



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

TESIS

**“CULTURA TRIBUTARIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES
TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA W & C SAN JUAN ALMACENES S.A.C.
JAÉN, 2016”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR:

Bach. DALILA LÓPEZ QUISPE

Jaén - Perú

2018

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, Darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

DEDICO A mis padres por su apoyo incondicional consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos

Dalila

Agradecimiento

En primer lugar doy infinitamente gracias a DIOS por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco a mis padres, por haberme brindado su confianza y apoyo incondicional y sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos y enseñándome a perseverar hasta el final a través de sus sabios consejos.

A la UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS por abrir sus puertas para poder seguir mis estudios superiores.

A mis maestros quienes fueron los que me enseñaron y me comprendieron para ahora ser una contadora

Agradezco especialmente a mi asesor por darme su apoyo incondicional para poder culminar mi tesis satisfactoriamente.

Dalila

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Índice de Tablas	vi
Abstract	viii
Introducción	9
Capítulo I: Problema	11
1.1. Planteamiento del Problema	11
1.2. Formulación del Problema	12
1.3. Objetivo: General y Específicos.....	12
1.4. Justificación	13
1.4.1. Justificación Científica	13
1.4.2. Justificación metodológica	13
1.4.3. Justificación práctica	13
1.4.4. Justificación Legal.....	13
Capítulo II: Marco Teórico	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. A nivel internacional. -	15
2.1.2. A nivel nacional y Local. -	16
2.2. Bases Teóricas.....	21
2.2.1. Teorías que Fundamentan la Investigación	21
2.2.2. Conceptos relacionados con Cultura Tributaria.....	23
2.2.3. Conceptos relacionados con Obligaciones Tributarias.....	26
2.2.4. Definición de Términos.....	27
2.3. Hipótesis.....	30
2.4. Variables de Estudio	30
2.4.1. Definición conceptual	30
2.4.2. Definición Operacional	30
2.4.3. Definición Operativa de Variables e indicadores	31
Capítulo III: Metodología de la Investigación.....	33
3.1. Ámbito de estudio	33
3.2. Tipo de Investigación	35

3.3.	Nivel de Investigación.....	35
3.4.	Método de Investigación.....	36
3.5.	Diseño de Investigación.....	36
3.6.	Población, Muestra, Muestreo.....	37
3.7.	Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	37
3.8.	Procedimiento de Recolección de Datos	37
3.9.	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	38
	Capítulo IV: Resultados	40
4.1.	Presentación de Resultados	40
4.2.	Discusión	61
	Conclusiones.....	66
	Recomendaciones	67
	Referencia Bibliográfica.....	68
	Artículo Científico.....	70
	Anexos	90
	Anexo N° 01: Matriz de Consistencia.....	90
	Anexo N° 02: Encuesta Aplicada a los Ejecutivos de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC	92
	Anexo N° 03: Resolución De Aprobación De Plan De Tesis.....	94
	Anexo N° 04: Ficha Técnica Instrumental	95
	Anexo N° 05 Confiabilidad del cuestionario.....	97
	Anexo 05: Validación de Instrumento.....	98

Índice de Tablas

TABLA 1: ¿ASISTE A CHARLAS DICTADAS POR LA SUNAT RESPECTO CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS?.....	40
TABLA 2: ¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA HASTA AHORA EN SUNAT HA SIDO LA MÁS ADECUADA?	41
TABLA 3: ¿CREE QUE ES IMPORTANTE INFORMAR A LA POBLACIÓN SOBRE LOS BENEFICIOS TRIBUTARIOS POR CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES?.....	42
TABLA 4: ¿CREE USTED QUE ES IMPORTANTE TENER CONOCIMIENTOS DE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS TRIBUTARIAS EN EL DESARROLLO DE SUS OPERACIONES?	43
TABLA 5: ¿LOS CONOCIMIENTOS TRIBUTARIOS QUE POSEE INFLUYEN AL MOMENTO DE CUMPLIR CON SUS DECLARACIONES TRIBUTARIAS?.....	44
TABLA 6: ¿CUÁNDO HA SIDO SUJETO A UNA ACCIÓN DE CONTROL LE INFORMARON OPORTUNAMENTE SOBRE EL MOTIVO Y LAS ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DE SUNAT?	45
TABLA 7: ¿CREE USTED QUE LOS MÉTODOS EMPLEADOS POR SUNAT SOBRE LA VERIFICACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE LOS CONTRIBUYENTES SON ADECUADOS?	46
TABLA 8: ¿HA SIDO INFORMADO OPORTUNAMENTE SOBRE EL RESULTADO DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES?.....	47
TABLA 9: ¿CUÁNDO ASISTIÓ A LAS OFICINAS DE SUNAT A REALIZAR SUS TRÁMITES SE HA SENTIDO SATISFECHO CON LA ORIENTACIÓN Y LAS RESPUESTAS BRINDADAS A SUS CONSULTAS?	48
TABLA 10: ¿USTED CREE QUE LA FORMA DE DIFUSIÓN DE LAS NORMAS TRIBUTARIAS QUE UTILIZA EL ESTADO A TRAVÉS DE SUNAT ES ADECUADA?.....	49
TABLA 11: ¿INFORMA A SUNAT TODAS OPERACIONES QUE REALIZA EN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES EMPRESARIALES?	50
TABLA 12: ¿LOS CONOCIMIENTOS TRIBUTARIOS QUE POSEE INFLUYEN MUCHO AL MOMENTO DE CUMPLIR CON LAS NORMAS EMITIDAS Y ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE SUNAT?.....	51
TABLA 13: ¿EMITE COMPROBANTES DE PAGO EN TODAS SUS OPERACIONES?	52
TABLA 14: ¿TIENE UN SISTEMA DE EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ADECUADO CON INFORMACIÓN ACTUALIZADA DONDE PUEDE VERIFICAR INMEDIATAMENTE EL ÚLTIMO COMPROBANTE EMITIDO?	53
TABLA 15: ¿HA SIDO SANCIONADO O MULTADO POR NO CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS?.....	54
TABLA 16: ¿CUÁNDO LA SUNAT LE HA SOLICITADO INFORMACIÓN PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES USTED ATENDIÓ EL REQUERIMIENTO INMEDIATAMENTE?	55
TABLA 17: ¿CUMPLE CON UNA CORRECTA PRESENTACIÓN DE SUS DECLARACIONES MENSUALES?	56
TABLA 18: SI EL ESTADO NO CONTROLARA EL PAGO DE IMPUESTOS Y NO MULTARA POR NO HACERLO, ¿USTED PAGARÍA SUS IMPUESTOS EN FORMA VOLUNTARIA Y CONSCIENTE?	57
TABLA 19: ¿CONOCE USTED CUALES SON LAS SANCIONES TRIBUTARIAS QUE LE PODRÍA AFECTAR A SU NEGOCIO?	58
TABLA 20: ¿ES SANCIONADO CONTINUAMENTE POR SUNAT EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES?	59
TABLA 21: RESUMEN POR DIMENSIONES Y VARIABLE	60

Resumen

La presente investigación titulada “Cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa W & C SAN Juan Almacenes S.A.C. Jaén, 2016”, es un trabajo científico respaldado en Teorías importantes como: Teoría de la Disuasión, Teoría de la Cultura tributaria, Teoría de la Obediencia a la Autoridad y Teoría de la Influencia Social.

El Objetivo de la investigación fue Determinar la influencia que ejerce la cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la Empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016., la cual se realizó con búsqueda de investigaciones previas, libros y aplicación de encuesta de la empresa.

El tipo de estudio utilizado descriptivo - explicativo o causal de diseño no experimental, transversal descriptivo.

En los Resultados se ha determinado que la Cultura Tributaria si ejerce influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, esto quedó demostrado en las respuestas de las Tablas N° 03, Tabla N° 05, Tabla N° 12, Tabla N° 16, entre otras donde quedó demostrado en las respuestas de los trabajadores que la Cultura Tributaria es influyente al momento de cumplir con las Obligaciones tributarias formales o sustanciales, siendo los conocimientos el inicio y la fortaleza de su cumplimiento y de evitar contingencias tributarias futuras.

Palabras Claves

Cultura tributaria, Obligaciones tributarias, Conciencia, Empresa.

Abstract

This research entitled "Tax Culture in compliance with the tax obligations of the company W & C SAN Juan Almacenes S.A.C. Jaén, 2016 ", is a scientific work supported by important theories as: Theory of Dissuasion, Theory of Tax Culture, Theory of Obedience to Authority and Theory of Social Influence.

The objective of the research was to determine if the influence that the tax culture exercises in the fulfillment of the tax obligations of the W & C San Juan Almacenes SAC, Jaen, 2016., which was carried out with the search of previous investigations, books and application of the company's survey.

The type of study used descriptive - explanatory or causal of non - experimental design, transversal descriptive.

In the Results it has been determined that the Tax Culture does have an influence in the fulfillment of the tax obligations of the taxpayers, this was demonstrated in the answers of the Tables N ° 03, Table N ° 05, Table N ° 12, Table N ° 16, among others, where it was demonstrated in the responses of the workers that the Tax Culture is influential when complying with the formal or substantial tax obligations, with knowledge being the beginning and strength of compliance and avoiding future tax contingencies.

Keywords

Tax Culture, Tax Obligations, Conscience, Company.

Introducción

El presente trabajo de Investigación, es un estudio que se realizó en la Empresa W & C SAN Juan Almacenes S.A.C., mediante el cual hemos estudiado si la cultura tributaria ejerce influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, determinando que si ejercen influencia la Cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Se ha determinado que los trabajadores encuestados en la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C. materia de estudio requiere del fortalecimiento de sus conocimientos tributarios que sea en beneficio de la empresa pues mayores conocimientos de las normas tributarias van a fortalecer el trabajo que se viene realizando en la empresa y evitaría con esto futuras contingencias tributarias por no cumplir correctamente con las obligaciones tributarias que son requeridas por SUNAT.

Para lograr el objetivo del presente estudio, se han realizado actividades de recopilación y selección de diversa información, la misma que fue estructurada y clasificada de acuerdo a los capítulos siguientes:

Capítulo I. Problema de Investigación: se describe el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación y justificamos del porque de la investigación.

Capítulo II. Marco Teórico: Se abordan los Antecedentes de estudio, Teorías que sustentan la investigación, Bases Teóricas - Científicas, hipótesis y operacionalización de las variables de investigación.

Capítulo III. Metodología de la Investigación: Aca se describo el Tipo y Diseño de Investigación, Población, Muestra, Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, así como las Técnicas de Procesamiento de los Datos.

Capítulo IV. Resultados: Que comprende la presentación y discusión de los resultados.

Finalmente presento las Conclusiones, Recomendaciones, Referencias Bibliográficas y los respectivos Anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

Capítulo I: Problema

1.1. Planteamiento del Problema

Actualmente en el mundo globalizado en que vivimos los negocios se ven en la necesidad de volverse más competitivos cada día y aspiran a crecer en el tiempo y mantenerse en el mercado. Una de las principales causas de crecimiento adecuado es cumplir con sus obligaciones tributarias, pues si lo hacen adecuadamente van a continuar con sus operaciones normalmente, sin generar ninguna contingencia a futuro que los lleve a descapitalizar el negocio para enfrentar sus obligaciones con la administración.

Desde una perspectiva democrática, por otra parte, la aceptación de las obligaciones tributarias como un deber legítimo, constituye uno de los pilares de la vida en sociedad. La relación entre Estado y administrado, en ese sentido, debería fundamentarse por la existencia de un intercambio entre ambas partes que, aunque quizá no sea perfecto, sí se sustenta en una idea de reciprocidad. Es decir, cada parte cumple con sus obligaciones y rinde cuenta por ellas, a la vez que se beneficia de los derechos que logra (Estevéz , 2008).

La obligación del cumplimiento tributario puede ser suficiente para lograr los objetivos de la recaudación fiscal, dependiendo de la percepción de riesgo de los contribuyentes y de la capacidad de fiscalización y sanción de la Administración Tributaria. Pero hay contextos sociales en los que se percibe una ruptura o disfunción entre la ley, la moral y la cultura, estos tres sistemas regulan el comportamiento humano. La cultura ciudadana, es un conjunto de programas y proyectos orientado a mejorar las condiciones de la convivencia ciudadana mediante un cambio conductual consciente, partiendo de la premisa de que la modificación voluntaria de los hábitos y creencias de la colectividad puede llegar a ser un componente crucial de la gestión pública, del gobierno y la sociedad civil.

La Empresa W & C San Juan almacenes S.A.C. no es ajena a esta problemática que se vive respecto al cumplimiento de las obligaciones tributarias, como todos los contribuyentes en la

empresa se cumple con las obligaciones, pero ante verificaciones posteriores realizadas por Sunat o por profesionales independientes la empresa ha sido sujeta a reparos tributarios, multas, fiscalizaciones, entre otros, generándole sobrecostos adicionales a los que debía cumplir con el fisco y eso por desconocimiento de los aspectos tributarios.

De todo lo mencionado anteriormente podemos decir que es necesario y urgente que cada uno de nosotros que posee un negocio, voluntariamente debemos de cumplir con nuestras obligaciones tributarias para lograr un mejor desarrollo a nivel de país. Una adecuada cultura tributaria ayudará a lograr cumplir con lo mencionado, pues nos educará adecuadamente en el manejo de las obligaciones tributarias.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera la cultura tributaria influye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la Empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., 2016?

1.3. Objetivo: General y Específicos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la influencia que ejerce la cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Identificar el nivel de conocimientos de cultura tributaria que tiene el personal de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016
- b) Evaluar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016.
- c) Conocer si el nivel de conocimientos sobre cultura tributaria es suficiente para el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Científica

En la presente investigación se utilizó y empleó teorías relacionadas con cada variable de la investigación las cuales nos llevaron a determinar el objetivo de la Investigación y a brindar alternativas de solución al área de contables y los contribuyentes en general para dar solución a la problemática planteada con la cultura tributaria (conocimientos) y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

1.4.2. Justificación metodológica

Considerare los diferentes métodos, instrumentos y mecanismos que utilizare en la investigación durante todo el tiempo de su desarrollo. Formas de aplicación de encuestas, consulta de base de datos y revisión estadística.

1.4.3. Justificación práctica

Esta investigación se desarrolló en la Empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C. de la Ciudad de Jaén, provincia de Jaén, Departamento de Cajamarca, donde se realizaron actividades relacionadas con los conocimientos de actividades tributarias y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, mediante la aplicación de encuestas. Investigación que va a contribuir dando a conocer la importancia de los conocimientos tributarios que deben tener todas las personas que se dedican al negocio para cumplir con sus obligaciones tributarias y evitar ser sancionados por SUNAT, realizando aportes al ámbito empresarial con el desarrollo de nuevos enfoques teóricos y metodológicos que van a ayudar a mejorar los conocimientos de la sociedad en su conjunto, generando con esto orden y aporte al desarrollo de las ciudades y el país.

1.4.4. Justificación Legal

Se sustenta en la normatividad tributaria emitida en nuestro país por el Gobierno Central y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional. -

En el trabajo de investigación realizado por Leon, (2010), Distrito de Barinas – Venezuela, titulada Estrategias de cultura tributaria para los comerciantes de expendio de licores de la parroquia Ramón Ignacio Méndez del Municipio de Barinas; cuyo Objetivo General es – Diseñar estrategias de cultura tributaria para los comerciantes de expendio de licores de la Parroquia Ramón Ignacio Méndez del Municipio Barinas. El tipo de Investigación es descriptiva y de campo.

Donde concluye que: Un porcentaje significativo de comerciantes no poseen un grado de instrucción, así como formación pertinente que los motive al cumplimiento de los deberes constitucionales y en especial contribuir con el Servicio autónomo municipal de administración tributaria. Otra conclusión es que las estrategias actuales utilizadas por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria en relación a la Cultura Tributaria no ha sido la más adecuada, ya que la recaudación se logra de manera coercitiva. Recomendando, proporcionar información adecuada y orientación oportuna a la población sobre los aspectos fiscales, con el fin de fomentar su actitud de cumplimiento con responsabilidades tributarias. Brindar orientaciones específicas respecto a los impuestos como un deber formal y, también como un derecho de participación ante la cosa pública; así como, sensibilizar a la comunidad de la importancia de los impuestos y el pago voluntario en el desarrollo de la economía tanto regional como nacional (Leon, 2010).

Cárdenas, (2012), provincia de Quito – Ecuador, en su tesis denominada “Cultura Tributaria en un grupo de actividad económica informal en la Provincia de Pichincha – Cantón Quito, cuyo Objetivo General es – Conocer y analizar el ámbito y nivel de cultura

tributaria y la percepción de los pequeños empresarios informales (o en proceso de formalizarse) sobre la declaración y pagos de los impuestos voluntariamente. El tipo de Investigación es descriptiva.

Concluye que: La cultura Tributaria no se logra de un día para otro, para ello es necesario un proceso educativo que vaya formando la conciencia del contribuyente y del Estado con respecto a la importancia y necesidad que puedan tener los impuestos para que permitan cubrir las necesidades colectivas. Otra conclusión es: La realidad demuestra que la falta de conocimiento en su defecto la mala aplicación y desconocimiento de las leyes o normas tributarias, eso sumado a la falta de difusión o del descuido del contribuyente, implica que la ciudadanía no conoce sus obligaciones y responsabilidades. Recomendando, a) desarrollar programas de información y educación promoviendo la sensibilización de los contribuyentes, haciendo énfasis en el tipo, uso y destino de los ingresos obtenidos por concepto de recaudación de impuestos; b) La administración tributaria debe fomentar y promover en todos sus habitantes el verdadero significado e importancia que tienen los impuestos al ser un recurso inagotable ya que estos servirán para la planificación y ejecución de obras en beneficio del país (Cárdenas, 2012).

2.1.2. A nivel nacional y Local. -

La investigación realizada por Tarazona & Veliz de Villa, (2016), en Provincia de Pomabamba – Ancash Perú, titulada cultura tributaria en la formalización de las Mypes, provincia de Pomabamba- Áncash año 2013 (caso: micro empresa T&L SAC); cuyo Objetivo General fue: Determinar la incidencia de la cultura tributaria en la formalización de la empresa T&L S.A.C. como Micro empresa – en la ciudad de Pomabamba – Ancash, 2013. El tipo de investigación empleado es la Metodología Descriptiva.

Concluye que: el nivel de cultura tributaria en la provincia de Pomabamba es muy baja por el alto índice de informalidad, esto es consecuencia de la falta de orientación de las

instituciones encargadas ya que en dicha zona no existen; por tal motivo la empresa T&L S.A.C. incurrió en muchos errores durante su formalización. Otra conclusión es, sobre la formalización de una micro empresa en la provincia de Pomabamba es muy costosa y demanda mucho más tiempo, a comparación con la ciudad de Lima; además los contribuyentes desconocen de la Ley MYPE, tal es el caso de la empresa T&L S.A.C. quien no se acogió a dicha norma. Recomendando: a) realizar charlas, capacitaciones concernientes a la importancia de la tributación y al proceso de formalización con el objetivo de general una adecuada conciencia tributaria, para lograr el compromiso del contribuyente con sus obligaciones tributarias así mismo evitar las dificultades por lo que paso la empresa T&L S.A.C. b) Establecer políticas de planeamiento estratégico para la difusión de los temas tributarios por parte del gobierno local de la provincia de Pomabamba. Para lo cual se tiene que motivar a los contribuyentes a cumplir en forma voluntaria sus obligaciones y los tributos que son recaudados se les retribuyan en bienes y servicios que beneficiara a los mismos; como seguridad limpieza pública entre otros (Tarazona & Veliz de Villa, 2016).

Castro & Fiorella, (2013); en la ciudad de Trujillo, realizo una investigación titulada: Las causas que motivan la evasión tributaria en la Empresa Constructora Los Cipreses S.A.C en la ciudad de Trujillo en el periodo 2012. Cuyo Objetivo General es: Determinar cuáles son las principales causas que motiva la evasión tributaria en la empresa constructora Los Cipreses S.A.C. en el Distrito de Trujillo en el periodo 2012. El tipo y Diseño de investigación es descriptivo.

Llegando a concluir que: En la Constructora Los Cipreses S.A.C existe una deficiente conciencia tributaria, lo que motiva a evadir, como lo demuestra el resultado de algunas interrogantes en el cuestionario realizado. Asimismo, para la constructora Los Cipreses S.A.C, cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias, es atentar contra su liquidez, debido a que la competencia desleal originada, obliga a asumir el impuesto como costo

del producto, para poder mantenerse en el mercado y así para obtener más utilidades en beneficio propio. Recomendando: La administración Tributaria debe hacer conocer más ampliamente a todos los contribuyentes peruanos la canalización de sus tributos, para que estos cumplan con pagarlas. Capacitando a los contribuyentes por medio de campañas que concienticen y hagan de conocimiento al contribuyente. Otra recomendación es: La Administración Tributaria debe fomentar la Cultura Tributaria de todos los contribuyentes, de tal forma que todos contribuyamos a evitar la Evasión Tributaria; en este aspecto, mencionamos que el Estado debería incrementar su rol de educador en el tema tributos, se deberían profundizar las medidas tendientes a informar a la ciudadanía sobre los efectos positivos del pago de los tributos y la nocividad que produce la omisión del ingreso de los mismos. La enseñanza del cumplimiento fiscal debe ser inculcada a los ciudadanos desde temprana edad, se debe comenzar en la etapa de la educación primaria a los fines de arraigar estos conceptos desde la niñez (Castro & Fiorella, 2013).

En este sentido mencionan que la creación de una conciencia tributaria no tiene una atención adecuada en el Perú, sobre todo en los países en vías de desarrollo como el nuestro.

Otra investigación realizada por Aguirre & Silva, (2013); en la ciudad de Trujillo; titulada: Evasión tributaria en los comerciantes de abarrotes ubicados en los alrededores del mercado mayorista del distrito de Trujillo - año 2013, El tipo de investigación es descriptiva, diseño descriptivo correlacional de una sola casilla.

Concluye: que la falta de una adecuada difusión por parte del Estado respecto a los tributos y el objeto de los mismos, trae consigo la ausencia de una cultura y conciencia tributaria, lo que origina que los contribuyentes se encuentren más propensos a caer en la evasión y elusión tributaria. Recomendando: La Administración Tributaria debe incidir en la capacitación de las obligaciones tributarias de estos contribuyentes, poniendo énfasis en el Régimen General del Impuesto a la Renta (que constituye el régimen tributario en el

mayormente se desarrollan estos contribuyentes) y de las consecuencias que su incumplimiento genera. Esta recomendación debe realizarse, más aún teniendo en cuenta que el Código Tributario especifica como deber de la Administración Tributaria la orientación al contribuyente. Otra recomendación es: La Administración Tributaria, en coordinación con el Ministerio de Educación debe introducir desde los colegios el dictado de cursos sobre deberes ciudadanos, entre estos el deber de contribuir con la sociedad a la que pertenece creando conciencia tributaria en los educandos, de manera que sea más fácil cuando sean mayores de edad asumir esta obligación y así se disminuya la evasión de los impuestos o a los que estén obligados como es caso del IGV, Impuesto a la Renta y el ESSALUD (Aguirre & Silva, 2013).

La investigación realizada por (Marquina, 2014), en la ciudad de Lima, Titulada: Incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes ante una verificación de obligaciones formales SUNAT – Intendencia Lima en el periodo 2013; teniendo como Objetivo General: Determinar si la cultura tributaria incide ante la verificación del cumplimiento de las obligaciones formales realizadas por SUNAT en el ejercicio 2013. El método de investigación es descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal, donde se concluye que: el grado de cultura con respecto al cumplimiento de sus obligaciones formales de los contribuyentes del mercado de Lima es Débil y es percibido con falta de difusión y/o capacitación por parte de la SUNAT. También se obtuvo como conclusión de la investigación que la falta de cultura y/o conocimiento de los contribuyentes del mercado de Lima sobre el cumplimiento de sus obligaciones formales, incide Negativamente en la situación económica del contribuyente e indirectamente en la recaudación fiscal, ya que permite a la Administración tributaria cumplir con sus objetivos institucionales (presión tributaria 17% PBI). Recomendando: Llevar a cabo capacitaciones tributarias constante y estar permanentemente asesorados para cumplir con sus obligaciones tributarias. Promover la educación tributaria en el nivel básico, de manera

que pueda expandirse a los potenciales contribuyentes, que pueda ayudar directa o indirectamente en la recaudación fiscal.

La investigación realizada por Mogollón, (2014); en la ciudad de Chiclayo, cuyo título es: 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. Teniendo como Objetivo General: Determinar el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012. El tipo y diseño de investigación asumido para la presente investigación es descriptivo, no experimental, con enfoque: Cuantitativo – Cualitativo.

Concluyendo: Que el nivel de Cultura Tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012 es bajo. También ha quedado evidenciado, que el contribuyente Chiclayano no lleva arraigada su obligación del pago del tributo como algo inherente a su ciudadanía. La gran mayoría de los entrevistados posee una concepción negativa de la Administración Tributaria, considerándola ineficiente y a sus funcionarios poco o nada honrados. También dice que contamos con ciudadanos con valores altruistas pero que no están dispuestos a cumplir con sus obligaciones tributarias porque perciben que el Estado no cumplen con sus funciones adecuadamente. Recomendando: Que el Ministerio de Educación deberá realizar una revisión al proyecto curricular existente a nivel de educación primaria, secundaria y superior, donde incluye 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, ello permitiría la formación y el desarrollo de una cultura tributaria que genere una visión sobre la importancia del cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias permitiendo cubrir las expectativas existente en el Perú sobre la disminución de evasión fiscal. 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, ya que la confianza que el gobierno sea capaz de inspirar al grupo social que dirige, incide directamente en el desarrollo de la cultura tributaria, de no ser así cualquier esfuerzo realizado a nivel educativo por instruir en ésta materia estaría destinado seguramente al fracaso (Mogollón, 2014).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teorías que Fundamentan la Investigación

1.- Teoría de la Disuasión

De acuerdo a la teoría de disuasión desarrollada por Allingham y Sadmo (1972) “el pago de impuesto es resultado de una decisión económica racional: los individuos estarán dispuestos a pagar en tanto perciban que el beneficio de evasión sea inferior al costo probable de penalización que tuviera que incurrir en caso de ser descubierto”. (Bravo, 2012).

2.- Teoría de la Cultura Tributaria.

De acuerdo a esta teoría, Bravo, (2012), nos dice que es “el conjunto de Valores cívicos orientadores del comportamiento del contribuyente. La cultura tributaria es parte de la cultura ciudadana de una sociedad. También se dice que es el conocimiento de las normas tributarias, pero también creencias acertadas acerca de éstas”. Son actitudes frente a las normas tributarias. Es el comportamiento de cumplimiento de las normas tributarias. Son percepciones del cumplimiento de las normas tributarias por parte de los demás que son compartidos por los individuos integrantes de un grupo social o de la sociedad en general porque les generan un sentimiento de pertenencia a una colectividad que es capaz de interactuar y colaborar –entre personas e instituciones– para la obtención del bien común.

3.- Teoría de la Obediencia a la Autoridad

La influencia social incluye la persuasión, la conformidad social, la aceptación social y la obediencia social Milgram, (1960). La persuasión “es el proceso mediante el cual se influye en el comportamiento de una persona para intentar modificar sus actitudes y cambiar su comportamiento. La conformidad social se produce cuando los individuos cambian sus actitudes y comportamientos para cumplir con las normas grupales y así poder adaptarse a la sociedad. La aceptación social, en cambio, implica una petición directa de un individuo a otro, consiste en aceptar lo que la otra persona le pide o le exige. La obediencia social supone que una persona obedece órdenes directas de otra que tiene algún tipo de autoridad en determinado grupo social (Timaná & Pazo, 2014).

4.- Teoría de la Influencia Social

La teoría de la influencia social propone que el comportamiento humano se ve afectado por la sociedad en que se desenvuelven los individuos. Asch (1958) señala que “la necesidad de aprobación social es de tal magnitud que los individuos aceptan las opiniones mayoritarias y ceden sus propias opiniones, inclusive siendo conscientes de que pueden ser equivocadas, con el único fin de pertenecer a un grupo y no ser rechazados socialmente”.

La influencia social puede ser informativa y normativa. La primera ocurre cuando los individuos sienten la necesidad de estar informados y la segunda cuando los individuos modifican su comportamiento adaptándolo a las expectativas de los otros con la finalidad de ser aceptados por ellos (Timaná & Pazo, 2014).

2.2.2. Conceptos relacionados con Cultura Tributaria

1.- Definiciones de Cultura Tributaria:

La definición según Valero, T. y Ramírez, M. (2009), citado por, Burga, (2014), decía que, La cultura tributaria “se refiere al conjunto de conocimientos, valoraciones y actitudes referidas a los tributos, así como al nivel de conciencia respecto de los deberes y derechos que derivan para los sujetos activos y pasivos de esa relación tributaria” (p. 26).

Roca, (2011) define cultura tributaria como un “Conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación” (p. 66).

2.- Importancia de la Cultura Tributaria:

Burga, (2014), nos dice que 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 obligación del cumplimiento tributario puede ser suficiente para lograr los objetivos de la recaudación fiscal, dependiendo de la percepción de riesgo de los contribuyentes y de la capacidad de fiscalización y sanción de la Administración Tributaria.

Roca, (2011), dice que “la obligación del cumplimiento tributario puede ser suficiente para lograr los objetivos de la recaudación fiscal, dependiendo de la percepción de riesgo de los contribuyentes y de la capacidad de fiscalización y sanción de la Administración Tributaria”. Pero hay contextos sociales en los que se percibe una ruptura o disfunción entre la ley, la moral y la cultura, estos tres sistemas regulan el comportamiento humano (p, 45).

3.- Procesos de Orientación, Información y Educación Tributaria a los Contribuyentes:

Bravo (2012) nos dice que entre las obligaciones de la Administración Tributaria, el Artículo 84º del Código Tributario puntualiza que: “La Administración Tributaria

proporcionará orientación, información verbal, educación y asistencia al contribuyente” (pp. 162–163).

Por ello, la Administración Tributaria desarrolla procesos importantes para facilitar y promover el cumplimiento tributario:

- a. Atención a los contribuyentes a través de los Centros de Servicios al Contribuyente, la Central de Consultas y el Portal Virtual.
- b. Desarrollo de productos telemáticos y medios informáticos para facilitar el cumplimiento y descartar el uso de formularios de papel.
- c. Recepción de trámites, declaraciones y pagos a través de Internet.
- d. Recepción de declaraciones y de pagos en una amplia red de bancos como el de La Nación y en un sin número de agencias y sucursales de los bancos privados. En ambos casos el objetivo es ampliar los horarios, los puntos de atención y hasta los días de la semana en que pueden efectuar declaraciones y pagos.
- e. A la vez, en los últimos tiempos se ha desarrollado el Programa de Cultura Tributaria que promueve la generación de conciencia y cultura tributaria :
- f. Programa de Conciencia Aduanera y Tributaria. Para desarrollar su tarea, la SUNAT debe maximizar su eficiencia y eficacia y especialmente preocuparse por la legitimación social de su rol, no solo desde la perspectiva de su tarea recaudatoria y de control, sino también a partir de la interrelación con el universo de contribuyentes y la sociedad en general.

En consecuencia, la SUNAT promueve la conciencia tributaria sobre la base del fortalecimiento de la relación de los contribuyentes con el Estado y la promoción de los valores ciudadanos.

4.- Conciencia Tributaria:

Bravo (2012), dice que 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 (p, 175).

Según Bravo (2011), es “la motivación intrínseca de pagar impuestos” refiriéndose a las actitudes y creencias de las personas, es decir a los aspectos no coercitivos, que motivan la voluntad de contribuir por los agentes, reduciéndose al análisis de la tolerancia hacia el fraude y se cree que está determinada por los valores personales (p, 1).

5.- Carencia de Conciencia Tributaria

Mogollón, (2014), nos dice: Hablar de carencia de una conciencia tributaria, significa que en la sociedad no se ha desarrollado el sentido de cooperación de los individuos con el Estado.

Los factores intervinientes para el deficiente nivel de cumplimiento de las obligaciones tributarias son de diversa naturaleza, pero la falta de conciencia tributaria es uno de ellos y tiene gran importancia, ya que en buena cuenta refleja la relación entre el Contribuyente y el Fisco.

Por tanto, al profundizar en el análisis de la falta de conciencia tributaria, se puede afirmar que su origen está en: Falta de educación; Falta de solidaridad; Idiosincrasia del pueblo y Falta de claridad del destino de los gastos públicos.

6.- Dimensiones de la Cultura Tributaria

Según Bravo (2012) la conciencia tributaria, al igual que la conciencia social, tiene dos dimensiones: (p, 175).

- 1. 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 justificación al comportamiento del ciudadano respecto de la tributación.

2. Como contenido está referido a los sistemas de información, códigos, valores, lógicas clasificatorias, principios interpretativos y orientadores de 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.

2.2.3. Conceptos relacionados con Obligaciones Tributarias

1.- Definición de Obligaciones Tributarias:

Burga, (2014), dice que los contribuyentes deben entender que el cumplimiento de sus obligaciones tributarias los convierte además de ser un deber ciudadano consagrado constitucionalmente, es una real y efectiva inversión en el país. A medida que los ingresos que el Estado percibe por concepto de tributos aumenten, la colectividad podrá obtener mayores beneficios y mejores servicios públicos en aras de obtener una mejor calidad de vida y de lograr la tan deseada y necesaria seguridad social.

Bravo (2012), nos dice que las obligaciones de los contribuyentes se encuentran establecidas en el Código Tributario. "La obligación tributaria [...] es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente". (Código tributario. Artículo 1º)

2.- Nacimiento de la Obligación Tributaria.

Yangali, (2015), dice que "la obligación tributaria nace cuando se realiza el hecho previsto en la ley, como generador de dicha obligación". En ese sentido para que exista la obligación tributaria deben concurrir en un mismo momento, la configuración de un hecho,

su conexión con un sujeto y su localización y consumación en un momento y lugar determinado (p. 92).

3.- Exigibilidad de la Obligación Tributaria.

Yangali (2015) indica “que de acuerdo al artículo 3º del Código Tributario, la exigibilidad de la obligación tributaria está condicionada a su determinación y así esta haya sido realizada por el deudor tributario o la administración tributaria” (p, 95).

4.- Dimensiones de las Obligaciones Tributaria.

Según Bravo (2012), las Obligaciones Tributarias, tiene dos dimensiones: formales y sustanciales. (p, 136).

- 1) **Las obligaciones formales** consisten básicamente en comunicar información a la SUNAT, entre las principales actividades que estan contempladas en esta dimensión son: comunicar información a la SUNAT, emisión y entrega del comprobante de pago, y Permitir el control de la SUNAT
- 2) **Las obligación sustancial** consiste en hacer el pago del tributo a traves de la presentación de la declaración jurada, con conocimiento de las sanciones tributarias si no realizan la presentación de la declaración jurada a tiempo.

2.2.4. Definición de Términos

1. **La Administración Tributaria:** “Es una Entidad de Derecho Público encargada por ley del desempeño de las funciones relativas a la aplicación y cumplimiento de determinado tributo”. (Yangali, 2015, p. 197).
2. **Conciencia Tributaria:** “Se refiere a las actitudes y creencias de las personas que motivan la voluntad de contribuir de los individuos. También la definen como el conocimiento de sentido común que las personas usan para actuar o tomar posición frente al tributo” (Bravo, 2012, p. 175).

3. **Código Tributario:** “El Código Tributario es un conjunto estructurado, metódico, regular, ordenado y consecuente de las disposiciones y normas que regulan la materia tributaria en general” (Castro & Fiorella, 2013, p. 29).
4. **Comerciante:** Todo individuo que, teniendo capacidad legal para contratar, ejerce por cuenta propia actos de comercio, haciendo de ello su profesión habitual; también se entiende que es toda persona que hace profesión de la compra o venta de mercaderías (Tarazona & Veliz de Villa, 2016, p. 146).
5. **Cultura.** “En general, hoy se piensa a la cultura como el conjunto total de los actos humanos en una comunidad dada, ya sean prácticas económicas, artísticas, científicas o cualquier otra” (Bravo, 2012, p. 19).
6. **Cultura Tributaria:** Según Rivera (2012), citado por Tarazona & Veliz de Villa, (2016), nos dice que es el conjunto de valores, creencias y actitudes compartido por 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 que lo lleva a cumplir natural y voluntariamente con sus obligaciones tributarias (p. 145).
7. **Cumplimientos Tributarios:** “Llevar a cabo la obligación tributaria de acuerdo a las regulaciones tributarias en el momento apropiado” (Marquina, 2014, p. 13).
8. **Deudor Tributario:** El Artículo 7° del TUO del Código Tributario citado por Yangali, (2015), nos dice que es aquel designado por la ley como obligado al cumplimiento de la presentación tributaria como contribuyente o responsable (p. 105).
9. **Educación Tributaria:** “Es transmitir ideas, valores y actitudes favorables a la responsabilidad fiscal y contrarios a las conductas defraudadoras” (Tarazona & Veliz de Villa, 2016, p. 145).

10. Obligación Tributaria: Para Dino Jarach citado por Yangali, (2015), nos dice que:

“Obligación tributaria, es una relación jurídica, en virtud de la cual una persona está obligada hacia el estado u otra entidad pública, al pago de una suma de dinero, en cuanto se verifique el presupuesto de hecho determinado por ley” (p. 89).

Los contribuyentes deben entender que el cumplimiento de sus obligaciones tributarias los convierte además de ser un deber ciudadano consagrado constitucionalmente, es una real y efectiva inversión en el país. A medida que los ingresos de tributos aumenten, la colectividad podrá obtener mayores beneficios y mejores servicios públicos en aras de obtener una mejor calidad de vida y de lograr la tan deseada y necesaria seguridad social (Burga, 2014, p. 27).

11. Orientación al Contribuyente: “Entre las obligaciones de la Administración Tributaria, el

Artículo 84° del Código Tributario puntualiza que: La Administración Tributaria proporcionará orientación, información verbal, educación y asistencia al contribuyente” (Bravo, 2012, p. 162).

Por ello, la Administración Tributaria desarrolla procesos importantes para facilitar y promover el cumplimiento tributario.

12. Tributación: Tributación significa tanto el tributar, o pagar Impuestos, como el sistema o régimen tributario existente en una nación. La tributación tiene por objeto recaudar los fondos que el Estado necesita para su funcionamiento, pero, según la orientación ideológica que se siga, puede dirigirse también hacia otros objetivos: desarrollar ciertas ramas productivas, redistribuir la Riqueza, etc. (Castro & Fiorella, 2013, p. 29).

13. Tributo: Prestación monetaria coactiva regida por los principios de legalidad y de Capacidad contributiva, de la cual se sirve el Estado y otro Ente Público por él Autorizado para obtener los medios económicos necesarios para el cumplimiento de sus fines. Estos se clasifican en tres categorías tasas, impuestos y contribuciones especiales (Tarazona & Veliz de Villa, 2016, p. 147).

2.3. Hipótesis

General

Si promovemos mayor cultura tributaria entonces, se fortalecerá el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016.

2.4. Variables de Estudio

2.4.1. Definición conceptual

1. **Cultura Tributaria:** Según Rivera (2012), citado por Tarazona & Veliz de Villa, (2016), nos dice que es el conjunto de valores, creencias y actitudes compartido por 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 que lo lleva a cumplir natural y voluntariamente con sus obligaciones tributarias por (p. 145).
2. **Obligaciones Tributaria:** Para Dino Jarach citado por Yangali (2015) nos dice que: “Obligación tributaria, es una relación jurídica, en virtud de la cual una persona está obligada hacia el estado u otra entidad pública, al pago de una suma de dinero, en cuanto se verifique el presupuesto de hecho determinado por ley” (p, 89).

2.4.2. Definición Operacional

1. **Cultura Tributaria:** Conformada por las dimensiones Proceso y Contenido; con los siguientes Indicadores: Conciencia Tributaria, Comportamiento del Ciudadano – Tributación, Sistemas de Información y Difusión y orientación.

2. Obligaciones Tributarias: Conformada por las dimensiones Formales y Sustanciales Con los siguientes indicadores: comunicar información a la SUNAT, Emisión y entrega de comprobantes de pago, Permitir el control de la SUNAT, Presentación de la declaración jurada, Conocimiento de las sanciones tributarias.

2.4.3. Definición Operativa de Variables e indicadores

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cultura tributaria	Proceso	• Conciencia Tributaria	1,2 y 3
		• Comportamiento del Ciudadano – Tributación	4 y 5
	Contenido	• Sistemas de Información	6, 7 y 8
		• Difusión y orientación	9 y 10
Obligaciones Tributarias	Obligaciones Formales	• comunicar información a la SUNAT	11 y 12
		• Emisión y entrega de comprobantes de pago	13 y 14
		• Permitir el control de la SUNAT	15 y 16
	Obligaciones sustanciales	• Presentación de la declaración jurada	17 y 18
		• Conocimiento de las sanciones tributarias.	19 y 20

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1. Ámbito de estudio

El presente trabajo de investigación se desarrollará en la Empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016, la misma que se constituyó como Sociedad Anónima en enero del año 2007, con 02 accionistas.

1. Datos de la Empresa

- Razón Social : W&C San Juan Almacenes SAC
- R.U.C, : 20480099568
- Actividades Económicas : 4630: Venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabacos y 6810: Actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados
- Dirección : Av. Pakamuros N° 20 km Jaén
- Teléfono : 076-432810
- Inicio de Operaciones : febrero 2007
- La empresa fue sancionada durante los últimos cinco años con una multa por: Omitir llevar los libros de contabilidad, u otros libros y/o registros exigidos por las leyes, reglamentos o por Resolución de Superintendencia de la SUNAT u otros medios de control exigidos por las leyes y reglamentos - numeral 1 del artículo 175 del código tributario.

2. Visión

W&C SAN JUAN ALMACENES; viene desarrollando sus actividades en su nivel de distribución Canal Horizontal y Vertical. El personal administrativo y de ventas con el que contamos lo hemos considerado el más idóneo por sus experiencias en sus respectivas áreas. Es por ello que la dirección de esta empresa no escatima esfuerzos en lo constante capacitación profesional de sus colaboradores con el objetivo de transferir a nuestros clientes SERVICIO DE CALIDAD.

3. Misión

W&C SAN JUAN ALMACENES SAC; se dedica a la comercialización y distribución de PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO, en 8 zonas y 26 rutas recorridas de manera secuencial de lunes a sábado con frecuencia de visitas una vez a la semana, sectorizadas en el ámbito de Jaén y en las Zonas viaje son cada 15 días

La distribución se realiza por sistema de pre-venta y reparto bajo las condiciones de pago crédito y contado.

Nuestro objetivo es extender nuestro sistema de distribución optimizado a nivel Horizontal y Vertical a otras zonas del mercado

Constantemente venimos prospectando la integración de nuevos abanicos de productos que nos permita ofrecer una mayor opción de satisfacciones para nuestros clientes.

Nuestra mentalidad creativa y optimista nos ha permitido generar nuestras propias acciones de Marketing, ofreciendo al mercado promociones y ofertas en beneficio del cliente consumidor final.

4. Funcionarios de la Empresa

- Gerente General : César A. Fernández Gonzáles
- Administrativo : Gerardo Castañeda Quiñones
- Contabilidad : CPC José R. Nanfuñay Solano (Tiempo parcial)
- Asistente contable : Cleotilde Pomachari Esparraga

5. Tributos afectos

- IGV cuenta propia – desde 01.01.2007
- Renta 3ra categoría – desde el 01.01.2007
- Impuesto temporal a los activos netos – desde el 01.03.2012
- Renta de 5ta categoría retenciones – desde el 01.03.2008
- Essalud seguro Regular trabajador – desde el 01.03.2008
- SNP ley 19990 – 01.03.2008

3.2. Tipo de Investigación

El tipo de estudio que se aplicara en este trabajo de investigación es de tipo Descriptiva – Explicativa.

El tipo de estudio de la investigación es descriptivo, el mismo que consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es detallar cómo son y se manifiestan. De acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (p. 92). Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Explicativa porque: De acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables (p. 95).

3.3. Nivel de Investigación

Según Carrasco (2009) indica que:

La investigación descriptiva responde a las preguntas: ¿cómo son?, ¿dónde están?, ¿cuántos son?, ¿quiénes son?, etc.; es decir, nos dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado (Carrasco, 2009 p. 41 - 42).

En la investigación explicativa o causal el investigador conoce y da a conocer las causas o factores que han dado origen o han condicionado la existencia y naturaleza del hecho o fenómeno en estudio. Así mismo indaga sobre la relación recíproca y concatenada de todos los hechos de la realidad, buscando dar una explicación objetiva, real y científica a aquello que se desconoce. Necesariamente supone la presencia de dos o más variables (Carrasco, 2009 p. 42).

3.4. Método de Investigación

Los métodos científicos empleados son: (Calduch, 1993, p. 23)

1. **Método descriptivo:** Consiste en realizar una exposición narrativa, numérica y/o gráfica, lo más detallada y exhaustiva posible de la realidad que se investiga. El objetivo de este método es disponer de un primer conocimiento de la realidad tal y como
2. **Método Analítico:** Parte del conocimiento general de una realidad para realizar la distinción, conocimiento y clasificación de los distintos elementos esenciales que forman parte de ella y de las relaciones que mantienen entre sí. Se basa en el supuesto de que el todo permite conocer y explicar las características de cada una de sus partes y de las relaciones que existen entre ellas.

3.5. Diseño de Investigación

El diseño de investigación es el no experimental, transversal descriptivo, Esto quiere decir que no se manipularon las variables, solo se observó el fenómeno tal y como se dio en su contexto natural, (Sánchez & Reyes, 1984, p. 77).

Los datos se estudiaron en un solo momento, en un tiempo único, realizando un corte específico en un tiempo determinado; es descriptivo por tanto busca precisar, la incidencia del fenómeno en las variables y las relaciones existentes entre sus componentes.

El diagrama que le corresponde se resume en el siguiente esquema:

M ----- O

Dónde:

M: Representa la muestra de la cual se recogió información para el estudio.

O: Representa el resultado que se va a obtener

3.6. Población y Muestra

La Población y muestra que voy a emplear en mi investigación es el personal inmerso en el proceso administrativo, los mismos que son 4 trabajadores de la empresa que se encargan de la labor contable y gerencial.

3.7. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

He usado las siguientes técnicas de investigación de acuerdo a (Carrasco, 2009, p. 54):

- 1. Ficha bibliográfica:** Instrumento utilizado para recopilar datos en formatos o fichas ordenadas metodológicamente relacionadas con el tema de investigación.
- 2. Ficha de encuesta:** Instrumento de recopilación que se aplicó para obtener información en relación a nuestras variables a través de sus indicadores. Es considerado muy importante debido a que los resultados obtenidos consistieron en la validez y confiabilidad de la investigación obteniéndose mediante el cuestionario como instrumento de investigación.
- 3. Fotografía:** Se registraron fotos de los acontecimientos o momentos más significativos de la aplicación de las encuestas.

3.8. Procedimiento de Recolección de Datos

Los procedimientos que utilice en la presente investigación para la recolección de datos fue elaborar una encuesta por cada variable conteniendo preguntas cerradas y la aplique a la muestra establecida objeto de estudio.

3.9. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Para el procesamiento de datos se utilizaron los programas Microsoft Word 2013, Microsoft Excel 2013 y el software SPSS de los resultados recopilados. Como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario

Las técnicas que se utilizaron para el procesamiento de datos son:

Trabajo de campo.

Ordenamiento de datos.

Tabulación.

Gráficos.

Análisis e interpretación.

Conclusiones.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

Capítulo IV: Resultados

4.1. Presentación de Resultados

La presente investigación la he realizado mediante la aplicación de una encuesta realizada en un solo momento. Del análisis de los resultados obtenidos he desarrollado el presente capítulo, el mismo que está en relación al problema de investigación, objetivos de estudios planteados y la hipótesis planteada, respecto a las dos variables de la investigación, Cultura tributaria y obligaciones tributarias.

Resultados de la Encuesta aplicada en la Empresa

Tabla N° 1

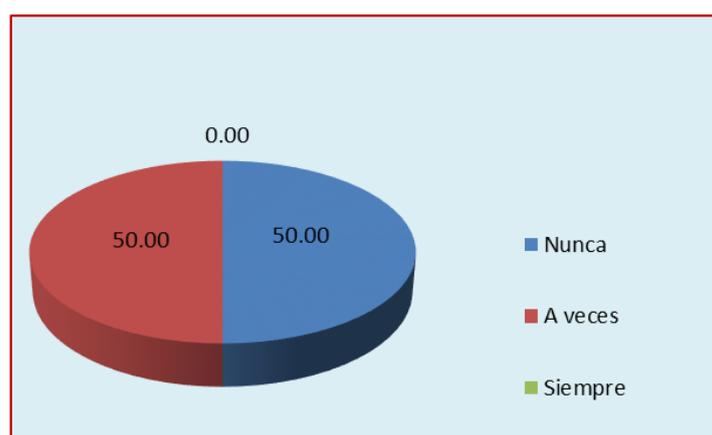
1. *¿Asiste a charlas dictadas por la SUNAT respecto cumplimiento de las obligaciones tributarias?*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	2	50
A Veces	2	50
Siempre	0	0
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 1

ASISTIO A CHARLAS DICTADAS POR SUNAT



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la Figura N° 1, podemos decir que de las encuestas aplicadas a los ejecutivos y propietarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC de Jaén, se determinó que el 50% de los encuestados indican que Nunca han asistido a charlas de la SUNAT, respecto a información tributaria, mientras que el 50% restante manifestó que A Veces recibió esta información.

Tabla N° 2

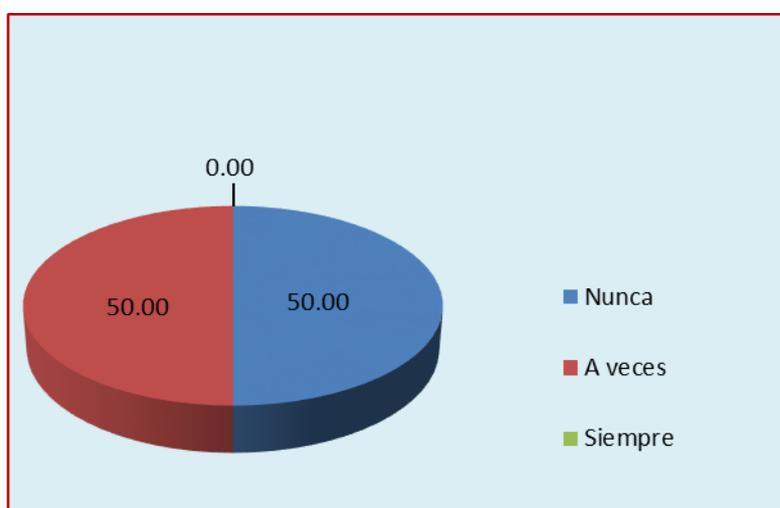
2. ¿La información recibida hasta ahora en SUNAT ha sido la más adecuada?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	2	50
A Veces	2	50
Siempre	0	0
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 2

INFORMACIÓN RECIBIDA HA SIDO ADECUADA



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 2, podemos decir que la respuesta ha sido distribuida entre las categorías Nunca y A veces con el 50% respectivamente, según lo manifestado por los encuestados, ante la consulta sobre información recibida de los funcionarios de SUNAT ha sido la más adecuada.

Tabla N° 3

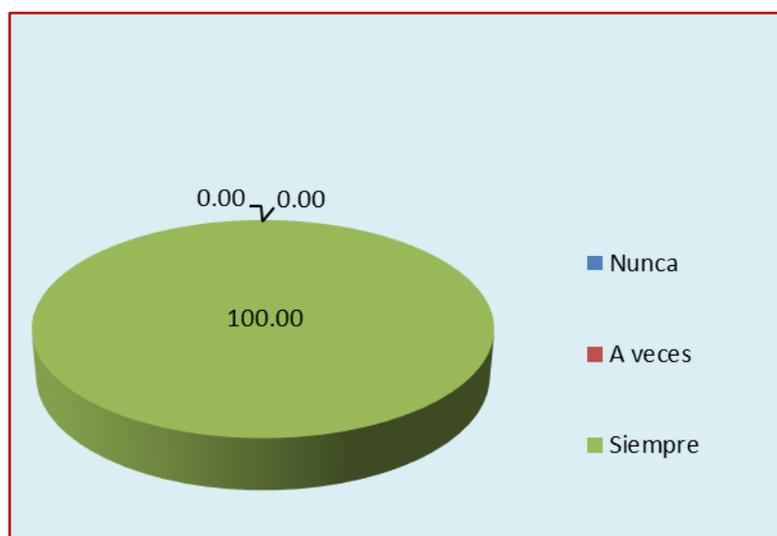
3. *¿Cree que es importante informar a la población sobre los beneficios tributarios por cumplir con sus obligaciones?*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	0	0
Siempre	4	100
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 3

IMPORTANCIA DE INFORMAR A LA POBLACION SOBRE BENEFICIOS TRIBUTARIOS POR CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 3, se puede decir que el 100% de los encuestados en la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC indicaron que Siempre es importante informar a la población de los beneficios tributarios que va a ganar por cumplir con sus obligaciones tributarias.

Tabla N° 4

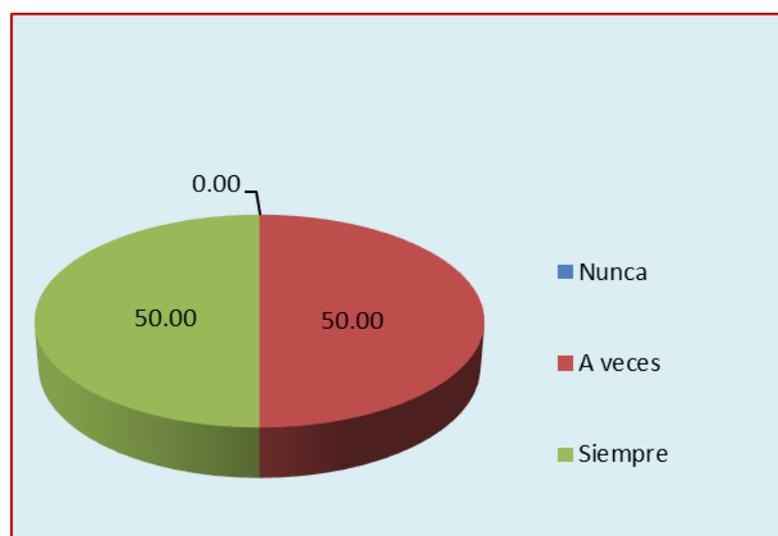
4. *¿Cree Usted que es importante tener conocimientos de la aplicación de las normas tributarias en el desarrollo de sus operaciones?*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	2	50
Siempre	2	50
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 4

IMPORTANCIA DE TENER CONOCIMIENTOS EN LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS TRIBUTARIAS



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 4, se observa que ante la pregunta sobre importante tener conocimientos de la aplicación de las normas tributarias en el desarrollo de sus operaciones, los representantes de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC, las respuestas otorgadas están distribuidas en el 50% para las categorías A veces y 50% Siempre respectivamente.

Tabla N° 5

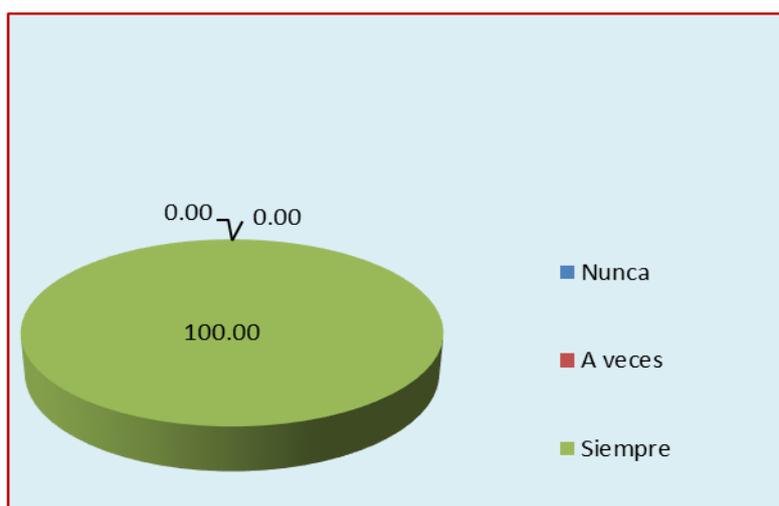
5. *¿Los conocimientos tributarios que posee influyen al momento de cumplir con sus declaraciones tributarias?*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	0	0
Siempre	4	100
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 5

INFLUENCIA DE LOS CONOCIMIENTOS TRIBUTARIOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 5, podemos decir que el 100% de los Directivos y Funcionarios encuestados manifestaron que Siempre los conocimientos tributarios que poseen los encargados de los tributos en la empresa, influyen al momento de cumplir con las declaraciones tributarias, aportando con sus conocimientos un buen control y presentación de sus tributos para evitar posteriores reclamos por parte de SUNAT.

Tabla N° 6

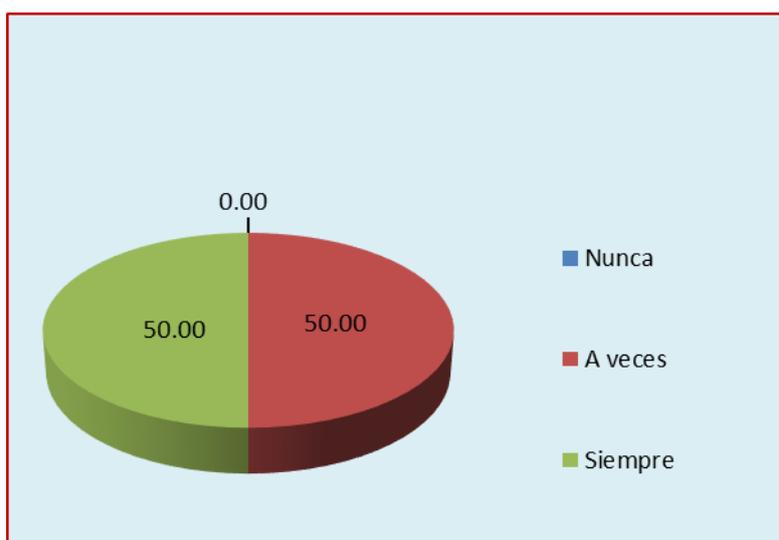
6. *¿Cuándo ha sido sujeto a una acción de control le informaron oportunamente sobre el motivo y las acciones a realizar por parte de los funcionarios de SUNAT?*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	2	50
Siempre	2	50
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 6

INFORMACION OPORTUNA SOBRE MOTIVO Y ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DE FUNCIONARIOS DE SUNAT ANTE UNA ACCION DE CONTROL



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 6, puedo decir que las respuestas están distribuidas en las categorías A veces y Siempre con el 50% cada una respectivamente; información dieron los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC, ante la pregunta si le informaron oportunamente sobre el motivo y las acciones a realizar por parte de los funcionarios de SUNAT cuando ha sido sujeto a una acción de control.

Tabla N° 7

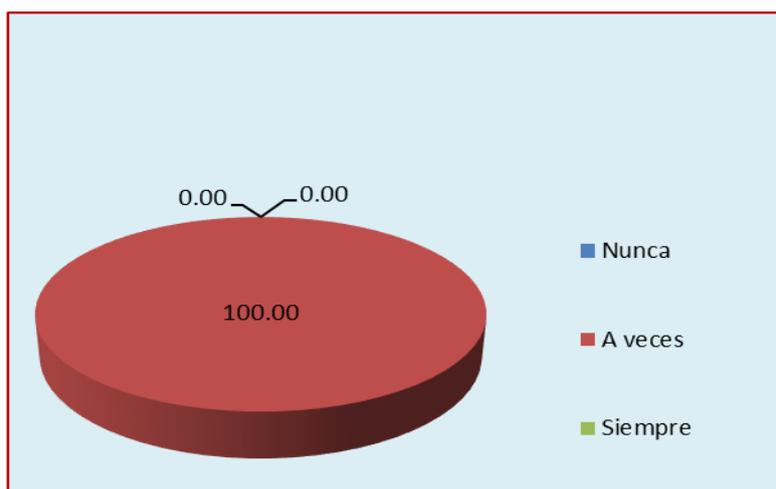
7. ¿Cree usted que los métodos empleados por sunat sobre la verificación de las obligaciones de los contribuyentes son adecuados?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	4	100
Siempre	0	0
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 7

METODOS EMPLEADOS POR SUNAT SOBRE LA VERIFICACION DE LAS OBLIGACIONES DE LOS CONTRIBUYENTES SON ADECUADOS



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 7, podemos observar que el 100% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC, encuestados manifestaron que Algunas Veces creen que los métodos empleados por los representantes de SUNAT sobre la verificación de las obligaciones de los contribuyentes son adecuados.

Tabla N° 8

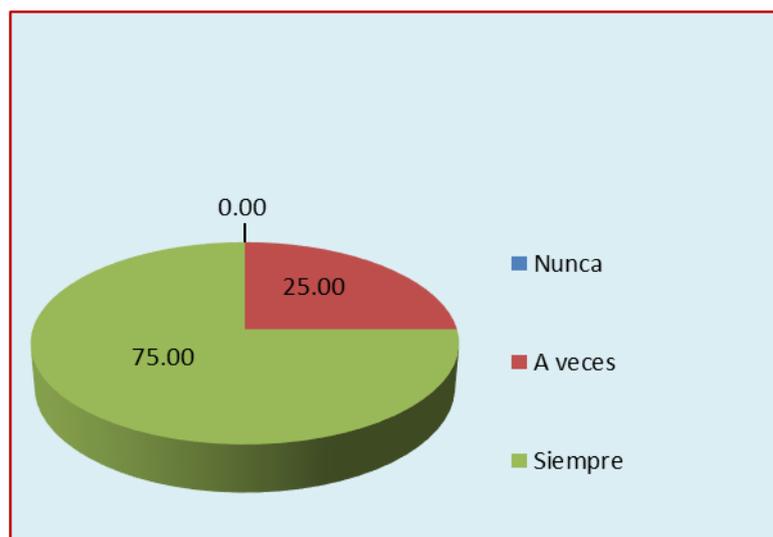
8. ¿Ha sido informado oportunamente sobre el resultado de la información requerida en la verificación del cumplimiento de sus obligaciones?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	1	25
Siempre	3	75
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 8

INFORMACION OPORTUNA SOBRE EL RESULTADO DE LA INFORMACION REQUERIDA EN LAVERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: En la información mostrada en la Figura N° 8, se observa que el 25% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC, encuestados indicaron que A Veces han sido informados oportunamente sobre el resultado de la información requerida en la verificación del cumplimiento de sus obligaciones, mientras que el 75% de los encuestados indicaron que Siempre han sido informados oportunamente sobre el resultado de la información requerida en la verificación del cumplimiento de sus obligaciones.

Tabla N° 9

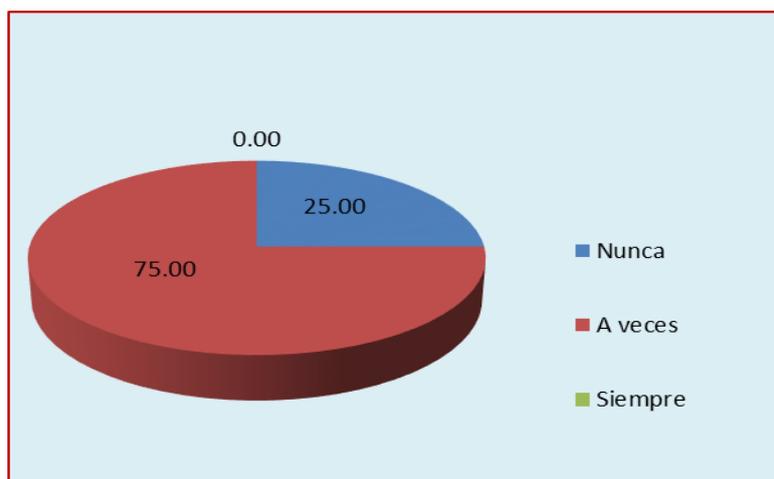
9. *¿Cuándo asistió a las oficinas de sunat a realizar sus trámites se ha sentido satisfecho con la orientación y las respuestas brindadas a sus consultas?*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	25
A Veces	3	75
Siempre	0	0
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 9

SATISFACCION CON LA ORIENTACION Y RESPUESTAS BRINDADAS POR REPRESENTANTES DE SUNAT



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 9, podemos observar que el 25% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC, encuestados manifestaron que Nunca se ha sentido satisfecho con la orientación y las respuestas brindadas a sus consultas por representantes de SUNAT, mientras que el 75% A Veces se ha sentido satisfecho con la orientación y las respuestas brindadas a sus consultas por representantes de SUNAT.

Tabla N° 10

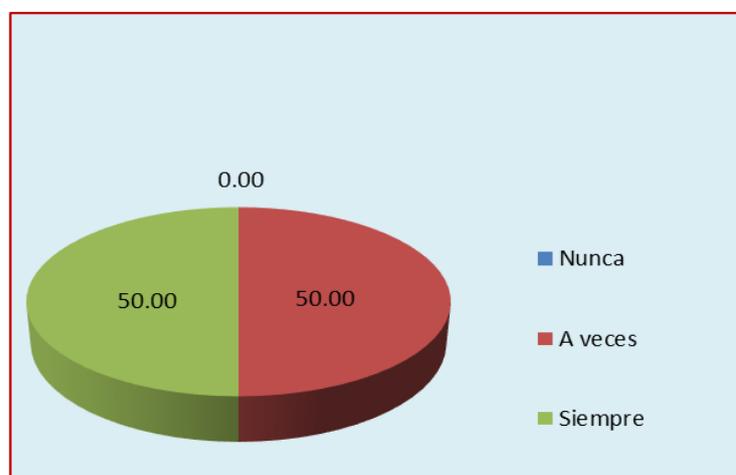
10: ¿Usted cree que la forma de difusión de las normas tributarias que utiliza el Estado a través de SUNAT es adecuada?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	2	50
Siempre	2	50
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 10

FORMA DE DIFUSION DE LAS NORMAS TRIBUTARIAS



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 10, podemos observar que el 50% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC, encuestados indicaron que Siempre han realizado algún préstamo para poder iniciar un negocio; el 29% respondieron que Casi Siempre creen que la forma de difusión de las normas tributarias que utiliza el Estado a través de SUNAT es adecuada; mientras que el 50% restante manifestaron que A veces la forma de difusión de las normas tributarias que utiliza el Estado a través de SUNAT es adecuada.

Tabla N° 11

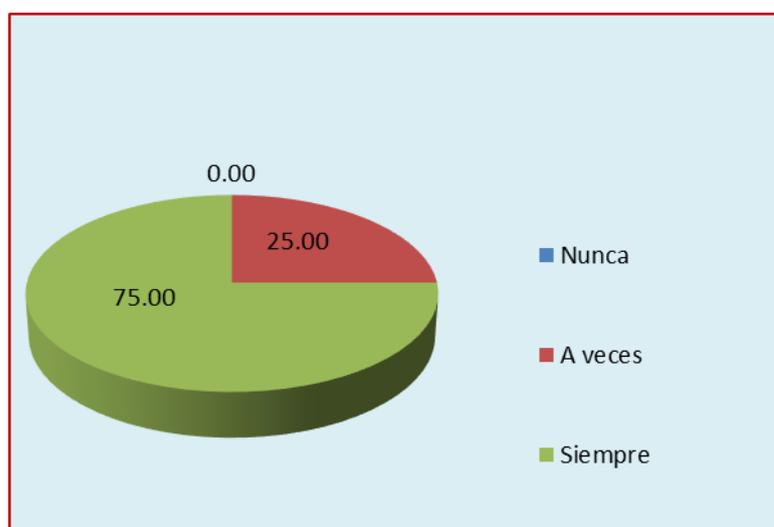
11. ¿Informa a SUNAT todas operaciones que realiza en el desarrollo de sus actividades empresariales?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	1	25
Siempre	3	75
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 11

INFORMA TODAS SUS OPERACIONES QUE REALIZA



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 11, se puede observar que el 75% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC, encuestados manifestaron que Siempre informan todas las operaciones que realizan en el desarrollo de sus actividades empresariales a SUNAT; mientras que el 25% restante manifestó que A veces informan todas las operaciones que realizan en el desarrollo de sus actividades empresariales a SUNAT.

Tabla N° 12

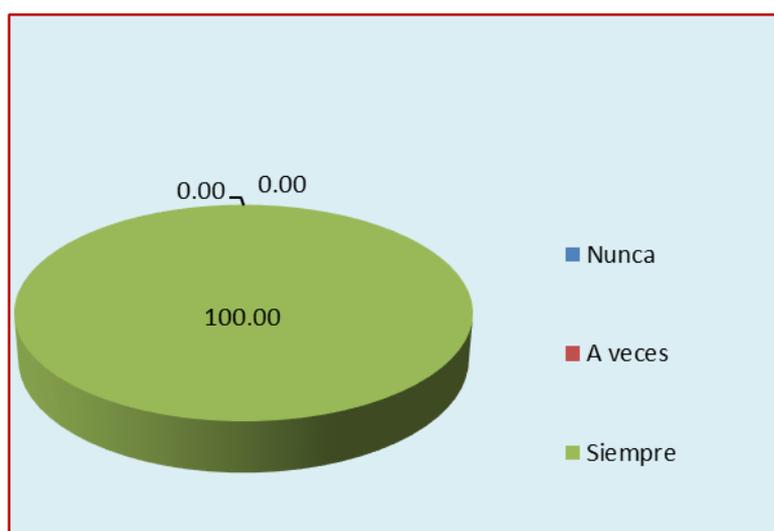
12. ¿Los conocimientos tributarios que posee influyen mucho al momento de cumplir con las normas emitidas y atender los requerimientos de SUNAT?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	0	0
Siempre	4	100
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 12

CONOCIMIENTOS TRIBUTARIOS INFLUYEN AL MOMENTO DE COMPLIR CON LAS NORMAS EMITIDAS Y ATENDER REQUERIMIENTOS



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 12, se puede observar que el 100% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC encuestados indicaron que Siempre los conocimientos sobre tributación que posee, influyen mucho al momento de cumplir con las normas emitidas y atender los requerimientos de SUNAT

Tabla N° 13

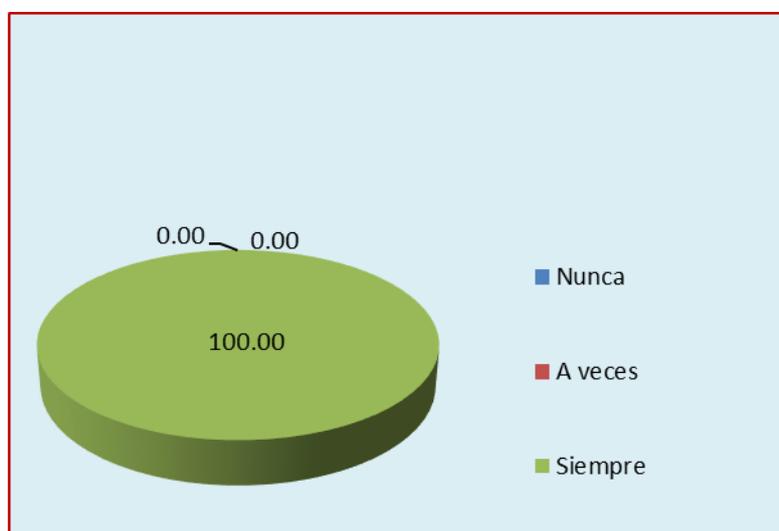
13. ¿Emite comprobantes de pago en todas sus operaciones?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	0	0
Siempre	4	100
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 13

EMISION DE COMPROBANTES DE PAGO EN TODAS LAS OPERACIONES



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 13, podemos observar que el 100% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC encuestados indicaron que Siempre emiten comprobantes de pago en todas sus operaciones comerciales que realizan.

Tabla N° 14

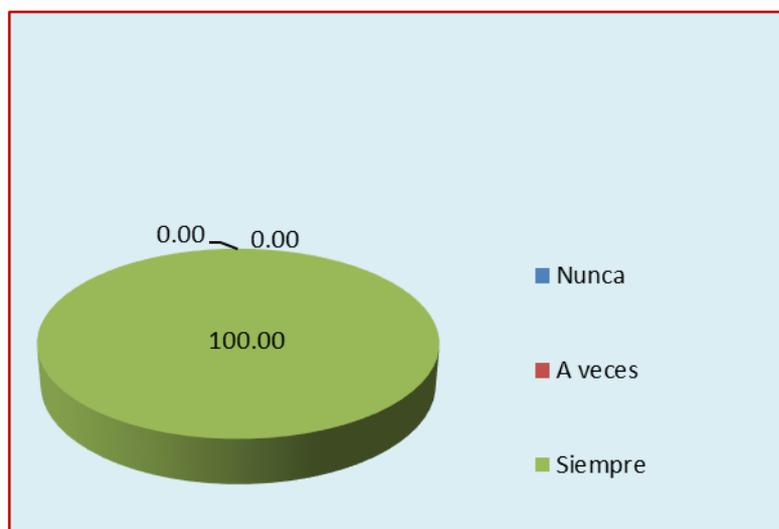
14. ¿Tiene un sistema de emisión de comprobantes de pago adecuado con información actualizada donde puede verificar inmediatamente el último comprobante emitido?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	0	0
Siempre	4	100
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 14

SISTEMA DE EMISION DE COMPROBANTES DE PAGO ADECUADO



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 14, podemos observar que el 100% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC encuestados respondieron que Siempre Tiene un sistema de emisión de comprobantes de pago adecuado con información actualizada donde puede verificar inmediatamente el último comprobante emitido.

Tabla N° 15

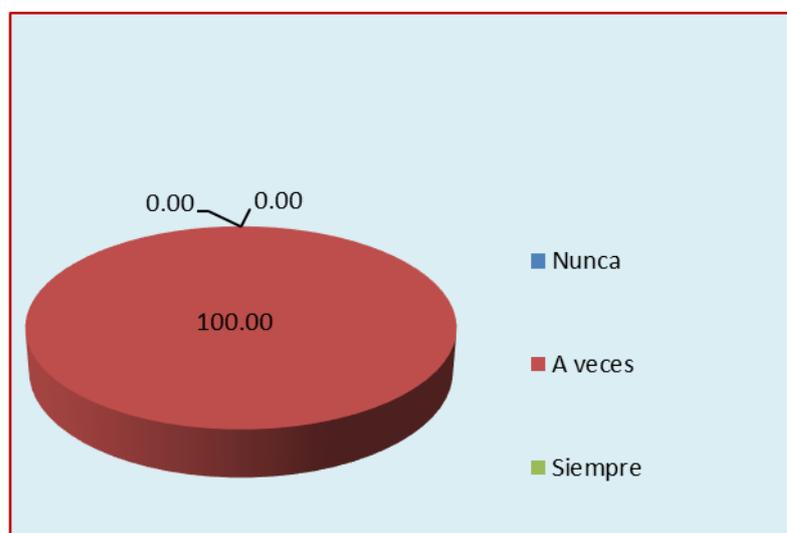
15. ¿Ha sido sancionado o multado por no cumplir con sus obligaciones tributarias?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	4	100
Siempre	0	0
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 15

SANCIONADO O MULTADO POR NO CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 15, podemos observar que el 100% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC encuestados respondieron que A Veces han sido sancionados o multados por no cumplir con sus obligaciones tributarias debido a que se han pasado los días de cumplimiento de las obligaciones, esto mayormente se dio con el anterior contador externo que manejaba la información comercial de la empresa para cumplir con la presentación y demás obligaciones.

Tabla N° 16

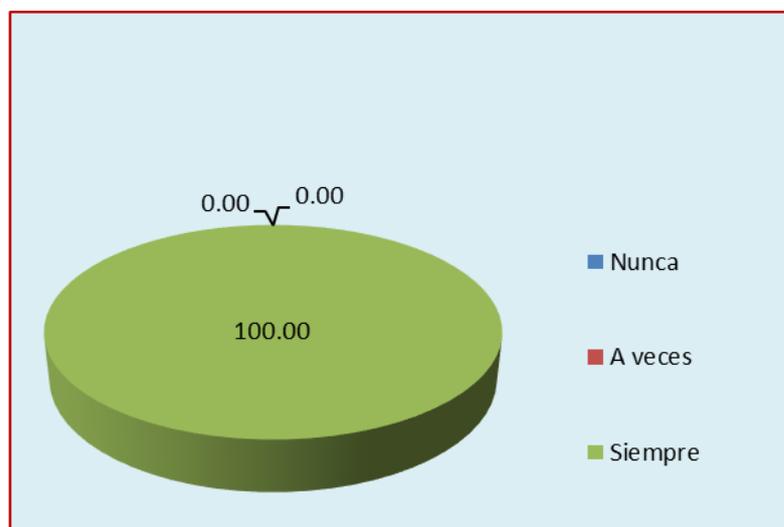
16. ¿Cuándo la Sunat le ha solicitado información para verificar el cumplimiento de sus obligaciones usted atendió el requerimiento inmediatamente?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	0	0
Siempre	4	100
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 16

ATENCIÓN INMEDIATO DE REQUERIMIENTOS DE SUNAT



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 16, podemos observar que el 100% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC encuestados respondieron que Siempre han atendido los requerimientos de SUNAT inmediatamente, cuando estos han sido con la finalidad de verificar el cumplimiento de sus obligaciones evitando con esto sobrecostos para la empresa, pues al no cumplir con la presentación de la información, esta cae en multas.

Tabla N° 17

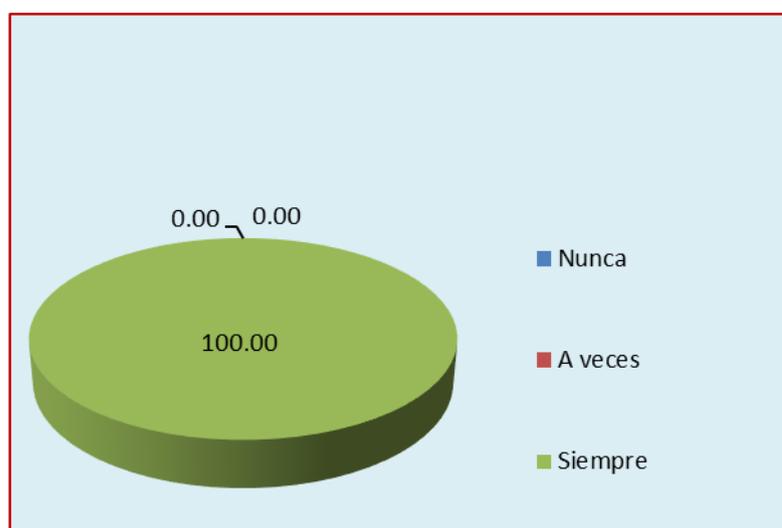
17. ¿Cumple con una correcta presentación de sus declaraciones mensuales?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	0	0
Siempre	4	100
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 17

CORRECTA PRESENTACION DE SUS DECLARACIONES MENSUALES



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 17, podemos indicar que el 100% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC encuestados respondieron que Siempre con la correcta presentación de sus declaraciones mensuales, esto con la finalidad de evitar futuras infracciones detectadas por funcionarios de SUNAT que traerían consigo multas o sobrecostos tributarios por infracciones cometidas.

Tabla N° 18

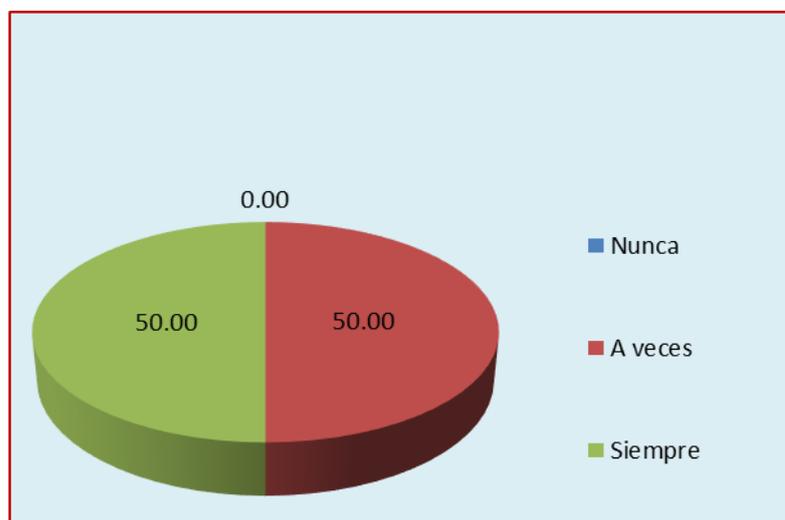
18. *¿Si el Estado no controlara el pago de impuestos y no multara por no hacerlo, ¿Usted Pagaría sus impuestos en forma voluntaria y consciente?*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	2	50
Siempre	2	50
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 18

PAGARÍA SUS IMPUESTOS EN FORMA VOLUNTARIA Y CONSCIENTE



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 18, podemos indicar que las respuestas de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC está distribuido en 50% A veces y 50% Siempre respectivamente ante la consulta: Pagaría sus impuestos en forma voluntaria y consciente Si el Estado no controlara el pago de impuestos y no multara por no hacerlo, respuesta que refleja el pensamiento de muchos contribuyentes de nuestro país, pues la mayoría no pagaría sus impuestos si el estado no controla y no multa esta infracción.

Tabla N° 19

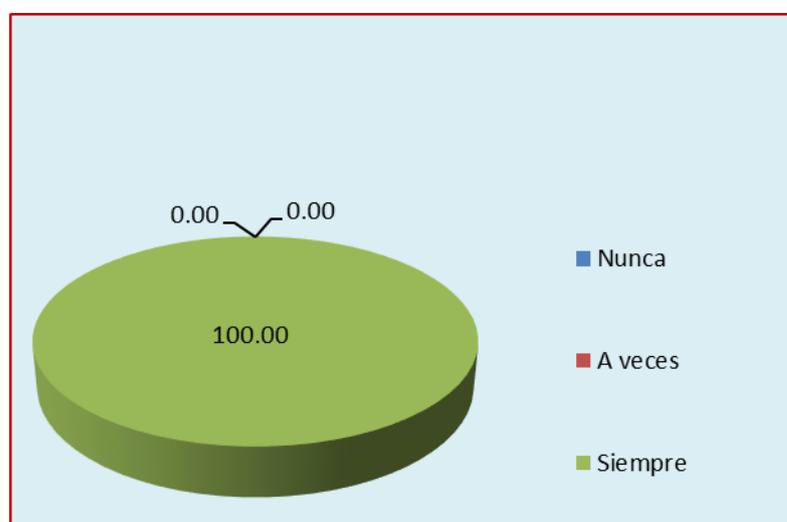
19. ¿Conoce usted cuales son las sanciones tributarias que le podría afectar a su negocio?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	0	0
Siempre	4	100
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 19

CONOCE LAS SANCIONES TRIBUTARIAS QUE AFECTAN SU NEGOCIO



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 19, puedo indicar que el 100% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC encuestados indicaron que Siempre tienen presente y conocen las sanciones tributarias que podrían afectar su negocio, las mismas que tienen presente para no cometer infracciones y ser multados.

Tabla N° 20

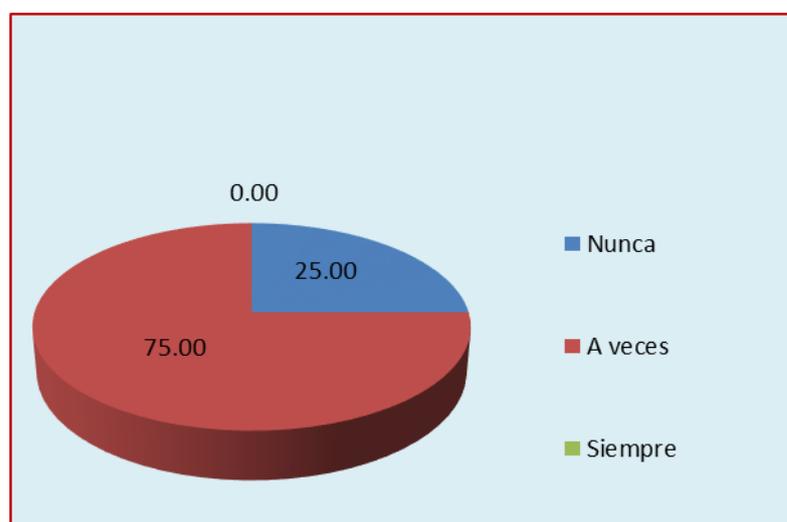
20. ¿Es sancionado continuamente por SUNAT en el cumplimiento de sus obligaciones?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	25
A Veces	3	75
Siempre	0	0
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 20

ES SANCIONADO CONTINUAMENTE POR SUNAT EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 20, se puede apreciar que el 25% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC encuestados respondieron que Nunca han sido sancionados por cumplir con sus obligaciones tributarias, mientras que el 75% manifestó que A Veces han sido sancionados por Funcionarios de SUNAT en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias por no observar el cumplimiento de la norma.

Tabla N° 21

Resumen por dimensiones y variable

Variable	Dimensiones	Categorías		
		Nunca	A veces	Siempre
Cultura Tributaria	Proceso	20,0	30,0	50,0
	Contenido	5,0	60,0	35,0
	Promedio	13,0	45,0	42,0
Obligaciones Tributarias	Formales	0,0	21,0	79,0
	Incentivos	6,0	31,0	63,0
	Promedio	3,00	26,00	71,00

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada

En la Tabla N° 21 se observan los promedios de las Dimensiones por cada categoría de las Variables Cultura Tributaria y Obligaciones Tributarias.

Para la variable Cultura Tributaria, el 50,0% en promedio el propietario y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC manifestaron que Siempre conocen el Proceso de lo que es Cultura Tributaria; el 60,0% en promedio de los encuestados manifestaron que A Veces conocen el contenido de Cultura Tributaria; el 20,0% en promedio manifiestan que Nunca tienen conocimiento del proceso de lo que es Cultura Tributaria; el 35,0% de los encuestados consideran que Siempre conocen el Contenido de lo que es Cultura Tributaria.

Para la variable Obligaciones tributarias, el 79,0% en promedio los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC manifestaron que Siempre cumplen con las Obligaciones Tributarias Formales; el 31,0% en promedio de los encuestados manifestaron que A veces conocen los Incentivos que tienen por cumplir con sus Obligaciones Tributarias; el 63,0% en promedio manifestaron que Siempre tienen presente que el cumplir con sus obligaciones tributarias gozaran de Incentivos; solo el 6,0%

de los directivos y funcionarios encuestados manifestaron que Nunca gozan de incentivos por cumplir con sus obligaciones tributarias.

También podemos observar en la Tabla N° 21 que en Promedio el 45,0% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC encuestados manifestaron que A Veces conocen el proceso y el contenido de Cultura Tributaria, así como también lo manifiestan el 42.00% Siempre haber escuchado sobre el proceso y el contenido de Cultura Tributaria, mientras que el 13.0% en promedio para la categorías Nunca manifestaron haber escuchado sobre el proceso y el contenido de Cultura Tributaria.

Finalmente en la Tabla N° 21 también podemos observar, que en Promedio el 71,0% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC encuestados manifestaron siempre conocer los aspectos formales y los incentivos que los benefician por cumplir con sus obligaciones tributarias, así como también lo manifiestan el 26.00% en promedio A Veces tener presente los aspectos formales y los incentivos que va a obtener por cumplir con sus obligaciones tributarias y el 3.00% en promedio manifestaron Nunca conocer los Incentivos Tributarios que van a gozar por cumplir con sus obligaciones tributarias.

4.2. Discusión

Para el análisis de los resultados de acuerdo a los objetivos materia de estudio, la hipótesis propuesta en la presente investigación puedo manifestar lo siguiente:

1.- Objetivo Específico N° 1. “Identificar el nivel de conocimientos de cultura tributaria que tiene el personal de la Empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016”

De los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores y propietario de la Empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C. de Jaén, el nivel de conocimiento de cultura tributaria lo podemos medir en las respuestas que nos dieron durante el recojo de información con el cuestionario, de esta manera tenemos:

En la Tabla N° 4 se puede observar respuestas divididas cuando se le pregunta al trabajador, cree que es importante tener conocimientos de la aplicación de las normas tributarias en el desarrollo de sus operaciones, respondiendo 50% siempre, y el 50% A veces, debiendo el propietario de la empresa buscando mecanismos que ayuden a potenciar los conocimientos

de los trabajadores para desarrollar sus operaciones en cumplimiento de las normas a fin de evitar contingencias tributarias futuras.

En la Tabla N° 5 cuando se le pregunto al trabajador si los conocimientos tributarios que posee influyen al momento de cumplir con las declaraciones tributarias respondieron, 100% Siempre, respuesta clave para saber si el trabajador es consciente de los conocimientos que posee y si los aplica en la empresa durante el desarrollo de sus labores con la finalidad llevar correctamente las operaciones de la empresa y evitar sanciones por parte de la administración.

En la Tabla N° 9 cuando se le pregunto al trabajador cuando asistió a las oficinas de SUNAT a realizar sus trámites se ha sentido satisfecho con la orientación y las respuestas brindadas respondió el 25% Nunca y el 75% A veces, lo que significa que la atención brindada al contribuyente en SUNAT no es la apropiada, motivos por el cual muchas veces los contribuyentes cometen errores al momento de realizar sus transacciones ante SUNAT y posteriormente son multados por no hacerlas como debe ser sin tener en consideración que el error se genera desde la orientación que ejercen sus funcionarios.

En la Tabla N° 10 también encontramos respuestas divididas que se relacionan con la cultura tributaria. Esta pregunta hace referencia a la forma que utiliza el estado a través de SUNAT para la difusión de las norma tributarias, para el 50% de los trabajadores A veces es adecuada la difusión de las normas, para el otro 50% siempre es adecuada la forma que utiliza la SUNAT para difundir las normas tributarias aprobadas, debido a que esto influye en los conocimientos de los contribuyentes y responsables solidarios, SUNAT debe buscar la mejor forma de difusión de las normas para que llegue a todos.

En la Tabla N° 19 cuando se le pregunta al trabajador si conoce cuales son las sanciones tributarias que le podría afectar a su negocio, respondieron el 100% siempre, pues si conocen las sanciones a las que van a ser sujetos sino cumplen con las obligaciones tributarias emitidas por SUNAT, por lo que podemos indicar que el trabajador es consciente que una buena educación tributaria es en beneficio del contribuyente minimizando riesgos de ser infraccionado.

2.- El Objetivo Específico N° 2: "Evaluar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la Empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016.

De los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores y propietario de la Empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C. de Jaén, sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias podemos medir en las respuestas que nos dieron durante el recojo de información con el cuestionario, de esta manera tenemos:

En la Tabla N° 1 se puede observar respuestas divididas cuando se le pregunta al trabajador, Si asiste a charlas dictadas en SUNAT respecto a cumplimiento de obligaciones tributarias, respondieron 50% A veces y 50% Nunca ha asistido a las charlas emitidas por SUNAT lo que debe ser observado por el propietario de la empresa y permitir que todos asistan a las charlas emitidas por SUNAT, pues estas son importantes para la formación del trabajador y para el cumplimiento de las obligaciones tributarias del empleador, disminuyendo los riesgos de cometer errores al momento de cumplir con las obligaciones tributarias que le corresponden.

En la Tabla N° 11 cuando se le pregunto al trabajador: informa a SUNAT todas las operaciones que realiza en el desarrollo de sus actividades empresariales, estos respondieron 75% siempre y el 25% A veces, información que debe ser observada y revisada por el propietario para verificar que información no ha sido informada a SUNAT y si es relevante, la misma que podría generar contingencias futuras que pongan en riesgo la operatividad del negocio.

En la Tabla N° 13 cuando se le pregunto al trabajador: Emite comprobantes de pago en todas sus operaciones, el 100% respondieron que siempre emiten comprobantes de pago en todas las operaciones realizadas, disminuyendo al mínimo el riesgo por el incumplimiento de la obligación de emitir comprobantes de pago cuando se realiza alguna operación comercial que afecte los activos o pasivos del negocio y que tenga relación con los ingresos, gastos o costos que manejan en la empresa.

En la Tabla N° 15 cuando se le pregunta a los trabajadores si ha sido sancionado o multado por no cumplir con las obligaciones tributarias interpuestas por SUNAT respondieron el 100% A veces. relacionado esto con las respuestas a la pregunta de la Tabla N° 20 que respondieron 75% a veces y 25% nunca cuando se les consulto si es sancionado continuamente por SUNAT en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, información que debe ser revisada por el propietario y fortalecida para que nunca sea sancionado por no cumplir con las obligaciones tributarias aprobadas por SUNAT.

3.- El Objetivo Específico N° 3: “Conocer si el nivel de conocimientos sobre cultura tributaria es suficiente para el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016”.

En la Tabla N° 3 cuando se le pregunto al trabajador si cree que es importante informar a la población sobre los beneficios tributarios por cumplir con sus obligaciones tributarias, respondieron el 100% Siempre es importante mantener a la población informada para generar confianza en el contribuyente y este declara sus operaciones con normalidad, permitiendo con esto un estado mejor administrado.

En la Tabla N° 8 cuando se le pregunto al trabajador: Ha sido informado oportunamente sobre el resultado de la información requerida en la verificación del cumplimiento de sus obligaciones, respondieron el 75% siempre y el 25% A veces, información que es relevante para lograr cumplir con las indicaciones dadas por los funcionarios de SUNAT en el cumplimiento de las obligaciones tributarias formales y sustanciales por lo que esto también influye en el normal cumplimiento de las obligaciones, no limitándose netamente a los conocimientos del trabajador.

En la Tabla N° 12 cuando se le pregunto al trabajador: Los conocimientos tributarios que posee influyen mucho al momento de cumplir con las normas emitidas y atender los requerimientos de SUNAT, el 100% respondieron que siempre sus conocimientos influyen al momento de cumplir con las normas emitidas por sunat o al responder a los requerimientos emitidos por SUNAT, respuesta que se relaciona con el resultado de la Tabla N° 16 donde el 100% respondieron Siempre a la consulta sobre: Cuándo la Sunat le ha solicitado información para verificar el cumplimiento de sus obligaciones usted atendió el requerimiento inmediatamente, pues de esta manera van a evitar futuras sanciones o amonestaciones interpuestas por el incumplimiento total o parcial a las solicitudes recibidas, esto por el conocimiento que poseen los trabajadores de normas tributarias (cultura tributarias).

En la Tabla N° 17 cuando se le pregunta a los trabajadores; Cumple con una correcta presentación de sus declaraciones mensuales, respondieron el 100% que cumple con la correcta presentación esto de acuerdo con los conocimientos que poseen por lo que podemos concluir que los conocimientos – cultura tributaria – influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Esta pregunta se relaciona con los resultados de la tabla N° 18 que es la respuesta a la consulta: Si el Estado no controlara el pago de impuestos y no multara por no hacerlo, ¿Usted Pagaría sus impuestos en forma voluntaria y consciente?, respondieron 50% Siempre y 50% A veces, la misma que su cumplimiento se da por el grado de conocimientos, conciencia del contribuyente y cultura tributaria de los miembros de la sociedad, en este caso representado por los trabajadores de la empresa, motivo de la respuesta.

4.- Después de analizados los objetivos específicos materia de estudio, los resultados obtenidos en el análisis de los resultados de la encuesta, vamos a analizar esta información con el objetivo general planteado y la hipótesis propuesta en la presente investigación.

Del objetivo general planteado: Determinar la influencia que ejerce la cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016; podemos decir que la Cultura Tributaria si ejerce influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, esto quedó demostrado en

las respuestas de las Tablas N° 03, Tabla N° 05, Tabla N° 12, Tabla N° 16, entre otras donde quedó demostrado en las respuestas de los trabajadores que la Cultura Tributaria es influyente al momento de cumplir con las Obligaciones tributarias formales o sustanciales, siendo los conocimientos el inicio y la fortaleza de su cumplimiento y de evitar contingencias tributarias futuras.

Revisando nuestra hipótesis planteada, los resultados obtenidos en el trabajo de campo y los análisis realizados a los objetivos específicos, podemos manifestar que se cumple con el planteamiento descriptivo de la Hipótesis, esta se formuló: Si promovemos mayor cultura tributaria entonces, se fortalecerá el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016, y es lo que se percibe en las respuestas de los trabajadores, las mismas que deben ser revisadas por el propietario para fortalecer los conocimientos de los trabajadores y fortalecer la cultura tributaria en beneficio de la empresa pues evitaría contingencias tributarias por incumplimientos tributarios en la información formal y sustancial que es el sustento de las operaciones que realiza la empresa.

Revisando los antecedentes de estudios previos planteados como parte de mi investigación realizados en diferentes países y temporalidad, los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento y el análisis documental se ha determinado que de la misma manera a la que se arribó en la presente investigación donde se observa que la cultura tributaria es influyente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y a mayor cultura menor riesgo de ser infraccionado, en la investigación realizada por Cárdenas (2012) en Ecuador también se llegó a concluir que la falta de conocimiento en su defecto la mala aplicación y desconocimiento de las leyes o normas tributarias, eso sumado a la falta de difusión o del descuido del contribuyente, implica que la ciudadanía no conoce sus obligaciones tributarias y responsabilidades; relacionado también con la investigación realizada por Aguirre & Silva (2013), también se llegó a concluir que la falta de una adecuada difusión por parte del Estado respecto a los tributos y el objeto de los mismos, trae consigo la ausencia de una cultura y conciencia tributaria, lo que origina que los contribuyentes se encuentren más propensos a caer en la evasión y elusión tributaria.

Conclusiones

- 1) Se concluye que el nivel de cultura tributaria de los trabajadores de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., es medianamente baja debiendo el gerente de la empresa asistir a sus trabajadores en el fortalecimiento de su conocimiento, de acuerdo a los resultados de la tabla N° 04, respuestas que deben mejorar si los conocimientos de los trabajadores se fortalecen.
- 2) Se concluye que el cumplimiento de las obligaciones tributarias empresa se encuentra en una posición media, la misma que debe ser fortalecida por el gerente y contador de la empresa, pues el incumplimiento de las normas afecta directamente la continuidad de la empresa y las inversiones del propietario y demás solidarios responsables.
- 3) Se concluye que el nivel de conocimientos de cultura tributaria influye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, pero también existen otros factores como el de manejo de información tributaria por el gobierno (Tabla N° 3), oportunidad de la información (Tabla N° 8), correcta presentación de la información (Tabla N° 17), Voluntad y conciencia en el cumplimiento de las obligaciones (Tabla N° 18), información que se debe tener en consideración para el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- 4) Finalmente se concluye que la Cultura Tributaria si ejerce influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de acuerdo a las respuestas de las Tablas N° 03, Tabla N° 05, Tabla N° 12 y Tabla N° 16, donde quedó demostrado que la Cultura Tributaria es influyente al momento de cumplir con las Obligaciones tributarias formales o sustanciales, siendo los conocimientos el inicio y la fortaleza de su cumplimiento y de evitar contingencias tributarias futuras

Recomendaciones

1. Se recomienda al Propietario de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., fortalecer los conocimientos de los trabajadores sobre cultura tributaria mediante la asistencia corporativa de capacitaciones gratuitas en SUNAT o asumidas por el propietario con personal especializado en temas tributarios, permitiendo con esto una mejor administración tributaria al interno de la empresa y evitar con esto infracciones por incumplimientos.
2. Se recomienda al propietario de la empresa y el responsable del manejo tributario deben fortalecer los conocimientos de los demás trabajadores en el cumplimiento tributario con la finalidad de mejorar el cumplimiento formal y sustancial de los tributos y evitar contingencias tributarias que pongan en riesgo la continuidad operativa del negocio.
3. Se recomienda a los representantes de SUNAT y al propietario de la empresa brindar las facilidades a los operadores tributarios (trabajador) en conocimientos, comunicación, oportunidad de la información, presentación, voluntad, conciencia, entre otros factores para un correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias formales y sustanciales de acuerdo a ley.
4. Se recomienda al gobierno diseñar políticas de fortalecimiento de la Cultura tributaria en los integrantes de los grupos empresariales del país entre ellos a los trabajadores para ejercer un correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias, debido a que la cultura tributaria si ejerce influencia en el cumplimiento con las Obligaciones tributarias formales o sustanciales,

Referencia Bibliográfica

- Aguirre, A., & Silva, O. (2013). *Evasión tributaria en los comerciantes de abarrotes ubicados en los alrededores del mercado mayorista del distrito de Trujillo - año 2013*. Tesis para Titulo Profesional, Universidad Privada Antenor Orrego, Contabilidad, Trujillo.
- Burga, M. (2014). *Cultura tributaria y obligaciones tributarias en las empresas comerciales del emporio de gamarra, 2014*. Tesis Titulo Profesional, Universidad San Martin de Porras, Llma.
- Calduch, R. (1993). *Métodos y Técnicas de Investigación en Relaciones Internacionales*. Universidad Complutense de Madrid. Madrid: Ciencias Sociales.
- Cárdenas, A. (2012). *Cultura Tributaria en un grupo de actividad económica informal en la Provincia de Pichincha – Cantón Quito*. Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana, Departamento de Post Grado, Quito.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Castro, S., & Fiorella, Q. (2013). *Las causas que motivan la evasión tributaria en la empresa constructora los Cipreses sac en la ciudad de trujillo en el periodo 2012*. Tesis para Titulo Profesional, Universidad privada Antenor Orrego, Contabilidad, Trujillo.
- Estevéz , A. (2008). La ciudadanía fiscal: Un marco teórico. *Cuadernos del Instituto AFIP(2)*, 1 - 12.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta edición). Mexico, Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill.
- Leon, C. (2010). *Estrategias de cultura tributaria para los comerciantes de expendio de licores de la parroquia ramón ignacio méndez del municipio barinas*. Tesis de Grado, Universidad centro Occidental Lisandro Alvarado, Contabilidad, Barinas.
- Marquina, c. (2014). *Incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes ante una verificación de obligaciones formales SUNAT - Intendencia de Lima en el periodo 2013*. Tesis para Titulo profesional, Universidad Nacional de Trujillo, Contabilidad y Finanzas, Lima.

- Mogollón, V. (2014). *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*. Tesis para Título Profesional, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo , Contabilidad, Chiclayo.
- Roca, C. (Setiembre de 2011). Estrategias para la formación de la cultura tributaria. *Serie Temática Tributaria*(15).
- Tarazona, i., & Veliz de Villa, S. (2016). *Cultura tributaria en la formalización de las mypes, provincia de pomabamba - ancash año 2013 (Caso: Micro empresa T&L sac)*. Tesis para Título de Contador, Universidad de Ciencias y humanidades, Contabilidad, Pomabamba.
- Timaná, J., & Pazo, Y. (2014). *Pagar o no pagar es el dilema: las actitudes de los profesionales hacia el pago de impuestos en Lima Metropolitana* (Primera ed.). (A. Ampuero, Ed.) Lima, Lima, Perú: Cecosami Prerensa e Impresión Digital S. A.

Artículo Científico

“CULTURA TRIBUTARIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA W & C SAN JUAN ALMACENES S.A.C. JAÉN, 2016”

Bach. LÓPEZ QUISPE DALILA

Resumen

La presente investigación titulada “Cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa W & C SAN Juan Almacenes S.A.C. Jaén, 2016”, es un trabajo científico respaldado en Teorías importantes como: Teoría de la Disuasión, Teoría de la Cultura tributaria, Teoría de la Obediencia a la Autoridad y Teoría de la Influencia Social. El tipo de estudio utilizado descriptivo - explicativo o causal de diseño no experimental, transversal descriptivo. En los Resultados se ha determinado que la Cultura Tributaria si ejerce influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

Palabras Claves

Cultura tributaria, Obligaciones tributarias, Conciencia, Empresa.

Abstract

This research entitled "Tax Culture in compliance with the tax obligations of the company W & C SAN Juan Almacenes S.A.C. Jaén, 2016 ", is a scientific work supported by important theories as: Theory of Dissuasion, Theory of Tax Culture, Theory of Obedience to Authority and Theory of Social Influence. The type of study used descriptive - explanatory or causal of non - experimental design, transversal descriptive. In the Results it has been determined that the Tax Culture does have an influence in the fulfillment of the tax obligations of the taxpayers.

Keywords

Tax Culture, Tax Obligations, Conscience, Company.

1. . Introducción

El presente trabajo de Investigación, es un estudio que se realizó en la Empresa W & C SAN Juan Almacenes S.A.C., mediante el cual hemos estudiado si la cultura tributaria ejerce influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, determinando que si ejercen influencia la Cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Actualmente en el mundo globalizado en que vivimos los negocios se ven en la necesidad de volverse más competitivos cada día y aspiran a crecer en el tiempo y mantenerse en el mercado. Una de las principales causas de crecimiento adecuado es cumplir con sus obligaciones tributarias, pues si lo hacen adecuadamente van a continuar con sus operaciones normalmente, sin generar ninguna contingencia a futuro que los lleve a descapitalizar el negocio para enfrentar sus obligaciones con la administración.

La obligación del cumplimiento tributario puede ser suficiente para lograr los objetivos de la recaudación fiscal, dependiendo de la percepción de riesgo de los contribuyentes y de la capacidad de fiscalización y sanción de la Administración Tributaria. Pero hay contextos sociales en los que se percibe una ruptura o disfunción entre la ley, la moral y la cultura, estos tres sistemas regulan el comportamiento humano. La cultura ciudadana, es un conjunto de programas y proyectos orientado a mejorar las condiciones de la convivencia ciudadana mediante un cambio conductual consciente, partiendo de la premisa de que la modificación voluntaria de los hábitos y creencias de la colectividad puede llegar a ser un componente crucial de la gestión pública, del gobierno y la sociedad civil.

La Empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C. no es ajena a esta problemática que se vive respecto al cumplimiento de las obligaciones tributarias, como todos los contribuyentes en la empresa se cumple con las obligaciones, pero ante verificaciones posteriores realizadas por Sunat o por profesionales independientes la empresa ha sido sujeta a reparos tributarios, multas, fiscalizaciones, entre otros, generándole sobrecostos adicionales a los que debía cumplir con el fisco y eso por desconocimiento de los aspectos tributarios.

La definición según Valero, T. y Ramírez, M. (2009), citado por, (Burga, 2014), decía que, La cultura tributaria “se refiere al conjunto de conocimientos, valoraciones y actitudes referidas a los tributos, así como al nivel de conciencia respecto de los deberes y derechos que derivan para los sujetos activos y pasivos de esa relación tributaria”.

(Roca, 2011) define cultura tributaria como un “Conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación” (p. 66).

(Burga, 2014), nos dice que 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 obligación del cumplimiento tributario puede ser suficiente para lograr los objetivos de la recaudación fiscal, dependiendo de la percepción de riesgo de los contribuyentes y de la capacidad de fiscalización y sanción de la Administración Tributaria.

Bravo (2012), dice que 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 (p, 175).

Mogollón (2014), nos dice: Hablar de carencia de una conciencia tributaria, significa que en la sociedad no se ha desarrollado el sentido de cooperación de los individuos con el Estado.

Burga (2014), dice que los contribuyentes deben entender que el cumplimiento de sus obligaciones tributarias los convierte además de ser un deber ciudadano consagrado constitucionalmente, es una real y efectiva inversión en el país. A medida que los ingresos que el Estado percibe por concepto de tributos aumenten, la colectividad podrá obtener mayores beneficios y mejores servicios públicos en aras de obtener una mejor calidad de vida y de lograr la tan deseada y necesaria seguridad social.

Bravo (2012), nos dice que las obligaciones de los contribuyentes se encuentran establecidas en el Código Tributario. "La obligación tributaria [...] es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente". (Código tributario. Artículo 1º)

(Yangali, 2015, p. 92), nos dice:

Que la obligación tributaria nace cuando se realiza el hecho previsto en la ley, como generador de dicha obligación. En ese sentido para que exista la obligación tributaria deben concurrir en un mismo momento, la configuración de un hecho, su conexión con un sujeto y su localización y consumación en un momento y lugar determinado.

Yangali, (2015) indica "que de acuerdo al artículo 3º del Código Tributario, la exigibilidad de la obligación tributaria está condicionada a su determinación y así esta haya sido realizada por el deudor tributario o la administración tributaria" (p, 95).

2. Materiales y Métodos

El tipo de estudio que se aplicara en este trabajo de investigación es de tipo Descriptiva – Explicativa.

El tipo de estudio de la investigación es descriptivo, el mismo que consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es detallar cómo son y se manifiestan. De acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 92), con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Explicativa porque: De acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 95) Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables.

Los métodos científicos empleados son: Método descriptivo y Método Analítico (Calduch, 1993, p. 23)

El diagrama que le corresponde se resume en el siguiente esquema:

M ----- O

Dónde:

M: Representa la muestra de la cual se recogió información para el estudio.

O: Representa el resultado que se va a obtener

La Población y muestra que voy a emplear en mi investigación es el personal inmerso en el proceso administrativo, los mismos que son 4 trabajadores de la empresa que se encargan de la labor contable y gerencial.

Los procedimientos que utilice en la presente investigación para la recolección de datos fue elaborar una encuesta por cada variable conteniendo preguntas cerradas y la aplique a la muestra establecida objeto de estudio.

Para el procesamiento de datos se utilizaron los programas Microsoft Word 2013, Microsoft Excel 2013 y el software SPSS de los resultados recopilados. Como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario.

3. Resultados

La presente investigación la he realizado mediante la aplicación de una encuesta realizada en un solo momento.

Tabla N° 3

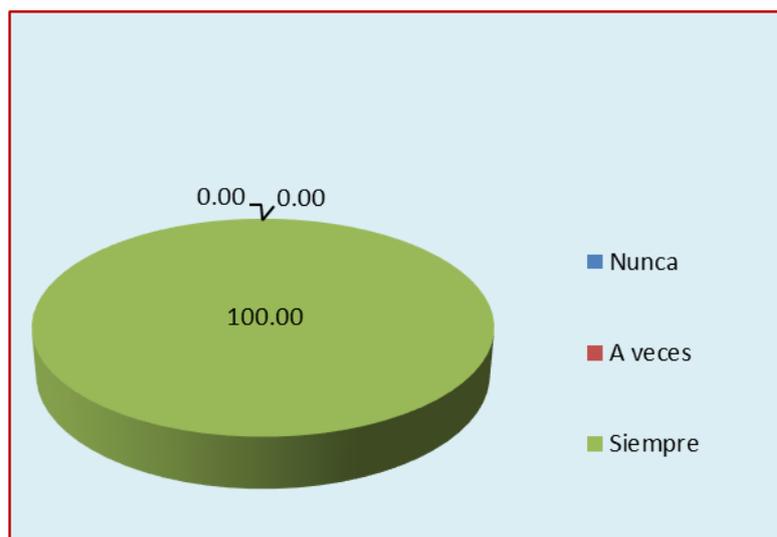
¿Cree que es importante informar a la población sobre los beneficios tributarios por cumplir con sus obligaciones?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	0	0
Siempre	4	100
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 3

IMPORTANCIA DE INFORMAR A LA POBLACION SOBRE BENEFICIOS TRIBUTARIOS POR CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 3, se puede decir que el 100% de los encuestados en la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC indicaron que Siempre es importante informar a la población de los beneficios tributarios que va a ganar por cumplir con sus obligaciones tributarias.

Tabla N° 5

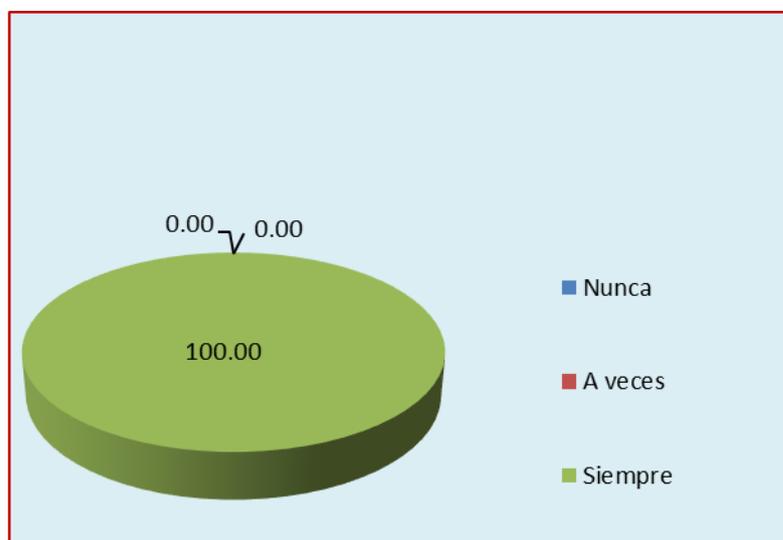
¿Los conocimientos tributarios que posee influyen al momento de cumplir con sus declaraciones tributarias?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	0	0
Siempre	4	100
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 5

INFLUENCIA DE LOS CONOCIMIENTOS TRIBUTARIOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 5, podemos decir que el 100% de los Directivos y Funcionarios encuestados manifestaron que Siempre los conocimientos tributarios que poseen los encargados de los tributos en la empresa, influyen al momento de cumplir con las declaraciones tributarias, aportando con sus conocimientos un buen control y presentación de sus tributos para evitar posteriores reclamos por parte de SUNAT.

Tabla N° 10

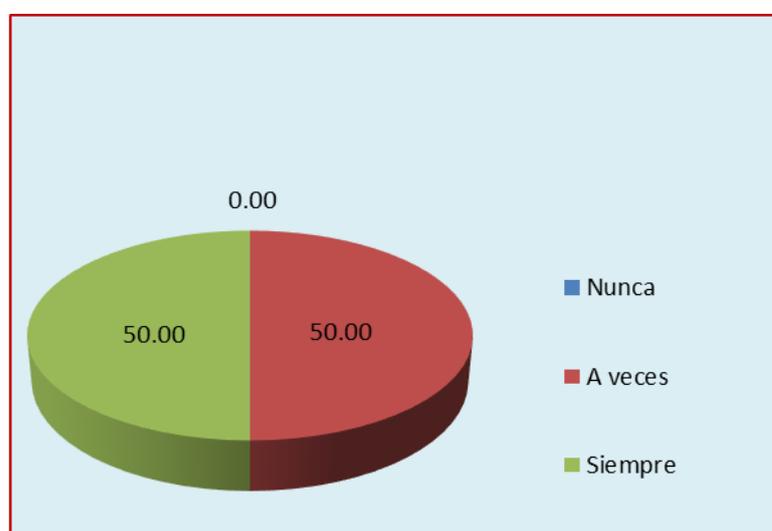
¿Usted cree que la forma de difusión de las normas tributarias que utiliza el Estado a través de SUNAT es adecuada?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	2	50
Siempre	2	50
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 10

FORMA DE DIFUSION DE LAS NORMAS TRIBUTARIAS



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 10, podemos observar que el 50% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC, encuestados indicaron que Siempre han realizado algún préstamo para poder iniciar un negocio; el 29% respondieron que Casi Siempre creen que la forma de difusión de las normas tributarias que utiliza el Estado a través de SUNAT es adecuada; mientras que el 50% restante manifestaron que A veces la forma de difusión de las normas tributarias que utiliza el Estado a través de SUNAT es adecuada.

Tabla N° 11:

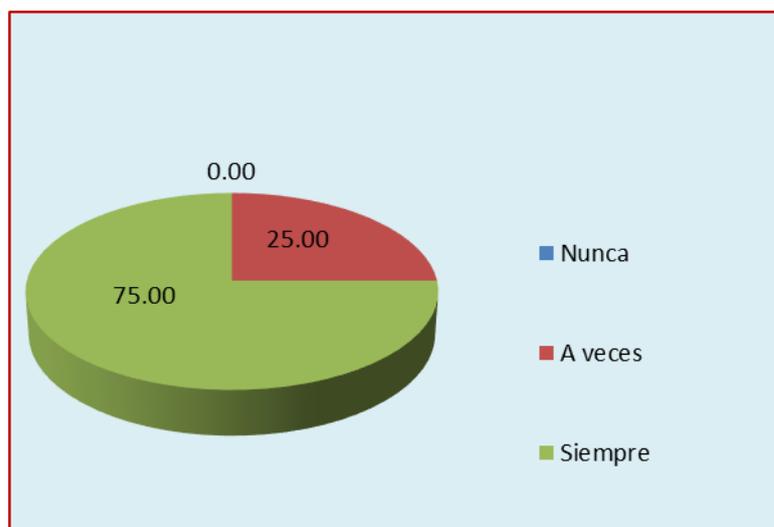
¿Informa a SUNAT todas operaciones que realiza en el desarrollo de sus actividades empresariales?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	1	25
Siempre	3	75
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 11

INFORMA TODAS SUS OPERACIONES QUE REALIZA



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 11, se puede observar que el 75% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC, encuestados manifestaron que Siempre informan todas las operaciones que realizan en el desarrollo de sus actividades empresariales a SUNAT; mientras que el 25% restante manifestó que A veces informan todas las operaciones que realizan en el desarrollo de sus actividades empresariales a SUNAT.

Tabla N° 12

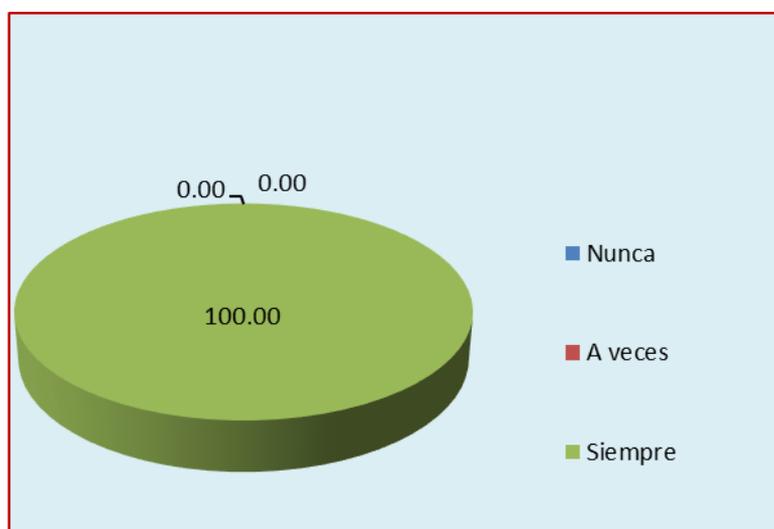
¿Los conocimientos tributarios que posee influyen mucho al momento de cumplir con las normas emitidas y atender los requerimientos de SUNAT?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	0	0
Siempre	4	100
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 12

CONOCIENTOS TRIBUTARIOS INFLUYEN AL MOMENTO DE COMPLIR CON LAS NORMAS EMITIDAS Y ATENDER REQUERIMIENTOS



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 12, se puede observar que el 100% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC encuestados indicaron que Siempre los conocimientos sobre tributación que posee, influyen mucho al momento de cumplir con las nomas emitidas y atender los requerimientos de SUNAT

Tabla N° 15

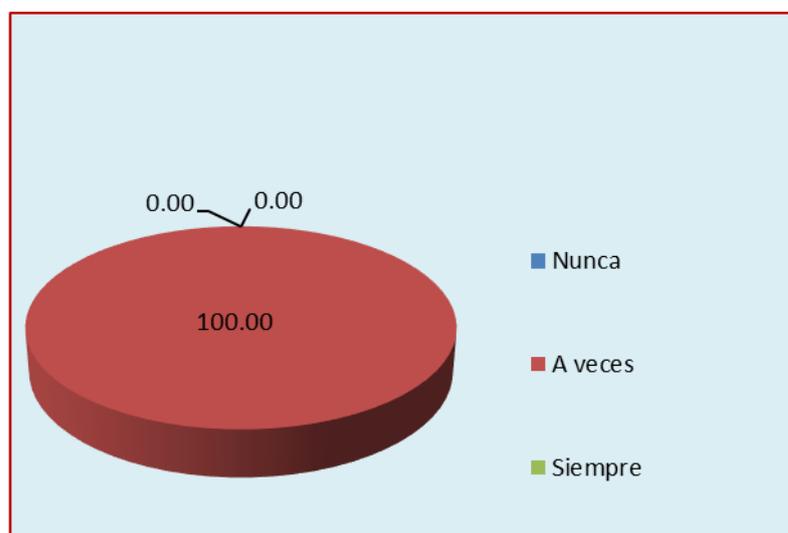
¿Ha sido sancionado o multado por no cumplir con sus obligaciones tributarias?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	4	100
Siempre	0	0
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 15

SANCIONADO O MULTADO POR NO CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 15, podemos observar que el 100% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC encuestados respondieron que A Veces han sido sancionados o multados por no cumplir con sus obligaciones tributarias debido a que se han pasado los días de cumplimiento de las obligaciones, esto mayormente se dio con el anterior contador externo que manejaba la información comercial de la empresa para cumplir con la presentación y demás obligaciones.

Tabla N° 16

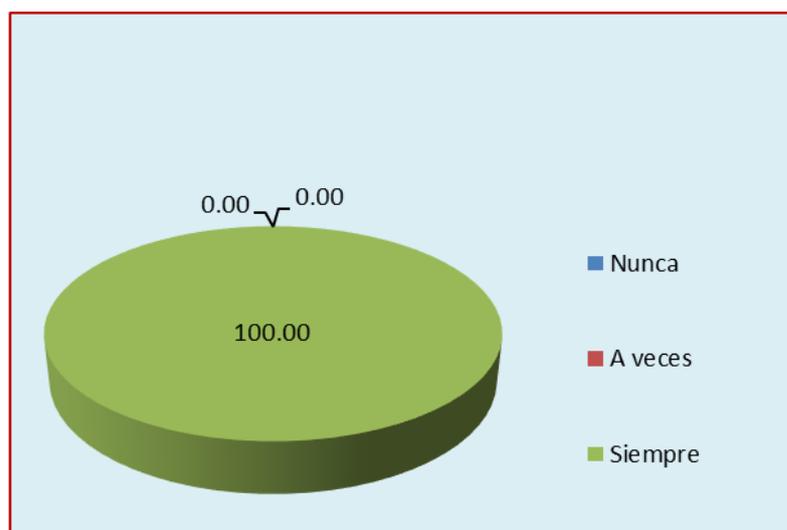
¿Cuándo la Sunat le ha solicitado información para verificar el cumplimiento de sus obligaciones usted atendió el requerimiento inmediatamente?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	0	0
Siempre	4	100
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 16

ATENCIÓN INMEDIATO DE REQUERIMIENTOS DE SUNAT



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 16, podemos observar que el 100% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC encuestados respondieron que Siempre han atendido los requerimientos de SUNAT inmediatamente, cuando estos han sido con la finalidad de verificar el cumplimiento de sus obligaciones evitando con esto sobrecostos para la empresa, pues al no cumplir con la presentación de la información, esta cae en multas.

Tabla N° 18

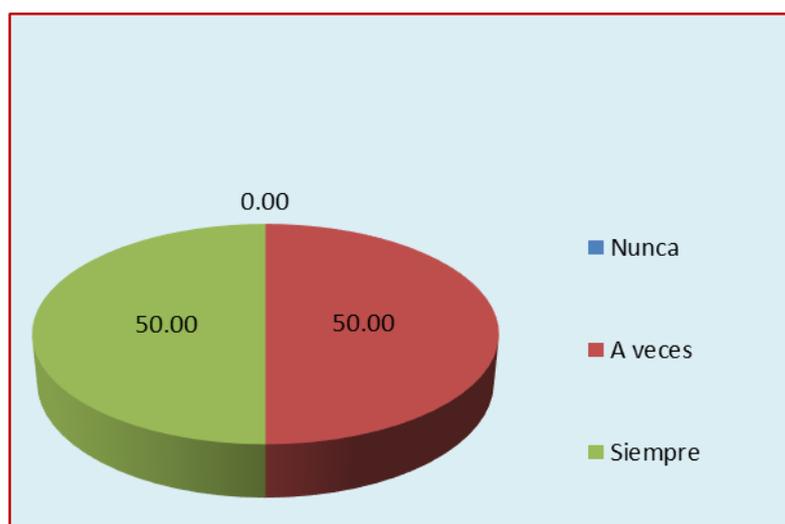
Si el Estado no controlara el pago de impuestos y no multara por no hacerlo, ¿Usted Pagaría sus impuestos en forma voluntaria y consciente?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	2	50
Siempre	2	50
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 18

PAGARÍA SUS IMPUESTOS EN FORMA VOLUNTARIA Y CONSCIENTE



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 18, podemos indicar que las respuestas de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC está distribuido en 50% A veces y 50% Siempre respectivamente ante la consulta: Pagaría sus impuestos en forma voluntaria y consciente Si el Estado no controlara el pago de impuestos y no multara por no hacerlo, respuesta que refleja el pensamiento de muchos contribuyentes de nuestro país, pues la mayoría no pagaría sus impuestos si el estado no controla y no multa esta infracción.

Tabla N° 19

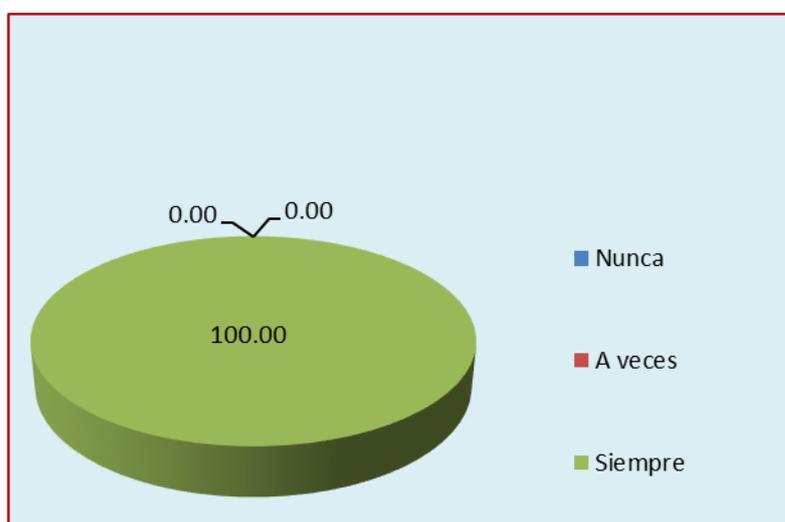
¿Conoce usted cuales son las sanciones tributarias que le podría afectar a su negocio?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0
A Veces	0	0
Siempre	4	100
	4	100

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 19

CONOCE LAS SANCIONES TRIBUTARIAS QUE AFECTAN SU NEGOCIO



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: De la información mostrada en la Figura N° 19, puedo indicar que el 100% de los directivos y funcionarios de la Empresa W & C San Juan Almacenes SAC encuestados indicaron que Siempre tienen presente y conocen las sanciones tributarias que podrían afectar su negocio, las mismas que tienen presente para no cometer infracciones y ser multados.

4. Discusión de resultados

Para el análisis de los resultados de acuerdo a los objetivos materia de estudio, la hipótesis propuesta en la presente investigación puedo manifestar lo siguiente:

1.- Objetivo Específico N° 1. "Identificar el nivel de conocimientos de cultura tributaria que tiene el personal de la Empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016"

De los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores y propietario de la Empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C. de Jaén, el nivel de conocimiento de cultura tributaria lo podemos medir en las respuestas que nos dieron durante el recojo de información con el cuestionario, de esta manera tenemos:

En la Tabla N° 4 se puede observar respuestas divididas cuando se le pregunta al trabajador, cree que es importante tener conocimientos de la aplicación de las normas tributarias en el desarrollo de sus operaciones, respondiendo 50% siempre, y el 50% A veces, debiendo el propietario de la empresa buscando mecanismos que ayuden a potenciar los conocimientos de los trabajadores para desarrollar sus operaciones en cumplimiento de las normas a fin de evitar contingencias tributarias futuras.

En la Tabla N° 5 cuando se le pregunto al trabajador si los conocimientos tributarios que posee influyen al momento de cumplir con las declaraciones tributarias respondieron, 100% Siempre, respuesta clave para saber si el trabajador es consciente de los conocimientos que posee y si los aplica en la empresa durante el desarrollo de sus labores con la finalidad llevar correctamente las operaciones de la empresa y evitar sanciones por parte de la administración.

En la Tabla N° 9 cuando se le pregunto al trabajador cuando asistió a las oficinas de SUNAT a realizar sus trámites se ha sentido satisfecho con la orientación y las respuestas brindadas respondió el 25% Nunca y el 75% A veces, lo que significa que la atención brindada al contribuyente en SUNAT no es la apropiada, motivos por el cual muchas veces los contribuyentes cometen errores al momento de realizar sus transacciones ante SUNAT y posteriormente son multados por no hacerlas como debe ser sin tener en consideración que el error se genera desde la orientación que ejercen sus funcionarios.

En la Tabla N° 10 también encontramos respuestas divididas que se relacionan con la cultura tributaria. Esta pregunta hace referencia a la forma que utiliza el estado a través de SUNAT para la difusión de las norma tributarias, para el 50% de los trabajadores A veces es adecuada la difusión de las normas, para el otro 50% siempre es adecuada la forma que utiliza la SUNAT para difundir las normas tributarias aprobadas, debido a que esto influye en los

conocimientos de los contribuyentes y responsables solidarios, SUNAT debe buscar la mejor forma de difusión de las normas para que llegue a todos.

En la Tabla N° 19 cuando se le pregunta al trabajador si conoce cuales son las sanciones tributarias que le podría afectar a su negocio, respondieron el 100% siempre, pues si conocen las sanciones a las que van a ser sujetos sino cumplen con las obligaciones tributarias emitidas por SUNAT, por lo que podemos indicar que el trabajador es consciente que una buena educación tributaria es en beneficio del contribuyente minimizando riesgos de ser infraccionado.

2.- El Objetivo Específico N° 2: "Evaluar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la Empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016.

De los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores y propietario de la Empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C. de Jaén, sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias podemos medir en las respuestas que nos dieron durante el recojo de información con el cuestionario, de esta manera tenemos:

En la Tabla N° 1 se puede observar respuestas divididas cuando se le pregunta al trabajador, Si asiste a charlas dictadas en SUNAT respecto a cumplimiento de obligaciones tributarias, respondieron 50% A veces y 50% Nunca ha asistido a las charlas emitidas por SUNAT lo que debe ser observado por el propietario de la empresa y permitir que todos asistan a las charlas emitidas por SUNAT, pues estas son importantes para la formación del trabajador y para el cumplimiento de las obligaciones tributarias del empleador, disminuyendo los riesgos de cometer errores al momento de cumplir con las obligaciones tributarias que le corresponden.

En la Tabla N° 11 cuando se le pregunto al trabajador: informa a SUNAT todas las operaciones que realiza en el desarrollo de sus actividades empresariales, estos respondieron 75% siempre y el 25% A veces, información que debe ser observada y revisada por el propietario para verificar que información no ha sido informada a SUNAT y si es relevante, la misma que podría generar contingencias futuras que pongan en riesgo la operatividad del negocio.

En la Tabla N° 13 cuando se le pregunto al trabajador: Emite comprobantes de pago en todas sus operaciones, el 100% respondieron que siempre emiten comprobantes de pago en todas las operaciones realizadas, disminuyendo al mínimo el riesgo por el incumplimiento de la obligación de emitir comprobantes de pago cuando se realiza alguna operación comercial que afecte los activos o pasivos del negocio y que tenga relación con los ingresos, gastos o costos que manejan en la empresa.

En la Tabla N° 15 cuando se le pregunta a los trabajadores si ha sido sancionado o multado por no cumplir con las obligaciones tributarias interpuestas por SUNAT respondieron el 100% A veces. relacionado esto con las respuestas a la pregunta de la Tabla N° 20 que respondieron 75% a veces y 25% nunca cuando se les consulto si es sancionado continuamente por SUNAT en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, información que debe ser revisada por el propietario y fortalecida para que nunca sea sancionado por no cumplir con las obligaciones tributarias aprobadas por SUNAT.

3.- El Objetivo Específico N° 3: “Conocer si el nivel de conocimientos sobre cultura tributaria es suficiente para el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016”.

En la Tabla N° 3 cuando se le pregunto al trabajador si cree que es importante informar a la población sobre los beneficios tributarios por cumplir con sus obligaciones tributarias, respondieron el 100% Siempre es importante mantener a la población informada para generar confianza en el contribuyente y este declara sus operaciones con normalidad, permitiendo con esto un estado mejor administrado.

En la Tabla N° 8 cuando se le pregunto al trabajador: Ha sido informado oportunamente sobre el resultado de la información requerida en la verificación del cumplimiento de sus obligaciones, respondieron el 75% siempre y el 25% A veces, información que es relevante para lograr cumplir con las indicaciones dadas por los funcionarios de SUNAT en el cumplimiento de las obligaciones tributarias formales y sustanciales por lo que esto también influye en el normal cumplimiento de las obligaciones, no limitándose netamente a los conocimientos del trabajador.

En la Tabla N° 12 cuando se le pregunto al trabajador: Los conocimientos tributarios que posee influyen mucho al momento de cumplir con las normas emitidas y atender los requerimientos de SUNAT, el 100% respondieron que siempre sus conocimientos influyen al momento de cumplir con las normas emitidas por sunat o al responder a los requerimientos emitidos por SUNAT, respuesta que se relaciona con el resultado de la Tabla N° 16 donde el 100% respondieron Siempre a la consulto sobre: Cuándo la Sunat le ha solicitado información para verificar el cumplimiento de sus obligaciones usted atendió el requerimiento inmediatamente, pues de esta manera van a evitar futuras sanciones o amonestaciones interpuestas por el incumplimiento total o parcial a las solicitudes recibidas, esto por el conocimiento que poseen los trabajadores de normas tributarias (cultura tributarias).

En la Tabla N° 17 cuando se le pregunta a los trabajadores; Cumple con una correcta presentación de sus declaraciones mensuales, respondieron el 100% que cumple con la

correcta presentación esto de acuerdo con los conocimientos que poseen por lo que podemos concluir que los conocimientos – cultura tributaria – influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Esta pregunta se relaciona con los resultados de la tabla N° 18 que es la respuesta a la consulta: Si el Estado no controlara el pago de impuestos y no multara por no hacerlo, ¿Usted Pagaría sus impuestos en forma voluntaria y consciente?, respondieron 50% Siempre y 50% A veces, la misma que su cumplimiento se da por el grado de conocimientos, conciencia del contribuyente y cultura tributaria de los miembros de la sociedad, en este caso representado por los trabajadores de la empresa, motivo de la respuesta.

4.- Después de analizados los objetivos específicos materia de estudio, los resultados obtenidos en el análisis de los resultados de la encuesta, vamos a analizar esta información con el objetivo general planteado y la hipótesis propuesta en la presente investigación.

Del objetivo general planteado: Determinar la influencia que ejerce la cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016; podemos decir que la Cultura Tributaria si ejerce influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, esto quedó demostrado en las respuestas de las Tablas N° 03, Tabla N° 05, Tabla N° 12, Tabla N° 16, entre otras donde quedó demostrado en las respuestas de los trabajadores que la Cultura Tributaria es influyente al momento de cumplir con las Obligaciones tributarias formales o sustanciales, siendo los conocimientos el inicio y la fortaleza de su cumplimiento y de evitar contingencias tributarias futuras.

Revisando nuestra hipótesis planteada, los resultados obtenidos en el trabajo de campo y los análisis realizados a los objetivos específicos, podemos manifestar que se cumple con el planteamiento descriptivo de la Hipótesis, esta se formuló: Si promovemos mayor cultura tributaria entonces, se fortalecerá el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016, y es lo que se percibe en las respuestas de los trabajadores, las mismas que deben ser revisadas por el propietario para fortalecer los conocimientos de los trabajadores y fortalecer la cultura tributaria en beneficio de la empresa pues evitaría contingencias tributarias por incumplimientos tributarios en la información formal y sustancial que es el sustento de las operaciones que realiza la empresa.

Revisando los antecedentes de estudios previos planteados como parte de mi investigación realizados en diferentes países y temporalidad, los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento y el análisis documental se ha determinado que de la misma manera a la que se arribó en la presente investigación donde se observa que la cultura tributaria es influyente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y a mayor cultura menor riesgo de ser

infraccionado, en la investigación realizada por Cárdenas (2012) en Ecuador también se llegó a concluir que la falta de conocimiento en su defecto la mala aplicación y desconocimiento de las leyes o normas tributarias, eso sumado a la falta de difusión o del descuido del contribuyente, implica que la ciudadanía no conoce sus obligaciones tributarias y responsabilidades; relacionado también con la investigación realizada por Aguirre & Silva (2013), también se llegó a concluir que la falta de una adecuada difusión por parte del Estado respecto a los tributos y el objeto de los mismos, trae consigo la ausencia de una cultura y conciencia tributaria, lo que origina que los contribuyentes se encuentren más propensos a caer en la evasión y elusión tributaria.

5. Conclusiones

- 1) Se concluye que el nivel de cultura tributaria de los trabajadores de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., es medianamente baja debiendo el gerente de la empresa asistir a sus trabajadores en el fortalecimiento de su conocimiento, de acuerdo a los resultados de la tabla N° 04, respuestas que deben mejorar si los conocimientos de los trabajadores se fortalecen.
- 2) Se concluye que el cumplimiento de las obligaciones tributarias empresa se encuentra en una posición media, la misma que debe ser fortalecida por el gerente y contador de la empresa, pues el incumplimiento de las normas afecta directamente la continuidad de la empresa y las inversiones del propietario y demás solidarios responsables.
- 3) Se concluye que el nivel de conocimientos de cultura tributaria influye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, pero también existen otros factores como el de manejo de información tributaria por el gobierno (Tabla N° 3), oportunidad de la información (Tabla N° 8), correcta presentación de la información (Tabla N° 17), Voluntad y conciencia en el cumplimiento de las obligaciones (Tabla N° 18), información que se debe tener en consideración para el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- 4) Finamente se concluye que la Cultura Tributaria si ejerce influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de acuerdo a las respuestas de las Tablas N° 03, Tabla N° 05, Tabla N° 12 y Tabla N° 16, donde quedó demostrado que la Cultura Tributaria es influyente al momento de cumplir con las Obligaciones tributarias formales o sustanciales, siendo los conocimientos el inicio y la fortaleza de su cumplimiento y de evitar contingencias tributarias futuras.

6. Recomendaciones

- 1) Se recomienda al Gerente de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., fortalecer los conocimientos de los trabajadores sobre cultura tributaria mediante la asistencia corporativa de capacitaciones gratuitas en SUNAT o asumidas por el propietario con personal especializado en temas tributarios, permitiendo con esto una mejor administración tributaria al interno de la empresa y evitar con esto infracciones por incumplimientos.
- 2) Se recomienda al Gerente de la empresa y el responsable del manejo tributario deben fortalecer los conocimientos de los demás trabajadores en el cumplimiento tributario con la finalidad de mejorar el cumplimiento formal y sustancial de los tributos y evitar contingencias tributarias que pongan en riesgo la continuidad operativa del negocio.
- 3) Se recomienda a los representantes de SUNAT y al propietario de la empresa brindar las facilidades a los operadores tributarios (trabajador) en conocimientos, comunicación, oportunidad de la información, presentación, voluntad, conciencia, entre otros factores para un correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias formales y sustanciales de acuerdo a ley.
- 4) Se recomienda al gobierno diseñar políticas de fortalecimiento de la Cultura tributaria en los integrantes de los grupos empresariales del país entre ellos a los trabajadores para ejercer un correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias, debido a que la cultura tributaria si ejerce influencia en el cumplimiento con las Obligaciones tributarias formales o sustanciales.

7. Referencias Bibliográficas

- Aguirre, A., & Silva, O. (2013). *Evasión tributaria en los comerciantes de abarrotos ubicados en los alrededores del mercado mayorista del distrito de Trujillo - año 2013*. Tesis para Título Profesional, Universidad Privada Antenor Orrego, Contabilidad, Trujillo.
- Burga, M. (2014). *Cultura tributaria y obligaciones tributarias en las empresas comerciales del emporio de gamarra, 2014*. Tesis Título Profesional, Universidad San Martín de Porras, Lima.
- Calduch, R. (1993). *Métodos y Técnicas de Investigación en Relaciones Internacionales*. Universidad Complutense de Madrid. Madrid: Ciencias Sociales.
- Cárdenas, A. (2012). *Cultura Tributaria en un grupo de actividad económica informal en la Provincia de Pichincha – Cantón Quito*. Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana, Departamento de Post Grado, Quito.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Castro, S., & Fiorella, Q. (2013). *Las causas que motivan la evasión tributaria en la empresa constructora los Cipreses sac en la ciudad de Trujillo en el periodo 2012*. Tesis para Título Profesional, Universidad Privada Antenor Orrego, Contabilidad, Trujillo.
- Estevéz, A. (2008). La ciudadanía fiscal: Un marco teórico. *Cuadernos del Instituto AFIP*(2), 1 - 12.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta edición). Mexico, Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill.
- Leon, C. (2010). *Estrategias de cultura tributaria para los comerciantes de expendio de licores de la parroquia Ramón Ignacio Méndez del municipio Barinas*. Tesis de Grado, Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Contabilidad, Barinas.
- Marquina, C. (2014). *Incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes ante una verificación de obligaciones formales SUNAT - Intendencia de Lima en el periodo 2013*. Tesis para Título Profesional, Universidad Nacional de Trujillo, Contabilidad y Finanzas, Lima.
- Mogollón, V. (2014). *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*. Tesis para Título Profesional, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Contabilidad, Chiclayo.
- Roca, C. (Setiembre de 2011). Estrategias para la formación de la cultura tributaria. *Serie Temática Tributaria*(15).
- Tarazona, I., & Veliz de Villa, S. (2016). *Cultura tributaria en la formalización de las mypes, provincia de Pomabamba - Ancash año 2013 (Caso: Micro empresa T&L sac)*. Tesis para Título de Contador, Universidad de Ciencias y Humanidades, Contabilidad, Pomabamba.
- Timaná, J., & Pazo, Y. (2014). *Pagar o no pagar es el dilema: las actitudes de los profesionales hacia el pago de impuestos en Lima Metropolitana* (Primera ed.). (A. Ampuero, Ed.) Lima, Lima, Perú: Cecosami Prerensa e Impresión Digital S. A.

Anexos

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTO
<p>¿De qué manera la cultura tributaria influye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la Empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., 2016?</p>	<p>O. General:</p> <p>Determinar la influencia que ejerce la cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016.</p> <p>O. ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el nivel de conocimientos de cultura tributaria que tiene el personal de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016. 2. Evaluar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016. 	<p>H. General</p> <p>Si promovemos mayor cultura tributaria entonces, se fortalecerá el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016</p>	<p>VARIABLE N° 01</p> <p>Cultura Tributaria: Según Rivera (2012), citado por (Tarazona & Veliz de Villa, 2016, p. 145), nos dice que es el conjunto de valores, creencias y actitudes compartido por 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 que lo lleva a cumplir natural y voluntariamente con sus obligaciones tributarias.</p>	<p>Encuesta</p>

	<p>3. Conocer si el nivel de conocimientos sobre cultura tributaria es suficiente para el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016.</p>		<p style="text-align: center;">VARIABLE N° 02</p> <p>Obligaciones Tributarias: Para Dino Jarach citado por (Yangali, 2015, p. 89), nos dice que: “Obligación tributaria, es una relación jurídica, en virtud de la cual una persona está obligada hacia el estado u otra entidad pública, al pago de una suma de dinero, en cuanto se verifique el presupuesto de hecho determinado por ley”</p>	
--	---	--	--	--

Anexo N° 02: Encuesta Aplicada a los Ejecutivos de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN DIRIGIDA A LOS EJECUTIVOS DE LA EMPRESA W&C SAN JUAN ALMACENES SAC

I. Objetivo: Recoger información respecto al conocimiento sobre Cultura Tributaria y cumplimiento de obligaciones tributarias de la Empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C. Jaén, 2016.

II. Instrucciones: Según lo que se le indique conteste objetivamente cada una de las pregunta.

III. Ítems:

3: Siempre

2: A veces

1: Nunca

III. Ítems:

DIMENSIÓN PROCESOS		Nunca	A veces	Siempre
1	¿Asiste a charlas dictadas por la SUNAT respecto cumplimiento de las obligaciones tributarias?			
2	¿La información recibida hasta ahora en SUNAT ha sido la más adecuada?			
3	¿Cree que es importante informar a la población sobre los beneficios tributarios por cumplir con sus obligaciones?			
4	¿Cree Usted que es importante tener conocimientos de la aplicación de las normas tributarias en el desarrollo de sus operaciones?			
5	¿Los conocimientos tributarios que posee influyen al momento de cumplir con sus declaraciones tributarias?			
DIMENSIÓN CONTENIDO				
6	¿Cuándo ha sido sujeto a una acción de control le informaron oportunamente sobre el motivo y las acciones a realizar por parte de los funcionarios de SUNAT?			
7	¿Cree usted que los métodos empleados por Sunat sobre la verificación de las obligaciones de los contribuyentes son adecuados?			
8	¿Ha sido informado oportunamente sobre el resultado de la información requerida en la verificación del cumplimiento de sus			

	obligaciones?			
9	¿Cuándo asistió a las oficinas de sunat a realizar sus trámites se ha sentido satisfecho con la orientación y las respuestas brindadas a sus consultas?			
10	¿Usted cree que la forma de difusión de las normas tributarias que utiliza el Estado a través de SUNAT es adecuada?			
DIMENSIÓN FORMALES				
11	¿Informa a SUNAT todas operaciones que realiza en el desarrollo de sus actividades empresariales?			
12	¿Los conocimientos tributarios que posee influyen mucho al momento de cumplir con las nomas emitidas y atender los requerimientos de SUNAT?			
13	¿Emite comprobantes de pago en todas sus operaciones?			
14	¿Tiene un sistema de emisión de comprobantes de pago adecuado con información actualizada donde puede verificar inmediatamente el último comprobante emitido?			
15	¿Ha sido sancionado o multado por no cumplir con sus obligaciones tributarias?			
16	¿Cuándo la Sunat le ha solicitado información para verificar el cumplimiento de sus obligaciones usted atendió el requerimiento inmediatamente?			
DIMENSIÓN INCENTIVOS				
17	¿Cumple con una correcta presentación de sus declaraciones mensuales?			
18	Si el Estado no controlara el pago de impuestos y no multara por no hacerlo, ¿Ud. Pagaría sus impuestos en forma voluntaria y consciente?			
19	¿Conoce usted cuales son las sanciones tributarias que le podría afectar a su negocio?			
20	¿Es sancionado continuamente por SUNAT en el cumplimiento de sus obligaciones?			

Anexo N° 03: Resolución De Aprobación De Plan De Tesis



RESOLUCIÓN N° 0224-2017-FCEE-VRAC-UAP

Lima, 26 de Enero del 2017

Visto el informe del asesor del Plan de Tesis: "CULTURA TRIBUTARIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA W & C SAN JUAN ALMACENES S.A.C. JAEN, 2016" presentado por la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras **LOPEZ QUIZPE, DALILA**, para optar al Título Profesional de Contador Público por la Modalidad de Sustentación de Tesis en la Filial Jaén.

Vista la solicitud de la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras, **LOPEZ QUIZPE, DALILA**, solicitando designación de Asesores de Tesis, para optar el Título Profesional de Contador Público:

CONSIDERANDO:

Que, siendo necesario aprobar el Plan de Tesis y nombrar a los asesores de la tesis "CULTURA TRIBUTARIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA W & C SAN JUAN ALMACENES S.A.C. JAEN, 2016" presentada por la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras **LOPEZ QUIZPE, DALILA**, para optar al Título Profesional de Contador Público por la Modalidad de Sustentación de Tesis en la Filial Jaén.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Declarar **APROBADO** el Plan de Tesis "CULTURA TRIBUTARIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA W & C SAN JUAN ALMACENES S.A.C. JAEN, 2016" presentada por la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras **LOPEZ QUIZPE, DALILA**, para optar al Título Profesional de Contador Público por la Modalidad de Sustentación de Tesis.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Declarar expedita a la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras **LOPEZ QUIZPE, DALILA** para optar al Título Profesional de Contador Público por la Modalidad de Sustentación de Tesis.

ARTÍCULO TERCERO.- Designar a los Señores Docentes el Dr. **MANUEL RODRIGO TRIFUL ORTIZ** y la Mg. **CPC. GLADYS ADRIANA ADRIANZEN JIMENEZ**, como Asesores de la Tesis "CULTURA TRIBUTARIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA W & C SAN JUAN ALMACENES S.A.C. JAEN, 2016" – FILIAL JAEN presentada por la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras **LOPEZ QUIZPE, DALILA** para optar al Título Profesional de Contador Público por la Modalidad de Sustentación de Tesis.

Regístrese, comuníquese y archívese

Dr. OSWALDO JESUS VASQUEZ CERNA Ph.D.
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

Anexo N° 04: Ficha Técnica Instrumental

1. **Nombre:**
Cuestionario para recoger información respecto al conocimiento sobre Cultura Tributaria y cumplimiento de obligaciones tributarias de la Empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C. Jaén, 2016

2. **Autora: Investigadora:**
Bachiller. Dalila López Quispe

3. **Objetivo:**
Determinar la influencia que ejerce la cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., Jaén, 2016.

4. **Usuarios:**
El cuestionario fue aplicado a son 4 trabajadores de la empresa que se encargan de la labor contable y gerencial en la empresa

5. **Características y modo de aplicación:**
 - 1° El cuestionario está estructurado en 20 ítems referidos a las 2 variables: 10 ítems sobre la variable cultura tributaria y 10 ítems para la variable obligaciones tributarias.

 - 2° El instrumento fue aplicado de manera individual a cada unidad de análisis, estuvo bajo responsabilidad de la investigadora, previa la autorización del propietario del negocio.

 - 3° El instrumento se aplicó por un lapso de 20 minutos.

6. **Estructura:**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cultura tributaria	Proceso	• Conciencia Tributaria	1,2 y 3
		• Comportamiento del Ciudadano – Tributación	4 y 5
	Contenido	• Sistemas de Información	6, 7 y 8
		• Difusión y orientación	9 y 10
Obligaciones Tributarias	Formales	• comunicar información a la SUNAT	11 y 12
		• Emisión y entrega de comprobantes de pago	13 y 14
		• Permitir el control de la SUNAT	15 y 16
	sustanciales	• Presentación de la declaración jurada	17 y 18
		• Conocimiento de las sanciones tributarias.	19 y 20

7. Escala:

a. Escala general de valoración

NIVELES	VALOR
Nunca	1
A veces	2
Siempre	3

8. Validación:

El contenido del instrumento fue validado a través de juicio de expertos.

9. Confiabilidad:

Se estimó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

Anexo N° 05 Confiabilidad del cuestionario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	20

Anexo 05: Validación de Instrumento

Experto N° 1



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION
 ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
 FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: VILLANUEVA GARCIA Leydy Sandy
 1.2 Grado académico: CONTADOR PUBLICO
 1.3 Cargo e institución donde labora: PROFESORAL JORGE PENALTA
 1.4 Título de la investigación: CULTURA TRIBUTARIA EN EL CUADRO MUESTRA DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA U.S.A. S.A.S. SANA ALICORNOS SAC (AÑO 2016)
 1.5 Autor del instrumento: PAUL DALLA LÓPEZ CARRERA
 1.6 Mención: TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					94
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
5. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos de cantidad y calidad.					96
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					85
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					93
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicaciones, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					97
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas posturas en la investigación y construcción de teorías.					90
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 92.20
 VALORACION CUALITATIVA : ANALISIS Y DOS PUNTO DOS
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICAR CUESTIONARIO

Lugar y fecha: JAN. 28 - 17

CPC. Leydy S. Villanueva García

MAT. 02 - 6564

Firma y Posfirma del experto

DNI: 2.515.573



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION
 ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

1 DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Carbayal Gurcía, Luis Antonio
 1.2 Grado académico: Doctor
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente adjunto administrativo del Hospital de Tarma
 1.4 Título de la investigación: El efecto de la implementación de la estrategia de calidad de la empresa UPEL de San Juan de los Rios, S.A.S. julio 2016
 1.5 Autor del instrumento: Dr. Luis Antonio Gurcía
 1.6 Mención: Título profesional de Contador
 1.7 Nombre del instrumento: Instrumento

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					99
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					94
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					98
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos técnicos-científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					94
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					96
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas rutas en la investigación y construcción de teorías.					88
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 92.7
 VALORACION CUALITATIVA: Instrumento de grado de
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Revisar, cumplir requisitos

Lugar y fecha: Tarma, 12-10-17

UN UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN
 Dr. CPC. Luis O. Carbayal Gurcía
 Jefe de la Oficina General de Responsabilidad Social Universitaria
 Firma y Postfirma del experto
 DNI: 03239157

