

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“PERCEPCIÓN SOBRE LA ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS, CAJAMARCA, 2024”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

“CONTADOR PÚBLICO”

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

ALICIA ROXANA DÁVILA RUIZ

ASESOR:

DR. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO


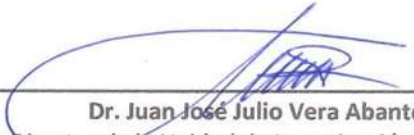
CAJAMARCA – PERÚ

2025

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: .
ALICIA ROXANA DÁVILA RUIZ
DNI: 10789820
Escuela Profesional - Facultad:
Escuela Profesional de Contabilidad – Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
2. Asesor:
DR.CPC. Lennin Rodríguez Castillo
Departamento Académico:
Contabilidad
3. Grado académico o título profesional para el estudiante
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
"PERCEPCIÓN SOBRE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, CAJAMARCA,2024"
6. Fecha de evaluación: 30/12/2025
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud:7 %
9. Código Documento: oid:::3117: 543683248
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DESAPROBADO

Fecha Emisión: 31/12/2025

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
	
<hr/> DR. CPC. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO DNI: 16657425	<hr/> Dr. Juan José Julio Vera Abanto Director de la Unidad de Investigación F-CECA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional de Contabilidad

APROBACION DE LA TESIS

El (la) asesor (a) y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 508-2025-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **ALICIA ROXANA DÁVILA RUIZ**, denominada:

“PERCEPCIÓN SOBRE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, CAJAMARCA, 2024”

Fecha Sustentación: 31/10/2025.



DR. CPC. ROBERTO ARTURO GRANADOS CRUZ
PRESIDENTE



M.Cs. CPC. WILSON ASCENCIO YUMBATO ROJAS
SECRETARIO



M.Cs. CPC. EDIXON HIDELFONSO GUEVARA PEÑA
VOCAL



DR. CPC. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO
ASESOR

Agradecimiento

Agradezco con todo el amor del mundo a un Dios todo poderoso que haya hecho posible que la culminación de este trabajo sea posible, el apoyo de toda mi familia que siempre me brindaron un gran apoyo moral.

A mi amiga Mg. Nury Marín Reyes con quien me une una sincera y entrañable y sincera amistad e muchos años, a mi gran amiga CPC Nancy Jave Barrantes por tu apoyo y amistad,

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico con mucho amor y cariño a mis padres, Abel Dávila y Agueda que ya no se encuentran en este planeta pero sé que siempre están al cuidado mio.

También dedico a mi Esposo Mario Miranda Quiroz que siempre estaba pendiente de que culmine lo que empecé; también dedico a mis hijas Delia Jimena y Maria Fernanda que siempre son y serán el motivo de mi vida.

Al prof. M. CPC Juan José Julio Vera Abanto por su gran apoyo como amigo y padrino de mi hija Delia Jimena.

Índice de contenidos

Agradecimiento.....	4
Dedicatoria.....	5
Índice de contenidos	6
Índice de tablas	9
Índice de figuras	10
Resumen	11
Abstract.....	12
Introducción.....	13
I Planteamiento de la investigación	14
1.1 Descripción de la realidad problemática	14
2.2 Delimitación del problema.....	16
2.2.1 Delimitación espacial	16
2.2.2 Delimitación temporal.....	16
2.3 Formulación del problema	16
2.3.1 Pregunta general	16
2.3.2 Preguntas específicas.....	16
2.4 Justificación.....	17
2.4.1 Justificación teórica.....	17
2.4.2 Justificación práctica	17
2.4.3 Justificación académica.....	18
2.5 Objetivos	18
2.5.1 Objetivo general	18
2.5.2 Objetivos específicos.....	18

II Marco Teórico.....	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	20
2.1.3 Antecedentes regionales	22
2.2. Base legal	23
2.3 Marco teórico y conceptual	23
2.3.1 Teoría de la relación de poder	23
2.3.2 Teoría de la relación jurídica tributaria	24
2.3.3 Administración tributaria.....	25
2.4 Definición de términos básicos	31
III Hipótesis y variables.....	33
3.1 Hipótesis general	33
3.2 Variables.....	33
3.3 Operacionalización de los componentes de la hipótesis	33
IV Marco metodológico.....	35
4.1 Enfoque y métodos de la investigación	35
4.1.1 Enfoque de la investigación.....	35
4.1.2 Métodos de la investigación	35
4.2 Diseño de investigación.....	35
4.3 Población y muestra	36
4.3.1 Población	36
4.3.2 Muestra	36
4.4 Unidad de análisis y unidad de observación.....	37
Unidad de observación	37

4.5 Técnica e instrumento de recolección de datos	37
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	38
4.7 Matriz de consistencia	38
V Resultados y discusión.....	40
5.1 Presentación de resultados.....	40
Percepción sobre la Administración Tributaria	40
5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	52
5.2.1 Análisis e interpretación de resultados	52
5.2.2 Discusión de resultados	56
5.3 Prueba de hipótesis.....	58
5.3.1 Demostración de la hipótesis.....	58
Conclusiones.....	60
Recomendaciones	61
Referencias	62
Apéndices	65

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de los componentes de la hipótesis.....	34
Tabla 2 Sexo de los gerentes o propietarios	40
Tabla 3 Tabla cruzada sexo de los gerentes o propietarios y percepción sobre la administración tributaria.....	53
Tabla 4 Matriz de consistencia	39

Índice de figuras

Figura 1 Normatividad tributaria.....	41
Figura 2 Equidad tributaria.....	42
Figura 3 Transparencia fiscal	43
Figura 4 Responsabilidad fiscal	45
Figura 5 Servicio al Contribuyente	46
Figura 6 Facilidad de Cumplimiento tributario.....	48
Figura 7 Tecnología y Modernización tributaria.....	49
Figura 8 Colaboración y Educación tributaria	51
Figura 9 Percepción sobre la Administración Tributaria.....	52
Figura 10 percepción sobre la normatividad y equidad tributaria.....	53
Figura 11 Percepción sobre la transparencia y responsabilidad fiscal	54
Figura 12 Percepción sobre la atención al contribuyente.....	55
Figura 13 Percepción sobre la innovación y educación tributaria.....	55
Figura 14 Porcentaje de valoración de la Administración Tributaria como regular	58

Resumen

La investigación tiene por objetivo general conocer la percepción sobre la Administración Tributaria en las pequeñas empresas del sector servicios, Cajamarca – 2024, se realizó mediante un enfoque cuantitativo, utilizando los métodos inductivo-deductivo y Analítico-sintético. El alcance de la investigación fue descriptivo con un diseño no experimental y de corte transeccional. La muestra estadística ascendió a 96 pequeñas empresas del sector servicios. Se utilizó como instrumento un cuestionario, con escala de Likert, y al análisis a nivel de variables y dimensiones se realizó mediante índices sintético. Se concluye que la percepción sobre la Administración Tributaria es predominantemente regular en las pequeñas empresas del sector servicios en Cajamarca (79.2%) lo que evidencia que, aun cuando cumple con sus funciones, no genera una buena percepción entre los contribuyentes. A nivel de dimensiones la dimensión con la evaluación más baja es la normatividad y equidad tributaria, lo que indica la necesidad de mejorar la claridad y accesibilidad de la normativa fiscal, así como la justicia en la carga tributaria. La transparencia y responsabilidad fiscal es la dimensión mejor evaluada, lo que indica que la Administración Tributaria ha logrado generar cierto nivel de confianza en su gestión. No obstante, la atención al contribuyente y la innovación en educación tributaria requieren mejoras para fortalecer la cultura tributaria y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

Palabras clave: Administración Tributaria, normatividad fiscal, equidad tributaria, transparencia y responsabilidad, atención al contribuyente.

Abstract

The general objective of the research is to know the perception of the Tax Administration in small companies in the service sector, Cajamarca – 2024, was carried out through a quantitative approach, using the inductive-deductive and Analytical-synthetic methods. The scope of the research was descriptive with a non-experimental and cross-sectional design. The statistical sample amounted to 96 small companies in the service sector. A questionnaire was used as an instrument, with a Likert scale, and the analysis at the level of variables and dimensions was carried out using synthetic indices. It is concluded that the perception of the Tax Administration is predominantly regular in small companies in the service sector in Cajamarca (79.2%), which shows that, even when it fulfills its functions, it does not generate a good perception among taxpayers. At the level of dimensions, the dimension with the lowest evaluation is tax regulations and equity, which indicates the need to improve the clarity and accessibility of tax regulations, as well as fairness in the tax burden. Transparency and fiscal responsibility are the best evaluated dimension, which indicates that the Tax Administration has managed to generate a certain level of confidence in its management. However, attention to the taxpayer and innovation in tax education require improvements to strengthen the tax culture and facilitate voluntary compliance with tax obligations.

Key words: Tax Administration, tax regulations, tax equity, transparency and responsibility, attention to the taxpayer.

Introducción

La presente investigación tuvo como propósito conocer la percepción sobre la Administración Tributaria en las pequeñas empresas del sector servicios en Cajamarca durante el año 2024. La importancia de este estudio radica en la necesidad de comprender cómo los contribuyentes evalúan distintos aspectos de la gestión tributaria, lo que puede contribuir a mejorar la relación entre las empresas y la entidad fiscal. Para ello, se plantearon cuatro dimensiones específicas de análisis: La normatividad y equidad tributaria, enfocada en la claridad de las normas y la distribución justa de la carga tributaria. la transparencia y responsabilidad fiscal, que mide la confianza de los contribuyentes en la rendición de cuentas de la Administración Tributaria. La Atención al contribuyente, que evalúa el servicio y la asistencia brindada por la entidad fiscal y la innovación y educación tributaria, que examina el uso de tecnología y los esfuerzos en formación tributaria para los contribuyentes.

Para abordar estos aspectos, la investigación se organizó en cinco capítulos: I Planteamiento de la investigación, donde se expone el problema, la justificación y los objetivos del estudio. II Marco teórico, que presenta antecedentes y conceptos clave relacionados con la Administración Tributaria. III. Hipótesis y variables, donde se definen la hipótesis la investigación y los indicadores a evaluar. IV Marco metodológico, en el que se detalla el diseño del estudio, la población analizada y las técnicas de recolección de datos y V Resultados y discusión, donde se presentan los hallazgos obtenidos y su interpretación y discusión.

Este estudio busca proporcionar información útil para mejorar la gestión tributaria y fortalecer la confianza de los contribuyentes en el sistema fiscal.

I Planteamiento de la investigación

1.1 Descripción de la realidad problemática

Contextualización

Sobre La situación fiscal: evolución de las finanzas públicas, el balance preliminar de las economías de América Latina y el Caribe, 2017, durante ese año la consolidación continuó siendo la principal característica de la orientación de la política fiscal en la región. Esto se reflejó tanto en el desempeño de los indicadores fiscales como en la intencionalidad de la política fiscal que se hizo patente en los presupuestos del año. Durante este, los lineamientos de política se basaron en medidas que suponían contener el crecimiento del gasto público o incrementar la presión fiscal, para recuperar espacio fiscal o por lo menos limitar la erosión de la posición fiscal.

En el caso de América Latina el endurecimiento de la postura fiscal ha sido gradual, lo que ha traído consigo una recuperación relativamente lenta del espacio fiscal. Además, aunque el cambio de la postura fiscal de un número no desdeñable de países se puede describir como neutro, es decir, en ellos se ha logrado estabilizar el resultado primario, en varios todavía hay un déficit primario importante. Sin embargo, en el promedio de las economías de América Latina se registró una reducción del déficit primario, que pasó del 1,0% del PIB en 2016 al 0,7% del PIB en 2017 (véase el gráfico I.2). Por su parte, el resultado global promedio se redujo del 3,1% del PIB en 2016 al 2,9% del PIB en 2017. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2018)

La mayoría de los países latinoamericanos cuentan con organismos gubernamentales encargados de la administración tributaria. Por ejemplo, en México, el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en Argentina la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), y en Brasil la Receita Federal. El Servicio de Impuestos

Internos (conocido también por su sigla SII) es el servicio público que tiene a su cargo la aplicación y fiscalización de todos los impuestos internos de Chile. En el Ecuador, el Servicio de Rentas Internas es la Administración Tributaria que administra los impuestos internos, la cual en el año 2006 crea el Departamento de Derechos de los Contribuyentes para promover, difundir y salvaguardar los derechos y garantías de los contribuyentes.

En la actualidad, la eficacia y la aceptación de la Administración Tributaria desempeñan un papel crucial en el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales. La presente investigación tiene como objetivo analizar la percepción de los contribuyentes respecto a la gestión realizada por la Administración Tributaria, considerando aspectos clave como transparencia, servicio al contribuyente, equidad tributaria, tecnología y otros factores determinantes.

Descripción del problema

A pesar de los esfuerzos continuos de la Administración Tributaria por mejorar sus procesos y servicios, persisten preocupaciones y desafíos que pueden afectar la relación entre la entidad y los contribuyentes. La problemática central abordada en esta investigación se enfoca en la percepción negativa y las posibles barreras que enfrentan los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, lo cual se refleja en: opacidad en los procesos tributarios, como falta de transparencia en los procedimientos tributarios la complejidad de la normativa fiscal, deficiencias en la atención al contribuyente en relación con los servicios de atención al cliente proporcionados por la administración tributaria y la calidad del servicio al contribuyente, también existe una percepción de inequidad tributaria respecto a la distribución de la carga tributaria y la aplicación de sanciones o beneficios fiscales, finalmente los contribuyentes enfrentan desafíos tecnológicos y modernización, debido a la falta de tecnologías actualizadas en sus

empresas por un lado y por otro lado las plataformas electrónicas de la administración tributaria que son en algunos casos una mala experiencia del contribuyente.

2.2 Delimitación del problema

2.2.1 Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en el distrito de Cajamarca, Provincia de Cajamarca, Región Cajamarca.

2.2.2 Delimitación temporal

La investigación se desarrolló en el año 2024

2.3 Formulación del problema

2.3.1 Pregunta general

¿Cuál es la percepción sobre la Administración Tributaria en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024?

2.3.2 Preguntas específicas

a. ¿Cuál es la percepción sobre la normatividad y equidad tributaria en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024?

b. ¿Cuál es la percepción sobre la transparencia y responsabilidad fiscal en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024?

c. ¿Cuál es la percepción sobre la atención al contribuyente en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024?

d. ¿Cuál es la percepción sobre la innovación y educación tributaria en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024?

2.4 Justificación

2.4.1 Justificación teórica

Se planteó la justificación científica y teórica para la investigación sobre la percepción de los contribuyentes del Régimen General sobre la Administración Tributaria. Cajamarca, 2024

Se investigó la percepción de los contribuyentes del Régimen General sobre la Administración Tributaria en Cajamarca permitirá generar nuevo conocimiento sobre cómo las personas perciben y se relacionan con las instituciones fiscales. Esto contribuirá al avance del conocimiento en campos como la contabilidad, economía y la administración pública, asimismo la investigación proporciona la oportunidad de validar o refutar teorías existentes sobre el comportamiento fiscal y la interacción entre los contribuyentes y las autoridades tributarias. Esto es fundamental para garantizar que las políticas públicas y las teorías académicas estén fundamentadas en evidencia empírica sólida.

2.4.2 Justificación práctica

La percepción de los contribuyentes hacia la Administración Tributaria influye en su disposición para cumplir con sus obligaciones fiscales. Si los contribuyentes perciben que la Administración Tributaria es transparente, eficiente y justa, es más probable que estén dispuestos a pagar sus impuestos de manera oportuna y completa. Por el contrario, si tienen percepciones negativas, pueden ser más propensos a evadir impuestos.

La percepción de los contribuyentes también puede influir en la efectividad de las políticas fiscales y en la implementación de reformas tributarias, los resultados de la investigación podrán tener aplicaciones prácticas en la mejora de políticas públicas y la gestión de la Administración Tributaria en Cajamarca y más allá, se podrían identificar áreas de insatisfacción o preocupación entre los contribuyentes, esto podría llevar a cambios en los procedimientos administrativos o en la comunicación con los ciudadanos.

2.4.3 Justificación académica

La investigación proporciona datos empíricos y análisis teóricos que enriquecen la comprensión académica sobre la relación entre los contribuyentes y la Administración Tributaria. Esto incluye nuevos conocimientos sobre los factores que influyen en la percepción de los contribuyentes, así como sobre las estrategias que pueden ser efectivas para mejorar esa percepción. Asimismo en el aspecto personal, contribuyen al logro de mis objetivos profesionales.

2.5 Objetivos

2.5.1 Objetivo general

Conocer la percepción sobre la Administración Tributaria en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca – 2024.

2.5.2 Objetivos específicos

- a. Conocer la percepción sobre la normatividad y equidad tributaria en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024.
- b. Conocer la percepción sobre la transparencia y responsabilidad fiscal en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024.
- c. Conocer percepción sobre la atención al contribuyente en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024.
- d. Conocer la percepción sobre la innovación y educación tributaria en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024.

II Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1 *Antecedentes internacionales*

Mora y Villarreal (2020) presentó el informe científico “Percepciones fiscales de los contribuyentes a la luz de las Teorías de las Relaciones” esta investigación aborda el instituto del tributo como un fenómeno presente a lo largo de la historia de la humanidad. La revisión teórica desarrollada tiene como propósito analizar, a la luz de las teorías modernas tributarias, las percepciones que sobre los impuestos tienen los contribuyentes de la ciudad de Pasto. Para tal cometido la investigación es de carácter cuantitativo y de tipo transeccional. Los resultados muestra que (1) Sobre los recursos que el Estado invierte en servicios básicos (educación, servicios públicos, vivienda, vías, infraestructura, desempleo, transporte, investigación en ciencia y tecnología, entre otros), manifiestan que es muy poca la inversión estatal. (2) Para el ciudadano contribuyente del impuesto de renta del Municipio de Pasto, el deber de tributar no está en relación armónica con la inversión social, situación que sin lugar a duda influye no solo en su conciencia y cultura tributarias, sino en el imaginario colectivo frente a los impuestos. (3) los contribuyentes están de acuerdo y muy de acuerdo en que la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN- les produce temor, esta afirmación muestra que para éstos su relación con el Estado en el tema de los impuestos no es una relación de igualdad a pesar de que la DIAN cumple su función con sujeción a las normas preexistentes que establecen deberes y derechos para unos y otros (3) Los contribuyentes mayoritariamente dicen que pagan los impuestos porque se ven obligados a ello, visión que deja entrever el poder de coacción que ejerce el Estado para lograr el cumplimiento de las obligaciones contributivas.

Campoverde et al. (2024) desarrollaron la investigación “Educación fiscal: clave para cambiar la percepción tributaria de la sociedad”. El objetivo central de este estudio se concentró en el análisis del impacto de la capacitación en educación fiscal en la conciencia tributaria de la población. La metodología empleada se configuró bajo un enfoque cualitativo no experimental con un diseño descriptivo-explicativo y transversal. Se utilizó métodos inductivo-deductivos, analítico-sintéticos y comparativos. La técnica principal fue la revisión documental, utilizando bases de datos internacionales. Los resultados evidenciaron que (a) La falta de conocimiento sobre temas tributarios provoca desafíos notables para los contribuyentes, ya que la complejidad del sistema tributario, la ausencia de educación formal sobre impuestos, la falta de transparencia en la administración tributaria, la baja motivación para cumplir con las obligaciones tributarias, los cambios frecuentes en las regulaciones y la estigmatización de los impuestos son problemas comunes, que generan confusión, desconfianza y falta de cumplimiento voluntario. (b) Los programas específicos de instrucción tributaria tienen impactos relevantes en diversos aspectos, en primer lugar contribuye a mejorar la comprensión de los contribuyentes sobre las leyes fiscales y regulaciones que aplican a su situación particular, reduciendo la confusión y la incertidumbre relacionada con las obligaciones tributarias, se concluye que la implementación de programas innovadores de educación fiscal, basados en casos de éxito de otros países, pueden promover una mayor conciencia tributaria a nivel mundial y Simplificar las normativas fiscales y adaptar de manera constante los programas educativos a los cambios económicos y fiscales son aspectos decisivos para garantizar una conciencia tributaria sólida y duradera en la población.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Rodríguez (2018) desarrolló la tesis “Relación entre la cultura de percepción tributaria con las infracciones tributarias en micro y pequeños empresarios de la APIAT,

2018” con el objetivo de determinar la relación entre la cultura de percepción tributaria con las infracciones tributarias en los micros y pequeños empresarios de la Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Trujillo, 2018, se realizó un estudio descriptivo correlacional en 85 micro y pequeños empresarios. Se aplicó un cuestionario de autoreferencia con abordaje persona a persona. Se encontró que el nivel general de la cultura tributaria es mayoritariamente Bajo (64,7%), el tipo de infracción tributaria de mayor frecuencia es la no entrega comprobantes de pago (34,1%). Se concluye que la cultura de percepción tributaria se relaciona significativamente con los tipos de infracciones tributarias en un nivel Alto ($r = ,738$ y $r^2 = ,544644$);

Caballero (2018) desarrolló la investigación titulada “La percepción de la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2017”, tuvo como objetivo general determinar el nivel de la percepción de la gestión administrativa según el personal administrativo del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2017. El método empleado fue deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transaccional. La población estuvo formada por los trabajadores administrativos del Servicio de Administración Tributaria de Lima y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el. Se llegó a las siguientes conclusiones: (a) La percepción de la variable ha sido evaluada en su mayoría como eficiente. (b) De la misma manera, fueron evaluadas como eficientes en su mayoría las dimensiones de planeación, organización y control y (c) Se evaluó como ineficiente la dimensión de dirección.

Zerillo, K. (2018) desarrolló la investigación “El sistema tributario en el Perú”. El objetivo de esta investigación fue contribuir a un mejor conocimiento del Sistema Tributario en el Perú, y para tal efecto se desarrolla la variable y los indicadores que

forman parte de la estructura del Sistema Tributario de manera objetiva; siendo el propósito de este estudio desarrollar el problema de esta investigación, que son las deficiencias en el Sistema Tributario en el Perú. El diseño de la investigación fue no experimental transversal – descriptiva – univariable – cualitativa. Utilizó como técnica principal el análisis documental. Llegó a las siguientes conclusiones. (a) Hay una inadecuada capacitación tributaria, la educación tributaria es un tema que todavía se tiene que desarrollar, tanto en opiniones se percibe que son reacios (desobedientes, que rechazan a aceptar) a admitir una disciplinada reglamentación en materia tributaria y es una de las razones por las que se generan corrupción en el Sistema Tributario, (b) Se percibe modificaciones constantes a la Base Legal Tributaria, falta de coordinación de políticas intersectoriales, vacíos normativos y ausencia de enfoque de descentralización, en el proceso de descentralización hace que se generen deficiencias en el Sistema Tributario. (c) Las Entidades de Administración Tributaria no cuentan con herramientas eficaces para realizar su labor de recaudación, fiscalización y Tecnologías de Información de Comunicaciones.

2.1.3 Antecedentes regionales

Paucar (2021) desarrolló la investigación “La percepción del sistema tributario y su relación con el cumplimiento de obligaciones tributarias en las empresas del régimen Mype Tributario, distrito de Cajamarca, 2020”, esta investigación, tuvo como propósito general analizar la relación de la percepción del sistema tributario con el cumplimiento de obligaciones tributarias en las empresas del Régimen MyPE Tributario, distrito de Cajamarca 2020, el estudio fue de tipo no experimental con diseño transaccional de alcance correlacional y se desarrolló con un enfoque cuantitativo descriptivo e inferencial, los resultados muestran que el Sistema Tributario Nacional fue valorado como aceptable y dentro de este, los principios tributarios y la gestión de la Administración Tributaria se

valoró como aceptable y la política fiscal como malo, Los contribuyentes calificaron, en promedio, a la aplicación del principio tributaros de la capacidad contributiva con un calificativo de malo y la aplicación del principio de certeza y simplicidad y de equidad e igualdad como aceptable, perciben las tasas de impuestos a las que están afectos como malas, la regulación y a los benéficos de los regímenes tributarios como aceptables, así como a las exoneraciones e incentivos, califican a la administración de los servicios y tributos y resolución de asuntos contenciosos por parte de la SUNAT como aceptable, y a las medidas de cobro de las deudas tributarias como malo. Concluye que en las empresas del régimen MYPE tributario, distrito de Cajamarca, existe una relación significativa de la percepción del sistema tributario con el cumplimiento de obligaciones tributarias, con una asociación alta expresada en un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,756.

2.2. Base legal

Decreto Supremo N.º 133-2013-EF (Publicado el 22 de junio de 2013) y normas modificatorias.

Decreto que aprueba el nuevo Texto Único Ordenado del Código Tributario que consta de un Título Preliminar con dieciséis (16) Normas, cuatro (4) Libros, doscientos cinco (205) Artículos, setenta y tres (73) Disposiciones Finales, veintisiete (27) Disposiciones Transitorias y tres (3) Tablas de Infracciones y Sanciones y Deroga el Decreto Supremo N° 135-99-EF.

2.3 Marco teórico y conceptual

2.3.1 Teoría de la relación de poder

Según esta teoría, la dinámica entre el Estado y los ciudadanos se concibe como una relación de dominio, donde el Estado ejerce su autoridad para imponer tributos a sus súbditos, quienes están obligados a acatar estas disposiciones sin cuestionamiento. Esta teoría postula que el Estado, en virtud de su posición soberana, posee el poder absoluto

para gravar a sus ciudadanos con impuestos. En este contexto, a los contribuyentes solo les corresponde cumplir diligentemente con las obligaciones fiscales impuestas, mientras que el Estado, en calidad de Fisco, detenta una serie de prerrogativas y reclamaciones. Esta concepción implica una relación desigual donde el Estado ostenta el control y los ciudadanos se encuentran en una posición de subordinación frente a las demandas impositivas estatales (Montero Traibel, 1985).

En esencia, esta teoría refleja una visión en la que el poder estatal prevalece sobre los derechos individuales en el ámbito tributario, delineando así una estructura de relación marcada por la imposición y la sumisión.

2.3.2 Teoría de la relación jurídica tributaria

Esta teoría comienza a esbozarse a partir de la expedición de la Ordenanza General de los impuestos alemana en 1919. En ella se definió a la obligación tributaria como obligación ex-lege cuyo nacimiento estaba sujeto a la realización del hecho imponible y reglamentó además todas aquellas cuestiones relacionadas con las competencias de la Administración, la liquidación y recaudación de los impuestos. (Pérez de Ayala, 2003).

El surgimiento de esta teoría puede rastrearse desde la promulgación de la Ordenanza General de los Impuestos alemana en 1919, un hito significativo que sentó las bases para su desarrollo. En esta ordenanza, se estableció la obligación tributaria como un deber ex-lege, cuyo surgimiento estaba condicionado a la realización del hecho imponible. Además, se regulaban minuciosamente todas las cuestiones relacionadas con las competencias de la Administración, así como los procedimientos de liquidación y recaudación de los impuestos. Este enfoque legislativo sentó las bases para la consolidación de la teoría que postula la relación de fuerza o poder entre el Estado y los contribuyentes (Pérez de Ayala, 2003).

Este conjunto de leyes marcó un hito importante en la forma en que se conciben y organizan las interacciones entre el gobierno y los ciudadanos que pagan impuestos. Introdujo un modelo en el cual el pago de impuestos se veía como una acción unilateral impuesta por el Estado, y los contribuyentes estaban obligados a cumplir con sus responsabilidades fiscales sin condiciones.

2.3.3 Administración tributaria

Alink y van Kommer (2011) señalaron que:

Por definición, las Administraciones Tributarias administran los impuestos.

Implementan y hacen cumplir las leyes impositivas y reciben sus mandatos por ley.

Las Administraciones Tributarias, como las empresas privadas y otras organizaciones, tienen una actividad principal. La actividad principal de una Administración Tributaria es gravar y cobrar los impuestos creados por ley. Es importante que las Administraciones Tributarias establezcan una clara definición de su actividad principal desde el principio y la hagan conocer a sus terceros interesados. (p. 97)

Asimismo señalan que la principales funciones de una Administración Tributaria incluyen, entre otras: Registrar contribuyentes, lo cual incluye la detección de la falta de registro y registro falso; Procesar declaraciones juradas, retenciones e información de terceros; Verificar o examinar que la información recibida esté completa y sea correcta (lo cual incluye actividades de auditoría); Procesar la exigencia de cumplimiento de cobro de deudas; Manejar quejas y apelaciones administrativas; Brindar servicios y asistencia a los contribuyentes; y Detectar y perseguir el fraude impositivo. La mayoría de los países tiene una sola Administración Tributaria para los impuestos directos e indirectos, pero todavía hay países con organizaciones aparte que son responsables de cobrar los impuestos directos e indirectos.

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria

(SUNAT). La SUNAT es el órgano “competente para la administración de tributos internos y de los derechos arancelarios, así como para la realización de las actuaciones y procedimientos que corresponda llevar a cabo a efecto de prestar y solicitar la asistencia administrativa mutua en materia tributaria” (Decreto Supremo N.º 133-2013-EF, artículo 50) .

Es función de la Administración Tributaria recaudar los tributos. A tal efecto, podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero, así como de otras entidades para recibir el pago de deudas correspondientes a tributos administrados por aquella. Los convenios podrán incluir la autorización para recibir y procesar declaraciones y otras comunicaciones dirigidas a la Administración. (Decreto Supremo N.º 133-2013-EF, artículo 51)

Facultades de determinación y fiscalización. Según el Decreto Supremo N.º 133-2013-EF “Por el acto de la determinación de la obligación tributaria, el deudor tributario verifica la realización del hecho generador de la obligación tributaria, señala la base imponible y la cuantía del tributo y La Administración Tributaria verifica la realización del hecho generador de la obligación tributaria, identifica al deudor tributario, señala la base imponible y la cuantía del tributo” (artículo 59)

La facultad de fiscalización de la administración Tributaria se ejerce en forma discrecional “El ejercicio de la función fiscalizadora incluye la inspección, investigación y el control del cumplimiento de obligaciones tributarias, incluso de aquellos sujetos que gocen de inafectación exoneración o beneficios tributarios” (artículo 62)

Percepción de los contribuyentes sobre la Administración Tributaria. Evaluar la percepción que los contribuyentes tienen sobre la gestión de la Administración Tributaria implica considerar diversos aspectos clave, a ser evaluados, tales como

normatividad y equidad tributaria, transparencia y responsabilidad fiscal, atención al contribuyente, innovación y educación tributaria.

Normatividad y equidad tributaria. Evaluar la normatividad tributaria implica analizar diversos aspectos para determinar su eficacia, claridad y adecuación a las necesidades del sistema fiscal. Consideramos tres aspectos principales que podrían ser evaluados: Normatividad tributaria, equidad y justicia Tributaria y transparencia y responsabilidad fiscal.

a. Normatividad tributaria. Un aspecto fundamental sobre la normatividad tributaria es la a interpretación jurídica, que según Chávez (2021):

Tiene por objeto averiguar y establecer el significado o alcance que debe asignarse a las normas, es decir, determinar qué dice el derecho, sobre todo en aquellos casos en los que la norma tributaria no es clara, se contradice o cuyo contenido es lagunoso. Esto puede deberse a un déficit del lenguaje empleado en la norma, términos ambiguos, imprecisos, proposiciones mal construidas sintácticamente; o bien puede tratarse de una norma que en abstracto se percibe indiscutiblemente clara, pero que resulta siéndolo muy poco en un caso concreto, haciéndonos dudar de sus alcances o de su aplicabilidad al caso en cuestión, (p, 154)

Al evaluar la normatividad tributaria es necesario indagar sobre la percepción que tienen los contribuyentes sobre la claridad y accesibilidad de esta, así como estas de adaptan y actualizan en beneficio de los contribuyentes y también el impacto de la implementación de las normas tributarias en la competitividad y desarrollo económico.

Equidad y Justicia Tributaria. En el derecho tributario nos podemos referir a los sobre principios que aparecen de la conjunción de principios, como son, entre otros, la seguridad jurídica, la certeza, la previsibilidad y la confianza legítima que se hallan en los principios de legalidad y reserva de ley, importantes para asegurar las obligaciones

tributarias y el respeto a los derechos del contribuyente. Los sobre principios de justicia y equidad surgen de la conjunción de los principios de capacidad contributiva, igualdad y no confiscatoriedad, pues todos los sujetos que poseen un determinado nivel de riqueza económica tienen que soportar un mismo nivel de carga tributaria, que no sustraiga toda la riqueza, sino solamente una parte. (Chávez, 2021, p 159)

Señala Villalobos (2017) que “el principio de igualdad es útil en su aplicación para el caso de exoneraciones, beneficios tributarios, y en algunos casos de inafectaciones. Esto, por cierto, merece un análisis dependiendo de cada caso particular, en la búsqueda de una verdadera equidad tributaria.

En la presente investigación al evaluar *la equidad tributaria* se tiene en cuenta la percepción de los contribuyentes sobre la equidad en la distribución de la carga tributaria, sobre la justicia en la aplicación de sanciones y beneficios fiscales y sobre la percepción de la efectividad de medidas contra la evasión fiscal.

Transparencia y responsabilidad fiscal. Magallanes (2017) señala que la transparencia es una obligación del Estado, que se cumple a través de políticas de información, comunicación, difusión, entre otras formas. Sostiene que la transparencia tributaria opera en dos direcciones: de los contribuyentes hacia la autoridad hacendaria, y de ésta hacia los contribuyentes. La primera se basa en el mandato constitucional que exige a los contribuyentes brindar total acceso a las autoridades sobre sus asuntos financieros y contribuciones. La segunda se refiere a la información que las autoridades fiscales poseen sobre los individuos, incluyendo datos que podrían facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, así como información sobre el cumplimiento de las obligaciones de otros contribuyentes y el desempeño, decisiones, normativas y resultados de las funciones de dicha autoridad. (p. 135)

Sobre la responsabilidad Magallanes (2017) señala que la tarea de hacer transparente la relación Estado – ciudadano es complicada, y en el ámbito tributario existen grandes desafíos por emprender por parte de las autoridades, del ciudadano, del sector académico, y, en sí, de todos los operadores jurídicos (p. 133)

Según la Gerencia de Cultura Tributaria y Aduanera de la SUNAT (2020) otra gran dificultad con la transparencia y responsabilidad se presenta por el lado del gasto público y tiene que ver con el uso ineficiente de los recursos públicos y la corrupción, como su expresión extrema y que por ello los contribuyentes perciben que el estado no cumple con su rol como parte de la redistribución de los tributos.

En este contexto, al evaluar *la transparencia fiscal*, en la presente investigación se tuvo en cuenta tres aspectos: La transparencia en la información proporcionada a los contribuyentes por parte de la Administración tributaria, la accesibilidad y comprensibilidad de los documentos tributarios y la oportunidad de la comunicación sobre cambios en las regulaciones fiscales.

De otro lado sobre la *responsabilidad fiscal*, se tuvo en cuenta aspectos como la claridad en la gestión de la Administración Tributaria, la disponibilidad de informes y evaluaciones sobre el desempeño y logros, y la percepción sobre el uso de los recursos fiscales.

Atención al contribuyente. Al respecto la Gerencia de Cultura Tributaria y Aduanera - SUNAT (2020) señala que las principales obligaciones de los ciudadanos están referidas al cumplimiento de las leyes y normas vigentes, al respeto a las instituciones públicas, a su participación en la vida política del país y al pago de los tributos. En ese sentido, El Sistema tributario, proporciona los recursos necesarios para que los ciudadanos que conforman la comunidad política representada por el Estado “estén bien”; es decir, sus principales derechos estén garantizados.

En este sentido la SUANT (2023) señala que la institución y sus miembros deben tener una permanente orientación a brindar un servicio de calidad que comprenda y satisfaga las necesidades de los contribuyentes, usuarios y operadores de comercio exterior, ciudadanos, así como de los usuarios internos de la institución; utilizando eficientemente los recursos y optimizando la calidad de nuestros servicios.

Magallanes (2017) también destaca que la responsabilidad del Estado va más allá de la administración de tributos, dado que lo que se pretende es que se encuentren al alcance del particular diversas herramientas que mejoren la relación Estado-ciudadano.

Al evaluar el *servicio al contribuyente*, se tuvo en cuenta aspectos como la calidad y eficacia de los servicios de atención al contribuyente, los tiempos de respuesta a consultas y resolución de problemas y la accesibilidad y amabilidad del personal encargado de la atención al público, evaluados desde la perspectiva de los contribuyentes.

Hay dificultad también indagar sobre *la facilidad de cumplimiento*, para los contribuyentes en términos de simplicidad y claridad en los procedimientos para el cumplimiento de obligaciones fiscales, disponibilidad de herramientas y recursos en línea que faciliten la presentación de declaraciones y pago y la eficiencia de los procesos para minimizar la carga administrativa para los contribuyentes.

Innovación y educación tributaria. Señala la SUNAT (2021) en su Plan de Gobierno Digital:

El entendimiento con un enfoque de sistemas del quehacer institucional lleva a considerar la entrega de valor a la sociedad, con plena comprensión del entorno global y cercano, estableciendo un modelo de negocio flexible, moderno y digital, con clara prioridad a la mejora de la interacción con sus stakeholders y en especial con sus administrados. Para ello, busca integrar sus procesos con las empresas y con otras entidades del Estado, mejorando en forma continua sus servicios e

implementando herramientas digitales, a fin de abordar con calidad el complejo comportamiento social y económico donde cumple su finalidad y misión. (p. 9)

De otro lado en su Plan estratégico institucional la SUNAT (2023) plantea como como objetivo reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias, en este sentido como parte del Estado la SUNAT, “evitará trasladar sobrecostos a los administrados y se compromete con la simplificación, optimización y automatización de los procesos orientados a minimizar los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias” (p. 9)

Asimismo el Código Tributario, en su artículo 84° de “la administración tributaria, incluida la SUNAT, tiene la obligación de proporcionar orientación, información verbal, educación y asistencia al contribuyente”.

Teniendo en cuenta este contexto, al evaluar la *tecnología y modernización* se indagó sobre la utilización de tecnologías por parte de los contribuyentes para mejorar la eficiencia y la precisión de los procesos tributarios, así mismo la seguridad y facilidad así como la disponibilidad de plataformas electrónicas proporcionadas por la SUNAT y la actualización constante de los sistemas para adaptarse a cambios legislativos y tecnológicos.

Para la evaluación de la *colaboración y educación*, se tuvo consideración aspectos importantes o como la realización de programas de educación y concientización para los contribuyentes, las iniciativas para promover la cooperación entre la Administración Tributaria y los contribuyentes y el fomento de la cultura tributaria y la importancia del cumplimiento voluntario.

2.4 Definición de términos básicos

Autonomía. La SUNAT debe ejercer sus funciones aplicando sus propios criterios técnicos, preservando su independencia y estabilidad institucional. (SUNAT, 2023)

Honestidad. La actuación de la SUNAT y de sus miembros tiene que ser justa, recta, íntegra y de respeto a la verdad e implica la coherencia total entre el pensamiento, el discurso y la acción. Es la base en que se sustenta la SUNAT. (SUNAT, 2023)

Compromiso. Dado el carácter singular de la SUNAT, como entidad que provee la mayor parte de los recursos al Estado y promueve la competitividad y la protección a la sociedad, la institución y sus miembros deben tener un fuerte compromiso con el bien común, basado en la justicia. (SUNAT, 2023)

III Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis general

La Administración Tributaria es valorada como regular en más del 50% de las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca – 2024.

3.2 Variables

Variable de estudio

Percepción sobre la Administración Tributaria

Definición conceptual. La Administración Tributaria, es el encargado de administrar los impuestos, implementan y hacen cumplir las leyes impositivas y reciben sus mandatos por ley. La actividad principal de una Administración Tributaria es gravar y cobrar los impuestos creados por ley. (Alink y van Kommer, 2011).

3.3 Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 1*Operacionalización de los componentes de la hipótesis*

Hipótesis	Definición de la variable operativa	Variables	Operacionalización de las variables		Instrumento
			Dimensiones	Indicadores	
La Administración Tributaria es valorada como regular por más del 50% de las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca – 2024.	Definición operacional. Es la percepción que los contribuyentes tienen sobre la gestión de la Administración Tributaria , valorado desde la perspectiva de la normatividad y equidad, la transparencia y responsabilidad fiscal, la atención al contribuyente y la Innovación y educación tributaria.	Percepción sobre la Administración Tributaria	Normatividad y equidad tributaria	Normatividad tributaria	Instrumento: Cuestionario
				Equidad tributaria	
			Transparencia y responsabilidad fiscal	Transparencia fiscal	Escala: Nivel de acuerdo de Likert (1-5)
				Responsabilidad fiscal	
			Atención al contribuyente	Servicio al Contribuyente	Índice sintético: 1. Mala 2. Regular 3. Buena
				Facilidad de Cumplimiento	
Innovación y educación tributaria	Tecnología y Modernización				

IV Marco metodológico

4.1 Enfoque y métodos de la investigación

4.1.1 Enfoque de la investigación

El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo. El enfoque cuantitativo en la investigación se basa en la recopilación y análisis de datos para responder a preguntas de investigación y probar hipótesis. En el caso de la investigación Percepción de los contribuyentes del régimen general sobre la Administración Tributaria, Cajamarca, se tomó en cuenta la determinación de la población objetivo y las muestras representativas de contribuyentes, se definieron las dimensiones a medir estadísticamente como normatividad y equidad, transparencia y responsabilidad fiscal, atención al contribuyente, innovación y educación tributaria.

4.1.2 Métodos de la investigación

Los métodos que utilizaron son el método analítico - sintético y el inductivo - deductivo.

Método inductivo-deductivo. Primeramente se estudió los temas sobre la Administración Tributaria y se evaluarán los antecedentes de la investigación, esto permitió deducir posibles componentes y valoración de la gestión de la Administración Tributaria, permitiendo la formulación de la hipótesis.

Método analítico-sintético. Mediante este método se llevó a cabo un análisis desagregado de la percepción sobre la Administración Tributaria en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, en sus componentes o dimensiones: Normatividad y equidad, transparencia y responsabilidad fiscal, atención al contribuyente e innovación y educación tributaria para luego sintetizar los resultados en las conclusiones según los objetivos.

4.2 Diseño de investigación

El estudio tuvo un alcance descriptivo, con un diseño de investigación no experimental y de corte transeccional.

Fue no experimental porque se describió las características o condiciones de un fenómeno, como es la percepción de los contribuyentes sobre la Administración Tributaria sin manipular las variables.

Por su parte el diseño transeccional se refiere a la recopilación de datos en un solo momento en el tiempo. En este caso se analizó y comprendió la percepción de los contribuyentes en un periodo específico en el año 2024.

Asimismo el estudio tuvo un nivel descriptivo. Se recopiló información específica de la percepción sobre la Administración Tributaria en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca – 2024, en este sentido el objetivo principal fue describir y analizar la situación actual de un fenómeno sin realizar generalizaciones más allá del contexto específico. (Hernández et al., 2014)

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

La población estuvo conformada por 256 Pequeñas Empresas del sector servicios de Cajamarca, distrito, según el Directorio Nacional de Empresas MIPYME del Sector Servicios, publicado en la plataforma de datos abiertos en el Marco de Gobernanza de Datos del Estado Peruano.

4.3.2 Muestra

Se utilizó un muestreo probabilístico, en tal sentido la muestra se determinará mediante la formula estadística para poblaciones finitas.

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

Nivel de confianza: $Z = 1.96$ (95%)

Población: $N = 256$ pequeñas empresas

Probabilidad que la percepción sea buena $p = 0.50$

Probabilidad que la percepción sea mala: $q = 0.50$

Margen de error: $e = 5\%$

$n = 154$

Como n/N es menor al 10% se ajusta la muestra:

Factor de ajuste

$$n_f = \frac{n_0}{\left(1 + \frac{n_0}{N}\right)} =$$

Muestra = 96 empresas

4.4 Unidad de análisis y unidad de observación.

Unidad de análisis

Castel et al., (2004) señalan que la unidad de análisis es la unidad sobre la cual se obtiene información; pueden ser los individuos o pueden ser grupos de diferente tamaño, o cualquier tipo de instituciones o agregados sociales.

En este sentido la unidad de análisis lo constituyeron las pequeñas empresas del sector servicios del distrito de Cajamarca. (Unidad de análisis colectiva).

Unidad de observación

Considerando que en las ciencias sociales la unidad de observación es quien nos brinda la información (Castel et al., (2004), identificamos como unidad de observación al gerente o propietario de la pequeña empresa del sector servicios del distrito de Cajamarca, cuyo conjunto de unidades constituyen la muestra o población del estudio.

4.5 Técnica e instrumento de recolección de datos

Se empleó la encuesta como técnica, y se diseñó como instrumento un cuestionario destinado a los propietarios o gerentes de la pequeñas empresas del sector servicios del distrito de Cajamarca, el objetivo fue evaluar la percepción de estos sobre la Administración tributaria.

Este cuestionario se sometió a prueba de confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach, con el fin de evidenciar su validez interna.

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el tratamiento de datos, se emplearon herramientas computarizadas. Se utilizó tanto la hoja de cálculo Microsoft Excel como el software estadístico SPSS. El análisis de datos se llevó cabo mediante métodos de estadística descriptiva, utilizando frecuencias de la escala de Likert para evaluar los indicadores, así como índices sintéticos pertinentes para las dimensiones y variables. los resultados se presentan visualmente a través de gráficos y tablas.

4.7 Matriz de consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Pregunta general	Objetivo general					
¿Cuál es la percepción sobre la Administración Tributaria en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024?	Conocer la percepción sobre la Administración Tributaria en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca – 2024.				Normatividad tributaria	Enfoque de la investigación enfoque cuantitativo
				Normatividad y equidad	Equidad tributaria	
Preguntas específicas	Objetivos específicos					
a. ¿Cuál es la percepción sobre la normatividad y equidad tributaria en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024?	a. Conocer la percepción sobre la normatividad y equidad tributaria en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024.	La Administración Tributaria es valorada como regular por más del 50% de las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca – 2024	Percepción sobre la Administración Tributaria	Transparencia y responsabilidad fiscal	Transparencia fiscal	Métodos de la investigación analítico - sintético e inductivo – deductivo
b. ¿Cuál es la percepción sobre la transparencia y responsabilidad fiscal en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024?	b. Conocer la percepción sobre la transparencia y responsabilidad fiscal en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024.				Responsabilidad fiscal	
c. ¿Cuál es la percepción sobre la atención al contribuyente en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024?	c. Conocer percepción sobre la atención al contribuyente en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024.				Servicio al Contribuyente	Nivel de investigación Descriptivo
d. ¿Cuál es la percepción sobre la innovación y educación tributaria en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024?	d. Conocer la percepción sobre la innovación y educación tributaria en las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca - 2024				Atención al contribuyente	
					Facilidad de Cumplimiento	Diseño de investigación No experimental Corte transeccional
					Tecnología y	Alcance descriptivo
				Innovación y educación tributaria	Modernización Colaboración y Educación	

V Resultados y discusión

5.1 Presentación de resultados

Percepción sobre la Administración Tributaria

Caracterización de la muestra

Tabla 3

Sexo de los gerentes o propietarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Femenino	39	40,6	40,6	40,6
	Masculino	57	59,4	59,4	100,0
Válido	Total	96	100,0	100,0	

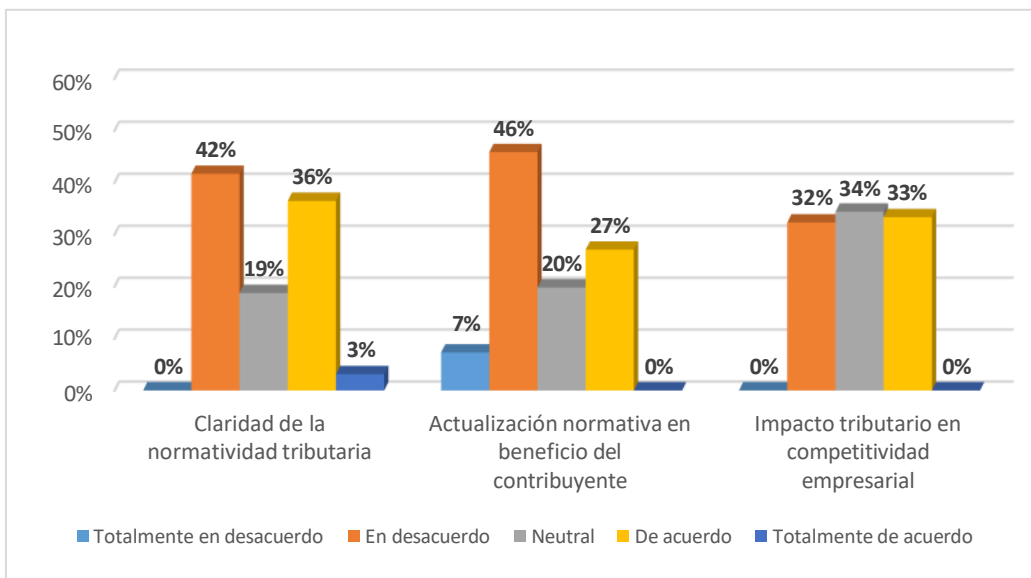
Los resultados de la tabla 2 reflejan que, en las pequeñas empresas del sector servicios, la mayoría de los gerentes o propietarios son hombres, aunque las mujeres también tienen una presencia significativa.

El 59,4% de los gerentes o propietarios son hombres, lo que indica que la administración de pequeñas empresas en este sector aún está liderada en mayor proporción por el género masculino, sin embargo las mujeres representan el 40,6%, es decir existe una participación relevante, aunque menor en comparación con los hombres.

Normatividad y equidad tributaria

Figura 1

Normatividad tributaria



Los resultados de la Figura 1 reflejan una percepción general de dificultad en la comprensión y aplicación de la normatividad tributaria en pequeñas empresas del sector servicios en Cajamarca.

Sobre la claridad y accesibilidad de la normatividad tributaria, los resultados muestran que en el 42% de las empresas se considera que la normatividad tributaria no es clara ni accesible para comprender las obligaciones como contribuyente, mientras que solo un 3% tiene una percepción positiva al respecto. De otro lado están en desacuerdo en el 42% de empresas y tienen una postura neutral en el 19%, lo que significa que una parte significativa de los empresarios encuentra dificultades para interpretar la normativa, lo que podría afectar el cumplimiento tributario.

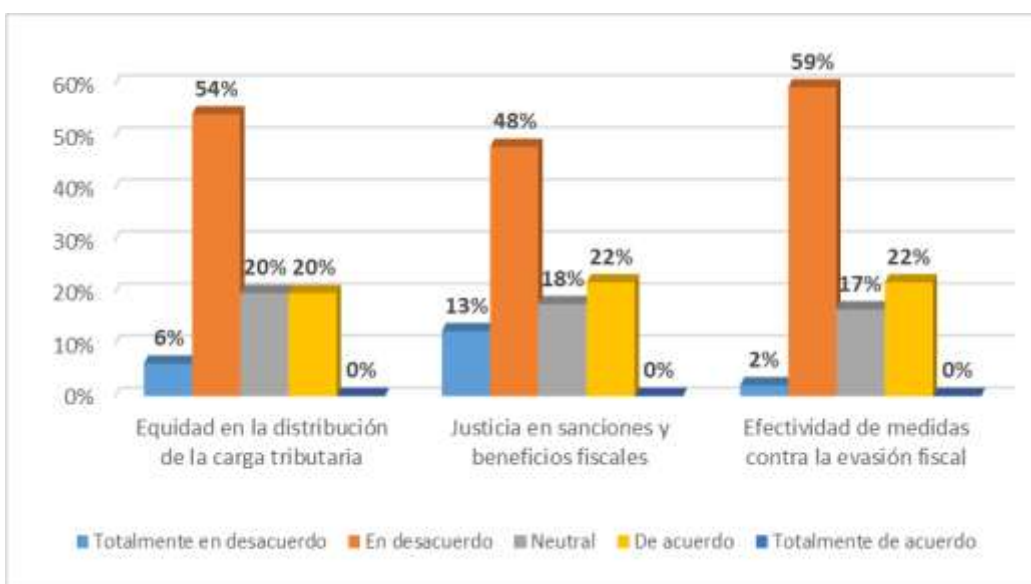
Respecto a la actualización de las normas en beneficio de los contribuyentes, en el 7% de empresas están totalmente en desacuerdo y en el 46% en desacuerdo, lo que significa que consideran que las normas no se actualizan en beneficio de los

contribuyentes y solo en un 27% de empresas se tiene una percepción positiva, lo que indica que la mayoría no percibe mejoras ni ajustes que faciliten su cumplimiento tributario.

Sobre el impacto de normas en la competitividad y desarrollo económico, en un 32% de empresas están en desacuerdo y en un 34% en posición neutral y en un 33% de están de acuerdo. La alta proporción de respuestas neutrales sugiere que muchos empresarios no tienen certeza sobre el impacto de la normatividad en su competitividad.

Figura 2

Equidad tributaria



Los resultados de la Figura 1 reflejan una percepción generalizada de inequidad en la administración tributaria por parte de las pequeñas empresas del sector servicios en Cajamarca.

Sobre la distribución equitativa de la carga tributaria en un 54% de las empresas están en desacuerdo y en el 6% totalmente en desacuerdo, es decir se considera que la carga tributaria no se distribuye de manera equitativa entre los contribuyentes. solo en un 20% de estas están de acuerdo con que la distribución es justa, mientras que en otro 20%

mantienen una postura neutral, lo que significa que la mayoría percibe una desigualdad en la asignación de responsabilidades tributarias, lo que refleja una percepción de trato preferencial hacia ciertos sectores o tipos de contribuyentes.

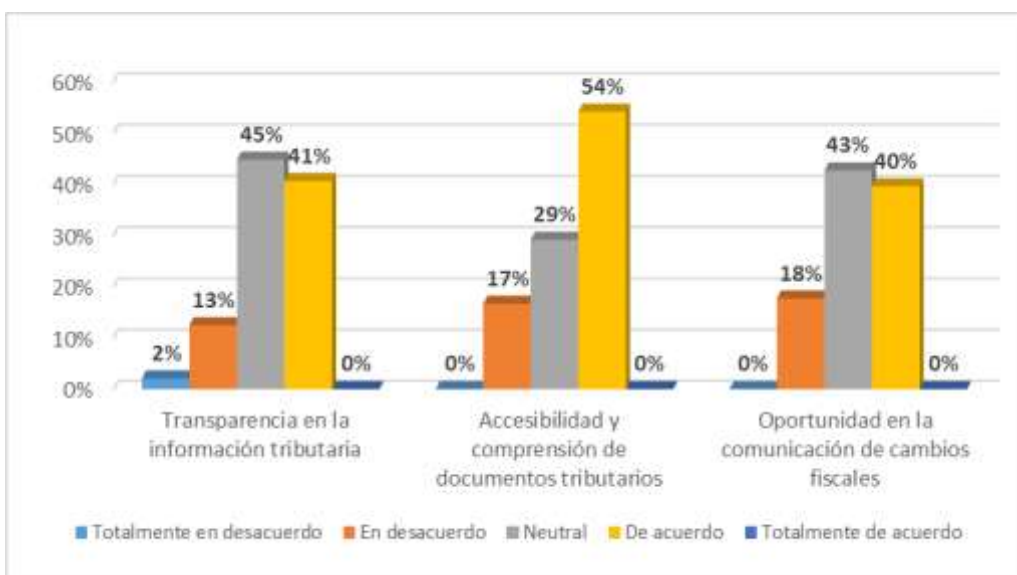
Sobre la justicia en la aplicación de sanciones y beneficios fiscales, en la mayoría de las empresas se considera que la aplicación de sanciones y beneficios fiscales no es justa (48% en desacuerdo y 13% totalmente en desacuerdo; solo un 22% cree que la administración tributaria aplica correctamente estos mecanismos, denotando falta de confianza en la imparcialidad del sistema sancionador y de incentivos.

Respecto a la efectividad de las medidas contra la evasión fiscal, en el 59% de las empresas están en desacuerdo y en el 2% totalmente en desacuerdo, es decir en éstas se percibe que las acciones implementadas contra la evasión fiscal no son efectivas. Solo un 22% valora positivamente estas medidas, mientras que un 17% se mantiene neutral. Estos resultados indican que la percepción general es que los esfuerzos por reducir la evasión no han logrado un impacto significativo.

Transparencia y responsabilidad fiscal

Figura 3

Transparencia fiscal

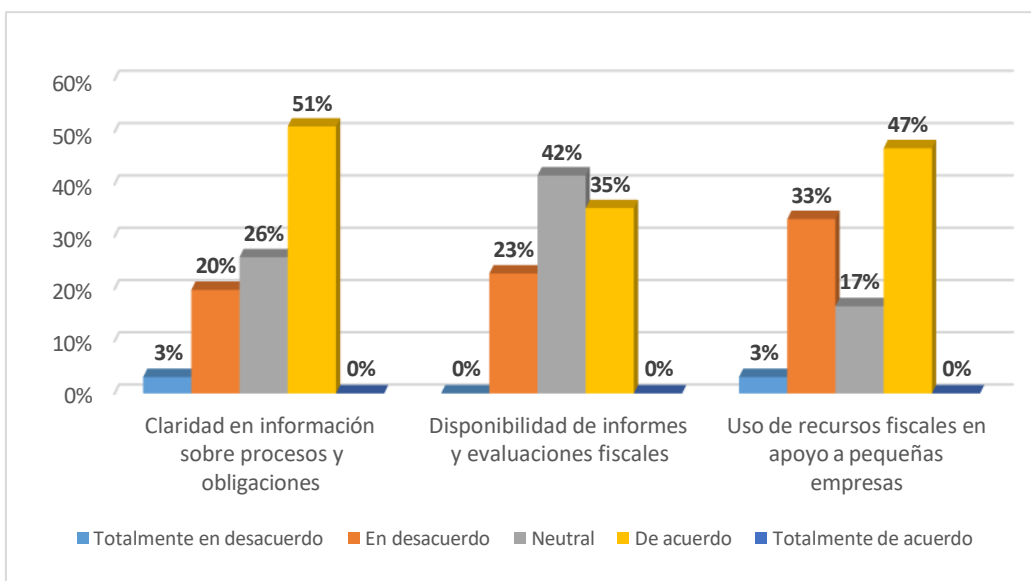


Los resultados de la figura 4 muestra que la percepción de transparencia fiscal entre las pequeñas empresas del sector servicios en Cajamarca es moderadamente positiva, con una tendencia a la neutralidad en varios aspectos.

Sobre la transparencia en la información proporcionada por la Administración Tributaria en el 45% de las empresas se mantiene una postura neutral, lo que indica que la mayoría los empresarios no tiene una percepción clara sobre la transparencia en la información tributaria. Sin embargo, en el 41% de las empresas están de acuerdo con que la información es transparente, frente a solo un 15% donde se la considera insuficiente o poco clara. Estos resultados indican que, si bien la Administración Tributaria es vista como relativamente transparente, todavía existen una percepción desfavorable sobre la transparencia de la información.

Sobre la accesibilidad y comprensibilidad de los documentos tributarios, en el 54% de las empresas se considera que los documentos tributarios son accesibles y comprensibles, lo que representa el aspecto mejor valorado en esta evaluación, solo un 17% tiene una percepción negativa, mientras que un 29% mantiene una postura neutral. Estos resultados indican que, a pesar de algunas debilidades, la mayoría de los contribuyentes encuentra que los documentos proporcionados son entendibles.

Sobre la comunicación oportuna de cambios en regulaciones fiscales, en el 40%* de empresas se considera que la Administración Tributaria comunica oportunamente los cambios en la normativa, mientras que un 43% tiene una postura neutral y solo un 18% considera que la comunicación no es oportuna. Estos resultados reflejan que muchos contribuyentes no están completamente seguros de la eficacia de los canales de comunicación utilizados o que no reciben información de manera directa.

Figura 4*Responsabilidad fiscal*

Los resultados de la figura 5 respecto a la percepción sobre la responsabilidad fiscal de la Administración Tributaria en Cajamarca es, en general, moderadamente positiva, especialmente en lo que respecta a la claridad de la información sobre procesos fiscales; sin embargo, la disponibilidad de informes sobre desempeño fiscal y la efectividad del uso de recursos para el desarrollo empresarial presentan niveles significativos de neutralidad y desacuerdo.

Sobre la claridad y comprensibilidad de la información en los procesos y obligaciones tributarias en el 51% de las empresas consideran que la información proporcionada es clara y comprensible, lo que indica una valoración mayormente positiva. Solo en el 20% están en desacuerdo y el 3% totalmente en desacuerdo, con una percepción negativa, mientras que un 26% se mantiene neutral. Estos resultados indican que, aun cuando la mayoría percibe que la Administración Tributaria cumple con su deber informativo sobre procesos y obligaciones, aún se perciben dificultades en la comprensión de las obligaciones fiscales.

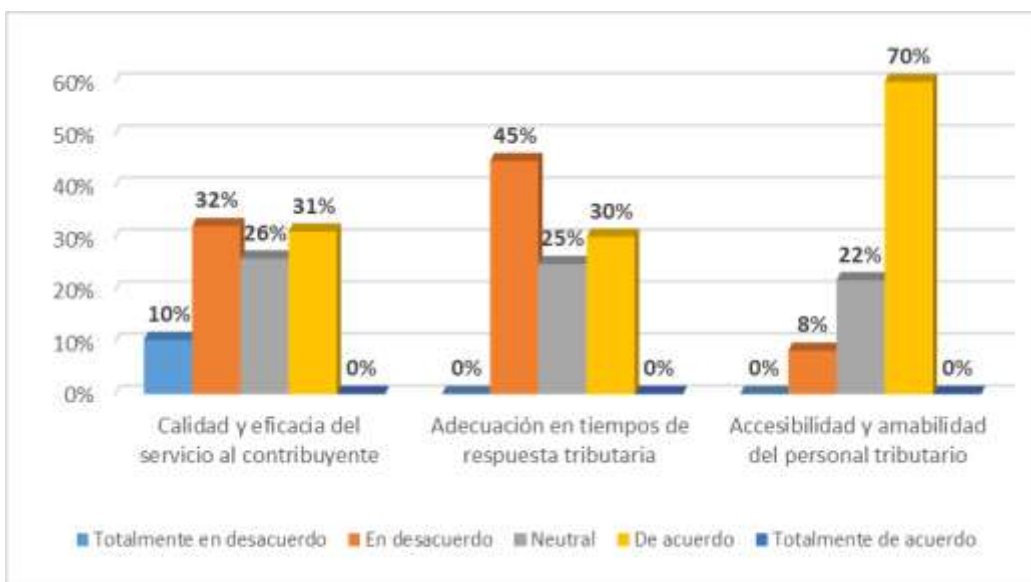
Respecto a la disponibilidad de informes y evaluaciones fiscales, en el 42% de empresas se mantiene una posición neutral, lo que indica que muchos empresarios desconocen la existencia o el acceso a estos informes. En el 35% de empresas están de acuerdo en que estos documentos están disponibles, mientras que un 23% percibe lo contrario.

Sobre el uso de recursos fiscales en apoyo de las pequeñas empresas, en el 47% de empresas se considera que los recursos fiscales se utilizan de manera adecuada en beneficio de las pequeñas empresas, mientras que un 33% de empresas discrepan al respecto y un 17% se mantiene neutral. Si bien la percepción positiva es significativa, aún existe un sector de empresas que no ve reflejado el impacto de estos recursos en su desarrollo.

Atención al contribuyente

Figura 5

Servicio al Contribuyente



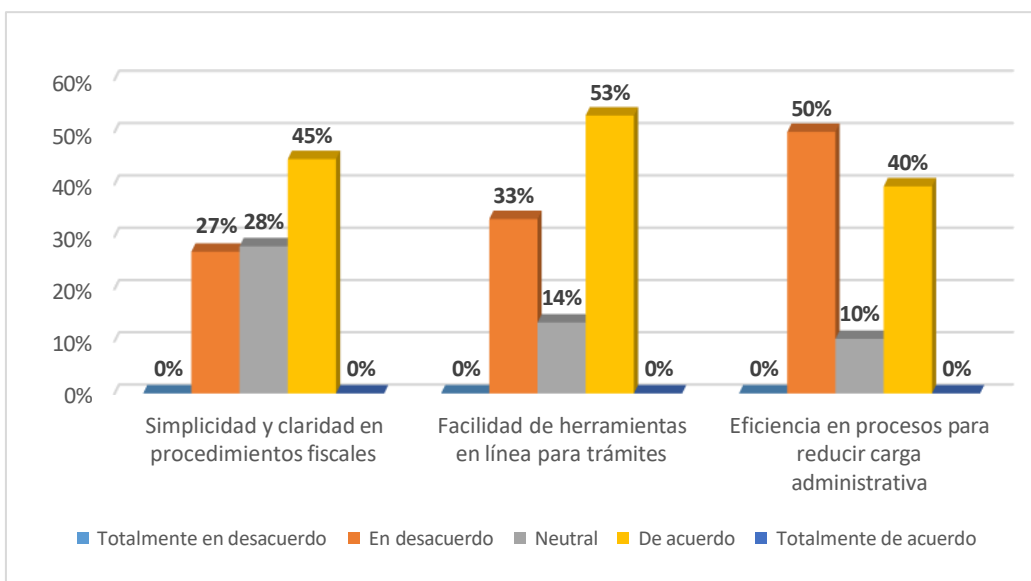
En figura 6 sobre la percepción del servicio al contribuyente en Cajamarca muestra fortalezas y debilidades. Mientras que la amabilidad y accesibilidad del personal

son bien valoradas, existen preocupaciones sobre la calidad y eficacia del servicio, así como sobre los tiempos de respuesta.

Sobre la calidad y eficacia de los servicios al contribuyente, en el 42% de empresas están en desacuerdo y en el 10% totalmente en desacuerdo, es decir consideran que los servicios de atención al contribuyente no son eficaces ni de calidad, mientras que un 31% tiene una percepción positiva. (de acuerdo). En un 26% de empresas se mantienen neutrales, lo que sugiere que algunos contribuyentes no han tenido experiencias suficientes para evaluar este aspecto.

Respecto a los tiempos de respuesta tributaria, en el 45% de las empresas se considera que los tiempos de respuesta a consultas y resolución de problemas no son adecuados, lo que sugiere un alto nivel de insatisfacción al respecto. Solo en un 30% de empresas se valora positivamente la rapidez de la atención, mientras que en un 25% se mantienen neutrales. Estos resultados evidencian que uno de los principales desafíos del servicio al contribuyente es la demora en la atención de consultas y resolución de problemas, lo que puede generar frustración entre los usuarios.

Sobre la accesibilidad y amabilidad del personal en el 70% de empresas se percibe que el personal de atención es accesible y amable, lo que representa el aspecto mejor valorado en esta evaluación. Solo en un 8% de empresa se tiene una percepción negativa, mientras que en un 22% mantienen una postura neutral. Esto indica que, aunque existen deficiencias en otros aspectos del servicio, la actitud del personal es vista como positiva, lo que puede contribuir a una mejor experiencia para los contribuyentes.

Figura 6*Facilidad de Cumplimiento tributario*

Los resultados de la figura 7 muestran que, aunque hay avances en la simplificación de procedimientos y en la implementación de herramientas digitales para facilitar el cumplimiento tributario, todavía existen desafíos en la reducción de la carga administrativa.

Sobre la simplicidad y claridad de los procedimientos fiscales, en el 45% de las empresas se considera que los procedimientos para el cumplimiento tributario son simples y claros, lo que indica una percepción mayormente positiva. Sin embargo, en un 27% de empresas están en desacuerdo y en un 28% mantienen una postura neutral, lo que indica que aún hay contribuyentes que enfrentan dificultades en la comprensión o ejecución de sus obligaciones fiscales.

Sobre la facilidad de herramienta en línea para trámites, en el 53% de las empresas consideran que las herramientas y recursos en línea proporcionadas por la Administración Tributaria facilitan el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Sin embargo, en un 33% de empresas no percibe este beneficio, lo que sugiere que, si bien los recursos en línea son

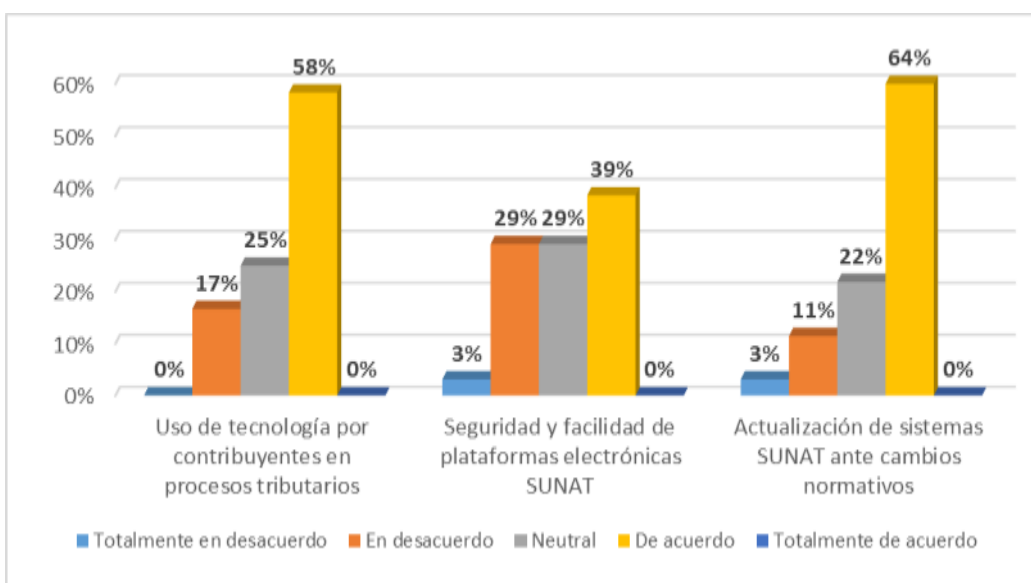
útiles para la mayoría, aún existen barreras de acceso o dificultades técnicas para ciertos contribuyentes.

Sobre la eficiencia de la Administración Tributaria en la reducción de la carga administrativa en el 50% de las empresas se considera que la Administración Tributaria no es eficiente en la reducción de la carga administrativa para los contribuyentes. Solo en un 40% de las empresas se tiene una percepción positiva, mientras que en un 10% se mantiene una postura neutral. Estos resultados reflejan una debilidad importante, ya que la carga administrativa puede afectar la disposición al cumplimiento y la competitividad de las pequeñas empresas.

Innovación y educación tributaria

Figura 7

Tecnología y Modernización tributaria

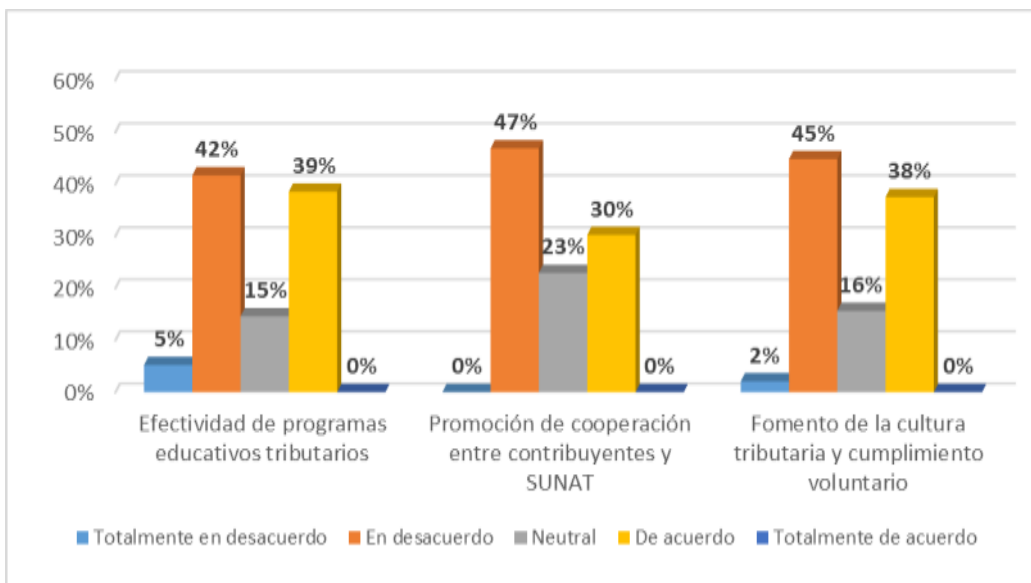


Según los resultados de la figura 8 la percepción general sobre la tecnología y modernización en la administración tributaria es positiva, especialmente en cuanto al uso de tecnología por parte de los contribuyentes y la actualización constante de los sistemas de la SUNAT.

Sobre el uso de tecnología por parte de los contribuyentes en procedimientos tributarios en el 58% de las empresas están de acuerdo en que como contribuyentes utilizan tecnologías para optimizar sus procesos tributarios, lo que indica una adopción significativa de herramientas digitales en la gestión tributaria. Solo en el 17% de empresas se expresa desacuerdo, mientras que en un 25% se mantiene una postura neutral. Esto sugiere aun reconociendo el valor de la tecnología en la eficiencia tributaria, hay contribuyentes que podría requerir mayor acceso o capacitación en estas herramientas.

Respecto al a seguridad y facilidad de uso de las plataformas electrónicas de la SUNAT en el 39% de las empresas se considera que las plataformas de la SUNAT son seguras y fáciles de usar, mientras que en un 29% se mantiene una postura neutral y en otro 29% está en desacuerdo, lo que refleja que todavía se percibe dificultades en términos de accesibilidad, seguridad en las plataformas electrónicas de la SUNAT.

Sobre la Actualización de los sistemas de la SUNAT para adaptarse a cambios normativos, en el 64% de las empresas se percibe que los sistemas de la SUNAT se actualizan constantemente, lo que representa la evaluación más positiva dentro de este grupo de indicadores. Solo en un 11% de empresas están en desacuerdo y un 22% mantiene una postura neutral. Estos resultados muestran que la SUNAT ha logrado implementar mejoras tecnológicas que le permiten mantenerse alineada con los cambios normativos y las tendencias digitales.

Figura 8*Colaboración y Educación tributaria*

Los resultados de la figura 9 reflejan que la Administración Tributaria enfrenta desafíos en la promoción de la educación tributaria, la cooperación con los contribuyentes y el fomento de una cultura de cumplimiento voluntario.

Sobre la efectividad de los programas tributarios, en el 39% de las empresas se considera que los programas educativos de la Administración Tributaria son efectivos (de acuerdo), mientras que en un 42% se opina lo contrario (en desacuerdo). en el 15% se mantiene una postura neutral, es decir no tienen una opinión clara sobre su impacto.

Sobre la promoción de la cooperación entre los contribuyentes y la SUANT, en el 47% de las empresas se considera que la Administración Tributaria no fomenta suficientemente la cooperación con los contribuyentes. Solo en un 30% de empresas se tiene una percepción positiva al respecto, mientras que en el 23% mantiene una postura neutral.

Respecto al tomento de la cultura tributaria y del cumplimiento voluntario, en el 38% de las empresas se considera que la Administración Tributaria fomenta la cultura tributaria y el cumplimiento voluntario, pero en el 45% de empresas se opina lo contrario.

en un 16% de empresas se mantienen neutrales, es decir hay contribuyentes que no han identificado acciones concretas al respecto.

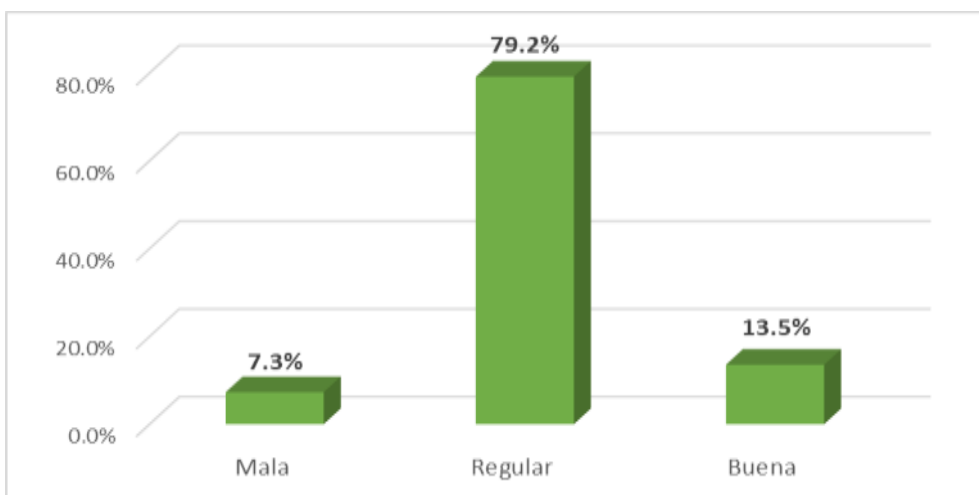
Los resultados reflejan que la Administración Tributaria enfrenta desafíos en la promoción de la educación tributaria, la cooperación con los contribuyentes y el fomento de una cultura de cumplimiento voluntario. Aunque existen esfuerzos valorados por una parte de los encuestados, una proporción significativa considera que estos no son suficientes o efectivos. Para mejorar esta percepción, sería recomendable reforzar la educación tributaria con estrategias más accesibles, interactivas y adaptadas a las necesidades de las pequeñas empresas, así como fortalecer los canales de comunicación y colaboración con los contribuyentes.

5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1 Análisis e interpretación de resultados

Figura 9

Percepción sobre la Administración Tributaria



Los resultados de la figura 10, muestran un predominio de una valoración regular sobre la Administración Tributaria (79.2%) lo que sugiere que la Administración Tributaria cumple con su función, pero sin generar una impresión destacada desde la perspectiva de los contribuyentes. de otro lado la percepción negativa es baja (7.3%), lo

que indica que, si bien existen críticas, estas no son generalizadas, finalmente solo el 3.5% percepción positiva con una percepción buena de la Administración Tributaria, sin embargo estos son una minoría.

Tabla 4

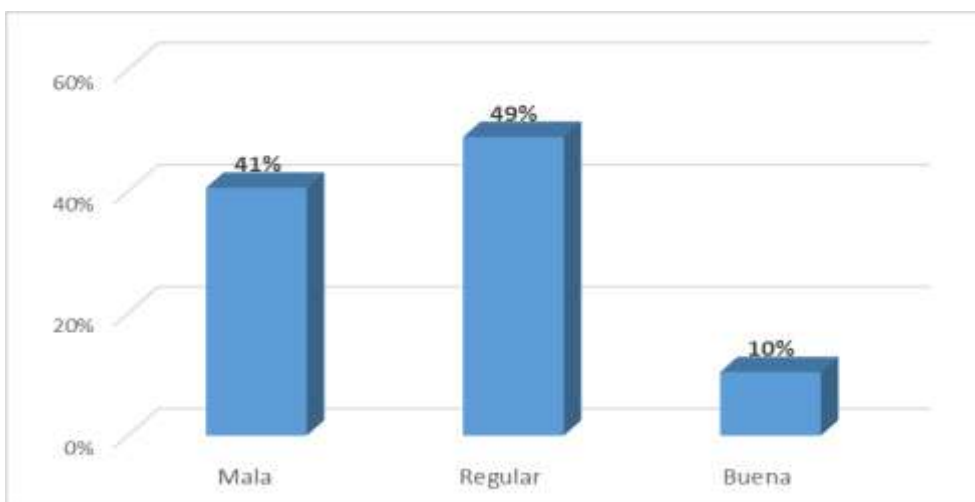
Tabla cruzada sexo de los gerentes o propietarios y percepción sobre la administración tributaria

		<u>Percepción sobre la Administración Tributaria (agrupada)</u>			
		Opinión			
		desfavorable	Opinión aceptable	Opinión favorable	Total
Sexo	Femenino		66,7%	33,3%	100,0%
	Masculino	12,3%	87,7%		100,0%
Total		7,3%	79,2%	13,5%	100,0%

Según la tabla 3 el 66.7% de las mujeres tienen una percepción aceptable sobre la Administración Tributaria y 33.3 % tiene una opinión favorable, de otro lado los hombres tienen una mayor proporción de opinión aceptable (87.7 %) aunque un 12.3 % expresa una opinión desfavorable. Estos resultados indican que en general las mujeres tienen una percepción más positiva en comparación con los hombres, sobre la Administración Tributaria.

Figura 10

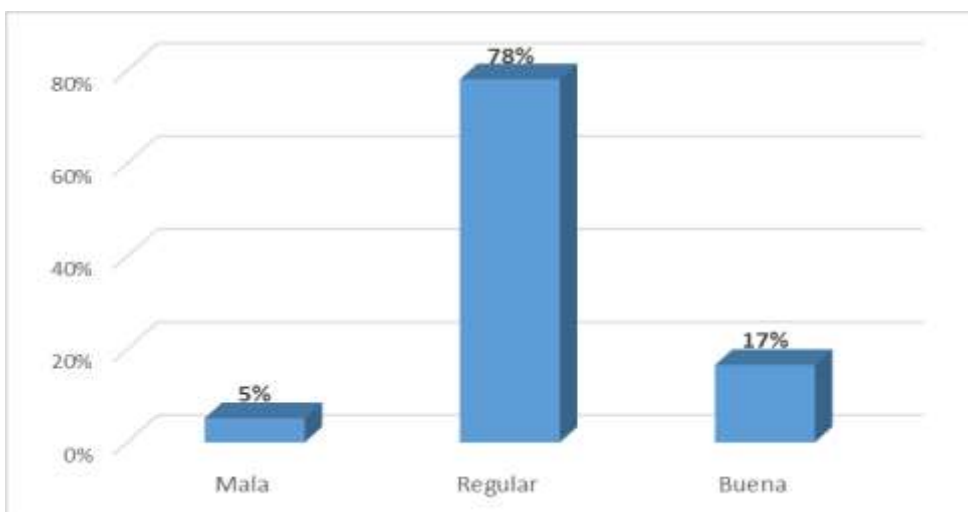
percepción sobre la normatividad y equidad tributaria



Sobre la dimensión normatividad y equidad tributaria en el 41% de las empresas se considera que esta es mala, en un 49% de empresas se lo califica como regular, lo que indica que, aunque no todos la ven de manera totalmente negativa, la mayoría no la considera adecuada. Solo un 10% la percibe como buena, evidenciando una baja confianza en la claridad de la normatividad y en la equidad de la carga tributaria. Estos resultados confirman que los contribuyentes tienen dificultades con la accesibilidad de la normativa y sienten que la carga impositiva no está distribuida de manera justa. La normatividad y equidad tributaria es la dimensión con la más baja evaluación, lo que indica que los contribuyentes perciben la normativa como poco clara y la distribución de la carga fiscal como injusta.

Figura 11

Percepción sobre la transparencia y responsabilidad fiscal

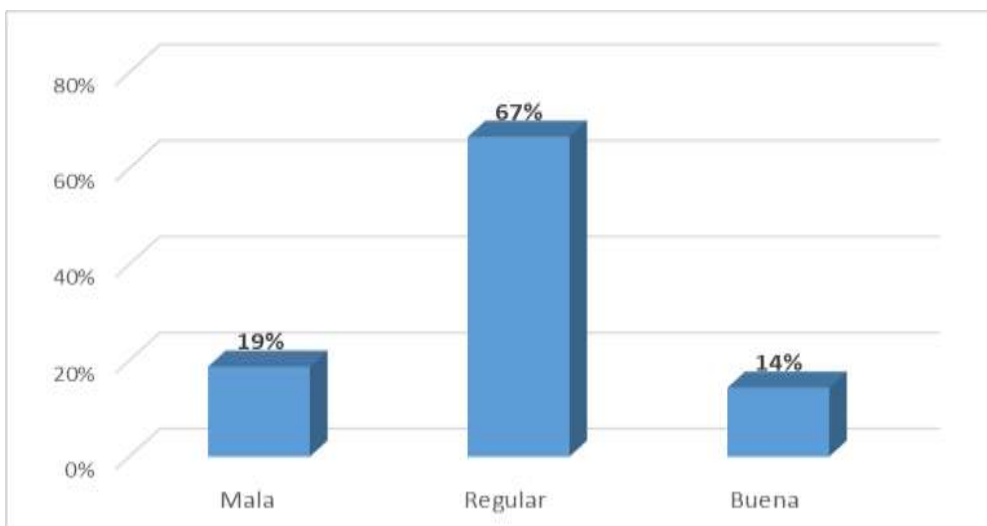


Sobre la transparencia y responsabilidad fiscal, en un 78% de empresas se la percibe como regular, lo que muestra que, si bien no genera una gran satisfacción, tampoco despierta altos niveles de descontento. Solo en un 5% de las empresas la califican como mala, siendo la dimensión con menor nivel de rechazo. Finalmente en el 17% de empresas la califica como buena, lo que indica que algunos contribuyentes conocen y valoran los esfuerzos en transparencia y rendición de cuentas. Esta dimensión es la mejor

evaluada, lo que indica que la Administración Tributaria ha logrado generar confianza en su gestión fiscal, aunque la mayoría la considera solo regular.

Figura 12

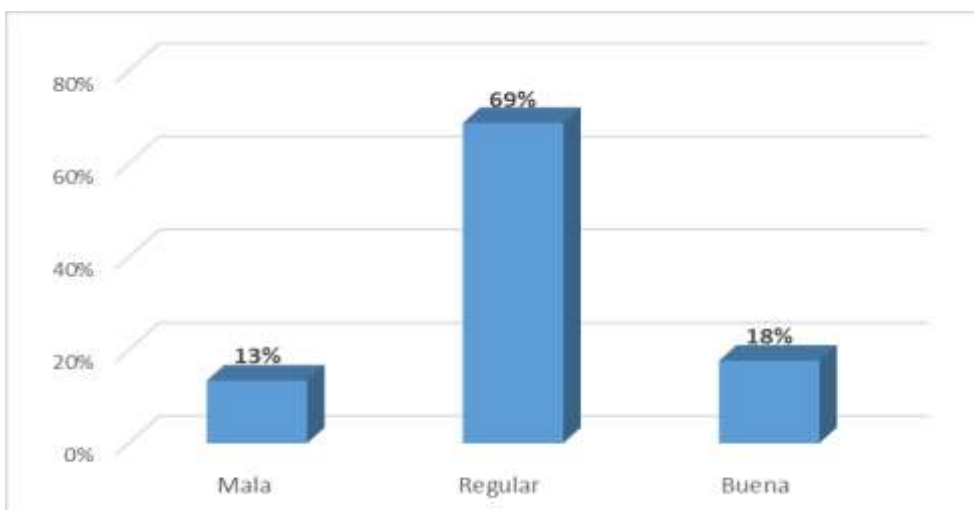
Percepción sobre la atención al contribuyente



Respecto a la atención al contribuyente en la mayoría de las empresas (67%) lo consideran regular, es decir, si bien la atención al contribuyente no es deficiente en todos los casos, tampoco destaca por ser óptima. En el 19% de las empresas se la califica como mala, lo que refleja un nivel de insatisfacción relevante en la calidad del servicio y la eficiencia en la atención. Finalmente solo en un 14% se la percibe como buena.

Figura 13

Percepción sobre la innovación y educación tributaria



Sobre la innovación y educación tributaria en el 69% de las empresas lo evalúan como regular, lo que sugiere que muchos contribuyentes consideran que hay avances, pero no lo suficiente como para calificarla de manera positiva. Solo un 18% lo califican como buena, lo que muestra que hay reconocimiento en algunos esfuerzos de innovación y educación, aunque todavía hay margen de mejora y en el 3% de las empresas lo califican como mala, lo que refleja cierto nivel de insatisfacción con los esfuerzos de modernización y educación tributaria.

5.2.2 *Discusión de resultados*

Los resultados de la investigación sobre la percepción de la Administración Tributaria en las pequeñas empresas del sector servicios en Cajamarca reflejan una evaluación en mayoría regular. Esto indica que, aunque cumple con sus funciones básicas, no genera una percepción destacada entre los contribuyentes. Estos hallazgos se alinean con diversas investigaciones previas sobre percepción y cultura tributaria, evidenciando que los contribuyentes perciben deficiencias en aspectos clave como normatividad, equidad, innovación y atención al usuario.

Percepción General de la Administración Tributaria. El 79.2% de los encuestados calificó a la Administración Tributaria como regular, mientras que solo un 13.5% la consideró buena y un 7.3% la evaluó como mala. Este resultado indica que, si bien no hay un alto nivel de rechazo, tampoco se percibe una gestión eficiente ni destacada. En comparación con el estudio de Caballero (2018), donde se evidenciaba una percepción mayormente eficiente de la Administración Tributaria en Lima, la situación en Cajamarca refleja una menor confianza en la gestión tributaria.

Dimensión de Normatividad y Equidad Tributaria. Esta dimensión obtuvo la evaluación más baja: el 41% de los encuestados la calificó como mala y el 49% como regular, dejando solo un 10% de valoraciones positivas. Estos datos reflejan que los

contribuyentes perciben la normativa como poco clara y la distribución de la carga tributaria como injusta. Esta percepción es consistente con las conclusiones de Mora y Villarreal (2020), quienes encontraron que los contribuyentes consideran que el deber de tributar no guarda relación armónica con la inversión social del Estado, lo que genera desconfianza y baja motivación para el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. Asimismo, el estudio de Zerillo (2018) destaca que la falta de capacitación tributaria y los constantes cambios en la base legal agravan la percepción de inequidad y falta de claridad en la normatividad fiscal.

Transparencia y Responsabilidad Fiscal. La transparencia y responsabilidad fiscal es la dimensión mejor evaluada, con un 78% de calificación regular, un 17% buena y solo un 5% mala. Esto indica que, aunque la Administración Tributaria ha logrado generar cierto nivel de confianza en su gestión fiscal, aún existen oportunidades de mejora. Este hallazgo coincide con lo expuesto por Campoverde et al. (2024), quienes señalan que la falta de transparencia y comprensión del sistema tributario es un obstáculo importante para el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

Atención al Contribuyente. La atención al contribuyente también es predominantemente regular (67%), con un 19% de valoraciones "malas" y solo un 14% "buenas". Esto indica que, aunque no se percibe como altamente deficiente, tampoco se considera un servicio eficiente y de calidad. En comparación con los hallazgos de Caballero (2018), donde se evaluó la planeación, organización y control de la Administración Tributaria como eficientes, los resultados en Cajamarca reflejan una brecha en la gestión de la atención al contribuyente, lo que podría ser un factor limitante para mejorar la percepción global del sistema tributario.

Innovación y Educación Tributaria. La evaluación de la innovación y educación tributaria muestra que el 69% de los encuestados la calificó como regular, el 18% como

buena y el 3% como mala. Estos resultados indican que, si bien hay ciertos avances en educación tributaria, estos aún son insuficientes para generar una percepción positiva generalizada. El estudio de Campoverde et al. (2024) destaca la importancia de la educación fiscal en la formación de una cultura tributaria sólida, evidenciando que la falta de conocimiento sobre el sistema tributario genera desconfianza y baja motivación para cumplir con las obligaciones fiscales. La investigación de Zerillo (2018) también señala que la ausencia de capacitación tributaria es un problema recurrente en el Perú, lo que podría explicar la baja percepción de innovación y educación tributaria en Cajamarca.

5.3 Prueba de hipótesis

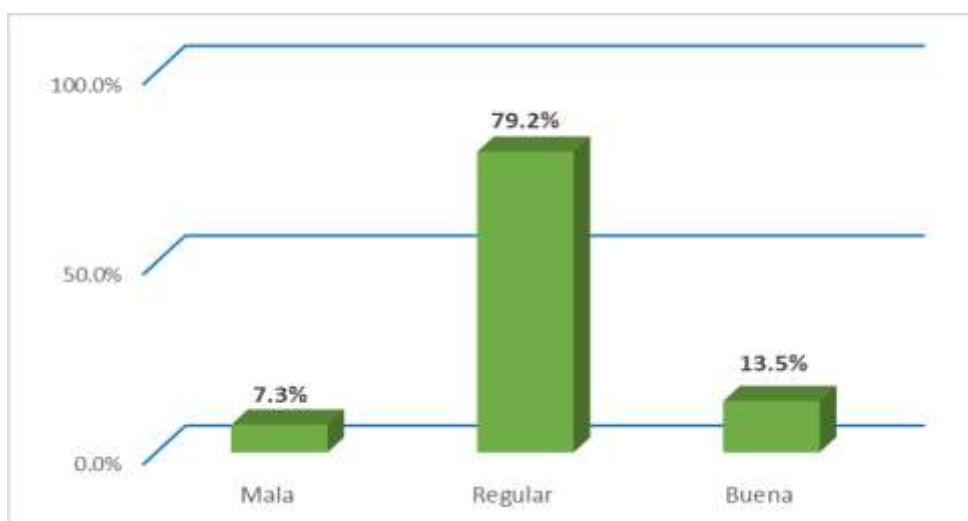
5.3.1 Demostración de la hipótesis

Al tratarse de un estudio descriptivo univariable, no se realiza contraste estadístico de hipótesis mediante inferencia, por lo tanto se procede a demostrar la hipótesis con el resultado descriptivo.

Hipótesis general: La Administración Tributaria es valorada como regular en más del 50% de las Pequeñas Empresas el Sector Servicios, Cajamarca – 2024.

Figura 14

Porcentaje de valoración de la Administración Tributaria como regular



Los resultados descriptivos evidencia que la administración tributaria es valorada por más del 50% de las empresas del sector servicios como regular, con un porcentaje de 79.2% demostrándose la hipótesis planteada en el estudio.

Conclusiones

1. La percepción de la Administración Tributaria en las pequeñas empresas del sector servicios en Cajamarca lo valora en mayoría como regular (79.2%), lo que indica que no genera una gran satisfacción ni insatisfacción entre los contribuyentes de dicho sector. El bajo porcentaje de evaluación como buena (13.5%) refleja la necesidad de mejorar en la eficiencia y apoyo a las pequeñas empresas . También existe una mala percepción sobre la Administración Tributaria (7.3%) es decir existen críticas, pero estas no son generalizadas.

2. La normatividad y equidad tributaria es la dimensión con más baja evaluación en las pequeñas empresas del sector servicios en Cajamarca, lo que indica que los contribuyentes perciben la normativa como poco clara y la distribución de la carga fiscal como injusta.

3. La transparencia y responsabilidad fiscal es la mejor evaluada (78% Regular y 17% buena) lo que sugiere que la Administración Tributaria ha logrado generar confianza en su gestión fiscal, aunque la mayoría la considera solo regular.

4. La atención al contribuyente y la innovación educativa tienen evaluaciones mayormente regulares (67% regular y 19% mala) lo que indica la necesidad de mejorar la calidad del servicio y fortalecer los programas de educación tributaria.

5. La innovación y educación tributaria en el 69%de las empresas lo evalúan como regular, lo que sugiere que muchos contribuyentes consideran que hay avances, pero no lo suficiente como para calificarla de manera positiva. Solo un 18% lo califican como buena y el 13% como mala.

Recomendaciones

Se recomienda a la Administración Tributaria implementar programas de capacitación tributaria accesibles y adaptados a distintos segmentos de contribuyentes, considerando las necesidades de las pequeñas empresas del sector servicios. Estos programas deben incluir estrategias de formación diferenciadas según el nivel de conocimiento tributario de los empresarios, utilizando metodologías didácticas y herramientas digitales que faciliten el aprendizaje y aplicación de la normativa fiscal.

Asimismo, se recomienda fortalecer la atención al contribuyente mediante el uso de tecnologías que optimicen los procesos administrativos, como plataformas virtuales más intuitivas, asistencia en línea personalizada y automatización de trámites, con el fin de mejorar la eficiencia y reducir tiempos de espera.

Estas acciones permitirán mejorar la relación entre la Administración Tributaria y los contribuyentes, aumentar la confianza en el sistema fiscal y fomentar una mayor cultura de cumplimiento tributario.

Referencias

- Matthijs Alink y Victor van Kommer (2011) *Manual de Administración Tributaria*. IBFD.
- Caballero Gutiérrez, Karina Jackeline (2018) *La percepción de la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12640>
- Campoverde N., Narváez, C., & Solís, J. (2024). Educación fiscal: clave para cambiar la percepción tributaria de la sociedad. *Conrado*, 20(98), 156-167.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442024000300156&lng=es&tlng=es.
- Castel, V., Aruani, S., y Ceverino, V. (2004) *Investigaciones en ciencias humanas y sociales: del abc disciplinar a la reflexión metodológica*. Editorial de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional de Cuyo.
- Chávez, Ángel., (2021) La interpretación en el derecho tributario. *Giuristi: Revista de Derecho Corporativo*(2) 4, 151-180.
<https://doi.org/10.46631/Giuristi.2021.v2n4.03>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2018) *Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe. Los desafíos de las políticas públicas en el marco de la Agenda 2030*. CEPAL.
- Decreto Supremo N.º 133-2013-EF Decreto supremo que aprueba el texto único ordenado del Código Tributario (Publicado el 22 de junio de 2013) y normas modificatorias. Diario Oficial el Peruano.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed.). McGraw-Hill.

- Gerencia de Cultura Tributaria y Aduanera - SUNAT (2020) *La tributación como base del cumplimiento del contrato social en el Perú*. Publicaciones virtuales sobre Cultura Fisca.
- Magallanes, V. H. (2017). Transparencia, acceso a la información tributaria y el secreto fiscal. Desafíos en México. *Estudios En Derecho a La Información* (3) 1, 133–141. <https://doi.org/10.22201/ijj.25940082e.2017.3.10829>
- Montero, J., (27 de 5 de 1985). *Las Doctrinas Tributarias: Su evolución y Estado Actual*. http://www.ipdt.org/editor/docs/02_Rev08_JPMT.pdf
- Mora, M., y Villarreal, J., (2020) Percepciones fiscales de los contribuyentes a la luz de las Teorías de las Relaciones Tributarias *Revista Academia & Derecho*, 20, 287-318.
- Pérez de Ayala, J. L. (2003). Evolución del concepto jurídico del Tributo en el derecho positivo español. *Anales de la Real Academia de jurisprudencia y legislación*(33), 454-473. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=784747>
- Plataforma de datos abiertos (2023). *Directorio de Empresas MiPyme por sector productivo [Ministerio de la Producción - PRODUCE]*. <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/directorio-de-empresas-mipyme-por-sector-productivo-ministerio-de-la-producción-produce>
- Paucar, E., (2021) *La percepción del sistema tributario y su relación con el cumplimiento de obligaciones tributarias en las empresas del régimen Mype Tributario, distrito de Cajamarca, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4504>
- Rodríguez, L., (2018) *Relación entre la cultura de percepción tributaria con las infracciones tributarias en micro y pequeños empresarios de la APIAT, 2018*. [Tesis de Maestría, Univeridad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31346>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2021)

Plan de Gobierno Digital 2022 – 2024. SUNAT

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2023)

Plan estratégico institucional (PEI) 2018-2026 ampliado. SUANT

Villalobos R., (2017) *Introducción al derecho tributario.* Ed. Universidad Autónoma San Francisco.

Zerillo, K. (2018) *El sistema tributario en el Perú.* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2776>

Apéndices

Apéndice A. Instrumento de recolección de información

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD

Encuesta

Objetivo. La presente encuesta tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de servicio al estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas Contable y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, perspectiva de los estudiantes.

Instrucciones. Marque con una aspa su respuesta según el grado de acuerdo con cada ítem. Los resultados serán tratados de forma confidencial y conjunta, por lo que le solicita su respuesta objetiva.

Información general:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Giro del negocio:

.....

Cuestionario

Normatividad y equidad

1. La normatividad tributaria es clara y accesible para comprender las obligaciones como contribuyente.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

2. Las normas tributarias se adaptan y actualizan en beneficio de los contribuyentes.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

3. La implementación de las normas tributarias tiene un impacto significativo en la competitividad y desarrollo económico de mi empresa.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

4. La carga tributaria se distribuye de manera equitativa entre los contribuyentes.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

5. Considera que hay justicia en la aplicación de sanciones y beneficios fiscales por parte de las autoridades tributarias.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

6. Son efectivas las medidas contra la evasión fiscal implementadas por las autoridades tributarias.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

Transparencia y responsabilidad fiscal

7. La Administración tributaria proporciona información de manera transparente a los contribuyentes?

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

8. Son accesibles y comprensibles de los documentos tributarios proporcionados por la Administración tributaria.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

9. Considera usted que la Administración tributaria comunica oportunamente los cambios en las regulaciones fiscales.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

10. Está de acuerdo en que la Administración Tributaria proporciona información clara y comprensible sobre los procesos fiscales y obligaciones tributarias.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

11. Están disponibles los informes y evaluaciones por parte de la Administración Tributaria sobre el desempeño y los logros en el ámbito fiscal.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

12. Cuán de acuerdo estas sobre el uso de los recursos fiscales por parte de la Administración Tributaria en relación con el apoyo y desarrollo de las pequeñas empresas.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

Atención al contribuyente

13. En qué grado estás de acuerdo con la calidad y eficacia de los servicios de atención al contribuyente.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

14. Consideras que los tiempos de respuesta a consultas y resolución de problemas por parte de la Administración Tributaria son adecuados.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

15. Percibes que el personal de atención al contribuyente es accesible y amable.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

16. En qué medida estás en desacuerdo o de acuerdo con la simplicidad y claridad de los procedimientos para el cumplimiento de obligaciones fiscales.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

17. Consideras que las herramientas y recursos en línea proporcionados por la Administración Tributaria facilitan la presentación de declaraciones y pagos.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

18. Percibes que la Administración Tributaria es eficiente en sus procesos para minimizar la carga administrativa para los contribuyentes.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

Innovación y educación tributaria

19. Consideras que los contribuyentes utilizan tecnologías para mejorar la eficiencia y precisión de los procesos tributarios.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

20. Consideras las plataformas electrónicas proporcionadas por la SUNAT para realizar trámites tributarios son seguras u fáciles de usar.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

21. Percibes que los sistemas de la SUNAT se actualizan constantemente para adaptarse a cambios legislativos y tecnológicos.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

22. Consideras efectivos los programas de educación y concientización proporcionados por la Administración Tributaria para los contribuyentes.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

23. Consideras que la Administración Tributaria promueve la cooperación entre los contribuyentes y la entidad fiscal.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

24. Consideras que se fomenta la cultura tributaria y la importancia del cumplimiento voluntario por parte de la Administración Tributaria.

Totalmente en desacuerdo (), En desacuerdo (), Neutral (), De acuerdo (), Totalmente de acuerdo ()

Gracias por su colaboración

Apéndice B. Fiabilidad del instrumento de recolección de información

Tabla B1

Resumen de procesamiento de casos

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

Tabla B2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,900	24

El coeficiente alfa de Cronbach es de 0.90 lo que significa que el instrumento tiene una buena consistencia interna y puede ser aplicado en la investigación.

Apéndice C. Escala de valoración de variables y dimensiones*Escala de baremos*

Variable / Dimensión	Mala	Regular	Buena
Percepción sobre la Administración Tributaria	de 24 a 56	de 57 a 88	de 89 a 120
Normatividad y equidad tributaria	de 6 a 14	de 15 a 22	de 23 a 30
Transparencia y responsabilidad fiscal	de 6 a 14	de 15 a 22	de 23 a 30
Atención al contribuyente	de 6 a 14	de 15 a 22	de 23 a 30
Innovación y educación tributaria	de 6 a 14	de 15 a 22	de 23 a 30