



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS

TESIS
Gestión tributaria y el cumplimiento de impuestos en la
empresa comercializadora de paneles solares de
Pucallpa, Ucayali 2021

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PUBLICO

AUTORA:
KATIA IZAMAR GÓMEZ SERDEYRA

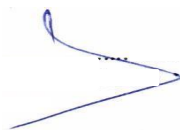
ASESOR:
Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Finanzas públicas y privadas

Sub línea:
Finanzas corporativas y gestión de PYMES y MYPES

UCAYALI -PERÚ
2022

JURADO EVALUADOR



.....
Mg. Saúl Tovar Yachachi

Presidente



.....
Mg. Nora Inés Ríos Layche

Secretario



.....
Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas

Vocal



.....
Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano

Asesor



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

“Año del fortalecimiento y soberanía nacional”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 11:00 am del día sábado 11 de junio del 2022, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada “**GESTION TRIBUTARIA Y EL CUMPLIMIENTO DE IMPUESTOS EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PANELES SOLARES DE PUCALLPA – UCAYALI, 2021**”, elaborado por la bachiller **KATIA IZAMAR GOMEZ SERDEYRA**;

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Mg. Saúl Tovar Yachachi, Presidente, Mg. Nora Inés Ríos Layche, Secretario y Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas, vocal**; designados con RESOLUCIÓN N° 189-2022-FCCyA-UPP de fecha 06 de mayo del 2022; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición la bachiller **KATIA IZAMAR GOMEZ SERDEYRA**, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.

Al terminar la sustentación, el Presidente indica a los bachilleres y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que la bachiller **KATIA IZAMAR GOMEZ SERDEYRA** fueron:

- Aprobado por Unanimidad 17-18
- Aprobado por Mayoría 14-16
- Desaprobado por Mayoría 11-13
- Desaprobado por Unanimidad 00-10

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta que los Miembros del Jurado la suscriben por cuadruplicado en señal de conformidad. **Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado**, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 11:45 am Horas del mismo día, de lo que se da fe.


Mg. Saúl Tovar Yachachi
Presidente


Mg. Nora Inés Ríos Layche
Secretario


Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Vocal

CONSTANCIA JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **KATIA IZAMAR GÓMEZ SERDEYRA**, identificada con DNI N°47214092, Bachiller de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Pucallpa, con la tesis titulada: “Gestión tributaria y el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa, 03 de marzo del 2022



Katia Izamar Gómez Serdeyra
DNI: 47214092



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”
**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE PUCALLPA**

Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 41

Pucallpa 27 de abril del 2022

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: “GESTION TRIBUTARIA Y EL CUMPLIMIENTO DE IMPUESTOS EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PANELES SOLARES DE PUCALLPA – UCAYALI, 2021”, perteneciente a la bachiller: KATIA IZAMAR GOMEZ SERDEYRA

Facultad : Ciencias Contables y Administrativas
Escuela : Ciencias Contables y Financieras
Asesor : Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron **24,5 %**. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señor Decano.

Atentamente,

.....
Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinador de Investigación de la UPP - FCSCyADM

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplos de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. Un beso a cielo a mi ser tan especial, mi Lenincito, fuiste y seguirás siendo mi eje para seguir adelante, me forjaste de la mejor forma que un abuelo puede hacerlo. A toda mi familia dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida. Aún más con lo más valioso que tengo en mi vida, mi hijo. Lo que ha contribuido a la consecución de este logro. Espero contar con ustedes siempre.

La autora

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a mis formadores – mi familia, personas de gran corazón y mucha sabiduría, quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

Sencillo no ha sido el proceso, gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

La autora

Resumen

El objetivo general fue determinar la relación entre gestión tributaria y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.

El tipo de investigación fue correlacional, enfoque cuantitativo, el método de investigación fue Inductivo, El diseño del estudio fue No experimental, se consideró una población conformada por 18 trabajadores de la empresa comercializadora de paneles solares, el muestreo fue por conveniencia, en nuestro caso la muestra coincide con nuestra población.

Se obtuvo como resultados que, el 53.3% de los trabajadores manifestó que nunca es considerada la variable gestión tributaria, mientras que el 34.5% manifiesta que a veces es considerada y el 12.2% manifestó que siempre. Además, el 58.3% de los trabajadores de la empresa manifestó que nunca es considerada la variable cumplimiento de impuestos, mientras que el 29.5% manifiesta que a veces es considerada y el 12.2% manifestó que siempre.

Se concluyó que existe una relación entre gestión tributaria y el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021. Con un valor $r = 0.959$ estimado por el coeficiente de correlación de Spearman; lo cual indica que ante una mejor percepción de la gestión tributaria mejora el cumplimiento de impuestos.

Palabras clave: Gestión tributaria, cumplimiento de impuestos, planificación, organización, control.

Abstract

The general objective was to determine the relationship between tax management and tax compliance in the solar panel trading company of Pucallpa, Ucayali 2021.

The type of research was correlational, quantitative approach, the research method was Inductive, the study design was non-experimental, a population made up of 18 workers from the solar panel trading company was considered, the sampling was for convenience, in our case the sample matches our population.

The results obtained were that 53.3% of the workers stated that the tax management variable is never considered, while 34.5% stated that it is sometimes considered and 12.2% stated that it is always considered. In addition, 58.3% of the company's workers stated that the tax compliance variable is never considered, while 29.5% stated that it is sometimes considered and 12.2% stated that it is always considered.

It was concluded that there is a relationship between tax management and tax compliance in the solar panel trading company of Pucallpa, Ucayali 2021. With an r value = 0.959 estimated by the Spearman correlation coefficient; which indicates that a better perception of tax management improves tax compliance.

Keywords: Tax management, tax compliance, planning, organization, control.

Índice

Portada	i
Jurado Evaluador	ii
Acta de sustentación	iii
Declaración jurada de originalidad	iv
Constancia de originalidad de trabajo de investigación	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Índice	x-xi
Índice de tablas y figuras	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del Problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Formulación de Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Delimitación del estudio	4
1.6. Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes del problema	7
2.2. Bases Teóricas	12
2.2.1. Gestión tributaria	12
2.2.2. Cumplimiento de impuestos	17
2.3. Definición de términos básicos	19
2.4. Formulación de hipótesis	22
2.4.1. Hipótesis general	22
2.4.2. Hipótesis específicas	22

2.5. Variables	23
2.5.1. Definición conceptual de la variable	23
2.5.2. Definición operacional de la variable	23
2.5.3. Operacionalización de la variable	24
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	26
3.1. Diseño de la investigación	26
3.2. Población y muestra	27
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	28
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
4.1. Presentación de resultados	30
4.2. Discusión	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS	54
Anexo 1: Matriz de consistencia	54
Anexo 2: Instrumentos de aplicación	56
Anexo 3: Confiabilidad del instrumento	58
Anexo 4: Base de datos	59
Anexo 5: Validaciones	61
Anexo 6: Evidencias (imágenes y/o fotos)	62
Anexo 7: Acta de sustentación	63

Índice de tablas

Tabla 1. Gestión tributaria	24
Tabla 2. Cumplimiento de impuestos	25
Tabla 3. Validadores	28
Tabla 4. Frecuencia de la variable gestión tributaria	31
Tabla 5. Frecuencia de la dimensión planificación	31
Tabla 6. Frecuencia de la dimensión organización	32
Tabla 7. Frecuencia de la dimensión dirección	33
Tabla 8. Frecuencia de la dimensión control	34
Tabla 9. Frecuencia de la variable cumplimiento de impuestos	35
Tabla 10. Frecuencia de la dimensión ambiente legal	36
Tabla 11. Frecuencia de la dimensión factores circunstanciales	37
Tabla 12. Frecuencia de la dimensión ética	38
Tabla 13. Frecuencia de la dimensión incentivos	39
Tabla 14. Prueba S-W para la variable gestión tributaria	41
Tabla 15. Prueba S-W para la variable cumplimiento de impuestos	42
Tabla 16. Correlación gestión tributaria y cumplimiento de impuestos	43
Tabla 15. Correlación planificación y cumplimiento de impuestos	44
Tabla 15. Correlación organización y cumplimiento de impuestos	45
Tabla 15. Correlación dirección y cumplimiento de impuestos	46
Tabla 15. Correlación control y cumplimiento de impuestos	47

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencia de la variable gestión tributaria	31
Figura 2. Frecuencia de la dimensión planificación	31
Figura 3. Frecuencia de la dimensión organización	32
Figura 4. Frecuencia de la dimensión dirección	33
Figura 5. Frecuencia de la dimensión control	34
Figura 6. Frecuencia de la variable cumplimiento de impuestos	35
Figura 7. Frecuencia de la dimensión ambiente legal	36
Figura 8. Frecuencia de la dimensión factores circunstanciales	37
Figura 9. Frecuencia de la dimensión ética	38
Figura 10. Frecuencia de la dimensión incentivos	39

Introducción

En Ucayali, el caso de la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, se desea saber cuál es el impacto de la gestión tributaria sobre el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, a fin de dinamizar el desempeño en el mercado.

En la actualidad en Ucayali existe una gran preocupación sobre este asunto, lo que nos ubica en una posición analítica, en el sentido de poner la problemática como tema regional, y por consiguiente buscar mayor efectividad en la gestión tributaria.

Esta investigación está estructurada en:

CAPÍTULO I: Se describe el problema de la investigación, en ella se aborda el planteamiento del problema, la formulación del problema y objetivos, así como la justificación, delimitación y viabilidad.

CAPÍTULO II: En este capítulo se da a conocer los antecedentes del problema, las bases teóricas y las definiciones de los términos básicos, las hipótesis y el estudio de las variables.

CAPÍTULO III: En este capítulo trata sobre la metodología, el diseño de la investigación. A su vez, se menciona también la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como también la validez y confiabilidad y las técnicas para el procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV: En este capítulo se presenta los resultados y la discusión.

Finalmente, se da a conocer las conclusiones y recomendaciones y se describe las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

A nivel internacional, según Keen y Slemrod (2021) la gestión tributaria conocida como el conjunto de acciones que, a través de la administración económica y financiera, se encarga de determinar, calcular y pagar tributos, como obligación de la empresa, conforme a la normatividad legal vigente.

La gestión tributaria como parte de un sistema actúa sobre la empresa a través de la planificación, organización, dirección y control, cuya finalidad es atender las obligaciones gubernamentales, para satisfacer necesidades a cambio de la acción económica realizada y que lo vuelve sujeto tributario.

La gestión tributaria en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de establecer un negocio, debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa, en términos impositivos.

En el Perú la mala gestión tributaria en las empresas, se ve reflejado en las sanciones y multas que la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) aplica a las empresas infractoras, por acción u omisión, las deficiencias en la gestión tributaria de las empresas, es decir, la falta de coherencia en las decisiones y acciones de planificación, organización, dirección y control en temas tributarios, afecta de manera global a la empresa debido a la influencia que tiene sobre los recursos que utiliza, disminuyendo significativamente la posición de las empresas en la economía

En Ucayali, el caso de la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, se desea saber cuál es el impacto de la gestión tributaria sobre

el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, a fin de dinamizar el desempeño en el mercado.

En la actualidad en la región existe una gran preocupación sobre el tema, lo que nos coloca en una posición expectante, en el sentido de poner la problemática en la agenda empresarial regional, y por consiguiente buscar mayor efectividad en la gestión tributaria.

La formulación del problema planteado es: ¿Cuál es la relación entre gestión tributaria y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021?

1.2 Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre gestión tributaria y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre planificación y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021?
2. ¿Cuál es la relación entre organización y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021?
3. ¿Cuál es la relación entre dirección y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021?

4. ¿Cuál es la relación entre control y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021?

1.3 Formulación de Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre gestión tributaria y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre planificación y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.
2. Determinar la relación entre organización y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.
3. Determinar la relación entre dirección y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.
4. Determinar la relación entre control y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1. Conveniencia:

La investigación sirve para mejorar el proceso de gestión tributaria y el cumplimiento de impuestos para mejorar la calidad del pago de impuesto y

apoyar los objetivos de la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa.

1.4.2. Relevancia Social

El estudio hará posible brindar una mejor estrategia en beneficio de la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa y del impacto en la sociedad con los pagos de impuestos.

1.4.3. Implicancias Prácticas

Mejorar los procesos de la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, con la finalidad de hacer más eficiente la administración tributaria y como consecuencia el pago de impuestos.

1.4.4. Justificación metodológica

En el aspecto metodológico, se utilizará el método deductivo, que es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios. En este sentido, es un proceso de pensamiento que va de lo general (leyes o principios) a lo particular (fenómenos o hechos concretos).

1.5. Delimitación del estudio

Trataremos cuatro formas de delimitación:

Delimitación Espacial

Estará limitada por la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali.

Delimitación Social

Los interesados del desarrollo del presente proyecto de tesis:

- Katia Izamar Gómez Serdeyra.
- Todos los participantes en la elaboración del proyecto.

- Trabajadores que laboran en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa.
- Todas las personas que se beneficiarán interna y externamente con la investigación.

Delimitación Temporal

La delimitación temporal será desde el 01 de diciembre del 2021 al 31 de marzo del 2022.

Delimitación Conceptual

Los conceptos mencionados a continuación, son todos aquellos que tenemos que tener presente a lo largo de todo el plan de tesis:

- Gestión tributaria y sus dimensiones
- Cumplimiento de impuestos y sus dimensiones

1.6. Viabilidad del estudio

1. Métodos de la investigación, el presente proyecto se basa en un diseño de investigación: no experimental, nivel de investigación: explicativo.

2. Materiales de la investigación, para completar el proceso de investigación contaremos con materiales de escritorio y el uso de laptop, impresora multifuncional y acceso a internet, que permitan observar el comportamiento de la gestión tributaria y el cumplimiento de impuestos.

3. Recurso teórico, el tema de investigación principal cuenta con acceso de información primaria de la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa.

4. Recurso humano, Se contará con la participación de la tesista: Katia Izamar Gómez Serdeyra.

5. Recurso ético, con la ejecución de la investigación se respetará la autoría de cada investigación, además no se alterará ni causará ningún daño a un individuo, comunidad, ni ambiente.

6. Recurso temporal, el presente trabajo de investigación se realizará en un corto plazo aproximadamente de 4 meses dentro del año 2021/2022.

7. Recurso financiero, el estudio de investigación se realizará con recursos propios de la investigadora.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Internacionales

Zúñiga (2019) en su tesis titulada *Relación de la administración tributaria y los contribuyentes* de la Universidad de Chile, el objetivo general es comprender la relación entre la Autoridad Tributaria y el Contribuyente, a través del análisis de la relación actual entre el SII y el contribuyente (subtema 1), así como también, por medio de una nueva institucionalidad, como lo sería el DEDECON (subtema 2). El modelo de investigación cualitativo se basa primordialmente en la fenomenología o la hermenéutica, buscando la comprensión de los fenómenos sociales más que las causas que lo ocasionaron, involucrando al observador en el suceso, de manera subjetiva (Erickson, 1986), es decir, generando una interrelación entre el objeto de estudio y el investigador, y utilizando la experiencia como motivo para la reflexión de la realidad social (Spradley, 1980). Del análisis realizado sobre las entrevistas, cuentas públicas, y el aporte de la literatura, se logra desprender como primera conclusión, que la relación entre la autoridad tributaria, en este caso representada por el Servicio de Impuestos Internos, y el contribuyente, ha vivido diversos cambios en su orientación.

García (2019) en su investigación *Relación de la administración tributaria y los contribuyentes* de la Universidad de Chile, el objetivo general es comprender la relación entre la Autoridad Tributaria y el Contribuyente, a través del análisis de la relación actual entre el SII y el contribuyente (subtema 1), así como también, por medio de una nueva institucionalidad, como lo sería el DEDECON (subtema 2). El modelo de investigación cualitativo se basa primordialmente en la fenomenología o la hermenéutica, buscando la

comprensión de los fenómenos sociales más que las causas que lo ocasionaron, involucrando al observador en el suceso, de manera subjetiva (Erickson, 1986), es decir, generando una interrelación entre el objeto de estudio y el investigador, y utilizando la experiencia como motivo para la reflexión de la realidad social (Spradley, 1980). De esta manera, se logró desprender que la adopción del Modelo de Gestión Estratégica actual por el Servicio de Impuestos Internos, sumado a los cambios legislativos del último tiempo, generan cambios en los conceptos estudiados de asimetría de poder, conocimiento, emoción y conflicto, de forma transversal.

Cuenca (2018) en su investigación titulada *Importancia de la facultad recaudadora en la gestión de la administración tributaria* de la Universidad Técnica de Machala, el trabajo de investigación tiene la finalidad de determinar la importancia de la facultad recaudadora de la Gestión de Administración Tributaria en el Ecuador aportando al contexto las buenas prácticas en la recaudación de manera voluntaria ante el cobro de tributos para mejorar el ingreso económico al Fisco y promover la cultura tributaria el pago de los tributos, con fines de asegurar la recaudación eficiente, transparente y eficaz en bien del Estado Ecuatoriano y la sociedad. Con el cumplimiento sus obligaciones tributarias por parte del contribuyente o responsable para con la Administración buscando incrementar la recaudación de tributos con fines de aportar en Presupuesto del Estado Ecuatoriano para el desarrollo económico, social cultural, en educación y salud y disminuir la evasión fiscal que hoy en día se ha visto casos reales que la Administración Tributaria ha tenido que ejercer su potestad ante este hecho, con el objetivo de hacer pagar valores correctos y que esté conforme lo determine la ley. La metodología empleada fue en base en análisis documental y bibliográfico de información estadística de recaudación del Servicio de Rentas Internas, así como en artículos científicos y bases legales normativas vigentes como el Código Tributario, Ley de Régimen Tributario Interno, la Constitución. Obteniendo como resultado el concepto básico de la Administración Tributaria, sus funciones, deberes y atribuciones, las

facultades determinadoras, recaudadora, sancionadora, resolutive y reglamentaria, profundizando en la facultad recaudadora, como su importancia y resultados de la recaudación del ente encargado a realizar esta función de cobro de tributo.

Nacionales

Torres (2021) en su tesis titulada *Evaluación de la administración tributaria del impuesto predial para mejorar su recaudación, en la municipalidad distrital de Túcume, provincia y departamento de Lambayeque 2015 – 2018* de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, la presente investigación tiene por finalidad evaluar el proceso de administración tributaria del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Túcume, con el fin de establecer estrategias que mejoren la recaudación y de esta manera e sus metas establecidas y promueva la inversión en su distrito. El tipo de investigación abordado fue mixto, con diseño no experimental, la población estuvo conformada por las personas involucradas de la administración y recaudación del impuesto así como por los obligados en su cumplimiento como son los empleados del área de renta de la municipalidad y los contribuyentes activos del impuesto; aplicándose la técnica del muestreo estadístico se aplicó como técnicas de investigación la entrevista a los colaboradores que en total fueron 4 trabajadores y una encuesta a los contribuyentes que del total de 5,140 se determinó como muestra 357 contribuyentes. Dentro de los principales resultados tenemos que en el periodo 2015 - 2018 la municipalidad distrital de Túcume registra un descenso preocupante en la recaudación del impuesto que va desde un 24% al 14%; presentándose como una de las principales causas el alto índice de morosidad debido a problemas económicos por parte de los contribuyentes y a su vez la escasa y cada vez más nula cultura tributaria. Por lo que se consideró importante analizar esta situación problemática a fin de establecer estrategias que puedan ser viables y tomadas en consideración por la autoridad edil de este distrito.

Campos (2019) en su trabajo *La administración tributaria y su relación con la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Tocache, periodo: 2016– 2017* de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, el objetivo del estudio fue determinar la relación entre la Administración Tributaria Municipal y la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Tocache, Periodo: 2016 la investigación del 2017, esta situación fue estudiada mediante siguiente problema: ¿Existe relación entre la Administración Tributaria Municipal, y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tocache, Periodo: 2016 2017? El estudio corresponde a un tipo de investigación aplicada con nivel descriptivo correlacional, se llevó a cabo un conjunto de actividades utilizando los conceptos teóricos básicos de las variables; una muestra de 110 para la recolección de datos se eligió trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tocache, periodo 2016 - 2017. Los resultados obtenidos indican que existe relación significativa entre la Administración Tributaria Municipal y la Recaudación del Impuesto Predial, en la Municipalidad Provincial de Tocache, Periodo: 2016 - 2017 con un Coeficiente de correlación de Pearson de (0,834**) estadísticamente muy significativa en el nivel de 0.000, siendo ésta una correlación positiva considerable entre variables. Asimismo, de acuerdo a los 110 trabajadores encuestados, el 73,6% (81) manifestaron que la administración tributaria es deficiente, el 12,7% (14) malo, además el 10,9% (12) manifestó que es regular y solo el 2,7% (3) de los trabajadores manifestó que la administración tributaria es buena en la Municipalidad Provincial de Tocache. Es bueno.

Idrogo y Núñez (2020) en su trabajo *Los actos de la administración tributaria relacionados a la duplicidad de criterio en el Perú*, de la Universidad de Lima, la legislación peruana recoge varios incentivos tributarios, con el objeto de promover algunos sectores de la actividad productiva o el desarrollo de algunas zonas del país que podrían ser de utilidad a los futuros inversores. Algunos ejemplos de lo mencionado son: estabilidad tributaria, convenios de doble imposición, exoneraciones de impuestos en ciertas ciudades del país, drawback, recuperación anticipada de IGV, entre otros. No obstante, lo anteriormente mencionado, existen algunos vacíos o normas poco claras que

pueden derivar en interpretaciones distintas entre los contribuyentes y la Administración Tributaria, incluso muchas veces alejándose de la motivación del legislador. Son precisamente estos casos los que ocasionan pronunciamientos por parte de la Administración Tributaria mediante actos administrativos (ej. Informes, Resoluciones de Determinación, Resoluciones del Tribunal Fiscal, etc.) en los cuales establece una posición que podría variar a futuro. Es así, que debemos mencionar que cada vez es menos extraño que los Contribuyentes sean notificados con resoluciones administrativas contrarias a los criterios de interpretación seguidos antes por el mismo organismo. Criterios que habían sido aceptados y aplicados por los Contribuyentes al ser considerados juicios bajo los cuales se regían los organismos responsables de su supervisión (duplicidad de criterio).

Regionales

Padilla et ál. (2021) en su trabajo *Uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT) y su relación con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la municipalidad provincial de coronel Portillo periodo 2019* de la Universidad Nacional de Ucayali, esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT) y la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019, fue una investigación no experimental de tipo aplicada con un diseño descriptivo – correlacional. Dentro de su metodología usó la encuesta como técnica y el cuestionario escala de likert como instrumento de recolección de datos, tuvo una población total de 600 contribuyentes que acudieron en un mes al área de tributación de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa y una muestra no probabilística de tamaño 50. En los resultados se obtuvo que el 70% de los contribuyentes encuestados afirman que el uso del Sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT) es eficiente y el 84% de ellos también refirió que la calidad de servicio al contribuyente es regular, así mismo, se tuvo, un Rho de 0.873 valor que nos precisó que ambas variables de estudio tienen una correlación positiva muy alta y un sig. (bilateral) de

0.001<0.05 en la prueba de Spearman; concluyendo que el uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2019.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable: Gestión tributaria

Definiciones

Según Alaña, Gonzaga y Yáñez (2018) la Gestión tributaria es conocida como el conjunto de acciones creadas por la Administración tributaria orientada a diseñar incentivos fiscales, tributarios a las empresas y a los contribuyentes de baja renta, permitiendo lograr ventajas económicas, así mismo, existen estímulos tributarios creados para atraer a inversionistas de otros países, en la actualidad debido a la globalización, la tendencia es que los países compitan en la realización de una mejor gestión fiscal para captar inversionistas extranjeros o locales.

Según Celhay (2001) considera que la recaudación tributaria es determinada por dos factores, la amplitud de la base imponible y las tasas impositivas, lo que se podría comprender que la política tributaria dispone de tres herramientas para impulsar incrementos en la recaudación fiscal: Elevar la tasa impositiva, Ampliar la base imponible y reducir la evasión fiscal.

Según Carranza (2019) la gestión tributaria es la función administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, está compuesta por todas las actividades relacionadas a la cuantificación y determinación de la deuda tributaria, la comprobación del comportamiento del contribuyente por parte de la Administración y la

recaudación o pago de las deudas tributarias, hacia sus respectivas “municipalidades.

Según la RAE (2020) es el conjunto de funciones administrativas en materia tributaria dirigidas a la aplicación de los tributos mediante los diferentes procedimientos y actuaciones previstos en la ley no integrados en las funciones de inspección y recaudación.

Según el Manual de gestión tributaria para los gobiernos municipales (S / F) la Administración Tributaria viene a ser un conjunto de órganos que forma parte de la administración pública y es responsable por la planificación, recaudación, control de ingresos tributarios y, en general, la aplicación y seguimiento del cumplimiento de la legislación tributaria.

Según Wolters Kluwer (S/F) la gestión tributaria se define como el trabajo administrativo que tiene por objetivo la aplicación de impuestos, verificando el comportamiento del sujeto pasivo por la Administración y por el cobro o el pago de las deudas fiscales, y que, en sentido estricto, sólo cubre la liquidación y la verificación.

Características

Según Visalot (2016) las empresas no están exentas de rendir cuentas al fisco y pagar los impuestos que correspondan en cada caso. Por eso, se necesitan profesionales que sepan gestionar eficazmente la carga impositiva de las empresas -como un contador público y auditor-, tanto para aminorarla como para evitar inconsistencias que pudieran derivar en problemas con el ente fiscalizador.

Según Álvarez (2018) se puede:

Cumplir con el pago de los impuestos. Profesionales como un contador público y auditor son determinantes tanto para cumplir con los

plazos -como el envío de las declaraciones juradas- como para determinar correctamente la carga impositiva de la empresa.

Conocer las obligaciones tributarias de la empresa. Dependiendo del rubro y tamaño, cada empresa debe cumplir con ciertas obligaciones de acuerdo con el régimen tributario al que se encuentre acogida. Contar con un profesional que entienda todo lo relacionado con el tema es vital para una correcta gestión financiera, tributaria y contabilidad.

Respetar el marco legal. Más allá de las cifras, un especialista en gestión tributaria empresarial conoce todas las disposiciones legales que la empresa debe cumplir, evitando incurrir en errores que deriven en multas o sanciones.

Según Visalot (2016) la gestión tributaria también incluye, recepción y procesamiento de declaraciones, autoevaluaciones, comunicaciones de datos y otros documentos con implicaciones fiscales; la verificación y realización de los retornos previstos en los reglamentos tributarios; el reconocimiento y la verificación del origen de las ventajas fiscales; el desempeño de las actividades de verificación de datos; la expedición de certificados fiscales; la preparación y el mantenimiento de censos fiscales; e información y asistencia fiscal.

Según Visalot (2016) la gestión tributaria, implica que las relaciones entre Administración y contribuyentes tienden a colaborar. Para poder mantener la legalidad y obligaciones de los contribuyentes, la Administración está obligada a brindar información general sobre tributos. La Administración emplea los siguientes instrumentos: publicación de reglamentos tributarios y doctrina administrativa; comunicación e información; respuestas a interrogantes; acciones de evaluación anteriores; y orientación a contribuyentes para hacer declaraciones, autoevaluaciones y comunicaciones escritas.

Código tributario

Según el D.S. N° 133-2013-EF, el Código Tributario establece los poderes que la Administración Tributaria tiene para administrar sus impuestos, constituye principalmente en la recepción del producto monetario por el pago de la deuda fiscal, a través del sistema bancario y/o financiero. Establece la deuda tributaria, identificando al deudor y se determina la cantidad mediante el cumplimiento de tres pasos:

1. Verificar la realización del evento generado de la obligación tributaria,
2. Identificar la base impositiva,
3. Descontinuar (cálculo del impuesto);

Por otra parte, la facultad de Control: Inspección, evaluación, inspección en el campo, auditoría, control de cumplimiento, el cruce de la información pertinente, el procedimiento de un examen, requisitos de toda información y otros tipos de procedimientos y finalmente la facultad sancionadora.

Dimensiones de la gestión tributaria

1. Planificación

Según Álvarez (2018) es uno de las funciones de la administración en el cual se precisan las metas, las estrategias para alcanzarlas, se definen los planes que se elaboran para integrar y coordinar las actividades. Los indicadores son: Recursos suficientes para la planificación del proceso y Logro de objetivos.

2. Organización

Según Álvarez (2018) consiste en precisar qué trabajos debe ser ejecutadas, quienes las ejecutan, cómo deben ser agrupadas, quién es responsable ante quién y dónde deben ser tomada las decisiones. Los indicadores son: Organización del proceso y Logro de objetivos de organización del proceso.

3. Dirección

Según Álvarez (2018), consiste en saber motivar a los subordinados, influenciando en forma apropiada a los individuos y los equipos mientras rentas realizan su trabajo, eligiendo un adecuado canal de comunicación y lidiando de cualquier otra forma con el actitud o conducta de los empleados. Los indicadores son: Ejecución oportuna del proceso y logro de objetivos de ejecución.

4. Control

Según Álvarez (2018) consiste en monitorear de forma permanente el desempeño actual de los órganos pertinentes, y a la vez compararlo con un patrón y realizar las correcciones necesarias y pertinentes. Los indicadores son: Control del proceso y logro de objetivos del control.

2.2.2. Variable: cumplimiento de impuestos

Definiciones

Según Jarach (2000) es una relación jurídica “ex lege”, en virtud de la cual una persona (sujeto principal, contribuyente o responsable), está obligada hacia el Estado, al pago de una suma de dinero, en cuanto se verifique el presupuesto de hecho determinado por la ley.

Según el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (2010) consiste en presentar la declaración jurada de impuestos en término, incluyendo información completa y exacta a fin de determinar la obligación tributaria y pagar el saldo de la misma, de corresponder.

Según el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (2010) para lograr un cumplimiento tributario equivalente a la verificación de la totalidad de los hechos imposables, no puede ser establecido como meta de ninguna AT. Y ello porque existen una serie de factores intrínsecos y extrínsecos de los contribuyentes, los cuales llevan a que exista el incumplimiento, a saber:

- Resistencia natural al cumplimiento de las normas, o en otros términos, tendencia en la sociedad a la ilegalidad y a la anomia.
- Declaraciones juradas erróneas desde el punto de vista de su confección, ya sea por problemas de interpretación de las normas tributarias, por desconocimiento de las mismas, o por errores involuntarios en la confección de los formularios.
- Falta de presentación y/o pago de los saldos adeudados (mora).

La perspectiva económica del cumplimiento tributario

"Cualquier tipo de acción ilegal o intencionada que lleve a cabo un individuo para reducir sus obligaciones tributarias significa evasión de impuestos, tal como la falta de veracidad en su declaración de

ingresos, ventas o bienes; sobrestimar la deducibilidad, las exenciones o los créditos, o simplemente las omisiones en su declaración de utilidades" (Alm, 1999, p.741).

Evasión y elusión fiscales

Según Prieto (1999) manifiesta que la distinción entre elusión y evasión fiscales versa en las diversas connotaciones que se extraen de sus conceptos. La elusión consiste en modificar su comportamiento de manera que se reduzca o elimine su deuda tributaria; en este caso no hay nada ilegal en la conducta del individuo, pues, los medios que utiliza son legales. Por el contrario, la evasión o fraude fiscal consiste en dejar de pagar impuestos por medios ilegales de forma voluntaria.

Dimensiones del cumplimiento de impuestos

1. Ambiente legal

Según Prieto (1999) las normas tributarias por su complejidad en la aplicación tienden a disminuir su cumplimiento, el contribuyente rechaza por este motivo sus obligaciones. Además, a medida que la capacidad para aplicar las leyes tributarias disminuye, proporcionalmente disminuye el riesgo de los contribuyentes y solo en ciertos individuos aumenta la tendencia a defraudar. Los indicadores son: Complejidad de las normas tributarias y efectividad en la aplicación.

2. Factores circunstanciales

Según Prieto (1999) la renta del contribuyente muestra en definitiva la capacidad de pago para su contribución, además la falta de organización que impide que funcione con mayor eficiencia y eficacia, impide el logro de cumplimientos en materia tributaria. Los indicadores son: Nivel de ingresos y gravámenes impositivos y eficiencia de la administración tributaria.

3. Ética

Según Prieto (1999) definida como el conjunto de normas de comportamiento que rigen a los contribuyentes ciudadanos en relación con su gobierno. Los indicadores son: Nivel de confianza en el gobierno y percepción de la igualdad de trato entre los contribuyentes.

4. Incentivos

Según Prieto (1999) consiste en una serie de medios modernos que se han ido imponiendo por diversos países para el mejor cumplimiento voluntario de las obligaciones para con el fisco. Los indicadores son: Sistemas de información y programas de educación tributaria.

2.3. Definiciones de términos básicos

Acreedor Tributario

Según Código tributario (2013) es aquel en favor del cual debe realizarse la prestación tributaria. El Gobierno Central, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales, son acreedores de la obligación tributaria, así como las entidades de derecho público con personería jurídica propia, cuando la ley les asigne esa calidad expresamente.

Afectación tributaria

Según Código tributario (2013) es cuando el Tributo está dentro del ámbito de aplicación de la Ley. Ejemplo de ello tenemos en las Operaciones Gravadas con el IGV.

Contribuyente

Según Código tributario (2013) es el contribuyente es aquel que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria.

Deudor Tributario

Según Código tributario (2013) es el deudor tributario es la persona obligada al cumplimiento de la prestación tributaria como contribuyente o responsable.

Economía del Sector Público

Según Código tributario (2013) la economía es el estudio de la escasez, de la manera en que las sociedades deciden la forma de utilizar los recursos escasos.

Exoneración tributaria

Según Código tributario (2013) es el privilegio tributario establecido en forma expresa por Ley o Decreto Legislativo, en cuya virtud un hecho económico imponible, que este afecto al impuesto, deja de serlo con carácter temporal. Es decir, en la exoneración, el tributo está dentro del ámbito de aplicación de la norma, pero que dicha norma toma determinada gracia del legislador a favor del contribuyente, donde le suspenden momentáneamente en el tiempo el pago del Impuesto.

Gasto Tributario (GT)

Según Código tributario (2013) son los Gastos Tributarios son instrumentos fiscales que utilizan los gobiernos como una alternativa a los programas de gasto directo; que se emplean para alcanzar ciertos objetivos económicos y sociales; sin embargo, esto da origen a una considerable opacidad al sistema tributario, en la medida de que no se dispone de una metodología que permita estimar cuanto se deja de recaudar.

Impuesto

Según Código tributario (2013) es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado.

Impuesto General a las Ventas (IGV)

Según el glosario de términos del Banco Central de Reserva del Perú (2020) el IGV es el impuesto al valor agregado que grava todas y cada una de las etapas del ciclo de producción y comercialización.

Inafectación tributaria

Según Código tributario (2013) es cuando el tributo no está dentro del ámbito de aplicación de la Ley. Ejemplo de ello tenemos las Operaciones No Gravadas del IGV.

MEPECOS

Es la sigla que usa la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) para identificar a los Medianos y Pequeños Contribuyentes.

Recaudación Tributaria

Según Código tributario (2013) en el ámbito fiscal, actividad del Estado o alguna institución fiscal tendente a obtener el pago por las deudas tributarias. El neto de la recaudación se calcula restando al ingreso bruto público, los costos adicionales que supone llevarla a cabo.

Sistema Tributario

Según Código tributario (2013) es el conjunto de normas e instituciones que sirven de instrumento para la transferencia de recursos de las personas al Estado, con el objeto de sufragar el gasto público.

Tributo

Según Código tributario (2013) es la prestación generalmente pecuniaria que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio, en virtud de una ley, para cubrir gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines. El Código Tributario rige las relaciones jurídicas originadas por los tributos. Para estos efectos, el término genérico tributo comprende impuestos, contribuciones y tasas.

Unidad Impositiva Tributaria (UIT)

Según Código tributario (2013) es la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) es un valor de referencia que puede ser utilizado en las normas tributarias para determinar las bases imponibles, deducciones, límites de afectación y demás aspectos de los tributos que considere conveniente el legislador. También podrá ser utilizada para aplicar sanciones, determinar obligaciones contables, inscribirse en el registro de contribuyentes y otras obligaciones formales.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La gestión tributaria y el cumplimiento de impuestos se relacionan significativamente en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

1. La planificación y el cumplimiento de impuestos se relacionan significativamente en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.
2. La organización y el cumplimiento de impuestos se relacionan significativamente en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.
3. La dirección y el cumplimiento de impuestos se relacionan significativamente en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.
4. El control y el cumplimiento de impuestos se relacionan significativamente en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Gestión tributaria

Según Carranza (2019) es la función administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, está compuesta por todas las actividades relacionadas a la cuantificación y determinación de la deuda tributaria, la comprobación del comportamiento del contribuyente por parte de la Administración y la recaudación o pago de las deudas tributarias.

Cumplimiento de impuestos

Según Gangl et al. (2015) es el compromiso derivado como una característica del comportamiento, se caracteriza por la responsabilidad respecto al pago de impuestos y los sentimientos de obligación moral, para actuar con interés colectivo y pagar el impuesto con buena voluntad.

2.5.2. Definición operacional de la variable

Gestión tributaria

Se elaboró el instrumento denominado: "Encuesta gestión tributaria". Para la variable gestión tributaria, se ha considerado 4 dimensiones que se sustentan en Álvarez (2018) y se mide a través de la aplicación de un cuestionario. Consta de 2 indicadores por cada dimensión y 16 ítems, que será estructurada por rangos: 1= Nunca, 2= A veces, 3= Siempre.

Cumplimiento de impuestos

Se elaboró el instrumento denominado: "Encuesta cumplimiento de impuestos". Para la variable cumplimiento de impuesto, se ha considerado 4 dimensiones que se sustentan en Prieto (1999) y se mide a través de la aplicación de un cuestionario. Consta de 2 indicadores por cada dimensión y 16 ítems, que será estructurada por rangos: 1= Nunca, 2= A veces, 3= Siempre.

2.5.3. Operacionalización de la variable

a. Variable 1: Gestión tributaria

Tabla 1
Gestión tributaria

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
Planificación	Recursos suficientes para la planificación del proceso	01.- ¿Considera que la empresa cuenta con recursos para planificar la gestión tributaria?	(3) Siempre (2) A veces (1) Nunca
		02.- ¿Se utiliza los recursos suficientes para la planificación del proceso de tributación?	
	Logro de objetivos	03.- ¿Se logra los objetivos de planificación de la gestión tributaria?	
		04.- ¿Los objetivos de la empresa se logra en el menor tiempo?	
Organización	Organización del proceso	05.- ¿Se organiza el proceso de gestión tributaria oportunamente?	
		06.- ¿La gerencia participa en el proceso de organización tributaria?	
	Logro de objetivos de organización del proceso	07.- ¿Se logra los objetivos de organizar el proceso de gestión tributaria?	
		08.- ¿El logro de objetivos de la organización cumple con lo esperado?	
Dirección	Ejecución oportuna del proceso	09.- ¿la gerencia ejecuta oportunamente el proceso de gestión tributaria?	
		10.- ¿La gerencia se involucra en el proceso de dirección de la gestión tributaria?	
	Logro de objetivos de ejecución	11.- ¿Se logra los objetivos de ejecución de la gestión tributaria?	
		12.- ¿El logro de objetivo de ejecución se obtiene en el menor tiempo posible?	
Control	Control del proceso	13.- ¿Se realiza un control del proceso de manera oportuna?	
		14.- ¿La gestión tributaria se preocupa por el proceso de control?	
	Logro de objetivos del control	15.- ¿Se logra los objetivos de control del proceso de la gestión tributaria?	
		16.- ¿El logro de objetivo de control se realiza en el menor tiempo posible?	

Fuente: Elaboración propia

b. Variable 2: Cumplimiento de impuestos

Tabla 2
Cumplimiento de impuestos

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
Ambiente legal	Complejidad de las normas tributarias	01.- ¿Considera que la complejidad de las normas tributarias contribuye a disminuir el nivel de cumplimiento?	(3) Siempre (2) A veces (1) Nunca
		02.- ¿La complejidad dificulta la comprensión y aceptación de los impuestos?	
	Efectividad en la aplicación de las leyes tributarias	03.- ¿Considera que la efectividad en la aplicación de las leyes tributarias afecta a la hora de decidir el cumplimiento de las obligaciones?	
		04.- ¿Considera que a mayor efectividad hay más oportunidades con el cumplimiento de impuestos?	
Factores circunstanciales	Niveles de ingreso y gravámenes impositivos	05.- ¿Se analiza los niveles de ingreso antes del cumplimiento de impuestos?	
		06.- ¿Se verifica los gravámenes impositivos antes de pagar impuestos?	
	Eficiencia de la administración tributaria	07.- ¿Considera que la administración tributaria es eficiente en el cobro de impuestos?	
		08.- ¿Considera que la administración tributaria facilita en tiempo y trámites el pago de impuestos?	
Ética	Niveles de confianza en el gobierno	09.- ¿Considera que mientras más confianza existe con el gobierno, más posibilidad de cumplimiento de impuestos?	
		10.- ¿Considera que si la percepción del uso de los recursos es buena entonces será positiva el cumplimiento de sus obligaciones?	
	Percepción de la igualdad de trato entre los contribuyentes	11.- ¿Si la percepción del beneficio derivado de los servicios públicos es buena entonces mayor será el cumplimiento de impuestos?	
		12.- ¿Considera que si lo aportado en impuesto no satisface al contribuyente entonces habrá incumplimiento de obligaciones tributarias?	
Incentivos	Sistemas de información	13.- ¿Considera que si es bueno el sistema de información mayor será los incentivos para el cumplimiento tributario?	
		14.- ¿Considera que con un sistema de información que apertura línea de dialogo contribuirá al cumplimiento tributario?	
	Programas de educación tributaria	15.- ¿Considera que los programas de educación tributaria estimulan al contribuyente al cumplimiento de impuestos?	
		16.- ¿Considera que el tema tributario se debería divulgar en los centros educativos?	

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue correlacional, según Hernández et al. (2014) este tipo de investigación se encarga de determinar el grado de asociación entre las variables. El enfoque fue cuantitativo, según Hernández et al. (2014) este enfoque se centra en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos.

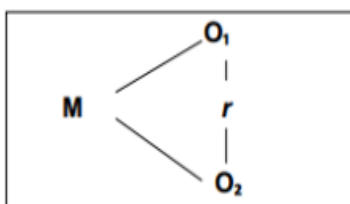
Métodos de investigación

Inductivo, según Hernández et al. (2014) este método observa a muchos casos particulares y se comprueba la identidad del comportamiento de éstos, como consecuencia, se procede a generalizar los resultados.

Diseño de investigación

El diseño del estudio fue No experimental, para Hernández et al. (2014) este diseño no manipula las variables sujetas a estudio.

El diagrama es el siguiente:



Donde:

M=Muestra de Trabajadores de la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa.

O₁=Observación de la variable gestión tributaria.

O₂=Observación de la variable cumplimiento de impuestos.

r =Coeficiente de correlación.

3.2. Población y muestra

Población

Según Hernández et al. (2014) una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. Para el presente trabajo se consideró una población conformada por 18 trabajadores de la empresa comercializadora de paneles solares, presentando la siguiente estructura.

Características	Número de trabajadores
Mujer	4
Hombre	14
Total	18

Muestra

El muestreo fue por conveniencia, según Hernández et al. (2014) es una técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente, accesibilidad y proximidad. En nuestro caso la muestra coincide con nuestra población, por contar con un número pequeño de elementos (18 trabajadores).

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta, según Hernández et al. (2014) persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema.

Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, según Hernández et al. (2014) se define como el conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Validado a través de “Fichas de validación”, por 03 profesionales con el grado académico mínimo de Magister.

Tabla 3
Validadores

N°	Nombre y apellidos del validador	DNI	GRADO
1	Hugo Vicente, Flores Bonifacio	08457230	Doctor
2	Lourdes Valdivieso Vargas	00063657	Magister
3	Enrique Vega Armas	00070658	Magister

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Se utilizó el índice “Alfa de Cronbach”, para medir el grado de confiabilidad. Se utilizó el software SPSS versión 25.

La Prueba Piloto fue aplicada a 18 personas. Obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach para el Instrumento: “Gestión tributaria” de $\alpha = 0.836$ (altamente confiable) y para el instrumento “Cumplimiento de impuestos” de $\alpha = 0.817$ (altamente confiable).

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

La técnica que se utilizó fue la estadística, las respuestas o los datos obtenidos, previamente codificados, se transfirieron a una matriz de datos y se prepararon para su análisis.

Para el análisis, se utilizó el software SPSS V.25. Primero, se calculó el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, posteriormente se analizó la muestra, si su distribución es normal, de acuerdo a estos resultados se empleó un estadístico de correlación, para establecer el grado de asociación entre las variables y la prueba de hipótesis. Finalmente, se elaboró la discusión, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

Se presenta los resultados, luego de aplicar y construir la base datos, se procedió al análisis de frecuencias, que consiste en contar el número de veces que se repite las alternativas: Siempre = 3, A veces = 2, Nunca = 1, según corresponda a las preguntas del cuestionario, finalmente se expresan en tablas y figuras para mejor entendimiento.

A continuación, se calcula los coeficientes de correlación, ingresando la base de datos al software SPSS v. 25 y se presenta las tablas de correlación para su interpretación.

4.1.1. Análisis de frecuencias

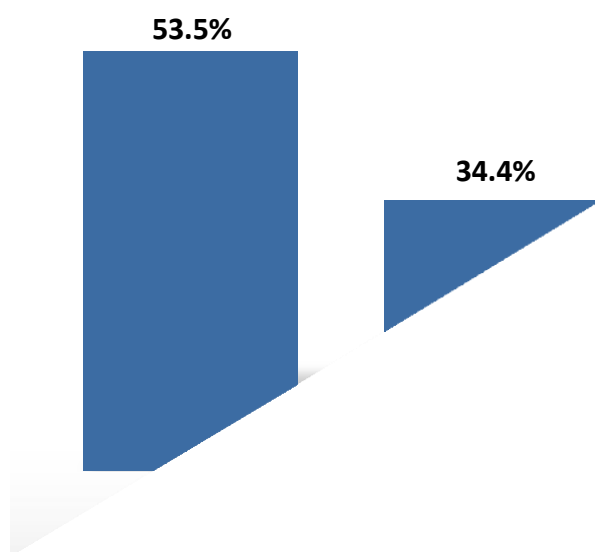
Variable 1: Gestión tributaria

En la Tabla 4, el 53.3% de los trabajadores de la empresa comercializadora de paneles solares, manifestó que nunca es considerada la variable gestión tributaria, mientras que el 34.5% manifiesta que a veces es considerada y el 12.2% manifestó que siempre.

Los trabajadores tienen la percepción que la gestión tributaria es regularmente considerada, por tanto, se debe implementar con más información los temas tributarios con mayor interés para los ejecutivos de la empresa.

Tabla 4*Frecuencia de la variable gestión tributaria*

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	154	53.5%
A veces	99	34.4%
Siempre	35	12.2%
Total	288	100.0%

Figura 1*Frecuencia de la variable gestión tributaria*

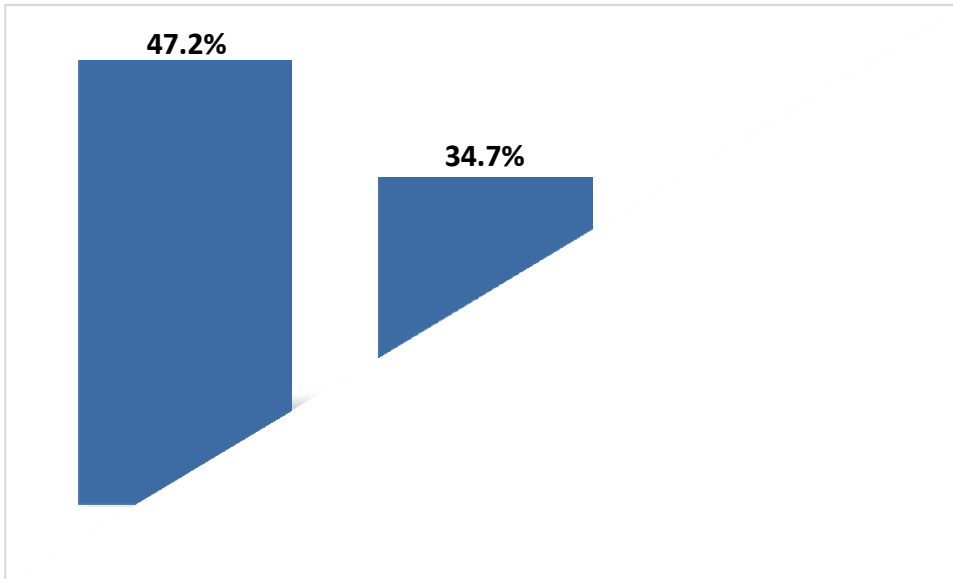
En la Tabla 5, el 47.2% de los trabajadores de la empresa comercializadora de paneles solares, manifestó que nunca es considerada la dimensión planificación, mientras que el 34.7% manifiesta que a veces es considerada y el 18.1% manifestó que siempre.

Los trabajadores tienen la percepción que la planificación tributaria no lo consideran o informan para lograr los objetivos tributarios planteados.

Tabla 5*Frecuencia de la dimensión planificación*

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	34	47.2%
A veces	25	34.7%
Siempre	13	18.1%
Total	72	100.0%

Figura 2
Frecuencia de la dimensión planificación



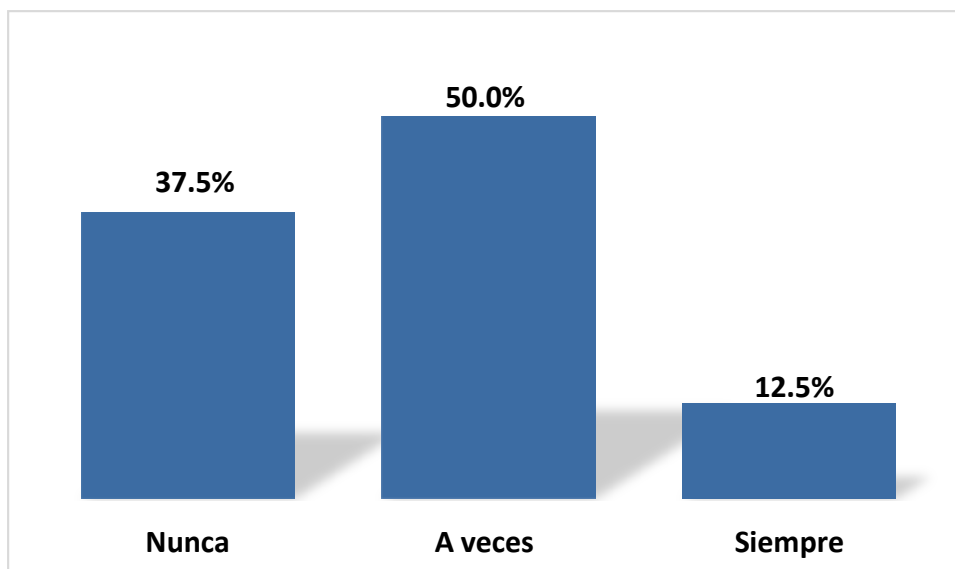
En la Tabla 6, el 37.5% de los trabajadores de la empresa comercializadora de paneles solares, manifestó que nunca es considerada la dimensión organización, mientras que el 50.0% manifiesta que a veces es considerada y el 12.5% manifestó que siempre.

Los trabajadores tienen la percepción que en cuestión de organización tributaria se está manejando adecuadamente, esta actitud debe mejorar mejorando la percepción que está siendo más eficiente dicho manejo.

Tabla 6
Frecuencia de la dimensión organización

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	37.5%
A veces	36	50.0%
Siempre	9	12.5%
Total	72	100.0%

Figura 3
Frecuencia de la dimensión organización



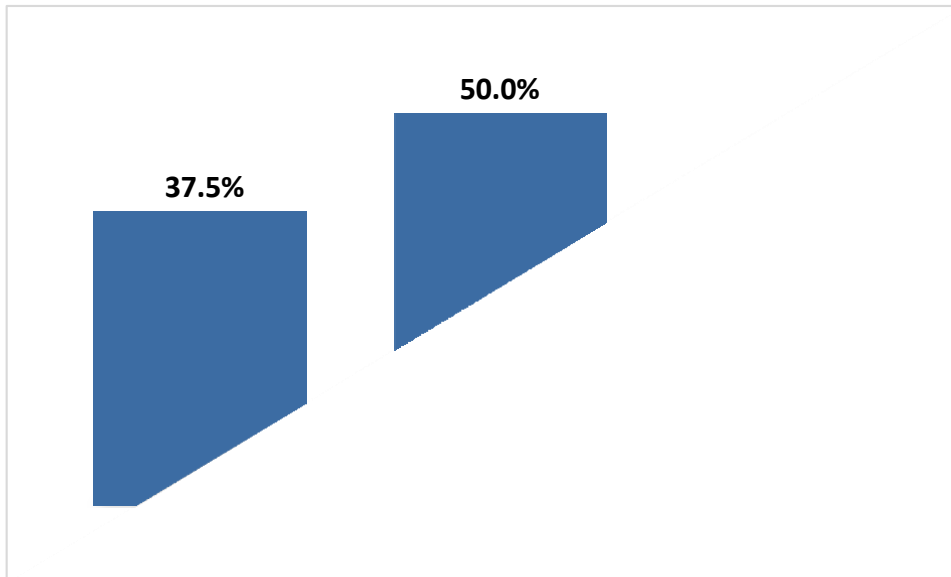
En la Tabla 7, el 37.5% de los trabajadores de la empresa comercializadora de paneles solares, manifestó que nunca es considerada la dimensión dirección, mientras que el 50.0% manifiesta que a veces es considerada y el 12.5% manifestó que siempre.

Los conductores no tienen la percepción adecuada con la dirección, esta actitud puede traer consecuencias en la disminución de la productividad de la empresa.

Tabla 7
Frecuencia de la dimensión dirección

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	37.5%
A veces	36	50.0%
Siempre	9	12.5%
Total	72	100.0%

Figura 4
Frecuencia de la dimensión dirección



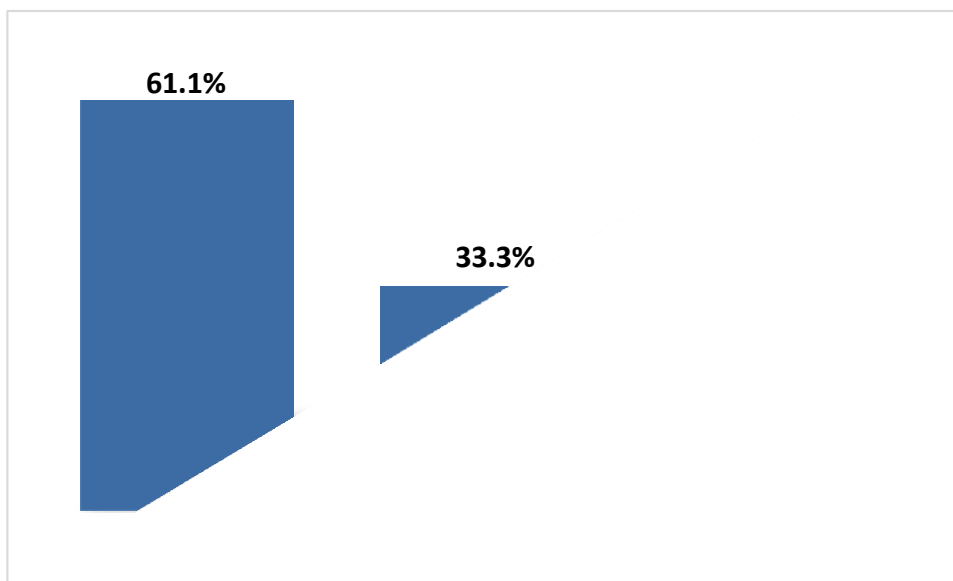
En la Tabla 8, el 61.1% de los trabajadores de la empresa comercializadora de paneles solares, manifestó que nunca es considerada la dimensión control, mientras que el 33.3% manifiesta que a veces es considerada y el 5.6% manifestó que siempre.

Los conductores no tienen la percepción adecuada con el control, esta actitud puede traer consecuencias en la falta de cumplimiento en las metas trazadas por la empresa en temas tributarios.

Tabla 8
Frecuencia de la dimensión control

<u>ITEMS</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	44	61.1%
A veces	24	33.3%
Siempre	4	5.6%
Total	72	100.0%

Figura 5
Frecuencia de la dimensión control



Variable 2: Cumplimiento de impuestos

En la Tabla 9, el 58.3% de los trabajadores de la empresa comercializadora de paneles solares, manifestó que nunca es considerada la variable cumplimiento de impuestos, mientras que el 29.5% manifiesta que a veces es considerada y el 12.2% manifestó que siempre.

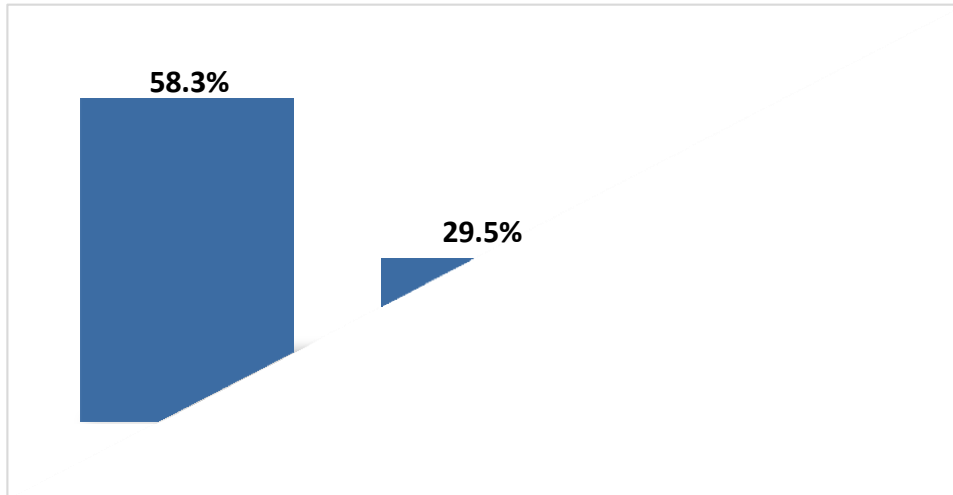
Los trabajadores tienen la percepción que la empresa no cumple con el pago de impuestos, por tanto, es necesario informar cómo se realiza este procedimiento.

Tabla 9
Frecuencia de la variable cumplimiento de impuestos

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	168	58.3%
A veces	85	29.5%
Siempre	35	12.2%
Total	288	100.0%

Figura 6

Frecuencia de la variable cumplimiento de impuestos



En la Tabla 10, el 47.2% de los trabajadores de la empresa comercializadora de paneles solares, manifestó que nunca es considerada la dimensión ambiente legal, mientras que el 34.7% manifiesta que a veces es considerada y el 18.1% manifestó que siempre.

Los trabajadores tienen la percepción que no consideran según la importancia el ambiente legal que rodea el tema tributario.

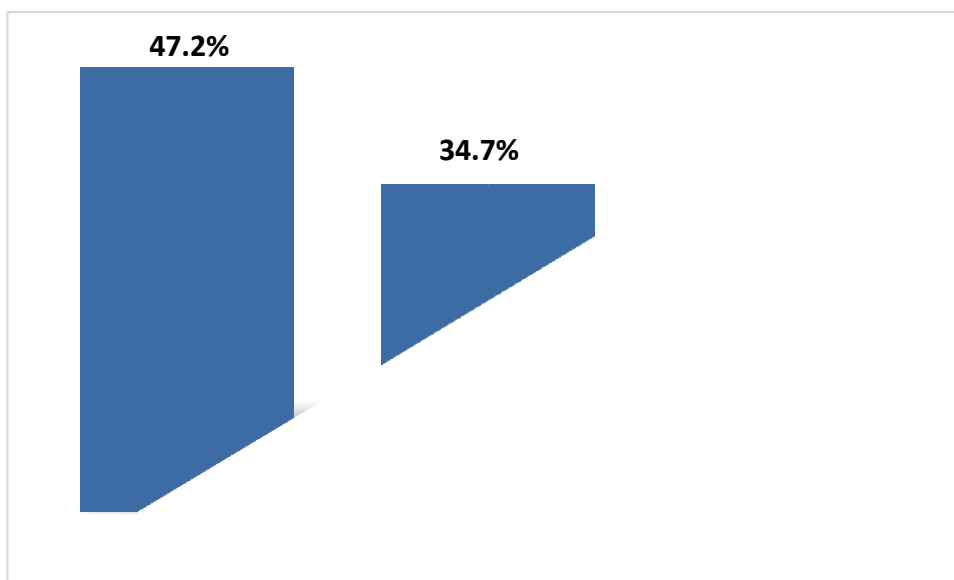
Tabla 10

Frecuencia de la dimensión ambiente legal

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	34	47.2%
A veces	25	34.7%
Siempre	13	18.1%
Total	72	100.0%

Figura 7

Frecuencia de la dimensión ambiente legal



En la Tabla 11, el 56.9% de los trabajadores de la empresa comercializadora de paneles solares, manifestó que nunca es considerada la dimensión factores circunstanciales, mientras que el 30.6% manifiesta que a veces es considerada y el 12.5% manifestó que siempre.

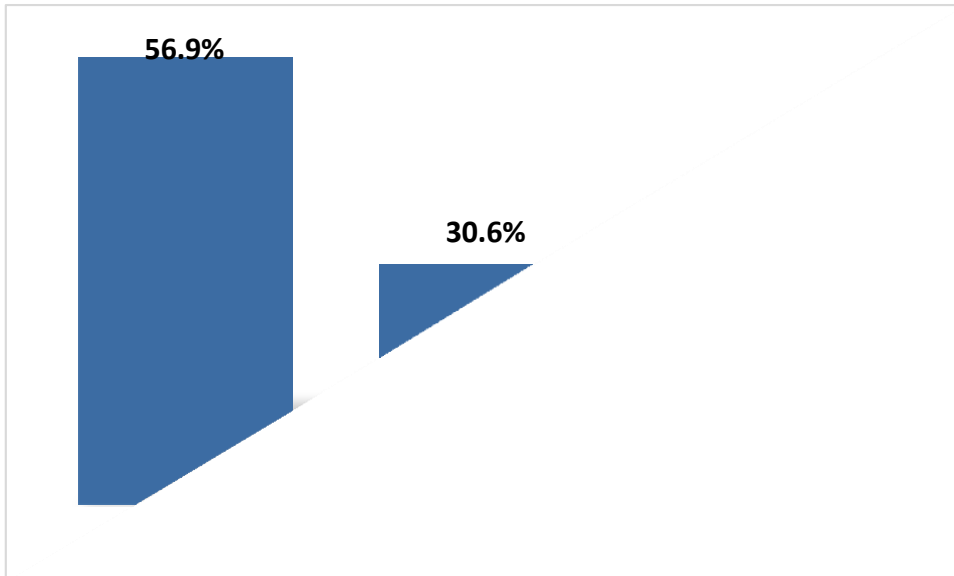
Los trabajadores tienen como percepción que los factores circunstanciales no son considerados en la empresa.

Tabla 11

Frecuencia de la dimensión factores circunstanciales

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	41	56.9%
A veces	22	30.6%
Siempre	9	12.5%
Total	72	100.0%

Figura 8
Frecuencia de la dimensión factores circunstanciales



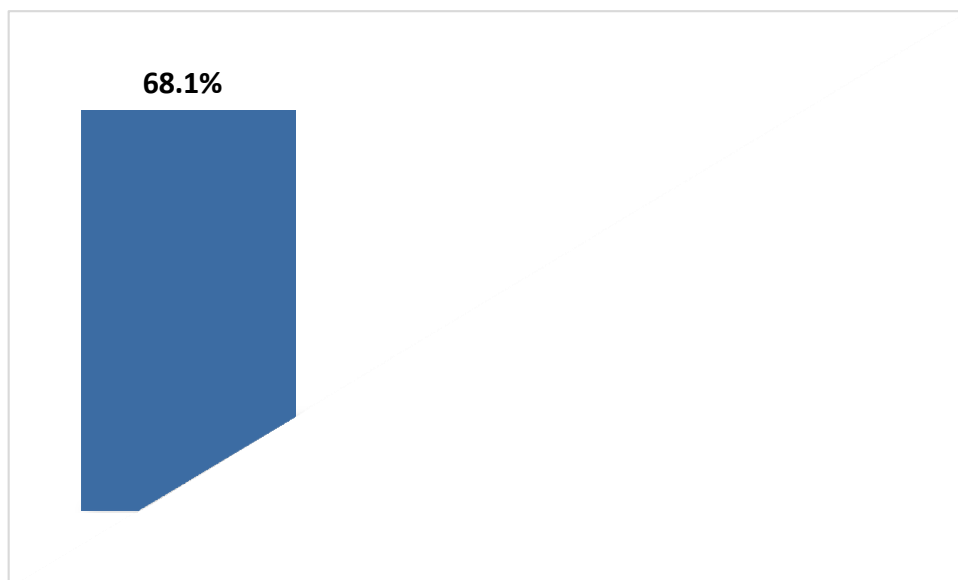
En la Tabla 12, el 68.1% de los trabajadores de la empresa comercializadora de paneles solares, manifestó que nunca es considerada la dimensión ética, mientras que el 19.4% manifiesta que a veces es considerada y el 12.5% manifestó que siempre.

Los trabajadores tienen la percepción que la ética, no es un valor que la empresa resalta, con lo que debería tener una postura basada en la ética profesional.

Tabla 12
Frecuencia de la dimensión ética

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	49	68.1%
A veces	14	19.4%
Siempre	9	12.5%
Total	72	100.0%

Figura 9
Frecuencia de la dimensión ética



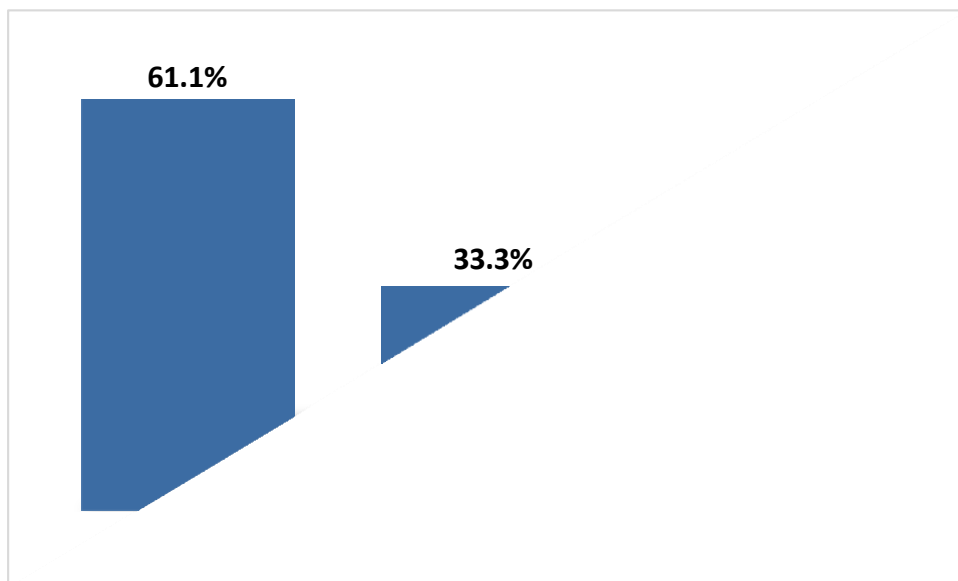
En la Tabla 13, el 61.1% de los trabajadores de la empresa comercializadora de paneles solares, manifestó que nunca es considerada la dimensión incentivos, mientras que el 33.3% manifiesta que a veces es considerada y el 5.6% manifestó que siempre.

Los trabajadores tienen la percepción que los incentivos, no es un componente que la empresa emplea para incentivar a los trabajadores

Tabla 13
Frecuencia de la dimensión incentivos

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	44	61.1%
A veces	24	33.3%
Siempre	4	5.6%
Total	72	100.0%

Figura 10
Frecuencia de la dimensión incentivos



4.1.2. Análisis de correlación

Prueba de normalidad

En la tabla 14, se aplicó la Prueba de Normalidad, para la variable gestión tributaria y sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control. Por tratarse de una muestra de 18 elementos, se consideró la prueba Shapiro - Wilk. Se concluye que la distribución muestral es No normal porque existen Sig. < 0.05. Por tanto, se utilizará un estadígrafo no paramétrico, el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 14

Prueba de Shapiro – Wilk, para la variable gestión tributaria y sus Dimensiones

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión_tributaria	,162	18	,200 [*]	,906	18	,072
Planificación	,369	18	,000	,746	18	,000
Organización	,182	18	,120	,906	18	,074
Dirección	,212	18	,031	,828	18	,004
Control	,255	18	,003	,830	18	,004

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 15, se aplicó la Prueba de Normalidad, para la variable cumplimiento de impuestos y sus dimensiones: ambiente legal, factores circunstanciales. Por tratarse de una muestra de 18 elementos, se consideró la prueba Shapiro - Wilk. Se concluye que la distribución muestral es no normal, porque existen Sig. < 0.05. Por tanto, se utilizará un estadígrafo no paramétrico, el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 15

Prueba de Shapiro – Wilk para la variable cumplimiento de impuestos y sus Dimensiones

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cumplimiento_de_impuestos	,162	18	,200 [*]	,884	18	,031
Ambiente_legal	,369	18	,000	,746	18	,000
Factores_circ	,201	18	,052	,867	18	,016
Ética	,190	18	,087	,885	18	,032
Incentivos	,173	18	,160	,899	18	,055

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

A continuación, se realiza la correlación y confrontación de las hipótesis. La gestión tributaria y el cumplimiento de impuestos se relacionan en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.

En lo referente a las hipótesis estadísticas:

Ha: La gestión tributaria y el cumplimiento de impuestos se relacionan significativamente en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.

H₀: La gestión tributaria y el cumplimiento de impuestos no se relacionan significativamente en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.

En la Tabla 16, aceptamos la hipótesis alterna porque $Sig.<0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe una relación significativa entre gestión tributaria y el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021. Con un valor $r = 0.959$ estimado por el coeficiente de correlación de Spearman; lo cual indica que ante una mejor percepción de la gestión tributaria mejora el cumplimiento de impuestos, según la percepción de los trabajadores de la empresa.

Tabla 16
Correlación gestión tributaria y cumplimiento de impuestos

			Gestión tributaria	Cumplimiento_ de impuestos
Rho de Spearman	Gestión tributaria	Coeficiente de correlación	1,000	,959**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	Cumplimiento_ de impuestos	Coeficiente de correlación	,959**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En lo referente a la hipótesis específica 1: La planificación y el cumplimiento de impuestos se relacionan significativamente en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.

En la Tabla 17, aceptamos la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe una relación significativa entre planificación y el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021. Con un valor $r = 0.884$ estimado por el coeficiente de correlación de Spearman; lo cual indica que ante una mejor planificación mejora el cumplimiento de impuestos, según la percepción de los trabajadores.

Tabla 17
Correlación planificación y cumplimiento de impuestos

			Planificación	Cumplimiento_ de_impuestos
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,884**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
Cumplimiento_de_impuestos	Cumplimiento_de_impuestos	Coeficiente de correlación	,884**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En lo referente a la hipótesis específica 2: La organización y el cumplimiento de impuestos se relacionan significativamente en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.

En la Tabla 18, aceptamos la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe una relación significativa entre organización y el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021. Con un valor $r = 0.963$ estimado por el coeficiente de correlación de Spearman; lo cual indica que ante una mejor organización mejora el cumplimiento de impuestos, según la percepción de los trabajadores.

Tabla 18

Correlación organización y cumplimiento de impuestos

			Organización	Cumplimiento_ de_impuestos
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,963**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
Cumplimiento_ de_impuestos	Cumplimiento_ de_impuestos	Coeficiente de correlación	,963**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En lo referente a la hipótesis específica 3: La dirección y el cumplimiento de impuestos se relacionan significativamente en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.

En la Tabla 19, aceptamos la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe una relación significativa entre dirección y el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021. Con un valor $r = 0.927$ estimado por el coeficiente de correlación de Spearman; lo cual indica que ante una mejor dirección mejora el cumplimiento de impuestos, según la percepción de los trabajadores.

Tabla 19

Correlación entre dirección y cumplimiento de impuestos

			Dirección	Cumplimiento_ de_impuestos
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,927**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
Cumplimiento_ de_impue stos	Cumplimiento_ de_impue stos	Coefficiente de correlación	,927**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En lo referente a la hipótesis específica 4: El control y el cumplimiento de impuestos se relacionan significativamente en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.

En la Tabla 20, aceptamos la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe una relación significativa entre control y el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021. Con un valor $r = 0.543$ estimado por el coeficiente de correlación de Spearman; lo cual indica que ante un mejor control mejora el cumplimiento de impuestos, según la percepción de los trabajadores.

Tabla 20

Correlación entre control y cumplimiento de impuestos

			Control	Cumplimiento_ de_impuestos
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,543*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	18	18
Cumplimiento_de_impuestos	Cumplimiento_de_impuestos	Coeficiente de correlación	,543*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	18	18

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

4.2. Discusion

La investigación demostró que la gestión tributaria y el cumplimiento de impuestos se relacionan significativamente en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.

Coincidiendo con Campos (2019) que indica que existe relación significativa entre la Administración Tributaria Municipal y la Recaudación del Impuesto. Del mismo modo, Zúñiga (2019) obtiene como conclusión que la relación entre el Servicio de Impuestos Internos a través de la gestión tributaria y el contribuyente, logra resultados favorables, debido a que los diversos cambios en su orientación, adopta un Modelo de Gestión Estratégica por el Servicio de Impuestos Internos, que generan cambios en el conocimiento, emoción y conflicto de las empresas.

Además, Idrogo y Núñez (2020) y Padilla et ál. (2021) obtuvo que el 70% de los contribuyentes encuestados afirman que el uso del Sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT) es eficiente y calidad de servicio al contribuyente es regular, así mismo, se tuvo, que ambas variables de estudio tienen una correlación positiva muy alta, concluyendo que el uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT) se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de atención al contribuyente.

En contraposición encontramos a Segura (2017) quien determinó que la gestión tributaria es deficiente en un 30,6%; por lo que se deduce que los dueños de las bodegas desarrollan en forma regular, la planificación tributaria y control tributario, relacionado al pago, compras, ventas, y al archivamiento y exhibición de documentos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se acepta la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe una relación significativa entre gestión tributaria y el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021. Con un valor $r = 0.959$ estimado por el coeficiente de correlación de Spearman; lo cual indica que ante una mejor percepción de la gestión tributaria mejora el cumplimiento de impuestos.
- Se acepta la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe una relación significativa entre planificación y el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021. Con un valor $r = 0.884$ estimado por el coeficiente de correlación de Spearman; lo cual indica que ante una mejor planificación mejora el cumplimiento de impuestos.
- Se acepta la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe una relación significativa entre organización y el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021. Con un valor $r = 0.963$ estimado por el coeficiente de correlación de Spearman; lo cual indica que ante una mejor organización mejora el cumplimiento de impuestos.
- Se acepta la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe una relación significativa entre dirección y el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021. Con un valor $r = 0.927$ estimado por el coeficiente de correlación de Spearman; lo cual indica que ante una mejor dirección mejora el cumplimiento de impuestos.
- Se acepta la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe una relación significativa entre control y el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021. Con un valor $r = 0.543$ estimado por el coeficiente de correlación de Spearman; lo cual indica que ante un mejor control mejora el cumplimiento de impuestos.

Recomendaciones

- Se recomienda a los propietarios de la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, en general plantear adecuadamente los objetivos, dirigir una buena organización como elemento clave en la gestión tributaria, mejorar la comunicación interna, invertir en innovación y transformación digital, procesos y medición y formar y capacitar a los trabajadores para fortalecer la gestión tributaria.
- Se recomienda a los propietarios de la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, definir la visión y misión de la organización, establecer los objetivos, analizar los recursos de la organización, examinar el ambiente, hacer predicciones, analizar oportunidades y riesgos e identificar y evaluar estrategias alternativas.
- Se recomienda a los propietarios de la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, digitalizar la gestión tributaria, centralizar la comunicación en pocos canales, dar y recibir feedback, establecer reuniones de seguimiento y respetar los momentos de concentración.
- Se recomienda a los propietarios de la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, crear estrategias competitivas, Ofertar valor a los clientes, definir los productos o servicios, posicionar en el mercado gracias a ventajas competitivas, comunicación efectiva, trabajo en equipo, delegación de tareas, formación continua, usar herramientas de motivación, establecer una cultura empresarial y difundir, finalmente formar líderes.
- Se recomienda a los propietarios de la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, celebrar en forma continua procesos de la organización, identificar adecuadamente los procesos a mejorar, formar equipos de trabajo de alto rendimiento, utilizar metodologías y herramientas más adecuadas, mantener el compromiso de la alta dirección y realizar reuniones periódicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alaña, T., Gonzaga, S. y Yáñez, M. (2018). *Gestión tributaria a microempresarios mediante la creación del centro de asesoría caso: Umet sede Machala*. Revista Universidad y Sociedad. vol.10 no.2 Cienfuegos.
- Álvarez, D. (2018). *Gestión tributaria y la recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital de Amarilis, Huánuco 2018*. Universidad César Vallejo. Perú.
- Celhay, J. (2001). *La reducción de la evasión tributaria como vía para el financiamiento fiscal*. Panamá: Centro Interamericano de Administración Tributarias. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2218-3620201800020008400001&lng=en
- Campos, K. (2019). *La administración tributaria y su relación con la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Tocache, periodo: 2016 – 2017*. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María. Perú.
- Carranza, W. (2019). *La gestión tributaria y su relación con el contribuyente de la municipalidad provincial de San Ignacio – 2018*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Perú.
- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (2010). *Cumplimiento tributario*. Serie Temática Tributaria. Sexto Número. CIAT: www.ciat.org
- Cuenca, N. (2018). *Importancia de la facultad recaudadora en la gestión de la administración tributaria*. Universidad Técnica de Machala. Machala. Ecuador
- Decreto Supremo N° 133- 2013-EF (2013), TUO del Código Tributario. Diario Oficial “El Peruano”, Lima, Perú.

- Gangl, K., Hofmann, E., y Kirchler, E. (2015), Interacción de las autoridades fiscales con los contribuyentes: una concepción del cumplimiento en los dilemas sociales por el poder y la confianza. *Nuevas ideas en psicología*, volumen 37.
- García, V. (2019). *Relación de la administración tributaria y los contribuyentes*. Universidad de Chile. Santiago, Chile.
- Hernández et al. (2014). *Metodología de la investigación*. Ediciones Mc Graw Hill. México. Sexta Edición.
- Idrogo, J. y Núñez, J. (2020). *Los actos de la administración tributaria relacionados a la duplicidad de criterio en el Perú*. Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de Maestro en Tributación y Política Fiscal, Universidad de Lima. Repositorio Institucional – Universidad de Lima.
- Jarach, D. (2000). *El hecho imponible*, Abeledo-Perrot, 23ra Edición, Buenos Aires.
- Keen, M. y Slemrod, J. (2021). *Rebelión, bribones e ingresos: locuras fiscales y sabiduría a través de los tiempos*. Princeton University Press. ISBN: 9780691199542.
- Padilla et ál. (2021). *Uso del sistema de información de administración tributaria (SIAT) y su relación con la calidad de servicio de atención al contribuyente de la municipalidad provincial de coronel Portillo periodo 2019*. Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa. Perú.
- Prieto, J. (1999). *Medidas para mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias: las amnistías fiscales*. Recuperado de: [Dialnet-MedidasParaMejorarElCumplimientoDeLasObligacionesT-116379.pdf](#)
- RAE (2020). *Diccionario panhispánico del español jurídico*.
<https://dpej.rae.es/lema/gesti%C3%B3n-obrera>

Torres, S. (2021). *Evaluación de la administración tributaria del impuesto predial para mejorar su recaudación, en la municipalidad distrital de Túcume, provincia y departamento de Lambayeque 2015 – 2018*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Lambayeque. Perú.

Visalot, M. (2016). Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016. Tesis de Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo.

Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1558/visalot_fm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zúñiga, F. (2019). *Relación de la administración tributaria y los contribuyentes*. Universidad de Chile. Santiago, Chile.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Gestión tributaria y el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión tributaria y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre gestión tributaria y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>La gestión tributaria y el cumplimiento de impuestos se relacionan significativamente en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Gestión tributaria, que tiene como dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación 2. Organización 3. Dirección 4. Control <p>Variable 2:</p> <p>Cumplimiento de impuestos, que tiene como dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente legal 2. Factores circunstanciales 3. Ética 4. Incentivos 	<p>Tipo de investigación Correlacional, enfoque cuantitativo.</p> <p>Métodos de investigación Inductivo</p> <p>Diseño de investigación No experimental El diagrama es el siguiente:</p> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> R O2 -- r --> R </pre> <p>Donde: M=Muestra de Trabajadores de la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa. O1=Observación de la variable gestión tributaria. O2=Observación de la variable cumplimiento de impuestos. r=Coefficiente de correlación.</p> <p>Población Mujer 4 + Hombre 14= 18 Trabajadores de la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa.</p> <p>Muestra El muestreo fue por conveniencia, En nuestro caso la muestra coincide con nuestra población</p>
<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre planificación y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021?</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>1. Determinar la relación entre planificación y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>1. La planificación y el cumplimiento de impuestos se relacionan significativamente en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.</p>		

<p>2. ¿Cuál es la relación entre organización y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre dirección y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre control y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021?</p>	<p>2. Determinar la relación entre organización y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.</p> <p>3. Determinar la relación entre dirección y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.</p> <p>4. Determinar la relación entre control y cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.</p>	<p>2. La organización y el cumplimiento de impuestos se relacionan significativamente en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.</p> <p>3. La dirección y el cumplimiento de impuestos se relacionan significativamente en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.</p> <p>4. El control y el cumplimiento de impuestos se relacionan significativamente en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021.</p>		<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Técnicas para el procesamiento de la información</p> <p>La técnica que se utilizó fue la estadística. Para el análisis, se utilizó el software SPSS V.25. Primero, se calculó el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, posteriormente se analizó la muestra, si su distribución es normal, de acuerdo a estos resultados se empleó un estadístico de correlación, para establecer el grado de asociación entre las variables y la prueba de hipótesis. Finalmente, se elaboró la discusión, conclusiones y recomendaciones.</p>
--	--	--	--	---

ANEXO 2: INSTRUMENTOS ELABORADOS

Le agradecemos contestar con mucha seriedad el presente cuestionario, marcando cada una de las preguntas con una "X", la encuesta es anónima y le pedimos que responda todas las preguntas, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: Siempre = 3, Casi siempre=2, Nunca= 1, según corresponda a la realidad.

Nº	Preguntas	Siempre	A veces	Nunca
VARIABLE: GESTION TRIBUTARIA				
1	¿Considera que la empresa cuenta con recursos para planificar la gestión tributaria?	3	2	1
2	¿Se utiliza los recursos suficientes para la planificación del proceso de tributación?	3	2	1
3	¿Se logra los objetivos de planificación de la gestión tributaria?	3	2	1
4	¿Los objetivos de la empresa se logra en el menor tiempo?	3	2	1
5	¿Se organiza el proceso de gestión tributaria oportunamente?	3	2	1
6	¿La gerencia participa en el proceso de organización tributaria?	3	2	1
7	¿Se logra los objetivos de organizar el proceso de gestión tributaria?	3	2	1
8	¿El logro de objetivos de la organización cumple con lo esperado?	3	2	1
9	¿la gerencia ejecuta oportunamente el proceso de gestión tributaria?	3	2	1
10	¿La gerencia se involucra en el proceso de dirección de la gestión tributaria?	3	2	1
11	¿Se logra los objetivos de ejecución de la gestión tributaria?	3	2	1
12	¿El logro de objetivo de ejecución se obtiene en el menor tiempo posible?	3	2	1
13	¿Se realiza un control del proceso de manera oportuna?	3	2	1
14	¿La gestión tributaria se preocupa por el proceso de control?	3	2	1
15	¿Se logra los objetivos de control del proceso de la gestión tributaria?	3	2	1
16	¿El logro de objetivo de control se realiza en el menor tiempo posible?	3	2	1

Le agradecemos contestar con mucha seriedad el presente cuestionario, marcando cada una de las preguntas con una "X", la encuesta es anónima y le pedimos que responda todas las preguntas, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: Siempre = 3, Casi siempre=2, Nunca= 1, según corresponda a la realidad.

Nº	Preguntas	Siempre	A veces	Nunca
VARIABLE: CUMPLIMIENTO DE IMPUESTOS				
1	¿Considera que la complejidad de las normas tributarias contribuye a disminuir el nivel de cumplimiento?	3	2	1
2	¿la complejidad dificulta la comprensión y aceptación de los impuestos?	3	2	1
3	¿Considera que la efectividad en la aplicación de las leyes tributarias afecta a la hora de decidir el cumplimiento de las obligaciones?	3	2	1
4	¿Considera que a mayor efectividad hay más oportunidades con el cumplimiento de impuestos?	3	2	1
5	¿Se analiza los niveles de ingreso antes del cumplimiento de impuestos?	3	2	1
6	¿Se verifica los gravámenes impositivos antes de pagar impuestos?	3	2	1
7	¿Considera que la administración tributaria es eficiente en el cobro de impuestos?	3	2	1
8	¿Considera que la administración tributaria facilita en tiempo y trámites el pago de impuestos?	3	2	1
9	¿Considera que mientras más confianza existe con el gobierno, más posibilidad de cumplimiento de impuestos?	3	2	1
10	¿Considera que si la percepción del uso de los recursos es buena entonces será positiva el cumplimiento de sus obligaciones?	3	2	1
11	¿Si la percepción del beneficio derivado de los servicios públicos es buena entonces mayor será el cumplimiento de impuestos?	3	2	1
12	¿Considera que si lo aportado en impuesto no satisface al contribuyente entonces habrá incumplimiento de obligaciones tributarias?	3	2	1
13	¿Considera que si es bueno el sistema de información mayor será los incentivos para el cumplimiento tributario?	3	2	1
14	¿Considera que con un sistema de información que apertura línea de dialogo contribuirá al cumplimiento tributario?	3	2	1
15	¿Considera que los programas de educación tributaria estimulan al contribuyente al cumplimiento de impuestos?	3	2	1
16	¿Considera que él tema tributario se debería divulgar en los centros educativos?	3	2	1

ANEXO 3: Confiabilidad del instrumento

ALFA DE CRONBACH PARA VARIABLE GESTIÓN TRIBUTARIA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	18	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	18

ALFA DE CRONBACH PARA VARIABLE CUMPLIMIENTO DE IMPUESTOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	70,2
	excluido	0	29,8
	Total	18	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	18

ANEXO 4: BASE DE DATOS

VARIABLE 1: GESTIÓN TRIBUTARIA

	D1. PLANIFICACIÓN					D2. ORGANIZACIÓN					D3. DIRECCIÓN					D4. CONTROL					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	TOTAL	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P9	P10	P11	P12	TOTAL	P13	P14	P15	P16	TOTAL	
E1	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	43
E2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	32
E3	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	38
E4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17
E5	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	38
E6	3	3	2	2	10	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	37
E7	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	38
E8	1	1	1	2	5	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	23
E9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	16
E10	1	1	1	2	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	26
E11	1	2	1	1	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	29
E12	1	1	1	2	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17
E13	1	1	1	2	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	26
E14	1	1	1	2	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	26
E15	1	1	1	2	5	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	23
E16	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	38
E17	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17
E18	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17

VARIABLE 2: CUMPLIMIENTO DE IMPUESTOS

	D1. AMBIENTE LEGAL					D2. FACTORES CIRCUNSTANCIALES					D3. ÉTICA					D4. INCENTIVOS					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	TOTAL	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P9	P10	P11	P12	TOTAL	P13	P14	P15	P16	TOTAL	
E1	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	21
E2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	16
E3	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	20
E4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	9
E5	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	18
E6	3	3	2	2	10	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	19
E7	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	20
E8	1	1	1	2	5	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	11
E9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	8
E10	1	1	1	2	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	12
E11	1	2	1	1	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	13
E12	1	1	1	2	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	9
E13	1	1	1	2	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	12
E14	1	1	1	2	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	12
E15	1	1	1	2	5	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	11
E16	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	20
E17	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	9
E18	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	9

ANEXO 5: VALIDACIÓN

Anexo 4: Matriz de validación

"Gestión tributaria y el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021"

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION V/O RECOMENDACIÓN				
				NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN E INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR E ÍTEM		RELACIÓN ENTRE ÍTEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
V1: GESTIÓN TRIBUTARIA	Planificación	Recursos suficientes para la planificación del proceso	01.- ¿Considera que la empresa cuenta con recursos para planificar la gestión tributaria?				✓		✓		✓					
			02.- ¿Se utiliza los recursos suficientes para la planificación del proceso de tributación?				✓		✓		✓		✓			
		Logro de objetivos	03.- ¿Se logra los objetivos de planificación de la gestión tributaria?				✓		✓		✓		✓			
			04.- ¿Los objetivos de la empresa se logran en el menor tiempo?				✓		✓		✓		✓			
	Organización	Organización del proceso	05.- ¿Se organiza el proceso de gestión tributaria oportunamente?				✓		✓		✓		✓			
			06.- ¿La gerencia participa en el proceso de organización tributaria?				✓		✓		✓		✓			
		Logro de objetivos de organización del proceso.	07.- ¿Se logra los objetivos de organizar el proceso de gestión tributaria?				✓		✓		✓		✓			
			08.- ¿El logro de objetivos de la organización cumple con lo esperado?				✓		✓		✓		✓			
			Ejecución oportuna del proceso	09.- ¿La gerencia ejecuta oportunamente el proceso de gestión tributaria?				✓		✓		✓		✓		
				10.- ¿La gerencia se involucra en el proceso de dirección de la gestión tributaria?				✓		✓		✓		✓		

	Dirección	Logro de objetivos de ejecución	11.- ¿Se logra los objetivos de ejecución de la gestión tributaria?				✓	✓	✓	✓		
			12.- ¿El logro de objetivo de ejecución se obtiene en el menor tiempo posible?				✓	✓	✓	✓		
	Control	Control del proceso	13.- ¿Se realiza un control del proceso de manera oportuna?				✓	✓	✓	✓		
			14.- ¿La gestión tributaria se preocupa por el proceso de control?				✓	✓	✓	✓		
		Logro de objetivos del control.	15.- ¿Se logra los objetivos de control del proceso de la gestión tributaria?				✓	✓	✓	✓		
			16.- ¿El logro de objetivo de control se realiza en el menor tiempo posible?				✓	✓	✓	✓		


 Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
 DNI 88467230

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RTECOMENDACIÓN				
				NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACION ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACION ENTRE DIMENSIÓN E INDICADOR		RELACION ENTRE INDICADOR E ITEM		RELACION ENTRE ITEM Y OPCION DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
V2: CUMPLIMIENTO DE IMPUESTOS	Ambiente legal	Complejidad de las normas tributarias	01.- ¿Considera que la complejidad de las normas tributarias contribuye a disminuir el nivel de cumplimiento?				✓	✓	✓	✓						
			02.- ¿la complejidad dificulta la comprensión y aceptación de los impuestos?				✓	✓	✓	✓						
		Efectividad en la aplicación de las leyes tributarias	03.- ¿Considera que la efectividad en la aplicación de las leyes tributarias afecta a la hora de decidir el cumplimiento de las obligaciones?		A veces			✓	✓	✓	✓					
			04.- ¿Considera que a mayor efectividad hay más oportunidades con el cumplimiento de impuestos?				✓	✓	✓	✓						
	Factores circunstanciales	Niveles de ingreso y gravámenes impositivos	05.- ¿Se analiza los niveles de ingreso antes del cumplimiento de impuestos?				✓	✓	✓	✓						
			06.- ¿Se verifica los gravámenes impositivos antes de pagar impuestos?				✓	✓	✓	✓						
		Eficiencia de la administración tributaria	07.- ¿Considera que la administración tributaria es eficiente en el cobro de impuestos?				✓	✓	✓	✓						
			08.- ¿Considera que la administración tributaria facilita en tiempo y trámites el pago de impuestos?				✓	✓	✓	✓						
	Niveles de confianza en el gobierno	09.- ¿Considera que mientras más confianza existe con el gobierno, más posibilidad de cumplimiento de impuestos?				✓	✓	✓	✓							
		10.- ¿Considera que si la percepción del uso de los recursos es buena entonces será				✓	✓	✓	✓							

	Ética		positiva el cumplimiento de sus obligaciones?				✓	✓	✓	✓		
		Percepción de la igualdad de trato entre los contribuyentes	11.- ¿Si la percepción del beneficio derivado de los servicios públicos es buena entonces mayor será el cumplimiento de impuestos?				✓	✓	✓	✓		
	12.- ¿Considera que si lo aportado en impuesto no satisface al contribuyente entonces habrá incumplimiento de obligaciones tributarias?					✓	✓	✓	✓			
	Incentivos	Sistemas de información	13.- ¿Considera que si es bueno el sistema de información mayor será los incentivos para el cumplimiento tributario?				✓	✓	✓	✓		
			14.- ¿Considera que con un sistema de información que apertura línea de dialogo contribuirá al cumplimiento tributario?				✓	✓	✓	✓		
		Programas de educación tributaria	15.- ¿Considera que los programas de educación tributaria estimulan al contribuyente al cumplimiento de impuestos?				✓	✓	✓	✓		
			16.- ¿Considera que el tema tributario se debería divulgar en los centros educativos?				✓	✓	✓	✓		


 Dr. Hugo Vicente Flores Benifacio
 DNI 08467230

Anexo 4: Matriz de validación

“Gestión tributaria y el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021”

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIÓN			
				NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN E INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR E ÍTEM		RELACIÓN ENTRE ÍTEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
V1: GESTIÓN TRIBUTARIA	Planificación	Recursos suficientes para la planificación del proceso	01.- ¿Considera que la empresa cuenta con recursos para planificar la gestión tributaria?				✓		✓		✓				
			02.- ¿Se utiliza los recursos suficientes para la planificación del proceso de tributación?				✓		✓		✓				
		Logro de objetivos	03.- ¿Se logra los objetivos de planificación de la gestión tributaria?				✓		✓		✓				
			04.- ¿Los objetivos de la empresa se logra en el menor tiempo?				✓		✓		✓				
	Organización	Organización del proceso	05.- ¿Se organiza el proceso de gestión tributaria oportunamente?				✓		✓		✓				
			06.- ¿La gerencia participa en el proceso de organización tributaria?				✓		✓		✓				
		Logro de objetivos de organización del proceso.	07.- ¿Se logra los objetivos de organizar el proceso de gestión tributaria?				✓		✓		✓				
			08.- ¿El logro de objetivos de la organización cumple con lo esperado?				✓		✓		✓				
	Ejecución oportuna del proceso	09.- ¿La gerencia ejecuta oportunamente el proceso de gestión tributaria?				✓		✓		✓					
		10.- ¿La gerencia se involucra en el proceso de dirección de la gestión tributaria?				✓		✓		✓					

	Dirección	Logro de objetivos de ejecución	11.- ¿Se logra los objetivos de ejecución de la gestión tributaria?				✓	✓	✓	✓	
			12.- ¿El logro de objetivo de ejecución se obtiene en el menor tiempo posible?				✓	✓	✓	✓	
	Control	Control del proceso	13.- ¿Se realiza un control del proceso de manera oportuna?				✓	✓	✓	✓	
			14.- ¿La gestión tributaria se preocupa por el proceso de control?				✓	✓	✓	✓	
		Logro de objetivos del control.	15.- ¿Se logra los objetivos de control del proceso de la gestión tributaria?				✓	✓	✓	✓	
			16.- ¿El logro de objetivo de control se realiza en el menor tiempo posible?				✓	✓	✓	✓	


 Mg. Lourdes Valdivieso Vargas
 DNI: 00063657

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIÓN				
				NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN E INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR E ÍTEM		RELACIÓN ENTRE ÍTEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
V2: CUMPLIMIENTO DE IMPUESTOS	Ambiente legal	Complejidad de las normas tributarias	01.- ¿Considera que la complejidad de las normas tributarias contribuye a disminuir el nivel de cumplimiento?				✓		✓		✓		✓			
			02.- ¿La complejidad dificulta la comprensión y aceptación de los impuestos?				✓		✓		✓		✓			
		Efectividad en la aplicación de las leyes tributarias	03.- ¿Considera que la efectividad en la aplicación de las leyes tributarias afecta a la hora de decidir el cumplimiento de las obligaciones?				✓		✓		✓		✓			
			04.- ¿Considera que a mayor efectividad hay más oportunidades con el cumplimiento de impuestos?				✓		✓		✓		✓			
	Factores circunstanciales	Niveles de ingreso y gravámenes impositivos	05.- ¿Se analiza los niveles de ingreso antes del cumplimiento de impuestos?				✓		✓		✓		✓			
			06.- ¿Se verifica los gravámenes impositivos antes de pagar impuestos?				✓		✓		✓		✓			
		Eficiencia de la administración tributaria	07.- ¿Considera que la administración tributaria es eficiente en el cobro de impuestos?				✓		✓		✓		✓			
			08.- ¿Considera que la administración tributaria facilita en tiempo y trámites el pago de impuestos?				✓		✓		✓		✓			
		Niveles de confianza en el gobierno	09.- ¿Considera que mientras más confianza existe con el gobierno, más posibilidad de cumplimiento de impuestos?				✓		✓		✓		✓			
			10.- ¿Considera que si la percepción del uso de los recursos es buena entonces será				✓		✓		✓		✓			

	Ética		positiva el cumplimiento de sus obligaciones?				✓	✓	✓	✓		
		Percepción de la igualdad de trato entre los contribuyentes	11.- ¿Si la percepción del beneficio derivado de los servicios públicos es buena entonces mayor será el cumplimiento de impuestos?				✓	✓	✓	✓		
			12.- ¿Considera que si lo aportado en impuesto no satisface al contribuyente entonces habrá incumplimiento de obligaciones tributarias?				✓	✓	✓	✓		
	Incentivos	Sistemas de información	13.- ¿Considera que si es bueno el sistema de información mayor será los incentivos para el cumplimiento tributario?				✓	✓	✓	✓		
			14.- ¿Considera que con un sistema de información que apertura línea de dialogo contribuirá al cumplimiento tributario?				✓	✓	✓	✓		
		Programas de educación tributaria	15.- ¿Considera que los programas de educación tributaria estimulan al contribuyente al cumplimiento de impuestos?				✓	✓	✓	✓		
16.- ¿Considera que el tema tributario se debería divulgar en los centros educativos?						✓	✓	✓	✓			


 Mg. Lourdes Valdivieso Vargas
 Dni: 000 63657

Anexo 4: Matriz de validación

"Gestión tributaria y el cumplimiento de impuestos en la empresa comercializadora de paneles solares de Pucallpa, Ucayali 2021"

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIÓN				
				NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN E INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR E ÍTEM		RELACIÓN ENTRE ÍTEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
V1: GESTIÓN TRIBUTARIA	Planificación	Recursos suficientes para la planificación del proceso	01.- ¿Considera que la empresa cuenta con recursos para planificar la gestión tributaria?				✓		✓		✓		✓			
			02.- ¿Se utiliza los recursos suficientes para la planificación del proceso de tributación?				✓		✓		✓		✓			
		Logro de objetivos	03.- ¿Se logra los objetivos de planificación de la gestión tributaria?				✓		✓		✓		✓			
			04.- ¿Los objetivos de la empresa se logra en el menor tiempo?				✓		✓		✓		✓			
	Organización	Organización del proceso	05.- ¿Se organiza el proceso de gestión tributaria oportunamente?				✓		✓		✓		✓			
			06.- ¿La gerencia participa en el proceso de organización tributaria?				✓		✓		✓		✓			
		Logro de objetivos de organización del proceso.	07.- ¿Se logra los objetivos de organizar el proceso de gestión tributaria?				✓		✓		✓		✓			
			08.- ¿El logro de objetivos de la organización cumple con lo esperado?				✓		✓		✓		✓			
	Ejecución oportuna del proceso	09.- ¿la gerencia ejecuta oportunamente el proceso de gestión tributaria?				✓		✓		✓		✓				
		10.- ¿La gerencia se involucra en el proceso de dirección de la gestión tributaria?				✓		✓		✓		✓				

A veces

	Dirección	Logro de objetivos de ejecución	11.- ¿Se logra los objetivos de ejecución de la gestión tributaria?				✓	✓	✓	✓	
			12.- ¿El logro de objetivo de ejecución se obtiene en el menor tiempo posible?				✓	✓	✓	✓	
	Control	Control del proceso	13.- ¿Se realiza un control del proceso de manera oportuna?				✓	✓	✓	✓	
			14.- ¿La gestión tributaria se preocupa por el proceso de control?				✓	✓	✓	✓	
		Logro de objetivos del control.	15.- ¿Se logra los objetivos de control del proceso de la gestión tributaria?				✓	✓	✓	✓	
			16.- ¿El logro de objetivo de control se realiza en el menor tiempo posible?				✓	✓	✓	✓	


 ma. Enrique Vega Armas
 DNI. 00070658

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIÓN			
				NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN E INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR E ÍTEM		RELACIÓN ENTRE ÍTEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
V2: CUMPLIMIENTO DE IMPUESTOS	Ambiente legal	Complejidad de las normas tributarias	01.- ¿Considera que la complejidad de las normas tributarias contribuye a disminuir el nivel de cumplimiento?				✓		✓		✓				
			02.- ¿La complejidad dificulta la comprensión y aceptación de los impuestos?				✓		✓		✓		✓		
		Efectividad en la aplicación de las leyes tributarias	03.- ¿Considera que la efectividad en la aplicación de las leyes tributarias afecta a la hora de decidir el cumplimiento de las obligaciones?				✓		✓		✓		✓		
			04.- ¿Considera que a mayor efectividad hay más oportunidades con el cumplimiento de impuestos?				✓		✓		✓		✓		
	Factores circunstanciales	Niveles de ingreso y gravámenes impositivos	05.- ¿Se analiza los niveles de ingreso antes del cumplimiento de impuestos?				✓		✓		✓		✓		
			06.- ¿Se verifica los gravámenes impositivos antes de pagar impuestos?				✓		✓		✓		✓		
		Eficiencia de la administración tributaria	07.- ¿Considera que la administración tributaria es eficiente en el cobro de impuestos?				✓		✓		✓		✓		
			08.- ¿Considera que la administración tributaria facilita en tiempo y trámites el pago de impuestos?				✓		✓		✓		✓		
		Niveles de confianza en el gobierno	09.- ¿Considera que mientras más confianza existe con el gobierno, más posibilidad de cumplimiento de impuestos?				✓		✓		✓		✓		
			10.- ¿Considera que si la percepción del uso de los recursos es buena entonces será				✓		✓		✓		✓		

A veces

	Ética		positiva el cumplimiento de sus obligaciones?				✓	✓	✓	✓	
		Percepción de la igualdad de trato entre los contribuyentes	11.- ¿Si la percepción del beneficio derivado de los servicios públicos es buena entonces mayor será el cumplimiento de impuestos?				✓	✓	✓	✓	
			12.- ¿Considera que si lo aportado en impuesto no satisface al contribuyente entonces habrá incumplimiento de obligaciones tributarias?				✓	✓	✓	✓	
	Incentivos	Sistemas de información	13.- ¿Considera que si es bueno el sistema de información mayor será los incentivos para el cumplimiento tributario?				✓	✓	✓	✓	
			14.- ¿Considera que con un sistema de información que apertura línea de dialogo contribuirá al cumplimiento tributario?				✓	✓	✓	✓	
		Programas de educación tributaria	15.- ¿Considera que los programas de educación tributaria estimulan al contribuyente al cumplimiento de impuestos?				✓	✓	✓	✓	
			16.- ¿Considera que el tema tributario se debería divulgar en los centros educativos?				✓	✓	✓	✓	


 M^o. Enrique Vega Armas
 ONI 00070658

Anexos de fotos

EMPRESA "LUZ NATURAL S.A.C."





COMPAÑEROS DE TRABAJO



SOCIOS DE LA EMPRESA "LUZ NATURAL SAC"

ENCUESTAS







UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

“Año del fortalecimiento y
soberanía nacional”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 11:00 am del día sábado 11 de junio del 2022, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada “**GESTION TRIBUTARIA Y EL CUMPLIMIENTO DE IMPUESTOS EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PANELES SOLARES DE PUCALLPA – UCAYALI, 2021**”, elaborado por la bachiller **KATIA IZAMAR GOMEZ SERDEYRA**;

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Mg. Saúl Tovar Yachachi, Presidente, Mg. Nora Inés Ríos Layche, Secretario** y **Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas, vocal**; designados con RESOLUCIÓN N° 189-2022-FCCyA-UPP de fecha 06 de mayo del 2022; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición la bachiller **KATIA IZAMAR GOMEZ SERDEYRA**, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.

Al terminar la sustentación, el Presidente indica a los bachilleres y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que la bachiller **KATIA IZAMAR GOMEZ SERDEYRA** fueron:

- | | | |
|------------------------------|-------|-------------------------------------|
| - Aprobado por Unanimidad | 17-18 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Mayoría | 14-16 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Mayoría | 11-13 | <input type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Unanimidad | 00-10 | <input type="checkbox"/> |

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta que los Miembros del Jurado la suscriben por cuadruplicado en señal de conformidad. **Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado**, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 11:45 am Horas del mismodía, de lo que se da fe.


Mg. Saúl Tovar Yachachi
Presidente


Mg. Nora Inés Ríos Layche
Secretario


Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Vocal