aborda los antecedentes de estudio, las teorías que dieron soporte al presente trabajo de investigación, así como las bases teóricas científicas.

Capitulo III: Presentación, análisis e interpretación de resultados, en esta parte se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los contribuyentes de Agencias de viaje y turismo minorista del Centro Histórico de la ciudad del Cusco. Los resultados se escoltan con gráficos para su mayor comprensión.

Finalmente, en el presente trabajo de investigación se presenta la discusión de resultados, las recomendaciones, las conclusiones, las referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1 Descripción de la realidad problemática

La cultura tributaria, es un tema importante en estos tiempos a nivel general puesto que es una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de los contribuyentes. Tiene como objetivo comprometer a las personas y empresas a participar en charlas sobre cultura tributaria, para conocer en qué es utilizado los tributos que aportan, comprender la importancia de los tributos y aprender respecto a las sanciones que establece la administracion tributaria debido a que si se cuenta con estos conocimientos los contribuyentes van a obtener un mejor planteamiento tributario consiguiendo asi el cumplimiento correcto de

las obligaciones tributarias evitando evasiones o elusiones por parte de las personas.

En el Perú, uno de los problemas que limita el desarrollo de la economía, es el déficit fiscal; significa que los gastos del estado son mayores que sus ingresos, por el cual la recaudación tributaria y el desempeño de los órganos administradores de los impuestos tienen una importancia fundamental para nuestro país.

Para lograr una mayor recaudación, es importante generar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los ciudadanos. Para ello es necesario que las personas asuman la tributación como un compromiso que forma parte de sus deberes y derechos como ciudadanos integrantes de una comunidad, como agente activo del proceso y no en forma pasiva. Un agente activo es un ciudadano que toma conciencia de su modo de actuar en sociedad, es más participativo y crítico, acepta las normas y cumple con sus obligaciones por convicción, lo que faculta a exigir el respeto y el cumplimiento de sus derechos. En este sentido toma conciencia que tiene participación activa en el futuro de su sociedad y del país, asumiendo responsabilidades sociales y aportando al desarrollo de la comunidad. Dentro de estas responsabilidades está incluida la tributación.

En el campo tributario esto significa interiorizar el concepto; que pagar impuestos no es solo un acto de solidaridad o una obligación, sino principalmente es un compromiso de todos y cada uno de los que vivimos en este país.

En el Perú, el turismo se constituye como la tercera fuente generadora de divisas, detrás de la pesca y la minería. Principalmente está dirigida hacia los monumentos arqueológicos, pues cuenta con más de cien mil sitios de interés, el ecoturismo en la Amazonía peruana, el turismo cultural en las ciudades coloniales, turismo gastronómico, turismo de aventura y turismo de playa.

La ciudad del Cusco, por ser un lugar altamente turístico, alberga en su gran mayoría turistas nacionales e internacionales, quienes requieren de los servicios de una agencia de viajes y turismo para todas las actividades a realizar durante su estadía. Es así que la gran mayoría de agencias de viaje y turismo, están situados alrededor de la plaza principal de la ciudad o también llamado “Centro histórico de la ciudad del Cusco.” De acuerdo al reglamento de Agencias de Viajes y Turismo, estas están clasificadas en tres grupos: a) Operador de Turismo, b) Mayorista y c) Minorista.

Las agencias de Viajes y turismo minorista, se caracterizan por realizar venta directa o personalizada a sus clientes, en su gran mayoría son administradas y operadas por los mismos dueños, quienes por el rubro del negocio son profesionales de Turismo y Administración Hotelera.

El problema principal de la presente investigación surgió a raíz de una publicación en el portal web de turismo, a fines del año 2016, donde informa que existe una alta tasa de informalidad en el sector agencias de viajes. Se estima que un 70% de estas empresas opera en el mercado peruano incumpliendo las normas y evadiendo el pago de impuestos, afectando así la recaudación fiscal, la calidad de los servicios y la imagen

del destino Perú. Dicha manifestación corresponde a Ricardo Acosta, presidente de la Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo (APAVIT), en entrevista con Portal de Turismo. (Castro, 2016)

Es así que surge la necesidad de conocer el nivel de cultura tributaria de los contribuyentes de agencias de viajes y turismo minorista de la ciudad del Cusco, quienes probablemente desconocen del tema de tributación, sus beneficios y sanciones, lo cual conlleva a la evasión tributaria, pese a encontrarse en el corazón de la ciudad del Cusco.

1.2 Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se realizó en el departamento del Cusco, provincia y distrito Cusco, específicamente en el Centro Histórico de la ciudad.

1.2.2 Delimitación Social

La presente investigación es el resultado de la encuesta aplicada a 79 contribuyentes de Agencias de Viajes y Turismo minorista del Centro Histórico de la ciudad del Cusco.

1.2.3 Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación inició el 01 de marzo del 2017, culminando el 30 de noviembre del mismo año.

1.2.4 Delimitación Conceptual

El presente trabajo de investigación, está respaldado por teorías existentes al respecto, asimismo por investigaciones realizadas con anterioridad.

1.3 Problemas de Investigación

1.3.1 Problema Principal

¿Cuál es el nivel de cultura tributaria de los contribuyentes de agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco 2017?

1.3.2 Problemas Secundarios

- ¿Cuál es el nivel de conciencia tributaria de los contribuyentes de agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco?
- ¿cuál es el nivel de educación cívico tributaria de los contribuyentes de agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del cusco?
- ¿Cuál es el nivel de orientación tributaria que reciben los contribuyentes de agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco?
- ¿Cuál es el nivel de conocimientos tributarios de los contribuyentes de las agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Describir el nivel de cultura tributaria de los contribuyentes de agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco 2017.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Describir el nivel de conciencia tributaria de los contribuyentes de agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco.
- Describir el nivel de educación cívico tributaria de los contribuyentes de agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco.
- Describir el nivel de orientación tributaria que reciben los contribuyentes de agencias de viajes y turismo del centro histórico de la ciudad del Cusco.
- Describir el nivel de conocimientos tributarios de los contribuyentes de agencias de viaje y turismo minorista del Centro Histórico de la ciudad del Cusco.

1.5 Hipótesis y Variables de la investigación

1.5.1 Hipótesis general

En el presente trabajo por tratarse de una investigación de nivel descriptivo, no se considera una hipótesis general, basándose en el comentario siguiente: “Cabe comentar que no en

todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales. No es sencillo realizar estimaciones precisas sobre ciertos fenómenos.” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 108)

1.5.2 Hipótesis Secundarias

De la misma forma que, en el anterior párrafo, no se precisan las hipótesis secundarias.

1.5.3 Variables de la investigación

1.5.3.1 Definición conceptual de la variable

Cultura tributaria. - conjunto de valores, conocimientos y actitudes compartido por los miembros de una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen, esto se traduce en una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de los contribuyentes. (Mendez Peña, 2004, pág. 125)

1.5.3.2 Definición operacional de la variable

La investigación que se va a desarrollar contiene 01 variable, con sus respectivas dimensiones, cuya medición se efectuara a través de los indicadores correspondientes y cada uno de ellos serán redactados en términos de pregunta, con sus

alternativas politómicas, que serán cuantificados como escala ordinal para ser procesados estadísticamente a través de tablas y figuras estadísticas.

1.5.3.3 Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Índice
Cultura Tributaria	Conciencia tributaria.	<ul style="list-style-type: none"> – valores. – Visión de mundo. – Procesos y normas sociales. 	Ordinal Ordinal ordinal
	Educación cívico tributario	<ul style="list-style-type: none"> – Formación, práctica y Vida cotidiana. – Contenido de información a la ciudadanía. 	Ordinal Ordinal
	Orientación y difusión tributaria	<ul style="list-style-type: none"> – Campañas tributarias. – Actividades formativas. – Visitas de orientación. 	Ordinal Ordinal Ordinal
	Conocimientos de tributación	<ul style="list-style-type: none"> – Obligaciones tributarias – Infracciones y sanciones. – Beneficios tributarios 	Ordinal Ordinal ordinal

Figura 1: operacionalización de variable

Fuente: Elaboración propia.

1.6 Metodología de la investigación

1.6.1 Tipo y Nivel de investigación

a) Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básica o teórica, “se realiza con la finalidad de producir nuevos conocimientos para ampliar y profundizar las teorías existentes, no está dirigida al tratamiento inmediato de un hecho concreto, ni a resolver una interrogante fáctica, sino para profundizar la información existente”. (Carrasco Diaz, 2006, pág. 49). Describir el nivel de cultura tributaria de los contribuyentes de agencias de viaje y turismo minorista de la ciudad del Cusco, permite conocer el actual comportamiento y nivel de contribución al estado por parte de dichos contribuyentes.

b) Nivel de investigación

El nivel de la presente investigación es descriptivo, “consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 92) Para conocer el nivel de cultura tributaria de las Agencias de Viaje y Turismo, se consideró sucesos reales como conocimientos de tributacion, pago de tributos, importancia de la educacion civico tributario y la participacion de la Superintendencia Nacional de Administracion Tributaria (SUNAT) en la tributacion de los contribuyentes.

1.6.2 Método y Diseño de la Investigación

a) Método de Investigación

El método utilizado es deductivo, “es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares”. (Moran Delgado & Alvarado cervantes, 2010, pág. 12) al realizar el presente estudio se considero estudios generales de realidades a nivel internacional y finalmente concluyendo en una realidad particular como es el caso la cultura tributaria de 79 contribuyentes de Agencias de Viajes y Turismo Minorista de la ciudad del Cusco.

b) Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental, transeccional descriptivo, tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. “El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción.” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 155)

M.....O

Donde:

M: Muestra

O: Observaciones

1.6.3 Población y Muestra de la investigación

a) Población

Lepkowski (citado (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 174) indica “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”(p.174). en la presente investigación la población está conformada por 100 contribuyentes de agencias de viaje y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco y de acuerdo al directorio actualizado que publica el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR).

b) Muestra

La muestra es probabilística, de acuerdo a (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 175) (Hernandez et al, 2014) “subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p.175). para la presente investigación la selección se realizó de manera aleatoria, ya que todos cuentan con las mismas características, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

El cálculo se efectuó con:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(0,95)^2(1,96)(0,5)(100)}{(100 - 1) \cdot (0,05)^2 + (0,95)^2(1,96)(0,5)}$$

$$n = 79$$

Donde:

n = tamaño de la muestra.

N = población o universo.

Z = nivel de confianza.

p = probabilidad a favor.

q = probabilidad de fracaso.

e = margen de error.

1.6.4 Técnica e Instrumento para la Recolección de Datos

a) Técnica

Para el recojo de información de la presente investigación, se aplicó la técnica de la encuesta.

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable personas, así, por ejemplo: permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de

significación científica y de importancia en las sociedades democráticas. (Grasso, 2006, pág. 13)

b) Instrumento

Para el recojo de información respecto a cultura tributaria, se utilizó un cuestionario estructurado de 35 preguntas cerradas, en función y congruencia con el planteamiento del problema y objetivos.

Chasteauneuf (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 127)“es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.217).

1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a) Justificación

La presente investigación responde a dos preguntas importantes: ¿Por qué se realizó el estudio? El aporte que se realizó, se considera desde la relevancia social, por contribuir en la toma de decisiones apropiadas por la SUNAT para el mejoramiento en la cultura tributaria y recaudación de tributos en los contribuyentes de agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco.

¿Para qué se hizo la investigación? Para conocer y fortalecer el nivel de cultura tributaria que poseen los contribuyentes de agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, quienes en su gran mayoría operan en el centro histórico de la ciudad y tienen como cliente potencial a turistas extranjeros.

b) Importancia

Cabe resaltar que hoy en día existen muchos artículos y bibliografías que hacen referencia el tema de Cultura Tributaria, sin embargo el presente trabajo de investigación presenta a detalle información real y características del Nivel de Cultura tributaria de Contribuyentes de Agencias de Viaje y Turismo Minorista del Centro Histórico de la ciudad del Cusco, el cual será de mucha importancia para futuros trabajos de investigación y principalmente para la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

c) Limitaciones

Cabe mencionar que el tiempo fue limitante, por la distancia entre la zona de investigación y el centro donde realicé mis estudios. El tiempo que demandó en conocer la problemática y la recopilación de información de la zona aplicada al trabajo de investigación. Los escasos recursos económicos con el que se dispone para poder desplazarme de un lugar a otro, sobre todo, teniendo en cuenta la ubicación geográfica de la zona de estudios.

Asimismo al momento de realizar las encuestas, se observó que existía una negación por parte de los dueños, trabajadores y encargados de proporcionar información, por temor a ser auditadas por el Estado, siendo necesario comentarles en qué consistía la presente investigación y mencionándoles, que no tenía relación con la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

Para la presente investigación se tomó como fuentes de estudio diversas tesis, que han sido desarrolladas en diferentes centros de estudios internacional y nacional a lo largo del tiempo, las cuales sirvieron como guía para ampliar el tema central a investigar.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

(Chicas Zea, 2011) En su trabajo de investigación denominado “Propuesta para crear una unidad móvil de capacitación como herramienta para el fortalecimiento de la cultura tributaria en Guatemala.” Tiene como objetivo plantear una propuesta para el fortalecimiento de la cultura tributaria, la investigación se centró en la metodología transversal de tipo descriptiva, en el cual Concluye: Como consecuencia de la

inexistente o equivocada cultura tributaria, se evidencia el desconocimiento y desinterés de la población guatemalteca hacia el correcto y oportuno pago de impuestos. La mínima capacidad instalada para impartir educación y los problemas de acceso a los centros de capacitación regionales, entre otras causas, hacen que la cultura tributaria sea casi nula en la mayoría de la población, principalmente en las áreas rurales.

(Zambrano R., 2015) En su tesis “Análisis de la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en la alcaldía del municipio San Diego, estado Carabobo” tuvo como objetivo general, analizar la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en la alcaldía del municipio San Diego, estado Carabobo, Venezuela. Metodológicamente, se consideró una investigación de campo, con apoyo documental. Asimismo, el diseño fue no experimental y de naturaleza descriptiva. Entre las técnicas de recolección utilizó la observación directa y la encuesta a través de dos cuestionarios, llegando a la siguiente conclusión: El municipio San Diego, no cuenta con mecanismos de recaudación eficiente, ya que no se observan procedimientos administrativos para el cumplimiento de obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes para una recaudación efectiva. Asimismo, eventualmente realizan fiscalizaciones a los contribuyentes del impuesto. Se puede decir, que recaudación obtenida por este

impuesto es muy baja e insuficiente, por ende, no representa un aporte significativo para alcanzar satisfacer las necesidades de la colectividad.

(Jara Mayla, 2016) en su investigación denominado “Cultura tributaria fiscal en busca del cumplimiento voluntario”, trabajo realizado en la ciudad de Cuenca, Ecuador, tuvo como objetivo principal, analizar la cultura tributaria existente en su país para fomentar el desarrollo e incremento del cumplimiento voluntario. Se utilizó el método de investigación inductivo descriptivo, mediante la utilización de una encuesta, en el que llegó a la siguiente conclusión: la cultura tributaria existente en los comerciantes de la ciudad de Cuenca, está directamente relacionada con el grado de conocimiento que tienen respecto a la retribución que reciben por el pago de los tributos.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

(Minaya Lazaro, 2015) En su investigación denominado “Cultura tributaria, un instrumento para la reducción de la evasión del impuesto general a las ventas en Huaraz, 2014”, tuvo como objetivo determinar que la cultura tributaria, es un instrumento para la reducción de la evasión del impuesto general a las ventas en Huaraz, 2014. Dicha investigación es de tipo cuantitativo y nivel descriptivo simple, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados mostrados indican que los comerciantes afirman estar de acuerdo en construir una

ciudadanía responsable, que el estado debe crear conciencia de la cultura tributaria mediante actividades de orientación y que existe muchos contribuyentes que evaden impuestos y no son detectados por el estado.

(Mogollon Diaz, 2014) en su tesis denominado “Nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012 para mejorar la recaudación pasiva de la región Chiclayo, Perú”, tuvo como objetivo, determinar el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012, el tipo de estudio es descriptivo, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, en el que llegó a la conclusión, que el contribuyente Chiclayano no lleva arraigada su obligación del pago del tributo como algo inherente a su ciudadanía, y que el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012 es bajo.

(Gonzales Agurto, 2016) en su tesis denominado “Nivel de cultura tributaria en el mercado Maria del Socorro de Huanchaco, 2016.” Tuvo como objetivo determinar el nivel de cultura tributaria en el mercado Maria del Socorro de Huanchaco, 2016.” El tipo de investigación realizada fue descriptiva y diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó la técnica de encuesta con un cuestionario de 16 preguntas. Se pudo determinar que el nivel de cultura tributaria de los comerciantes del mercado Maria del Socorro de Huanchaco es bajo, por contar con escaso

conocimiento tributario y se pudo percibir que tienen la idea de que el estado no busca beneficiarlos, sino perjudicarlos.

(Hanco Larico, 2015) En su tesis “Nivel de cultura tributaria de los comerciantes del mercado internacional San José de la ciudad de Juliaca periodos 2012 - 2013”, tuvo como objetivo determinar el nivel de cultura tributaria de los comerciantes del mercado internacional San José de la ciudad de Juliaca. el estudio fue de tipo descriptivo en el que concluye que, el 51% de los comerciantes no poseen o no tienen una cultura tributaria acorde a un buen contribuyente, no tienen conocimiento de los impuestos para que sirven y quienes están obligados a pagarlos, no distinguen perfectamente los comprobantes de pago y la mayoría de los comerciantes no se encuentran inscritos con RUC; el nivel de cultura tributaria que presentan los comerciantes, es muy deficiente y tiende a favorecer a la informalidad comercial, es necesario que los comerciantes tengan una buena cultura tributaria para formalizarse y tributar.

2.1.3 Antecedentes Locales

Para la presente investigación no se encontraron antecedentes locales.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Cultura tributaria

La cultura tributaria según (Mendez Peña, 2004) Se entiende como un conjunto de valores, conocimientos y actitudes compartido por los miembros de una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen, esto se traduce en una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de los contribuyentes.

La cultura tributaria es un conjunto de información y el grado de conocimientos que una determinada población tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación. El uso de la palabra “cultura” ha ido variando a lo largo de la historia de la humanidad.

En la edad antigua, para los romanos significó inicialmente “cultivo de la tierra”, y luego, por extensión metafóricamente, “cultivo de las especies humanas”. Se usaba alternadamente con el término civilización, que también deriva del latín y es lo opuesto al salvajismo, la barbarie o al menos la rusticidad. Civilizado era el hombre educado. Este sentido de la palabra “cultura” implica una concepción mucho más compleja por los seres humanos. Primero,

impide la discriminación entre “hombres cultos” y “hombres incultos” que en la época del romanticismo el término tenía este significado. Se hablaba de diferencias culturales, en todo caso. Segundo, también evita la discriminación de pueblos que, como los nativos de América, fueron vistos por los europeos como “salvajes” por el solo hecho de tener “una cultura” distinta. Cotidianamente, en la vida del ser humano, ocurren hechos de diferente naturaleza que la ley moderna los considera algunos de ellos como hechos civiles (por ejemplo, el nacimiento, la muerte, el matrimonio), a otros como hechos penales (por ejemplo, la apropiación ilícita, la defraudación, el homicidio) y también existen los hechos económicos (por ejemplo, la celebración de un contrato de comercio, la venta de un bien, el pago de un salario). Todos los hechos descritos se dan en un escenario que se ha sido constituyendo por los propios ciudadanos y que gracias a su aporte es administrado y mantenido por el Estado. De esta manera, los hechos o las actividades económicas que desarrollan los ciudadanos para obtener ingresos, para adquirir su patrimonio o para consumir, han sido posibles porque existen servicios públicos, seguridad jurídica, dependencias públicas y privadas e infraestructura; además de normas legales y regulación de la actividad social y económica. Todo esto lo brinda el Estado, que requiere de recursos para poder funcionar. Los recursos provienen, fundamentalmente, de los tributos que pagan los ciudadanos. La tributación entonces, tiene un papel crucial en el

proceso socio-económico ya que permite alcanzar el bienestar y la paz social. Y en cuanto a la formación de una cultura tributaria, se debe saber que, va a lograr cambios en el comportamiento del contribuyente. Pero esto es cuestión de tiempo, ya que no se puede hablar de rapidez en el corto plazo. La adquisición de un determinado comportamiento cultural, económico, social y político es lenta. Sin embargo hay que destacar que la cultura es una riqueza, un capital social, que tiene su lógica. Si no se cultivó durante años, no se puede improvisar ni suponer. Es un capital que hay que crear y esto lleva su tiempo. Se puede crear, no hay duda, sin embargo, hay que saber cómo hacerlo.

2.1.2 Importancia de promover la cultura tributaria

La cultura tributaria es importante ya que participa en el comportamiento de los contribuyentes respecto al cumplimiento de sus obligaciones y derechos ciudadanos en materia tributaria.

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

2.2.1.1 Conciencia Tributaria

La conciencia tributaria; “es la interiorización en los individuos de los deberes tributarios fijados por las leyes, para cumplirlos de una manera voluntaria, conociendo que su cumplimiento acarreará un beneficio común para la sociedad en la cual ellos están insertados”. (Alva Matteucci, 2015)

En la literatura, la conciencia tributaria se refiere a las actitudes y creencias de las personas que motivan la voluntad de contribuir de los individuos. También se la define como el conocimiento de sentido común que las personas usan para actuar o tomar posición frente al tributo.

La conciencia tributaria, al igual que la conciencia social, tiene dos dimensiones:

- Como proceso está referido a cómo se forma la conciencia tributaria en el individuo; es decir, a lo que denominamos formación de la conciencia tributaria en el cual concurren varios eventos que le otorgan rusticación al comportamiento del ciudadano respecto de la tributación.

- Como contenido está referido a los sistemas de información, códigos, valores, lógicas clasificatorias, principios interpretativos y orientadores del comportamiento del ciudadano respecto de la tributación. Rige con fuerza normativa en tanto instituye los límites y las posibilidades de la forma en que los contribuyentes,

las mujeres y los hombres, actúan. Le denominaremos cultura tributaria.

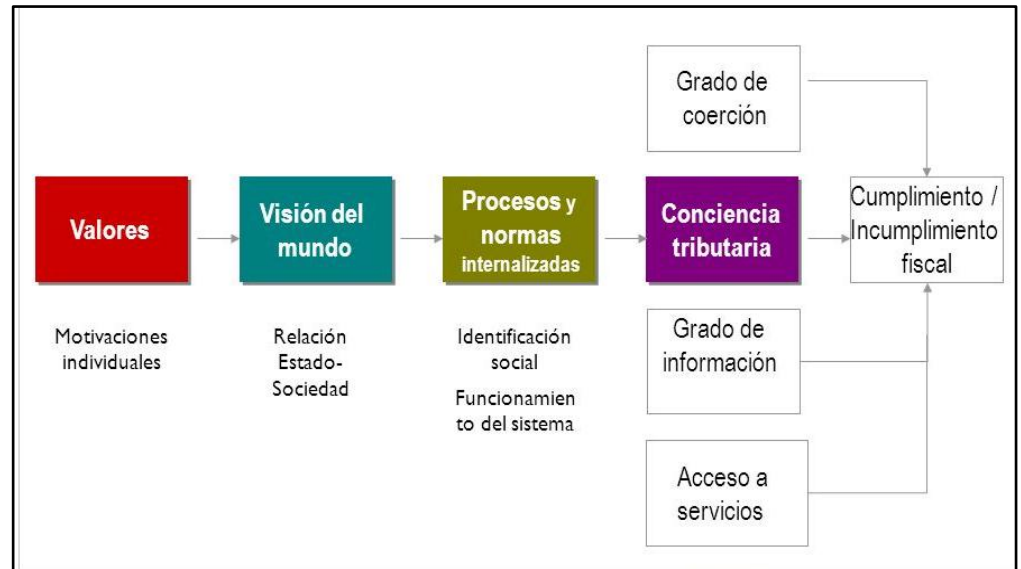


Figura 2: Clasificación de Schwartz)

Fuente: Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

Valores: El estudio realizado por la SUNAT informa que los ciudadanos peruanos tienden a los siguientes grupos de valores:

Universalismo: tolerancia, sabiduría, justicia social, igualdad, un mundo de paz, un mundo de belleza, unidad con la naturaleza y protección del ambiente.

Benevolencia: Utilidad, honestidad, perdón, lealtad, responsabilidad.

Visión de mundo: Rol del Estado: Relación entre la primacía de los intereses de la comunidad y el rol del Estado para atenderlos.

Ciudadanía: Ejercicio de los derechos de la ciudadanía en la sociedad.

Integración social: Indiferencia política, falta de confianza en los procesos políticos y en los políticos y en las instituciones democráticas.

Procesos y Normas Sociales: Justicia Procedimental: Justicia de las reglas y procedimientos que intervienen en la toma de decisiones de política tributaria.

Justicia Distributiva: Equidad en la distribución de la carga fiscal y la equidad en el intercambio fiscal.

Reciprocidad: Influencia de la conducta tributaria de la sociedad en la conducta individual frente al tributo.

Factores Políticos: Sistema político y grado de democracia existente.

(Smith, s.f.) Menciona que la conciencia tributaria dependería del entorno familiar y social en el que la persona se ha socializado desde su primera infancia y que lo ha expuesto a un conjunto de valores específicos de su grupo socio-cultural (cultura tributaria de su entorno), especialmente, en lo que respecta a la forma particular en que han experimentado su relación con la sociedad y el Estado.

El sistema educativo puede preparar a los niños y a los jóvenes para el momento en que deban cumplir sus obligaciones como contribuyentes impartiendo una serie de conocimientos básicos que expliquen el sentido y la finalidad de los impuestos y que describan brevemente los capítulos del Presupuesto público, así como los requerimientos más simples del sistema fiscal.



Figura 3: Formación de la conciencia tributaria

Fuente: SUNAT

Los puntos mencionados en el gráfico anterior muestran como los individuos buscan información a través de los medios que tienen a su alcance, con el fin de educarse por sí mismos, ya que aún no existe un curso en las escuelas relacionado a la

cultura tributaria que ayude a absolver todas las dudas que presenten los contribuyentes.

2.2.1.2 Educación cívico tributaria

(Agencia Tributaria de España, 2005) en su portal “Educación Cívica Tributaria” informa que la Educación Cívico-Tributaria no pretende reducirse a la enseñanza de unas prácticas que capaciten para abordar los requerimientos del sistema fiscal. Tampoco ha de limitarse a ser una exposición académica del sentido y la finalidad de los impuestos en una sociedad democrática.

La Educación Cívico-Tributaria tiene como objetivo primordial transmitir valores y actitudes favorables a la responsabilidad fiscal y contrarios a las conductas defraudadoras. Por ello, su finalidad no es tanto facilitar contenidos académicos en cuanto a contenido cívico.

La Educación Cívico-Tributaria ha de tratarse como un tema de responsabilidad ciudadana que se traduce en asumir las obligaciones tributarias, primero porque lo manda la ley y, después, porque se trata de un deber cívico, poniendo de relieve qué efectos tiene el incumplimiento de estas obligaciones sobre el individuo y sobre la sociedad.

De este modo, la Educación Cívico-Tributaria debe convertirse en un tema para:

- Identificar los distintos bienes y servicios públicos.
- Conocer el valor económico y la repercusión social de los bienes y servicios públicos.
- Reconocer las diversas fuentes de financiación de los bienes y servicios públicos, especialmente las tributarias.
- Establecer los derechos y responsabilidades a que da lugar la provisión pública de bienes y servicios.
- Interiorizar las actitudes de respeto por lo que es público y, por tanto, financiado con el esfuerzo de todos y utilizado en beneficio común.
- Asimilar la responsabilidad fiscal como uno de los valores sobre los que se organiza la convivencia social en una cultura democrática, identificando el cumplimiento de las obligaciones tributarias con un deber cívico.
- Comprender que la fiscalidad, en su doble vertiente de ingresos y gastos públicos, es uno de los ámbitos donde se hacen operativos los valores de justicia, equidad y solidaridad en una sociedad democrática.

La Educación Cívico-Tributaria pretende, por tanto, proporcionar a los ciudadanos más jóvenes unos esquemas conceptuales sobre la responsabilidad fiscal que les ayuden a incorporarse a su rol de contribuyentes con una conciencia clara de lo que es un comportamiento lógico y racional en una sociedad democrática. La formación de una verdadera

conciencia fiscal consiste en asumir que, por encima de opciones y modelos fiscales concretos, cambiantes como es previsible en toda sociedad dinámica, existe una serie de criterios justificativos de la financiación solidaria de las necesidades públicas y comunes. El principal de tales criterios es el de ciudadanía, que implica asumir las responsabilidades sociales como una contrapartida necesaria al ejercicio de los derechos cívicos.

En el Perú (Burga Argandoña, 2015) menciona que la SUNAT tiene como uno de sus objetivos estratégicos institucionales “Liderar el desarrollo de la conciencia fiscal y aduanera en la ciudadanía” desarrollando, entre otras acciones, diversas actividades formativas en el ámbito nacional”. Una de las actividades implantadas por la SUNAT durante el año 2013 fue el de capacitar aproximadamente a 5,000.00 docentes de Educación Básica Regular (inicial, primaria y secundaria) de todas las regiones del país. Esta capacitación no tuvo costo alguno para los docentes que participaron, teniendo como objetivo fortalecer el rol de los docentes como promotores de la cultura tributaria en las aulas escolares donde se forman los futuros ciudadanos contribuyentes de nuestro país.

Esperando así lograr que los contribuyentes, asuman de manera voluntaria y responsable su participación en los

diferentes tributos, esta es una tarea indispensable y el estado debe de contar con los recursos necesarios que le permitan elaborar programas de inversión, contribuyendo así al desarrollo de la ciudad y beneficiando a toda la comunidad; se espera además que la SUNAT siga implementando más programas y que el gobierno también capacite a todos los profesores porque la enseñanza viene desde el colegio.

Hogar-escuela-comunidad, es el núcleo base del Estado y del país, de lo que aprendido allí dependerá el comportamiento social en colectivo.

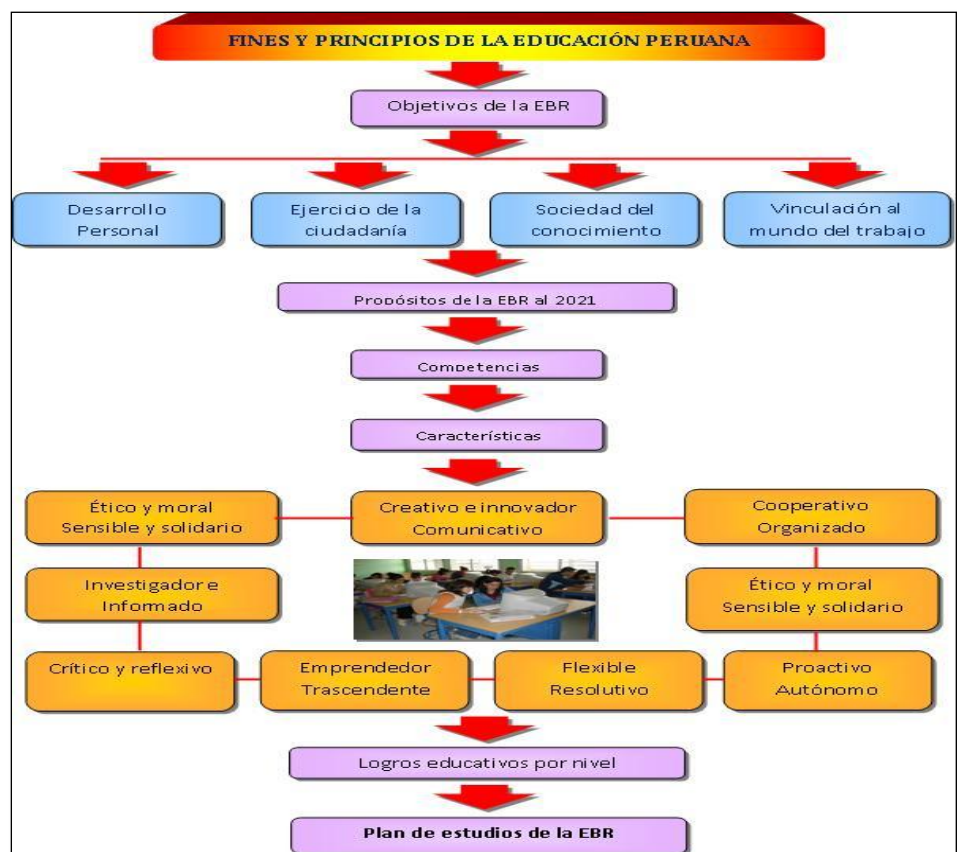


Figura 4: Fines y principios de la educación peruana.

Fuente: Ministerio de educación.

La figura anterior muestra los fines y principios de la educación peruana. Todos estos puntos llevan al final a una educación básica regular, que se desea lograr

Actualmente es muy beneficioso a largo plazo si la educación de una cultura tributaria se implanta desde los colegios, así sea instituciones públicas o privadas, es decir inicial, primaria y secundaria, ya que este sería un gran avance para el estado debido a que crecerían con una base y se estaría contribuyendo a la formación de un nuevo peruano; además, se lograría que las futuras empresas tengan un “aporte voluntario” y no “involuntario”. Por ello el acceso a la información, así como la posibilidad de recibir orientación y educación tienen una gran influencia en el cumplimiento tributario en tanto disminuyen los costos administrativos y de cumplimiento, fomentan el pago voluntario y desarrollan conciencia tributaria.

Asimismo, según la Nota de Prensa N° 042-2017, la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) en una alianza estratégica con las universidades públicas y privadas del país, inició el programa denominado Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) cuyo objetivo es capacitar a los alumnos de la carrera de contabilidad para que puedan brindar asistencia tributaria y contable a pequeños contribuyentes. El NAF busca promover la generación de conciencia tributaria y la formalización de los emprendedores

con la participación de estudiantes de contabilidad o carreras afines, quienes tienen la oportunidad de poner en práctica sus conocimientos contables y tributarios, brindando un servicio de apoyo a los ciudadanos de escasos recursos. Los jóvenes estudiantes son entrenados por especialistas de la SUNAT sobre aspectos técnicos tributarios, aduaneros, la ética y la importancia social del impuesto, capacitación que también incluye una pasantía en los Centros de Servicio al Contribuyente (CSC) de la SUNAT. El programa se inició el 4 de abril del presente año en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) donde operará el primer NAF. El siguiente núcleo a inaugurar será en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, continuando en Arequipa, con la Universidad Nacional San Agustín y la Universidad Católica Santa María. Progresivamente se irán sumando otras instituciones académicas a nivel nacional.

2.2.1.3 Difusión y orientación tributaria

SUNAT (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria) para mejorar la legitimidad social e introducir y mejorar la cultura tributaria en este país realiza lo siguiente:

Transparencia. - Teniendo muy en cuenta que el Estado tiene una función social y que debe rendir cuentas a los ciudadanos, sobre todo en el aspecto de los fondos que obtiene y en que son utilizados, en Perú la principal herramienta está dada por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información

Pública Ley No. 27806.31 Mediante esta normativa la SUNAT pone a disposición de la ciudadanía en general algunos medios de acceso a dicha información.

uno de estos medios es el portal web del SUNAT, el cual presenta información actualizada que se refiere a temas de gestión institucional, informes de gestión, presupuesto institucional, adquisiciones y contrataciones, convenios de resultados de gestión firmados con el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, austeridad en el gasto, datos importantes sobre comercio exterior, etc. De igual manera la SUNAT publica de manera impresa y virtual un documento llamado Nota Tributaria, la cual está estimada a los ciudadanos que deseen obtener información estadística sobre temas tributarios, para ello esta publicación cuenta con más de 45 cuadros estadísticos para su análisis.

La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, organiza seminarios, encuentros a nivel universitario, pero enfocado en las carreras de derecho, administración, contabilidad y economía, relegando a las otras carreras, es por esto que es de gran importancia incluir e informar a las demás carreras sobre temas tributarios.

(SUNAT, 2016) en su Plan de Trabajo para mejorar la recaudación 2016 – 2017, tiene como uno de los pilares fundamentales el **Plan de Orientación y Asistencia**, que

consiste en brindar herramientas interactivas, modernas, que fomenten la auto-asistencia de acuerdo al segmento al que pertenecen los contribuyentes: megas, grandes, medianas, pequeñas empresas, emprendedores y personas naturales, a fin de facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones y lograr un acercamiento de nuestros servicios a la población.

Asimismo, busca fomentar la conciencia tributaria en la ciudadanía, poniendo énfasis en los escolares y jóvenes.

El escenario propuesto comprende:

- ✓ Habilitar una plataforma integrada de Orientación y Asistencia para cada segmento de contribuyentes y usuario de comercio exterior.
- ✓ Impulsar el auto servicio para fomentar el cumplimiento voluntario, a través de módulos interactivos ubicados en los centros de servicios al contribuyente (CSC).
- ✓ Desarrollo de nuevas herramientas colaborativas con el contribuyente (portales especializados, chat, redes sociales, nuevos servicios en el App SUNAT) y la habilitación servicios proactivos según las necesidades del contribuyente a través de herramientas de relacionamiento (CRM).
- ✓ Reforzar en la sociedad la importancia del cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras a través de programas de educación tributaria, con particular impulso en los jóvenes y escolares.

Los entregables previstos son:

- ✓ Segmento de Megas y Grandes Contribuyentes.
- ✓ Medianos y Pequeños Contribuyentes.
- ✓ Emprendedores y Personas Naturales.
- ✓ Cultura tributaria para escolares.
- ✓ Cultura tributaria para jóvenes.
- ✓ Cultura tributaria para ciudadano.

2.2.1.4 Sistema tributario

(SUNAT, s.f.) En mérito a facultades delegadas, el Poder Ejecutivo, mediante Decreto Legislativo No. 771 dictó la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional, vigente a partir desde 1994, con los siguientes objetivos:

- Incrementar la recaudación.
- Brindar al sistema tributario una mayor eficiencia, permanencia y simplicidad.
- Distribuir equitativamente los ingresos que corresponden a las Municipalidades.

El Código Tributario constituye el eje fundamental del Sistema Tributario Nacional, ya que sus normas se aplican a los distintos tributos. De manera sinóptica, el Sistema Tributario Nacional puede esquematizarse de la siguiente manera:

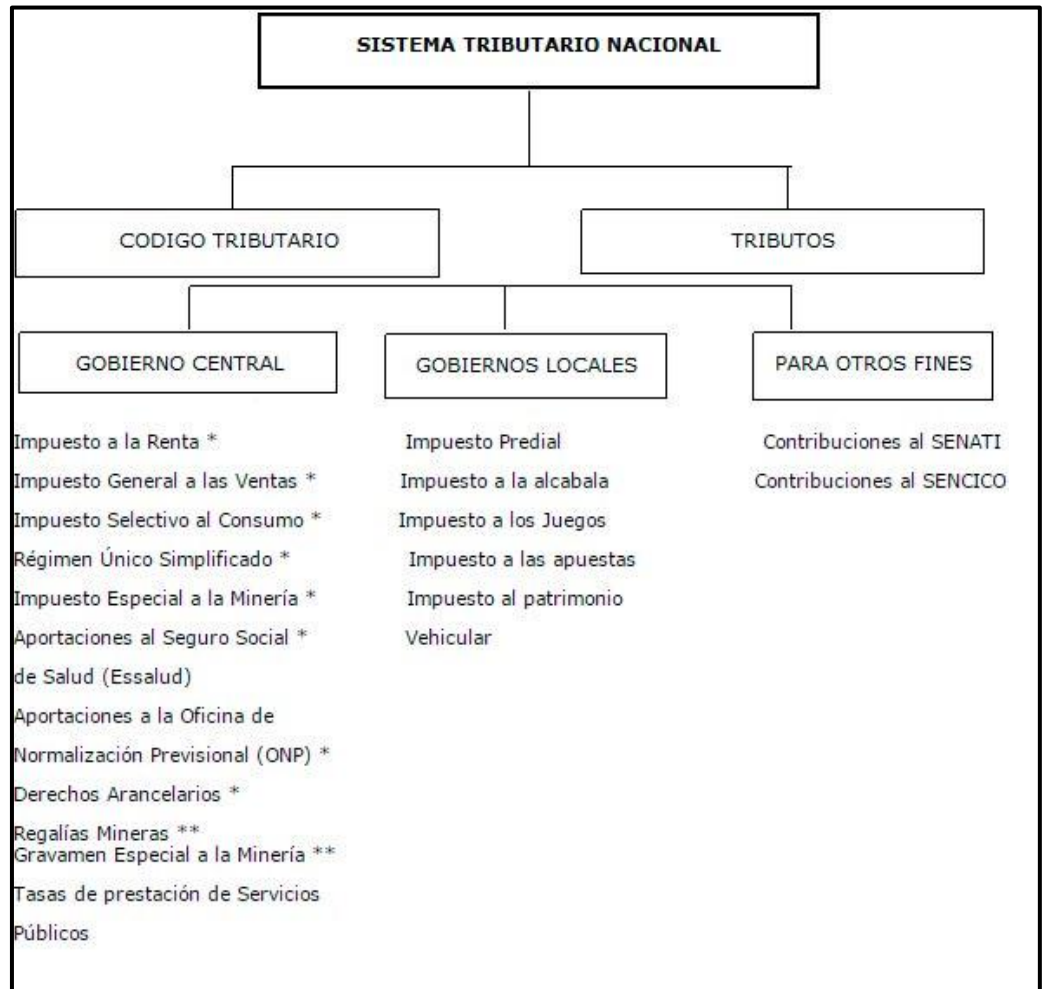


Figura 5: sistema tributario nacional

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros.

El Sistema Tributario peruano es el conjunto ordenado de normas, principios e instituciones que regulan las relaciones procedentes de la aplicación de tributos en el país. Se rige bajo el Decreto Legislativo N° 771 (enero de 1994), denominado como la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional.

Según la Constitución de 1993, el Estado es el poder político organizado en tres niveles de gobierno: nacional, regional y local, y cada uno de ellos agrupa diferentes unidades

ejecutoras o productoras de bienes y servicios públicos cuyos costos operativos deben ser financiados con tributos.

2.2.1.4.1 Elementos en el Sistema Tributario Peruano:

El Sistema Tributario peruano cuenta con 3 elementos principales, que sirven de columna para su funcionamiento eficiente:

Política tributaria: Son aquellos lineamientos que dirigen el sistema tributario. Está diseñada por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). La política tributaria asegura la sostenibilidad de las finanzas públicas, eliminando distorsiones y movilizand o nuevos recursos a través de ajustes o reformas tributarias.

Normas tributarias: La Política tributaria se implementa a través de las normas tributarias. Comprende el Código Tributario.

Administración tributaria: La constituyen los órganos del Estado encargados de aplicar la política tributaria.

A nivel nacional, es ejercida por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), y la Superintendencia Nacional de Administración de Aduanas (SUNAD).

2.2.1.4.1.1 Tributos Administrados por el Gobierno Central:

- **Impuesto a la Renta:** Todas aquellas que provengan de una fuente durable y susceptible de generar ingresos periódicos.

- Impuesto General a las Ventas: Grava la venta de bienes muebles, importación de bienes, prestación o utilización de servicios, los contratos de construcción y la primera venta de inmuebles que realicen los constructores de los mismos.
- Impuesto Selectivo al Consumo: Tributo al consume específico. Grava la venta de productos de determinados bienes, importación de los mismos, la venta de los bienes cuando la efectúa el importador, y los juegos de azar y apuestas.
- Impuesto Extraordinario de Solidaridad: Grava las remuneraciones que se abonan a los trabajadores mensualmente, y de quienes presten servicios sin relación de dependencia.
- Derechos Arancelarios: Se aplican sobre el valor CIF (Costo, seguro y flete, en español) de los bienes importados al Perú.

Los Gobiernos locales suelen recaudar los tributos directamente.

2.2.1.4.1.2 Tributos administrados por el Gobierno Local:

- Impuesto Predial: Tributo de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos (terrenos, edificaciones e instalaciones fijas y permanentes). No

aplica para propiedades de Universidades, centros educativos y concesiones mineras.

- Impuesto de Alcabala: Grava la transferencia de inmuebles a título oneroso o gratuito.
- Impuesto al Patrimonio Vehicular: Grava la propiedad de vehículos (automóviles, camionetas y station wagons) nacionales o importados, con antigüedad no mayor de 3 años. Son de periodicidad anual.

2.3 Definición de Términos Básicos

- **Cultura:** Según la Real Academia de la Lengua Española define a la cultura como “Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social”. Por lo que toda sociedad tiene cultura y toda cultura es puesta en práctica por las personas que se interrelacionan; siendo de esta manera la sociedad igual a la cultura.
- **Tributo:** Hector Villegas define al tributo como “las prestaciones en dinero que el estado exige en ejercicio de su poder de imperio en virtud de una ley y para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines.”

Según el MEF (Ministerio de Economía y Finanzas):

- **Impuesto:** Es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado.

- **Contribución:** Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales.

Tasa: Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente. No es tasa el pago que se recibe por un servicio de origen contractual.

Las Tasas, entre otras, pueden ser:

- **Arbitrios:** son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público.
- **Derechos:** son tasas que se pagan por la prestación de un servicio administrativo público o el uso o aprovechamiento de bienes públicos.
- **Licencias:** son tasas que gravan la obtención de autorizaciones específicas para la realización de actividades de provecho particular sujetas a control o fiscalización.

Las contribuciones y tasas no deben tener un destino ajeno al de cubrir el costo de las obras o servicios que constituyen los supuestos de la obligación.

CAPÍTULO III:

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis de Tablas y Gráficos

Tabla 1: **Apreciación sobre Conciencia tributaria**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Probablemente no	5	6,3	6,3	6,3
Indeciso	50	63,3	63,3	69,6
Probablemente si	21	26,6	26,6	96,2
Definitivamente si	3	3,8	3,8	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

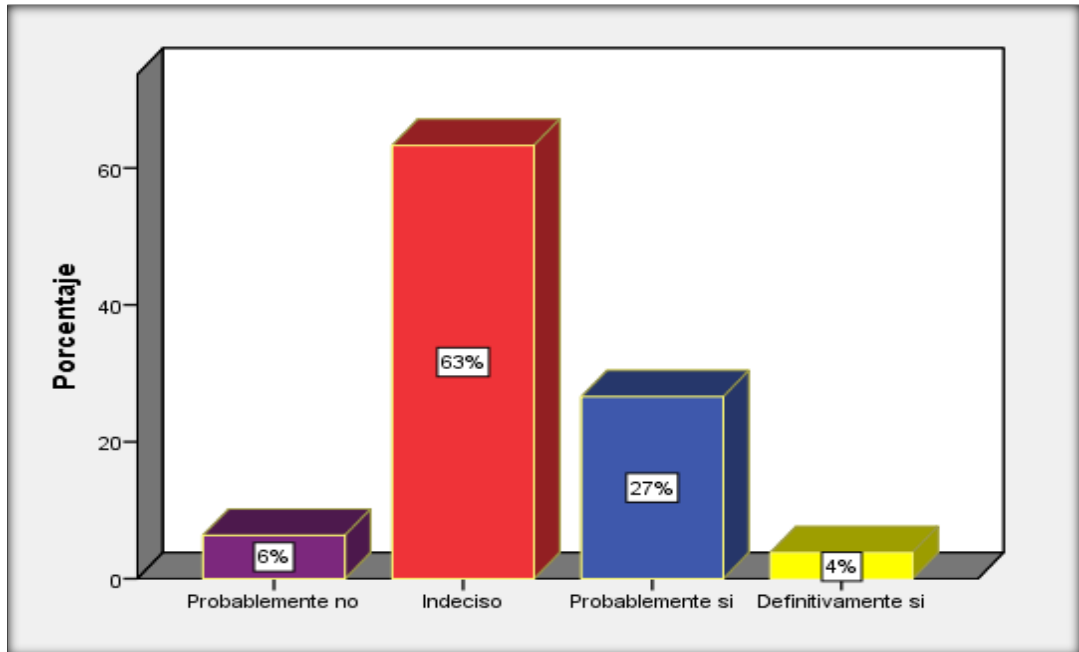


Figura 6: *Apreciación sobre Conciencia Tributaria*
Fuente: Base de datos

Análisis: En la tabla 01 y figura 06 se muestra resultados de las apreciaciones de los 79 contribuyentes de Agencias de viajes y turismo minorista del Centro Histórico de la ciudad del Cusco, en el que el 63% muestra indiferencia frente a la importancia de Conciencia tributaria y el 4% se muestra totalmente de acuerdo, este último porcentaje indica el inicio de un mejoramiento al respecto.

Interpretación: La mayoría de contribuyentes de Agencias de Viajes y Turismo minorista, muestran desconocimiento respecto a la importancia de conciencia tributaria, debido a que no conocen si es justo o no el pago de tributos, asimismo refieren que es necesario la coacción y presión para su cumplimiento.

Tabla 2: Apreciación sobre Educación cívico tributaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Malo	9	11,4	11,4	11,4
Regular	30	38,0	38,0	49,4
Bueno	33	41,8	41,8	91,1
Muy bueno	7	8,9	8,9	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

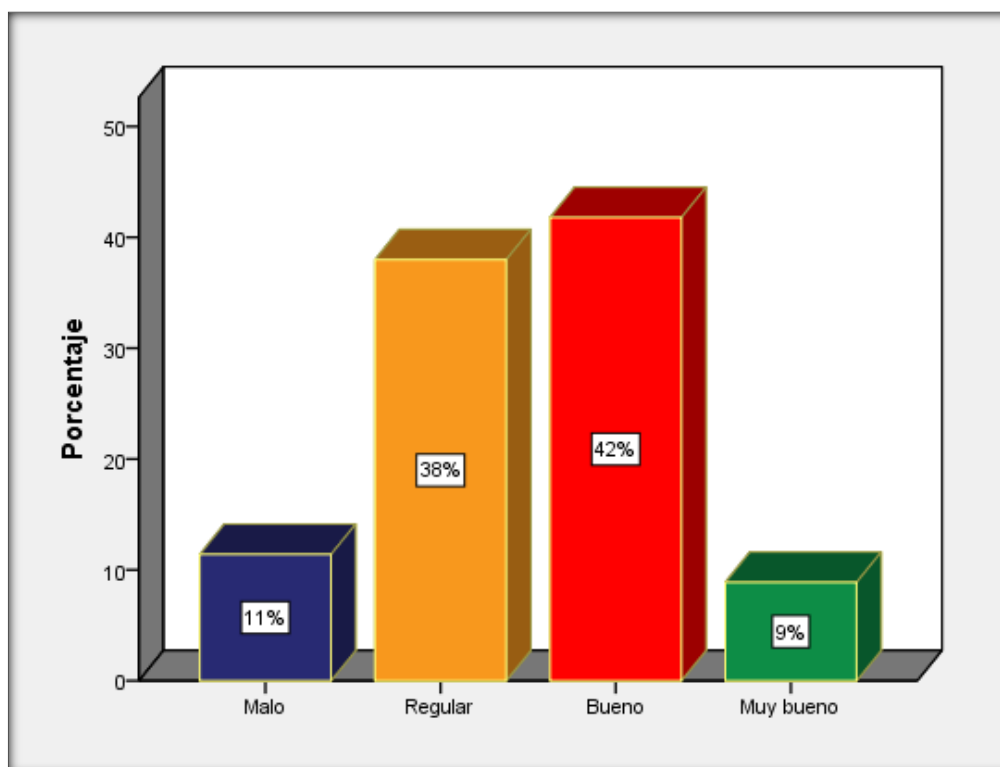


Figura 7: Apreciación sobre Educación cívico tributaria

Fuente: Base de datos

Análisis: En la tabla 02 y figura 07, se muestra la apreciación de los 79 contribuyentes de Agencias de viajes y turismo minorista, en el que el 42% muestra una actitud positiva frente a la importancia de Educación cívico tributaria y el 9% considera que la educación cívico tributaria es relevante para mejorar la contribución en el país.

Interpretación: la mayoría de contribuyentes de Agencias de Viajes y Turismo minorista, considera que la educación es importante para el cumplimiento de tributos. El conocimiento impartido desde las escuelas, son fundamental para generar cultura tributaria.

Tabla 3: Apreciación sobre Orientación y difusión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indeciso	8	10,1	10,1	10,1
Probablemente si	44	55,7	55,7	65,8
Definitivamente si	27	34,2	34,2	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

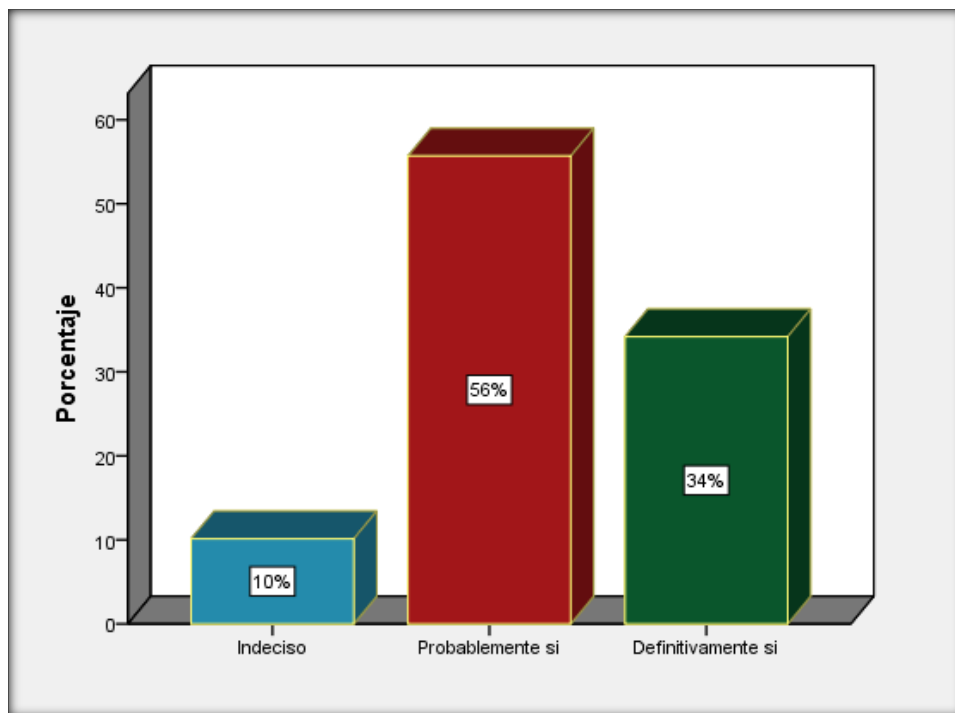


Figura 8: Apreciación sobre Orientación tributaria.

Fuente: Base de datos

Análisis: En la Tabla 03 y figura 08, se muestra la apreciación de 79 contribuyentes de Agencias de viajes y turismo, en el que el 56% se muestran dispuestos a recibir orientación y difusión de cultura tributaria por parte de Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y el 10% muestra desinterés.

Interpretación: la gran mayoría de contribuyentes, muestra interés en conocer más respecto a tributación y aceptan la presencia de Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, ya sea a través de charlas o visitas personalizadas. Asimismo refieren que es muy escaso la presencia del personal de la Administración Tributaria.

Tabla 4: **Apreciación sobre Conocimientos de tributación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	11	13,9	13,9	13,9
Alto	34	43,0	43,0	57,0
Muy alto	34	43,0	43,0	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

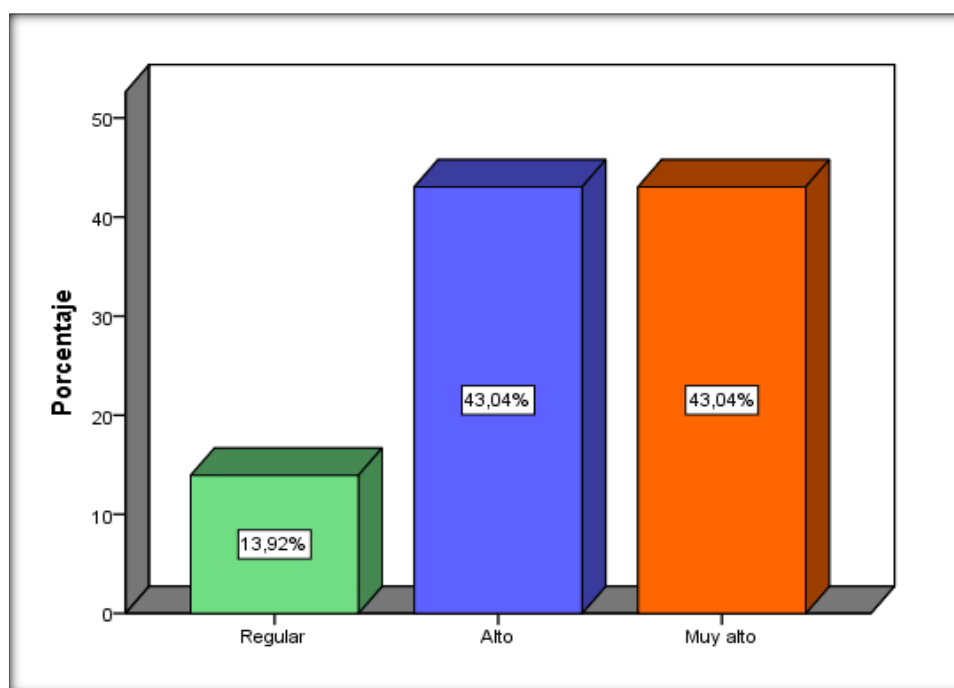


Figura 9: *Apreciación sobre Conocimiento de Tributación*

Fuente: Base de Datos

Análisis: En la tabla 04 se muestra la apreciación de 79 contribuyentes de Agencias de viajes y turismo, en el que el 43.04% muestra interés por el conocimiento tributario y de la misma forma el otro 43.04% está completamente seguro y de acuerdo con la importancia de conocer la tributación en el país, existiendo un 13,92% que desconoce la importancia.

Interpretación: se puede apreciar que la mayoría de contribuyentes desconoce de normas tributarias, pero que están completamente dispuestos a conocer sobre tributación, beneficios y sanciones, lo cual es favorable para el sector y por ende para el país.

Tabla 5: Variable: Cultura Tributaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy bajo	6	7,6	7,6	7,6
Bajo	18	22,8	22,8	30,4
Regular	36	45,6	45,6	75,9
Alto	17	21,5	21,5	97,5
Muy alto	2	2,5	2,5	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

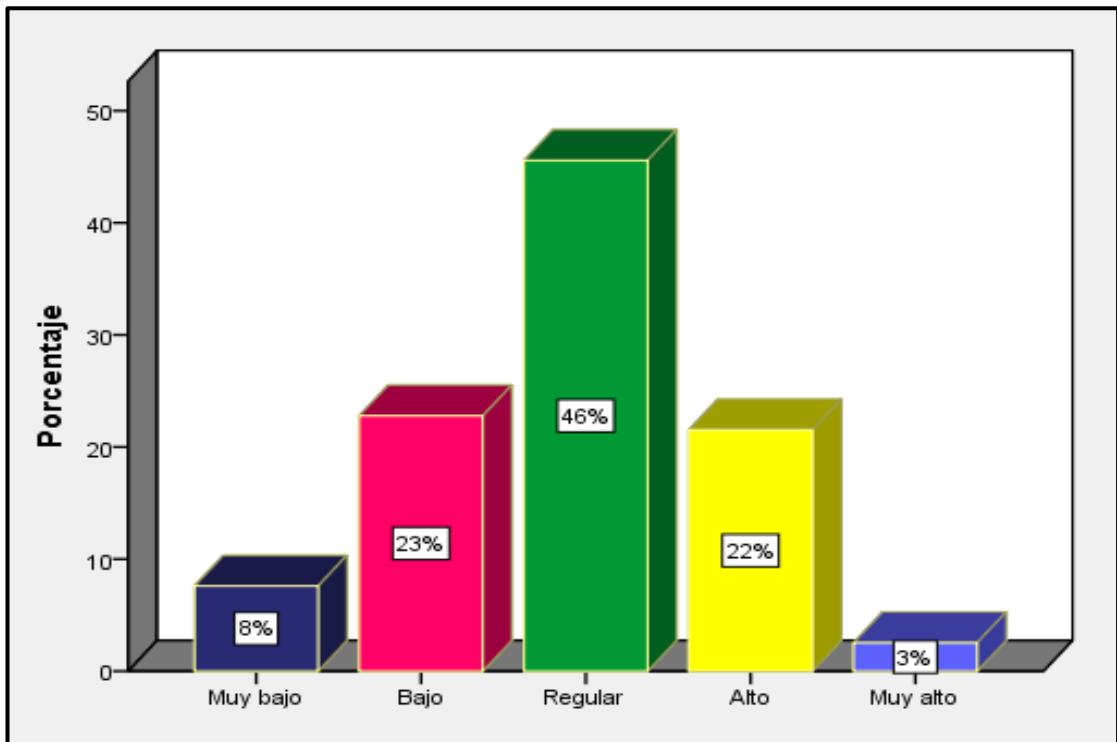


Figura 10: Variable Cultura Tributaria

Fuente: Base de datos

Análisis: En la tabla 05 y figura 10, se muestra la apreciación general de los 79 contribuyentes de Agencias de viajes minoristas, respecto al nivel de Cultura Tributaria, donde el 46% muestra un conocimiento regular y el 3% desconoce, lo cual significa que existe interés en mejorar con la contribución del país.

Interpretación: en forma general se aprecia que los contribuyentes de Agencias de Viajes y Turismo minorista, no lleva muy arraigada la cultura tributaria, pero que finalmente muestran mayor interés en conocer y contribuir con la recaudación fiscal en el país.

3.2 Estadísticos descriptivos

Tabla 6: Estadísticos Descriptivos

	Conciencia tributaria	Educación cívico tributaria	Orientación y difusión	Conocimientos de tributación	CULTURA TRIBUTARIA
N Válido	79	79	79	79	79
Perdidos	0	0	0	0	0
Media	3,28	3,48	4,24	4,29	2,89
Mediana	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
Moda	3	4	4	4	3
Desviación estándar	,639	,814	,625	,701	,920
Varianza	,409	,663	,390	,491	,846
Mínimo	2	2	3	3	1
Máximo	5	5	5	5	5

Fuente: Base de datos

Respecto a Cultura Tributaria, se percibe que la media, mediana y moda muestran un valor de 3, lo que significa que el nivel de Cultura Tributaria es regular. De igual forma la desviación y varianza son menor a 1, lo que indica que hay una distancia de un valor a otro.

3.3 Discusión de resultados

Es evidente que en los últimos años se ha venido desarrollando una serie de cambios dentro de todo el ordenamiento tributario, en busca de una mayor recaudación fiscal a fin de poder tener un adecuado Sistema Tributario. Asimismo, se ha efectuado una reorganización de la Administración Tributaria (SUNAT) acorde con los cambios implementados en dicho ordenamiento.

Un tema de relevancia dentro de esta coyuntura es sin lugar a dudas el referido a la Conciencia Tributaria; ya que la recaudación

tributaria no solo está dirigida hacia el enfoque económico, financiero y legal, sino que es necesario ir mucho más allá y profundizar la relación que debe existir entre el Estado y el ciudadano, para ello es necesario desarrollar una Cultura Tributaria, que permita a los ciudadanos concebir las obligaciones tributarias como un deber sustantivo, acorde con los valores democráticos.

De la investigación realizada, cuyo objetivo general es describir el nivel de Cultura tributaria de los contribuyentes de Agencias de viajes y Turismo minorista del Centro Histórico de la ciudad del Cusco 2017, puede señalarse que de la revisión de los resultados obtenidos se desprenden las siguientes consideraciones finales:

El nivel de Cultura Tributaria en los contribuyentes de Agencias de viajes y turismo minoristas del Centro Histórico de la ciudad del Cusco periodo 2017, es regular, puesto que se observó que un porcentaje de (46%) de la población estudiada muestra cierto compromiso y conocimiento respecto a cultura tributaria. asimismo, una respuesta hacia la importancia de porque se debe pagar los tributos. A esta respuesta se refleja un bajo nivel de Cultura Tributaria, esto es debido a que no tienen la motivación para comprender e informarse acerca de los temas tributarios, ya que muchos de los comerciantes indican que el estado es corrupto y no utiliza de manera correcta los fondos que recaudan de la población, por lo tanto un bajo nivel de cultura tributaria no ayuda a buscar alternativas de solución que permitan desarrollar al país y que no signifique dejar poder de pagar impuestos como una reacción hacia el problema.

Con respecto a los objetivos específicos se desglosan las siguientes consideraciones:

La situación actual en tema de conciencia tributaria en los contribuyentes de Agencias de Viaje y turismo minorista del Centro histórico de la ciudad del Cusco, se puede observar que el 63% de la población, muestra indecisión respecto al conocimiento y la importancia del pago voluntario de tributos. Manifiestan que es necesario la coacción por parte del estado para que la mayoría cumpla con su deber de tributar.

Respecto a educación cívico tributario, el 42% de la población está de acuerdo a que la enseñanza de cultura tributaria debe ser impartida en todos los niveles de educación.

En el tema de orientación y difusión de conocimientos tributarios, el 56% de la población muestra interés en recibir charlas y visitas personalizadas por parte de la administración tributaria, lo cual significa que se sienten comprometidos en conocer el tema.

CONCLUSIONES

Los objetivos previstos en el presente trabajo de investigación, se cubrieron a través del estudio, análisis e interpretación de la información obtenida, de lo cual se pudo inferir lo siguiente:

- ✓ Se puede observar que el nivel de cultura tributaria de contribuyentes de Agencias de viaje y turismo minorista es regular con tendencia a mejorar, debido a que muestran una actitud positiva respecto a cultura tributaria, así como al mejoramiento previo apoyo de la Administración tributaria.
- ✓ El nivel de conciencia tributaria de los contribuyentes de agencias de viaje y turismo minoristas del Centro Histórico de la ciudad del Cusco en el periodo 2017, es bajo y poco aceptable.
- ✓ El nivel de educación cívico tributario de los contribuyentes de agencias de viaje y turismo minorista del Centro Histórico de la ciudad del Cusco en el periodo 2017 es positivo, resaltando la importancia que tiene para el desarrollo del país.
- ✓ El nivel de orientación tributaria que reciben los contribuyentes de agencias de viaje y turismo minorista del Centro Histórico de la ciudad del Cusco en el periodo 2017 es escaso, pero la gran mayoría de contribuyentes, muestra disposición a recibir orientación por parte de la Administración Tributaria.
- ✓ Respecto a conocimientos tributarios, el nivel es escaso, con poca participación de la Administración Tributaria, pero cabe resaltar la voluntad y disposición para conocer sus obligaciones y beneficios tributarios.

RECOMENDACIONES:

A manera de recomendaciones se le propone lo siguiente:

- ✓ La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, debe poner mayor énfasis y mejorar la cultura tributaria de este rubro, a través de charlas específicas y visitas personalizadas.
- ✓ La Superintendencia Nacional de administración Tributaria, debe promover la concientización de los contribuyentes de Agencias de Viajes y Turismo minoritas del Centro histórico de la ciudad del Cusco, respecto al pago de tributos y formalización.
- ✓ El Ministerio de Educación deberá realizar una revisión al proyecto curricular existente a nivel de educación primaria, secundaria y superior, donde incluya en su contenido el tema de tributos como un módulo, de acuerdo al grado de estudios de esta forma los estudiantes podrán recibir instrucción formal sobre el tema.
- ✓ El estado debe analizar y redefinir las políticas existentes sobre la inversión y los gastos a fin de que estas permitan satisfacer los requerimientos de servicios públicos que demanda la sociedad.
- ✓ Los contribuyentes de Agencias de viaje y turismo minorista, deben ser partícipes de las charlas y orientación brindada por la Superintendencia Nacional de administración Tributaria, puesto que existen beneficios y sanciones, los cuales son deben ser de su conocimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia Tributaria de España. (2005). (Copyright 2005 Agencia Tributaria.Conforme W3C) Recuperado el 06 de Mayo de 2017, de http://www.agenciatributaria.es/AEAT.educacion/InformacionEducacion_es_ES.html

Alva Matteucci, M. (Mayo de 2015). *Blog de Mario Alva Matteucci*. Recuperado el 06 de Mayo de 2017, de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2010/03/05/la-definici-n-de-conciencia-tributaria-y-los-mecanismos-para-crearla/>

Burga Argandoña, M. E. (2015). *Cultura Tributaria y Obligaciones Tributarias en las Empresas Comerciales del Emporio Gamarra*, 2014. Lima, Perú. Recuperado el 10 de Mayo de 2017

Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú. Recuperado el 20 de abril de 2017

Castro, J. C. (12 de Agosto de 2016). *Portal Informativo CANATUR*. Recuperado el 15 de Febrero de 2017, de <http://www.portaldeturismo.pe/index.php/noticia/4051-apavit-busca-reducir-informalidad-en-sector-agencias-de-viajes-entrevista>

Chicas Zea, M. (2011). *Propuesta para crear una unidad movil de capacitacion como herramienta para el fortalecimiento de la Cultura Tributaria en Guatemala*. Guatemala. Recuperado el 02 de Mayo de 2017

- Gonzales Agurto, K. V. (2016). Nivel de cultura tributaria en el mercado Maria del Socorro de Huanchaco, 2016. Trujillo, Perú. Recuperado el 05 de Mayo de 2017
- Grasso, L. (2006). *Encuestas: elementos para diseño y analisis*. Córdoba. Recuperado el 25 de Abril de 2017
- Hanco Larico, O. (2015). *Nivel de Cultura Tributaria de los comerciantes del MercadoInternacional San Jose, de la ciudad de Juliaca 2012-2013*. Puno. Recuperado el 05 de Mayo de 2017
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodologia de la investigacion* (sexta ed.). Recuperado el 20 de Abril de 2017
- Jara Mayla, A. M. (2016). Cultura tributaria fiscal en busca del cumplimiento voluntario. Cuenca, Ecuador. Recuperado el 03 de Mayo de 2017
- Mendez Peña, M. (2004). Cultura tributaria vs. Constitucion de 1999. *Espacio abierto (en linea)*. Recuperado el 30 de Marzo de 2107
- Minaya Lazaro, Y. Y. (2015). Cultura tributaria, un instrumento para la reduccion de la evasion del impuesto general a las ventas en Huaraz,2014. Huaraz, Perú. Recuperado el 03 de Mayo de 2017
- Mogollon Diaz, V. (2014). Nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012 para mejorar la recaudacion pasiva de la region - Chiclayo, Peru. Recuperado el 03 de Mayo de 2017

Moran Delgado , G., & Alvarado cervantes, D. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: pearson education sa. Recuperado el 15 de Abril de 2017

Smith. (s.f.). *Mrs Smith's Classroom*. Recuperado el 05 de Mayo de 2017, de <https://sites.google.com/site/conciencitribu/contact-me>

SUNAT. (2016). *Plan de trabajo para mejorar la recaudación 2016 - 2017*. Recuperado el 12 de Mayo de 2017, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/plan_trabajo_SUNAT.pdf

SUNAT. (s.f.). *Sistema Tributario Nacional*. Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de <http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario.html>

Zambrano R., K. (2015). *Análisis de la Cultura Tributaria y su incidencia en la recaudacion del Impuesto sobre inmuebles en la alcaldia del Municipio San Diergo, Estado Carabobo*. Carabobo. Recuperado el 03 de Mayo de 2017

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: NIVEL DE CULTURA TRIBUTARIA DE CONTRIBUYENTES DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTA DEL CENTRO HISTORICO DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2017.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	ESTADISTICA
P.G. ¿Cuál es el nivel de cultura tributaria de los contribuyentes de agencias de viaje y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco 2017?	O.G. Describir el nivel de cultura tributaria de los contribuyentes de agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco 2017.	Cultura Tributaria	Conciencia Tributaria.	<ul style="list-style-type: none"> ○ valores. ○ Visión de mundo. ○ Procesos y normas sociales. 	<p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Nivel de Investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de Investigación No experimental transeccional descriptivo</p> <p>Esquema M.....O</p> <p>Donde: M: Muestra O: Observaciones</p> <p>Técnica se utilizará la encuesta</p> <p>Instrumento Se utilizará el cuestionario.</p> <p>Método de Análisis de datos Los datos que se recojan, serán procesados con la estadística descriptiva, la información se presentará en tablas de frecuencias y porcentajes.</p>	<p>Población Se tendrá una población de 100 contribuyentes de Agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco 2017.</p> <p>Muestra será probabilística, la selección se realizara de manera aleatoria, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5% el cálculo se efectuará con:</p> $n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$ $n = \frac{(0,95)^2(1,96)(0,5)(100)}{(100 - 1) \cdot (0,05)^2 + (0,95)^2(1,96)(0,5)}$ <p style="text-align: center;">donde n=79</p>
P.E.1. ¿Cuál es el nivel de conciencia tributaria de contribuyentes de las agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco?	O.E.1. Describir el nivel de conciencia tributaria de contribuyentes de las agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco.		Educación Cívico Tributaria.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Formación, práctica y Vida cotidiana. ○ Contenido e información a la ciudadanía. 		
P.E.2. ¿Cuál es el nivel de educación cívico tributaria de contribuyentes de las agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del cusco?	O.E.2. Describir el nivel de educación cívico tributaria de contribuyentes de las agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco.		Orientación y difusión.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Campañas tributarias. ○ Actividades formativas. ○ Visitas de orientación. 		
P.E.3. ¿Cuál es el nivel de orientación tributaria que reciben los contribuyentes de las agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco?	O.E.3. Describir el nivel de orientación tributaria que reciben los contribuyentes de las agencias de viajes y turismo del centro histórico de la ciudad del Cusco.		Conocimientos de Tributación.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Obligaciones tributarias ○ Infracciones y sanciones. ○ Beneficios tributarios. 		
P.E.4 ¿Cuál es el nivel de conocimientos de tributación de los contribuyentes de Agencias de viaje y turismo minorista del Centro Histórico de la ciudad del Cusco?	O.E.4. Describir el nivel de conocimientos de tributación de los contribuyentes de Agencias de viaje y turismo minorista del Centro Histórico de la ciudad del Cusco.					

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

Cuestionario aplicado a contribuyentes de Agencias de viaje y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco.

La presente técnica tiene por finalidad recabar información importante para el estudio de "NIVEL DE CULTURA TRIBUTARIA DE CONTRIBUYENTES DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTA DEL CENTRO HISTORICO DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2017". Al respecto se le solicita a usted, que con relación a las preguntas que a continuación se le presentan, se sirva responder en términos claros, en vista que será de mucha importancia para la investigación que se viene llevando a cabo. Muy agradecida con su participación.

VARIABLE: CULTURA TRIBUTARIA		Escala de valoración				
ITEM: CONCIENCIA TRIBUTARIA		DEF. SI	PROB. SI	INDECISO	PROB. NO	DEF. NO
DEFINITIVAMENTE SI /PROBABLEMENTE SI/INDECISO / PROBABLEMENTE NO / DEFINITIVAMENTE NO		5	4	3	2	1
1	¿Los contribuyentes de agencias de viajes y turismo, califican la tributación en el país como importante?	X				
2	¿Considera usted que el estado retribuye a los que tributan oportunamente?			X		
3	¿Considera usted que los contribuyentes de Agencias de viaje y turismo tiene el deber de cumplir con las normas tributarias?		X			
4	¿Los operadores de agencias de viaje y turismo, en su opinión, deben pagar tributos?		X			
5	¿Considera usted que los contribuyentes realizan el pago de tributos de manera voluntaria?				X	
6	¿considera usted que es importante la motivación para el pago de tributos?		X			
7	¿Considera usted que el pago de tributos por las agencias de viajes y turismo es justo?			X		
8	¿Considera usted que es importante la coacción para el pago de tributos?			X		
9	¿Usted consideraría que quien paga más tributos, tiene más ingresos?				X	
10	¿Considera usted que, si pagamos con conciencia los tributos, la economía cambiaría en el Perú?				X	
ITEM: EDUCACION CIVICO TRIBUTARIA		MUY BUENO	BUENO	REG.	MALO	MUY MALO
Muy bueno/ bueno /regular/malo/muy malo		5	4	3	2	1
11	¿Cómo califica usted la educación cívico tributaria en los contribuyentes de agencias de viajes y turismo?			X		
12	¿Cómo considera usted el proceso de educación cívico tributaria respecto al pago de los tributos?			X		
13	¿Cómo es la contribución de la educación cívico tributaria para mejorar los ingresos del estado?			X		
14	¿Cómo considera usted la enseñanza de educación cívico tributaria en las escuelas?				X	
15	¿Cómo califica las actividades de educación cívico tributaria que realiza el estado?			X		

16	¿Cómo califica las charlas organizadas por la SUNAT sobre educación cívica tributaria?			X		
17	¿cómo califica la idea de impartir cursos sobre la educación cívica tributaria a los contribuyentes de agencias de viajes y turismo por parte de la SUNAT?		X			
18	¿Cómo califica el concepto "la educación cívica tributaria contribuye a la formación de una conciencia tributaria"?		X			
ITEM: ORIENTACION Y DIFUSION		DEF. SI	PROB. SI	INDICISO	PROB. NO	DEF. NO
DEFINITIVAMENTE SI /PROBABLEMENTE SI/INDECISO / PROBABLEMENTE NO / DEFINITIVAMENTE NO		5	4	3	2	1
19	¿considera usted que es importante participar en actividades que organiza la SUNAT?		X			
20	¿recomendarías la participación de contribuyentes de Agencias de viajes en las actividades de la SUNAT orientada a cultura tributaria?		X			
21	¿Considera que es importante la información respecto a cultura tributaria?		X			
22	¿Ud. Considera que la forma de difusión que utiliza el estado llega a todos los contribuyentes?					X
23	¿Considera que las agencias de viajes y turismo, requieren de actividades de información tributaria?			X		
24	¿Considera que el gobierno debe informar el destino que se da a la recaudación de los tributos?	X				
25	¿Aceptaría la visita del personal de la SUNAT para orientación tributaria?	X				
26	¿considera que es correcta la orientación por parte de SUNAT?	X				
27	¿recomendaría la orientación personalizada por SUNAT con mayor frecuencia?	X				
ITEM: TRIBUTACION		DEF. SI	PROB. SI	INDICISO	PROB. NO	DEF. NO
DEFINITIVAMENTE SI /PROBABLEMENTE SI/INDECISO / PROBABLEMENTE NO / DEFINITIVAMENTE NO		5	4	3	2	1
28	¿Considera usted que el conocimiento de normas tributarias es importante para los contribuyentes?	X				
29	¿Considera que es importante conocer de obligaciones tributarias?	X				
30	¿considera que la tributación es importante para el país?	X				
31	¿considera que el conocimiento de sanciones tributarias es importante para los operadores de Agencias de viaje y turismo?		X			
32	¿considera que el conocimiento de infracciones tributarias es importante para los operadores de Agencias de viaje y turismo?		X			
33	¿Considera usted que es necesario la utilización del cronograma de pagos para el cumplimiento tributario?	X				
34	¿Considera que la tributación tiene beneficios para usted como contribuyente de agencia de viajes y turismo?			X		
35	¿considera que la exportación de servicios turísticos tiene ventajas tributarias?			X		

CARTA DE PRESENTACIÓN

Cusco, 03 de julio del 2017.

Sr (a):

..... María Ángela Flores Yapez

Presente

Asunto : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

Por medio del presente, tengo a bien de dirigirme a Ud. Con la finalidad de solicitarle tenga a bien de revisar y calificar el instrumento de investigación que se utilizará para recoger información del estudio que vengo realizando sobre: "Nivel de cultura tributaria de contribuyentes de Agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco 2017".

Para este efecto acompaño los siguientes documentos:

- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización
- Instrumento de recojo de información
- Ficha de calificación del instrumento

Muy agradecido por su atención, me suscribo de Ud.

Atentamente



.....
ROSMERY CACERES ALMANZA.
DNI: 45769518

Señor(a): Maria Angela Flores Yepez

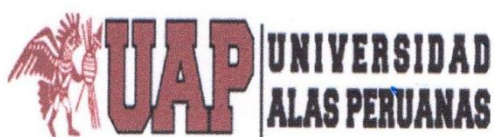
EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada: " **Nivel de Cultura tributaria de contribuyentes de Agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco 2017**".

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (2 puntos)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	2	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	2	
3. La estructura del instrumento es adecuado.	2	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	2	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la operacionalización de la variable	2	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	2	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	2	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	2	


Maria Angela Flores Yepez
 CONTADOR PÚBLICO
 CIP. 2069



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Maria Angela Flores Yepez.
 1.2 profesión: Contador Público Colegiado.
 1.3- grado académico:
 1.4 Nombre del proyecto del instrumento o motivo de evaluación:
 1.4 Autor del instrumento :

Instrumento

VARIABLE: CULTURA TRIBUTARIA		VALORACION
ITEM: CONCIENCIA TRIBUTARIA		
DEFINITIVAMENTE SI /PROBABLEMENTE SI/INDECISO / PROBABLEMENTE NO / DEFINITIVAMENTE NO		2
1	¿Los contribuyentes de agencias de viajes y turismo, califican la tributación en el país como importante?	2
2	¿Considera usted que el estado retribuye a los que tributan oportunamente?	2
3	¿Considera usted que los contribuyentes de Agencias de viaje y turismo tiene el deber de cumplir con las normas tributarias?	2
4	¿Los operadores de agencias de viaje y turismo, en su opinión, deben pagar tributos?	2
5	¿Considera usted que los contribuyentes realizan el pago de tributos de manera voluntaria?	2
6	¿Considera usted que es importante la motivación para el pago de tributos?	2
7	¿Considera usted que el pago de tributos por las agencias de viajes y turismo es justo?	2
8	¿Considera usted que es importante la coacción para el pago de tributos?	2
9	¿Usted considera que quien paga más tributos, tiene más ingresos?	2
10	¿Considera usted que, si pagamos con conciencia los tributos, la economía cambiaría en el Perú?	2
ITEM: EDUCACION CIVICO TRIBUTARIA		
Muy bueno/ bueno /regular/malo/muy malo		
11	¿Cómo califica usted la educación cívico tributaria en los contribuyentes de agencias de viajes y turismo?	2
12	¿Cómo considera usted el proceso de educación cívico tributaria respecto al pago de los tributos?	2
13	¿Cómo es la contribución de la educación cívico tributaria para mejorar los ingresos del estado?	2
14	¿Cómo considera usted la enseñanza de educación cívico tributaria en las escuelas?	2
15	¿Cómo califica las actividades de educación cívico tributaria que realiza el estado?	2
16	¿Cómo califica las charlas organizadas por la SUNAT sobre educación cívica tributaria?	2
17	¿Cómo califica la idea de impartir cursos sobre la educación cívica tributaria a los contribuyentes de agencias de viajes y turismo por parte de la SUNAT?	2
18	¿Cómo califica el concepto "la educación cívica tributaria contribuye a la formación de una conciencia tributaria"?	2

ITEM: ORIENTACION Y DIFUSION		
DEFINITIVAMENTE SI / PROBABLEMENTE SI/INDECISO / PROBABLEMENTE NO / DEFINITIVAMENTE NO		
19	¿Considera usted que es importante participar en actividades que organiza la SUNAT?	2
20	¿Recomendarías la participación de contribuyentes de Agencias de viajes en las actividades de la SUNAT orientada a cultura tributaria?	2
21	¿Considera que es importante la información respecto a cultura tributaria?	2
22	¿Ud. Considera que la forma de difusión que utiliza el estado llega a todos los contribuyentes?	2
23	¿Considera que las agencias de viajes y turismo, requieren de actividades de información tributaria?	2
24	¿Considera que el gobierno debe informar el destino que se da a la recaudación de los tributos?	2
25	¿Aceptaría la visita del personal de la SUNAT para orientación tributaria?	2
26	¿Considera que es correcta la orientación por parte de SUNAT?	2
27	¿Recomendaría la orientación personalizada por SUNAT con mayor frecuencia?	2
ITEM: TRIBUTACION		
DEFINITIVAMENTE SI / PROBABLEMENTE SI/INDECISO / PROBABLEMENTE NO / DEFINITIVAMENTE NO		
28	¿Considera usted que el conocimiento de normas tributarias es importante para los contribuyentes?	2
29	¿Considera que es importante conocer de obligaciones tributarias?	2
30	¿Considera que la tributación es importante para el país?	2
31	¿Considera que el conocimiento de sanciones tributarias es importante para los operadores de Agencias de viaje y turismo?	2
32	¿Considera que el conocimiento de infracciones tributarias es importante para los operadores de Agencias de viaje y turismo?	2
33	¿Considera usted que es necesario la utilización del cronograma de pagos para el cumplimiento tributario?	2
34	¿Considera que la tributación tiene beneficios para usted como contribuyente de agencia de viajes y turismo?	2
35	¿Considera que la exportación de servicios turísticos tiene ventajas tributarias?	2

75

OPINION DEL EXPERTO:

2=VALIDO

0=NO VALIDO


 María Ángela Flores Yepez
 CONTADOR PÚBLICO
 CIP. 2069

.....
 Apellidos y nombres

profesión



Señor(a):.....CRISTIAN CESAR GONZALES ESPINOZA.....

EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada: "Nivel de Cultura tributaria de operadores de Agencias de viaje y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco 2017".

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (2 puntos)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	2	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	2	
3. La estructura del instrumentos es adecuado	2	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	2	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la operacionalización de la variable	2	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	2	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	2	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	2	



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Gonzales Espinoza Cristian Cesar.
 1.2 profesión: Contador publico Colegiado.
 1.3- grado académico:
 1.4 Nombre del proyecto del instrumento o motivo de evaluación:
 1.4 Autor del instrumento :

Instrumento

VARIABLE: CULTURA TRIBUTARIA		VALORACION
ITEM: CONCIENCIA TRIBUTARIA		
SI / PROBABLEMENTE SI / NO / PROBABLEMENTE NO		
1	¿Los operadores de agencias de viajes y turismo, califican la tributación en el país como importante?	2
2	¿Considera usted que el estado retribuye a los que tributan oportunamente?	2
3	¿Considera usted que los operadores de Agencias de viaje y turismo tiene el deber de cumplir con las normas tributarias?	2
4	¿Los operadores de agencias de viaje y turismo, en su opinión, deben pagar tributos?	2
5	¿Considera usted que los contribuyentes realizan el pago de tributos de manera voluntaria?	2
6	¿Considera usted que es importante la motivación para el pago de tributos?	2
7	¿Considera usted que es importante la coacción para el pago de tributos?	2
8	¿Considera usted que el pago de tributos por las agencias de viajes y turismo es justo?	2
9	¿Usted considera que quien paga más tributos, tiene más ingresos?	2
10	¿Considera usted que, si pagamos con conciencia los tributos, la economía cambiaría en el Perú?	2
ITEM: EDUCACION CIVICO TRIBUTARIA		
Muy bueno/ bueno /regular/malo/muy malo		
11	Como califica usted la educación cívico tributaria en los operadores de agencias de viajes y turismo?	2
12	¿Cómo considera usted el proceso de educación cívico tributaria respecto al pago de los tributos?	2
13	¿Cómo es la contribución de la educación cívico tributaria para mejorar los ingresos del estado?	2
14	¿Cómo considera usted la enseñanza de educación cívico tributaria las escuelas?	2
15	¿Cómo califica la afirmación "el conocimiento tributario favorece al estado y al contribuyente"?	0
16	¿Cómo califica la afirmación "el conocimiento tributario generara mayores ingresos para el estado"?	0
17	¿Cómo considera las actividades de educación cívico tributaria que realiza el estado?	2
18	¿Considera usted que las charlas organizadas por la SUNAT sobre educación cívica tributaria son beneficiosas para su empresa?	2
19	¿Cómo califica la idea de impartir cursos sobre la educación cívica tributaria a los operadores de agencias de viajes y turismo por parte de la SUNAT?	2

20	¿Cómo califica el concepto "la educación cívica tributaria contribuye a la formación de una conciencia tributaria"?	2
ITEM: ORIENTACION Y DIFUSION		
SI/ PROBABLEMENTE SI / NO /PROBABLEMENTE NO		
21	¿Alguna vez participo en actividades de cultura tributaria organizadas por la SUNAT?	0
22	¿Considera usted que es importante participar en actividades que organiza la SUNAT?	2
23	¿Recomendarías la participación de operadores de Agencias de viajes en las actividades de la SUNAT orientada a cultura tributaria?	2
24	¿Durante su formación académica, recibió información respecto a cultura tributaria?	0
25	¿Ud. Cree que la forma de difusión que utiliza el estado llega a todos ustedes?	2
26	¿Considera que las agencias de viajes y turismo, requieren de actividades de información tributaria?	2
27	¿Considera que el gobierno debe informar el destino que se da a la recaudación de los tributos?	2
28	¿Alguna vez recibiste la visita de personal de la SUNAT para orientación tributaria?	2
29	¿Consideras que es correcta la orientación por parte de SUNAT?	2
30	¿Recomendarías la orientación personalizada por SUNAT con mayor frecuencia?	2
ITEM: TRIBUTACION		
SI/ PROBABLEMENTE SI / NO /PROBABLEMENTE NO		
31	¿Conoce usted de normas tributarias?	2
32	¿Conoce de sus obligaciones tributarias que debe cumplir como operador de agencias de viajes y turismo?	2
33	¿Tiene conocimiento de cronograma de pago de tributos?	0
34	¿Tiene conocimiento sobre declaraciones mensuales?	0
35	¿Considera que es importante conocer las normas tributarias?	2
36	¿Tiene conocimiento de sanciones tributarias?	2
37	¿Tiene conocimiento de infracciones tributarias?	2
38	¿Considera que las sanciones e infracciones son multadas?	2
38	¿Considera que la tributación tiene beneficios para usted como operador de agencia de viajes y turismo?	2
39	¿Tiene conocimiento de exportación de servicios turísticos?	2
40	¿Conoce del saldo a favor de exportación?	2

OPINION DEL EXPERTO:

2=VALIDO

0=NO VALIDO


 Cristian Cesar Gonzales Espinoza
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
 REGISTRO N° 2193

Apellidos y nombres

profesión

CARTA DE PRESENTACIÓN

Cusco, 03 de julio del 2017.

Sr (a): Mgt. Manuel Vicente Solís Yapaz

Presente

Asunto : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

Por medio del presente, tengo a bien de dirigirme a Ud. Con la finalidad de solicitarle tenga a bien de revisar y calificar el instrumento de investigación que se utilizará para recoger información del estudio que vengo realizando sobre: "Nivel de cultura tributaria de contribuyentes de Agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco 2017".

Para este efecto acompaño los siguientes documentos:

- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización
- Instrumento de recojo de información
- Ficha de calificación del instrumento

Muy agradecido por su atención, me suscribo de Ud.

Atentamente


.....
ROSMERY CÁCERES ALMANZA.
DNI: 45769518

Señor(a): Mgt. Manuel Vicente Solís Yapez

EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada: "Nivel de Cultura tributaria de contribuyentes de Agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de la ciudad del Cusco 2017".

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (2 puntos)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	2	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	2	
3. La estructura del instrumento es adecuado.	2	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	2	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la operacionalización de la variable	2	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	2	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	2	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	2	


 Mgt. Manuel Vicente Solís Yapez
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 N° MAT: 3.75



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Mgt. Manuel Vicante Solis Yapez
 1.2 profesión: Contador Público Colgado
 1.3- grado académico:
 1.4 Nombre del proyecto del instrumento o motivo de evaluación:
 1.4 Autor del instrumento :

Instrumento

VARIABLE: CULTURA TRIBUTARIA		VALORACION
ITEM: CONCIENCIA TRIBUTARIA		
DEFINITIVAMENTE SI /PROBABLEMENTE SI/INDECISO / PROBABLEMENTE NO / DEFINITIVAMENTE NO		
1	¿Los contribuyentes de agencias de viajes y turismo, califican la tributación en el país como importante?	2
2	¿Considera usted que el estado retribuye a los que tributan oportunamente?	2
3	¿Considera usted que los contribuyentes de Agencias de viaje y turismo tiene el deber de cumplir con las normas tributarias?	2
4	¿Los operadores de agencias de viaje y turismo, en su opinión, deben pagar tributos?	2
5	¿Considera usted que los contribuyentes realizan el pago de tributos de manera voluntaria?	2
6	¿Considera usted que es importante la motivación para el pago de tributos?	2
7	¿Considera usted que el pago de tributos por las agencias de viajes y turismo es justo?	2
8	¿Considera usted que es importante la coacción para el pago de tributos?	2
9	¿Usted considera que quien paga más tributos, tiene más ingresos?	2
10	¿Considera usted que, si pagamos con conciencia los tributos, la economía cambiaría en el Perú?	2
ITEM: EDUCACION CIVICO TRIBUTARIA		
Muy bueno/ bueno /regular/malo/muy malo		
11	¿Cómo califica usted la educación cívico tributaria en los contribuyentes de agencias de viajes y turismo?	2
12	¿Cómo considera usted el proceso de educación cívico tributaria respecto al pago de los tributos?	2
13	¿Cómo es la contribución de la educación cívico tributaria para mejorar los ingresos del estado?	2
14	¿Cómo considera usted la enseñanza de educación cívico tributaria en las escuelas?	2
15	¿Cómo califica las actividades de educación cívico tributaria que realiza el estado?	2
16	¿Cómo califica las charlas organizadas por la SUNAT sobre educación cívica tributaria?	2
17	¿Cómo califica la idea de impartir cursos sobre la educación cívica tributaria a los contribuyentes de agencias de viajes y turismo por parte de la SUNAT?	2
18	¿Cómo califica el concepto "la educación cívica tributaria contribuye a la formación de una conciencia tributaria"?	2

ITEM: ORIENTACION Y DIFUSION		
DEFINITIVAMENTE SI /PROBABLEMENTE SI/INDECISO / PROBABLEMENTO NO / DEFINITIVAMENTE NO		
19	¿Considera usted que es importante participar en actividades que organiza la SUNAT?	2
20	¿Recomendarías la participación de contribuyentes de Agencias de viajes en las actividades de la SUNAT orientada a cultura tributaria?	2
21	¿Considera que es importante la información respecto a cultura tributaria?	2
22	¿Ud. Considera que la forma de difusión que utiliza el estado llega a todos los contribuyentes?	2
23	¿Considera que las agencias de viajes y turismo, requieren de actividades de información tributaria?	2
24	¿Considera que el gobierno debe informar el destino que se da a la recaudación de los tributos?	2
25	¿Aceptaría la visita del personal de la SUNAT para orientación tributaria?	2
26	¿Considera que es correcta la orientación por parte de SUNAT?	2
27	¿Recomendaría la orientación personalizada por SUNAT con mayor frecuencia?	2
ITEM: TRIBUTACION		
DEFINITIVAMENTE SI /PROBABLEMENTE SI/INDECISO / PROBABLEMENTO NO / DEFINITIVAMENTE NO		
28	¿Considera usted que el conocimiento de normas tributarias es importante para los contribuyentes?	2
29	¿Considera que es importante conocer de obligaciones tributarias?	2
30	¿Considera que la tributación es importante para el país?	2
31	¿Considera que el conocimiento de sanciones tributarias es importante para los operadores de Agencias de viaje y turismo?	2
32	¿Considera que el conocimiento de infracciones tributarias es importante para los operadores de Agencias de viaje y turismo?	2
33	¿Considera usted que es necesario la utilización del cronograma de pagos para el cumplimiento tributario?	2
34	¿Considera que la tributación tiene beneficios para usted como contribuyente de agencia de viajes y turismo?	2
35	¿Considera que la exportación de servicios turísticos tiene ventajas tributarias?	2

OPINION DEL EXPERTO:

2=VALIDO

0=NO VALIDO


 CONTADOR
 N° MAJ. 0075

Apellidos y nombres

profesión

