

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**“EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LAS INFRACCIONES  
TRIBUTARIAS DE LOS CONTRIBUYENTES A LA  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE  
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN EL CENTRO COMERCIAL  
ARENALES PLAZA DEL DISTRITO DE LINCE - 2017”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**IPARRAGUIRRE CÁCERES, EMY LESLIE  
MANRIQUE VICUÑA, YESSICA NILA**

**Callao, Julio - 2018  
PERÚ**

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

**Título de tesis:** "EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LAS INFRACCIONES TRIBUTARIAS DE LOS CONTRIBUYENTES A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN EL CENTRO COMERCIAL ARENALES PLAZA DEL DISTRITO DE LINCE - 2017"

**Sustentantes:** Bach. Emy Leslie Iparraguirre Cáceres  
Bach. Yessica Nila Manrique Vicuña

**Actas de Sustentación:** Nro. 023 y Nro. 024 respectivamente, registradas en el Libro de Actas N° 01 de "Registro de actas de sustentación de tesis por modalidad de Ciclo de Tesis de la Facultad de Ciencias Administrativas" para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración, de fecha 12 de Julio del 2018.

### Siendo el jurado examinador:

- |   |              |
|---|--------------|
| ✓ Dr. Marco Antonio Guerrero Caballero  | : Presidente |
| ✓ Mag. José Luis Portugal Villavicencio | : Secretario |
| ✓ Dr. Félix Alejandro Bonilla Rodríguez | : Vocal      |
| ✓ Dr. Luis Alberto Chunga Olivares      | : Asesor     |

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres por su comprensión y apoyo en los malos y buenos momentos. A ellos que nos han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A ellos que nos han dado todo lo que somos como personas, nuestros valores, nuestros principios, nuestra perseverancia, empeño, con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradecemos a Dios por todas las bendiciones recibidas.*

*A nuestros padres, quienes nos brindaron todo su apoyo incondicional  
en cada uno de los momentos críticos.*

*A la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional  
del Callao, a sus autoridades y docentes quienes nos supieron forjar  
una identidad académica en nuestras personas.*

*También queremos expresar nuestro agradecimiento a:*

*A nuestro asesor de tesis Dr. Luis Alberto Chunga Olivares por su  
importante guía y apoyo total para alcanzar los objetivos propuestos  
en la elaboración del presente trabajo de investigación.*

*Finalmente queremos agradecer a todas aquellas personas que  
directamente e indirectamente contribuyeron con su apoyo en la  
realización de este trabajo de investigación.*

## ÍNDICE

	Página
CARATULA	I
PÁGINA DE RESPETO	II
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
INDICE	VI
TABLAS DE CONTENIDO	XIII
RESUMEN	XXVIII
ABSTRACT	XXIX
INTRODUCCION	XXX
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Identificación del Problema</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Formulación del Problema</b>	<b>3</b>
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problema específico	3
<b>1.3. Objetivos de la Investigación</b>	<b>4</b>
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivo Específicos	4
<b>1.4. Justificación</b>	<b>5</b>

1.4.1. Justificación Teórica	5
1.4.2. Justificación Práctica	5
1.4.3. Justificación Social	5
1.4.4. Justificación Metodológica	5
1.4.5. Justificación Legal	6
<b>1.5. Importancia</b>	<b>6</b>
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Antecedentes del Estudio</b>	<b>7</b>
2.1.1. Antecedentes Internacionales	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales	16
<b>2.2. Marco Teórico</b>	<b>26</b>
2.2.1. Variable 1: Proceso Administrativo	26
2.2.2. Reformular el papel del dueño como administrador en el comportamiento fiscal en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince	47
2.2.3. Variable 2: Infracciones Tributarias	49
2.2.4. Multas impuestas por la Administración Tributaria según el tipo de infracción tributaria en la que incurren los negocios que operan en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince	68
2.2.5. Nivel real de informalidad fiscal y medidas concretas	78

para subsanarlas en los negocios que operan en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince	
2.2.6. Políticas que está adoptando la SUNAT para crear conciencia tributaria en los contribuyentes que operan en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince	83
2.2.7. Teoría que sustenta la vinculación de las dos Variables	88
2.2.8. Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince	88
2.2.5. Definición de Términos	89
a) Actividades	89
b) Administración Tributaria	89
c) Cargo	90
d) Cierre	90
e) Comprobante de pago	90
f) Contribuyente	90
g) Directivos	90
h) Documentación Sustentatoria	91
i) Eficiencia	91
j) Eficacia	91
k) Estrategias	91
l) Fehaciencia	91

m) Fiscalización o Verificación	91
n) Incertidumbre	91
o) Metas	92
p) Multa	92
q) Objetivos Organizacionales	92
r) Obligación Tributaria	92
s) Organigrama	92
t) Programas	92
u) Procedimientos	92
v) Puestos de Trabajo	92
w) Regímenes Tributarios	93
x) Requerimiento	93
y) Retroalimentación	93
z) Sanción	93
aa) SUNAT	94
bb) Tareas	94
cc) Tributo	94
dd) Tributo Omitido	94
<b>CAPITULO III: VARIABLES E HIPOTESIS</b>	<b>95</b>
<b>3.1. Variables de la Investigación</b>	<b>95</b>

3.1.1. Variable Independiente	95
3.1.2. Variable Dependiente	95
<b>3.2. Operacionalidad de las Variables</b>	<b>95</b>
3.2.1. Variable Independiente	95
3.2.2. Variable Dependiente	96
<b>3.3. Hipótesis</b>	<b>97</b>
3.3.1. Hipótesis General	97
3.3.2. Hipótesis Específicos	98
<b>CAPITULO IV: METODOLOGÍA</b>	<b>99</b>
<b>4.1. Tipo de Investigación</b>	<b>99</b>
<b>4.2. Diseño de Investigación</b>	<b>99</b>
<b>4.3. Método de Investigación</b>	<b>99</b>
<b>4.4. Población y Muestra</b>	<b>100</b>
<b>4.5. Técnicas o Instrumentos de Recolección de Datos</b>	<b>102</b>
4.5.1. Técnicas	102
4.5.2. Instrumentos	103
<b>4.6. Técnicas de Análisis de Datos</b>	<b>108</b>
4.6.1 Análisis Cuantitativo	111
4.6.2 Análisis Cualitativo	111

<b>CAPITULO V: RESULTADOS</b>	113
<b>5.1. Resultados de la Investigación</b>	113
5.1.1. Confidencialidad del Instrumento	113
<b>5.2. Análisis Descriptivo de las Variables</b>	114
5.2.1. Análisis de Resultados por Dimensiones de Proceso Administrativo	114
5.2.2. Análisis de Resultados por Dimensiones de Infracciones Tributarias	146
<b>5.3. Prueba de Hipótesis</b>	182
<b>CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	192
<b>6.1. Contrastación de la Hipótesis con los Resultados</b>	192
6.1.1. Hipótesis General	192
6.1.2. Hipótesis Específicas	194
<b>6.2. Contrastación de la Hipótesis con Otros Estudios Similares</b>	196
<b>VIII: CONCLUSIONES</b>	201
<b>IX: RECOMENDACIONES</b>	202
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	203
<b>ANEXOS</b>	209
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Matriz de elaboración de ítems del Proceso Administrativo	

Anexo 3: Matriz de elaboración de ítems de las Infracciones Tributarias

Anexo 4: Escala de Proceso Administrativo

Anexo 5: Escala de Infracciones Tributarias

Anexo 6: Autorización de aplicación de instrumentos en el Centro Comercial  
Arenales Plaza del Distrito de Lince

Anexo 7: Instrumento de opinión y/o validación de expertos

Anexo 8: Entrevista al administrador general del Centro Comercial Arenales  
Plaza del Distrito de Lince

Anexo 9: Propuesta real para implementar los resultados y recomendaciones  
para efecto de validez de la investigación realizada

## TABLAS

	<b>Páginas</b>
Tabla N° 2.1 Código Tributario: (Libro IV- Infracciones, Sanciones y Delitos).	66
Tabla N° 2.2 Anexo A - Sanciones de Multa y cierre graduadas con el criterio de frecuencia.	67
Tabla N° 4.1 Ficha Técnica 1	104
Tabla N° 4.2 Calificación de la Escala del Proceso Administrativo	106
Tabla N° 4.3 Ficha Técnica 2	108
Tabla N° 4.4 Calificación de la Escala de las Infracciones Tributarias.	110
Tabla N° 4.5 Medidas de Tendencia Central, Variabilidad y No Paramétrica	112
Tabla N° 5.1 Resultados Del Instrumento.	113
Tabla N° 5.2 Tengo como objetivo declarar mis impuestos según cronograma de SUNAT.	114
Tabla N° 5.3 Cumplo mi objetivo de emitir comprobantes en cada operación venta realizada.	116
Tabla N° 5.4 Tengo un presupuesto establecido para desembolsar en pagos de impuestos.	117
Tabla N° 5.5 Planifico declarar mis impuestos a tiempo.	119

Tabla N° 5.6	Realizo un cronograma propio para declarar mis impuestos antes de las fechas establecidas por SUNAT.	120
Tabla N° 5.7	Planeo contar con mi documentación administrativa - contable al día.	122
Tabla N° 5.8	Cuento con un plan alternativo frente a un hecho fortuito respecto a mi documentación administrativa – contable.	123
Tabla N° 5.9	Cuento con mis Registros Contables debidamente legalizados a tiempo.	125
Tabla N° 5.10	Otorgo poder a mis colaboradores para gestionar los pagos de mis impuestos en una entidad bancaria.	126
Tabla N° 5.11	Figura en mi organigrama el puesto de contador	128
Tabla N° 5.12	Cuento con asesorías contables permanentes	129
Tabla N° 5.13	Atiendo los procesos de fiscalización de SUNAT de mi negocio	131
Tabla N° 5.14	Me expreso de forma sencilla al indicarles sobre la emisión de los comprobantes de pago a mis colaboradores.	132
Tabla N° 5.15	Asesoro a mi equipo de trabajo en temas	134

tributarios.

Tabla N° 5.16	Retroalimento a mi equipo de trabajo si existe alguna falla después de un proceso de revisión por SUNAT.	135
Tabla N° 5.17	Mantengo el orden cronológico en el archivo de mi documentación.	137
Tabla N° 5.18	Las cifras que declaro de mis ingresos van acorde a la realidad de mi negocio.	139
Tabla N° 5.19	Realizo un seguimiento de mi documentación administrativa – contable.	140
Tabla N° 5.20	Controlo el registro de las operaciones de mi negocio	142
Tabla N° 5.21	Evalúo si después de un proceso de fiscalización de SUNAT me ha afectado económicamente.	143
Tabla N° 5.22	Corrijo oportunamente las contingencias que se me hayan presentado en mi negocio después un proceso de fiscalización de SUNAT.	145
Tabla N° 5.23	Emito comprobantes de pago ventas por cada operación realizada.	146
Tabla N° 5.24	Conozco las consecuencias de no emitir comprobantes y guías de remisión en mis ventas y	148

traslado de bienes.

Tabla N° 5.25	Tengo interés por contar frecuentemente con sesiones de asesoramiento, orientación o charlas de capacitación sobre el Reglamento de comprobantes de pago.	149
Tabla N° 5.26	Reconozco que las asesorías, orientación y charlas de capacitación de SUNAT están adecuadas a las necesidades de mi negocio.	151
Tabla N° 5.27	Aplico de manera adecuada la información que recibo de las asesorías, orientación y charlas de capacitación de SUNAT para poder resolver problemas.	152
Tabla N° 5.28	Planifico asesorías, orientación y charlas de capacitaciones a mis colaboradores.	154
Tabla N° 5.29	Han cerrado mi local comercial por tener alguna infracción tributaria.	155
Tabla N° 5.30	Tomo conciencia de que el IGV no me pertenece sino al Estado para contribuir al desarrollo nacional del país.	157
Tabla N° 5.31	Exhibo documentación durante un proceso de fiscalización ante SUNAT.	158

Tabla N° 5.32	Cuento con la documentación al día ante un proceso de fiscalización de SUNAT.	160
Tabla N° 5.33	Tengo un control de la documentación debidamente sustentada de las operaciones de mi negocio.	161
Tabla N° 5.34	Poseo documentación sustentatoria debidamente ordenada de mis operaciones diarias de mi negocio después de un proceso de fiscalización de SUNAT.	163
Tabla N° 5.35	Evito declarar cifras reales en la determinación de mis impuestos.	164
Tabla N° 5.36	Declaro de forma correcta las cifras de mis impuestos en mis declaraciones juradas.	166
Tabla N° 5.37	Declaro de forma sincera los datos de mis impuestos en mis declaraciones juradas.	167
Tabla N° 5.38	Declarando mis impuestos anticipadamente evito infracciones tributarias.	168
Tabla N° 5.39	Conozco las fechas que debo declarar mis impuestos según cronograma establecido por SUNAT.	170
Tabla N° 5.40	Pago mis impuestos dentro de los plazos establecidos.	171

Tabla N° 5.41	Tengo conocimiento para declarar mis impuestos.	172
Tabla N° 5.42	Cuento con un profesional que declare mis impuestos.	174
Tabla N° 5.43	Calificación de las Dimensiones del Proceso Administrativo.	175
Tabla N° 5.44	Estadísticos Descriptivos de los elementos del Proceso Administrativo.	175
Tabla N° 5.45	Tabla de Frecuencias del elemento Planeación del Proceso Administrativo.	176
Tabla N° 5.46	Tabla de Frecuencias del elemento Organización del Proceso Administrativo.	177
Tabla N° 5.47	Tabla de Frecuencias del elemento Dirección del Proceso Administrativo.	177
Tabla N° 5.48	Tabla de Frecuencias del elemento Control del Proceso Administrativo.	178
Tabla N° 5.49	Calificación de las Dimensiones de las Infracciones Tributarias.	179
Tabla N° 5.50	Estadísticos Descriptivos de los niveles de las Infracciones Tributarias.	179
Tabla N° 5.51	Tabla de Frecuencias de la Dimensión de Infracciones Tributarias Formales.	180

Tabla N° 5.52	Tabla de Frecuencias de la Dimensión de Infracciones Tributarias Sustanciales.	181
Tabla N° 5.53	Correlación de Pearson entre Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias.	183
Tabla N° 5.54	Correlación de Spearman entre Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias.	184
Tabla N° 5.55	Pruebas de Chi Correlación de Pearson entre Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias.	185
Tabla N° 5.56	Correlación de Pearson entre Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Formales.	186
Tabla N° 5.57	Correlación de Spearman entre Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Formales.	187
Tabla N° 5.58	Prueba de Chi Cuadrado entre Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Formales.	188
Tabla N° 5.59	Correlación de Pearson entre Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Sustanciales.	189

Tabla N° 5.60 Correlación de Spearman entre Proceso 190  
Administrativo y las Infracciones Tributarias  
Sustanciales.

Tabla N° 5.61 Prueba de Chi Cuadrado entre Proceso 191  
Administrativo y las Infracciones Tributarias  
Sustanciales.

## FIGURAS

	<b>Páginas</b>	
Figura 2.1	Proceso Administrativo.	29
Figura 2.2	Cuatro razones porque los gerentes planean.	32
Figura 2.3	Factores de la Planeación.	33
Figura 2.4	Funciones de la Comunicación.	39
Figura 2.5	Proceso de la Comunicación Interpersonal.	40
Figura 2.6	Transmisión de la Comunicación no Verbal.	41
Figura 2.7	Comunicación en la Organización.	42
Figura 2.8	El Flujo en la Comunicación.	43
Figura 2.9	La Importancia del Control.	45
Figura 2.10	Tipos de Control.	46
Figura 2.11	Ubicación de las Divisiones de Fiscalización	61
Figura 2.12	Deberes del Agente Fiscalizador y del Verificador.	62
Figura 2.13	Comportamiento Ético del Agente Fiscalizador y del Verificador.	63
Figura 2.14	Comportamiento del Agente Fiscalizador y del Verificador en las Instalaciones del Contribuyente.	64
Figura 2.15	Procedimiento de la atención del Agente Fiscalizador y del Verificador en las oficinas de SUNAT.	65

Figura 2.16	Dimensiones de Conciencia Tributaria	84
Figura 4.1	Cálculo de la Muestra.	101
Figura 4.2	Cantidad de la Muestra.	101

## GRÁFICOS

	<b>Páginas</b>
Gráfico 2.1 Resultado anual de los indicadores contemplados en el POI 2016 por objetivo estratégico.	81
Gráfico 5.1 Cantidad de contribuyentes que tienen por objetivo declarar sus impuestos según cronograma de SUNAT.	113
Gráfico 5.2 Cantidad de contribuyentes que cumplen su objetivo de emitir comprobantes en cada operación venta realizada.	114
Gráfico 5.3 Cantidad de contribuyentes que tienen un presupuesto establecido para desembolsar en pagos de impuestos.	116
Gráfico 5.4 Cantidad de contribuyentes que planifica declarar sus impuestos a tiempo.	117
Gráfico 5.5 Cantidad de contribuyentes que realizan un cronograma propio para declarar sus impuestos antes de las fechas establecidas por SUNAT.	119
Gráfico 5.6 Cantidad de contribuyentes que planean contar con su documentación administrativa - contable al día.	120
Gráfico 5.7 Cantidad de contribuyentes que cuentan con un plan alternativo frente a un hecho fortuito respecto a su documentación administrativa - contable.	122
Gráfico 5.8 Cantidad de contribuyentes que cuentan con sus registros	123

contables debidamente legalizados a tiempo.

Gráfico 5.9	Cantidad de contribuyentes que otorgan poder a sus colaboradores para gestionar los pagos de sus impuestos en una entidad bancaria.	125
Gráfico 5.10	Cantidad de contribuyentes que figuran en su organigrama el puesto de contador.	126
Gráfico 5.11	Cantidad de contribuyentes que cuentan con asesorías contables permanentes.	128
Gráfico 5.12	Cantidad de contribuyentes que atienden los procesos de fiscalización de SUNAT de su negocio.	129
Gráfico 5.13	Cantidad de contribuyentes que se expresan de forma sencilla al indicarles sobre la emisión de los comprobantes de pago a sus colaboradores.	131
Gráfico 5.14	Cantidad de contribuyentes que asesoran a su equipo de trabajo en temas tributarios.	132
Gráfico 5.15	Cantidad de contribuyentes que retroalimentan a su equipo de trabajo si existe alguna falla después de un proceso de revisión por SUNAT.	134
Gráfico 5.16	Cantidad de contribuyentes que mantienen el orden cronológico en el archivo de su documentación.	135
Gráfico 5.17	Cantidad de contribuyentes que las cifras que declaro de	137

sus ingresos van acorde a la realidad de mi negocio.

Gráfico 5.18	Cantidad de contribuyentes que realizan un seguimiento de su documentación administrativa – contable.	139
Gráfico 5.19	Cantidad de contribuyentes que controlan el registro de las operaciones de su negocio.	140
Gráfico 5.20	Cantidad de contribuyentes que evalúa si después de un proceso de fiscalización de SUNAT me ha afectado económicamente.	142
Gráfico 5.21	Cantidad de contribuyentes que corrigen oportunamente las contingencias que se le hayan presentado en su negocio después de un proceso de fiscalización de SUNAT.	143
Gráfico 5.22	Cantidad de contribuyentes que emiten comprobantes de pago venta por cada operación realizada.	145
Gráfico 5.23	Cantidad de contribuyentes que conocen las consecuencias de no emitir comprobantes de pago.	146
Gráfico 5.24	Cantidad de contribuyentes que muestran interés por contar con asesoramiento, orientación o charlas de capacitación sobre el reglamento de comprobantes de pago.	148
Gráfico 5.25	Cantidad de contribuyentes que reconocen que el	149

asesoramiento, orientación y charlas de capacitación de SUNAT se orientan a las necesidades de sus negocios.

Gráfico 5.26	Cantidad de contribuyentes que aplican las asesorías, orientación y charlas de capacitación de SUNAT para resolver problemas en sus negocios.	151
Gráfico 5.27	Cantidad de contribuyentes que planifican asesorías, orientación y charlas de capacitación a sus colaboradores.	152
Gráfico 5.28	Cantidad de contribuyentes a los que se les han cerrado su local comercial por tener alguna infracción tributaria.	154
Gráfico 5.29	Cantidad de contribuyentes que considera que el IGV le pertenece al estado para contribuir al desarrollo nacional del país.	155
Gráfico 5.30	Distribución de contribuyentes que exhiben documentación durante un proceso de fiscalización ante SUNAT.	157
Gráfico 5.31	Distribución de contribuyentes que tiene su documentación al día durante un proceso de fiscalización ante SUNAT.	158
Gráfico 5.32	Distribución de contribuyentes que tienen control de su documentación debidamente sustentada de las operaciones de su negocio.	160
Gráfico 5.33	Distribución de contribuyentes que poseen documentación sustentatoria ordenada de las operaciones de sus	161

negocios después de un proceso de fiscalización ante  
SUNAT.

Gráfico 5.34	Cantidad de contribuyentes que evitan declarar cifras reales en la determinación de sus impuestos.	163
Gráfico 5.35	Cantidad de contribuyentes que declaran de forma correcta sus impuestos.	164
Gráfico 5.36	Cantidad de contribuyentes que declaran de forma sincera sus impuestos.	165
Gráfico 5.37	Cantidad de contribuyentes que declaran sus impuestos de manera anticipada.	167
Gráfico 5.38	Cantidad de contribuyentes que conocen las fechas que deben declarar según cronograma establecido por SUNAT.	168
Gráfico 5.39	Cantidad de contribuyentes que pagan sus impuestos dentro de los plazos establecidos.	169
Gráfico 5.40	Cantidad de contribuyentes que tienen conocimiento para declarar sus impuestos.	171
Gráfico 5.41	Cantidad de contribuyentes que cuentan con un profesional que declare sus impuestos.	172

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación trató la problemática existente con el Proceso Administrativo que se estaba ejecutando en los negocios del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince, que se realizaba en mayor nivel de manera empírica y no se ejercía de la manera adecuada; lo cual afectaba la operatividad y el patrimonio de los negocios en dicho Centro Comercial; a su vez los hacía incurrir en Infracciones Tributarias durante un Proceso de Verificación y/o Fiscalización ante SUNAT.

La población estuvo constituida por 182 contribuyentes y la muestra estudiada fue de 124 contribuyentes. El método utilizado es hipotético – deductivo, tipo aplicada y el diseño no experimental transversal.

Se aplicaron las Escala tipo Likert para ambas variables y se realizó una entrevista al Administrador General del Centro Comercial. Asimismo, para la prueba de hipótesis se utilizó las técnicas estadísticas: Pearson con un valor de 0.551 que representa un 55% de nivel de correlación significativa positiva; Spearman con un valor de 0.416 que representa un 42% de nivel de correlación moderada y el Chi cuadrado que asocia al Proceso Administrativo (0.007) y las Infracciones Tributarias (0.000) con un valor de significancia en rangos normales; es decir si  $p\text{valor} = \text{sig} < 0.01\% = \text{la } H_0$ , se rechaza.

Se determinó que existe relación significativa entre ambas variables: El Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias de los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria en el Centro Comercial Arenales Plaza ubicado en el Distrito de Lince

**Palabras claves:** *Proceso administrativo, infracciones tributarias, planeación, organización, control, infracciones tributarias formales e infracciones tributarias sustanciales.*

## ABSTRAC

The present research work dealt with the existing problems with the Administrative Process that was being executed in the business of the Arenales Plaza Shopping Center of the Lince District, which was carried out at a higher level in an empirical manner and was not exercised in the proper manner; which affected the operation and the patrimony of the business in said Shopping Center; In turn, it caused them to incur in Tax Infractions during an Inspection and / or Verification Process before SUNAT.

The population was constituted by 182 taxpayers and the sample studied was of 124 taxpayers. The method used is hypothetical - deductive, applied type and transverse non - experimental design.

The Likert Scale for both variables was applied and an interview was made to the General Manager of the Shopping Center. The statistical techniques were also used for the hypothesis test: Pearson with a value of 0.551 that represents a 55% level of positive significant correlation; Spearman with a value of 0.416 that represents a 42% level of moderate correlation and the Chi square that associates the Administrative Process (0.007) and the Tax Infractions (0.000) with a significance value in normal ranges; that is, if  $p\text{-value} = \text{sig} < 0.01\% = H_0$ , it is rejected.

It was determined that there is a significant relationship between both variables: The Administrative Process and the Tax Infractions of the taxpayers to the National Superintendency of Customs and Tax Administration in the Arenales Plaza Shopping Center located in the District of Lince

**Keywords:** Administrative process, tax infractions, planning, organization, control, formal tax infractions and substantial tax infractions.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha visto un incremento de las Fiscalizaciones Tributarias a las empresas y negocios por los diferentes entes fiscalizadores ante las exigencias de los diferentes estados en el mundo hacia los contribuyentes, exigencias que van desde la presentación de sus Declaraciones Juradas a tiempo hasta el pago de las mismas dentro los plazos establecidos según cronogramas de pagos establecidos y regulados por las normas tributarias de los mismos gobiernos. Y si a esto le agregamos la carencia de procesos administrativos, la presión tributaria de cada gobierno ante sus contribuyentes y el poco énfasis que se le ha dado al tratamiento de las Fiscalizaciones y las formas de afrontarlas, pues, las consecuencias son que los contribuyentes cada vez más están sintiendo que las exigencias del estado están sobrepasando sus capacidades y recursos económicos y al no poder manejar esa situación, ni afrontar adecuadamente, están siendo víctimas de diversas infracciones tributarias y por ende terminan desembolsando dinero para el pago de las multas que conllevan ser sancionados por dichas infracciones.

Los profesionales de Administración, lejos de estar exentos a esta problemática, son los más indicados para implementar o mejorar los Procesos Administrativos que ayuden a disminuir o en su defecto evitar la comisión de Infracciones Tributarias por parte de los contribuyentes que

conforman las empresas y negocios pues comprenderemos que trae consecuencias como la aplicación de sanciones tributarias y pago de multas onerosas en muchos casos imposibles de pagar al ente fiscalizador por ello, se hace indispensable aportar algo más para estudiar esta problemática por lo que, se plantea la presente investigación que permitirá describir y analizar el vínculo entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias para cumplir ese fin, la estructura de la presente investigación se ha dividido en seis partes principales.

En el primer capítulo se hace referencia al planteamiento y formulación del problema, así como también la descripción de los objetivos, la justificación de la investigación y las hipótesis.

El segundo capítulo está referido a marco teórico que contiene los conceptos más importantes que ayudarán a comprender este problema. Así como una revisión de las investigaciones vinculadas al tema y la diversa literatura nacional y extranjera, relacionadas con las variables que son motivo de estudio.

En el tercer capítulo se estableció las variables de estudio y las personas a las que se evaluaron.

En el cuarto capítulo se desarrolló la metodología de trabajo que se utilizó y los instrumentos que se aplicaron.

En el quinto capítulo se presentan y describen los resultados mediante tablas, cuadros y gráficos, los datos que se encontraron, producto de los análisis estadísticos correspondientes.

En el sexto capítulo se discuten los resultados, se analizan y se comentan los hallazgos comparándolos con lo que otros autores encontraron en estudios similares.

Finalmente, se señalan las conclusiones a que se llegan y se aportan algunas sugerencias o recomendaciones para futuras investigaciones y acciones que se podrían poner en práctica para implementar o mejorar los Procesos Administrativos de los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince para evitar la comisión de Infracciones Tributarias y por ende tengan que desembolsar efectivo de dinero para el pago de las multas durante un proceso de Fiscalización.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Identificación del Problema

Hoy en día en el mundo las personas de los diferentes países que contribuyen a las diferentes Administraciones Tributarias estarán mejor informadas y trabajarán mejor de manera conjunta si disponen de un amplio conocimiento del contexto administrativo en el que opera cada una de ellas.

En América Latina se observa que la falta de un adecuado Proceso Administrativo tiene un efecto negativo en la operatividad de una empresa tal como López D. (2013) en Ecuador investigó y concluyó que en la empresa MERCREDI S.A. el proceso administrativo es deficiente, pues, la planificación, direccionamiento, organización, el control de los recursos humanos y materiales no se realiza adecuadamente y sugiere implementarlo de acuerdo con sus necesidades.

En el Perú, específicamente en Lima existen diversos tipos de empresas y/o negocios en los que están incluidos las tiendas de los centros comerciales, con afluencia de público, las cuales atraviesan distintos problemas por la forma en que son administrados, siendo los más comunes: flujos de caja en

negativo, robos internos por falta de control de los stocks en sus inventarios, inadecuado planeamiento de sus actividades, entre otros.

De lo expuesto anteriormente es que existen diferentes problemas de diversa índole, pero para este estudio se ha detectado que existe carencia de un adecuado Proceso Administrativo en los negocios del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince debido a que no cuentan con la formalidad que la Ley o norma tributaria peruana establecen, carencia de planes para llevar puntualmente los libros de contabilidad, ausencia de manejo y control de los libros y/o registros contables, falta de orientación y dirección a su personal de ventas para emitir y/o otorgar comprobantes de pago y en muchos casos no existe una vigilancia o control de los plazos de presentación de sus Declaraciones Juradas ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

Por lo tanto, cuando los contribuyentes del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince atraviesan una acción o proceso de Verificación y/o Fiscalización por parte de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) hacen que dicha entidad fiscalizadora al término de sus revisiones les aplique Infracciones tributarias las que a su vez derivan en sanciones tributarias como el cierre temporal o definitivo de sus negocios, hecho que los termina afectando económicamente y financieramente.

Finalmente, se propone evitar las Infracciones Tributarias en una acción o proceso de Verificación y/o Fiscalización por parte de la Administración Tributaria a los contribuyentes de los negocios del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación existente entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias de los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Cuáles son los elementos del Proceso Administrativo que aplican los contribuyentes a la SUNAT en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince?
- b) ¿Cuáles son los niveles de las Infracciones Tributarias que se aplican a los contribuyentes a la SUNAT en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Formales?

- d) ¿Cuál es la relación que existe entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Sustanciales?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

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

Determinar la relación que existe entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias de los contribuyentes a la SUNAT en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Identificar los elementos del Proceso Administrativo que aplican los contribuyentes a la SUNAT en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince.
- b) Identificar los niveles de Infracciones Tributarias que se aplican a los contribuyentes a la SUNAT en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince.
- c) Determinar la relación que existe entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Formales.
- d) Analizar la relación que existe entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Sustanciales.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación Teórica**

Este estudio cuenta con una justificación teórica porque resume el aporte teórico de las variables en estudio. Así tenemos al autor Robbins & Coulter por la variable independiente (Proceso Administrativo) y Jaime Flores Soria por la variable dependiente (Infracciones Tributarias).

### **1.4.2. Justificación Práctica**

Este estudio ayuda a solucionar el problema que la mayoría de los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince atraviesan, el cual es el de infringir las normas tributarias y no declarar correctamente sus tributos debido a que no cuentan con un proceso administrativo regular o cuentan con uno, pero es inadecuado y deficiente.

### **1.4.3. Justificación Social**

Se está trabajando con los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince que se encuentran envueltos en la problemática.

### **1.4.4. Justificación Metodológica**

Se está aportando con dos instrumentos creados para este fin, acerca del Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias de los contribuyentes a

la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince.

#### **1.4.5. Justificación Legal**

La justificación legal de la investigación se encuentra enmarcada mediante la Legislación Tributaria en su Libro IV: Infracciones, Sanciones y Delitos según Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por D.S. N° 135-99-EF (19.08.1999) y modificaciones mediante Decretos Legislativos N°s. 1113, 1117, 1121, 1123, 1114 y 1115 que se dieron durante el año 2012. Nuevo Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por D.S. N° 133-2013- EF (22.06.2013) y la Resolución de Superintendencia N° 180-2012/SUNAT (publicada el 05.08.2012 y vigente desde el 06.08.2012) en la que SUNAT incorpora al Régimen de Gradualidad previsto en la Resolución de Superintendencia N° 063-2007/SUNAT, la gradualidad aplicable a las infracciones y sanciones prevista en los numerales 1 y 4 del artículo 178° del Código Tributario.

#### **1.5. Importancia**

La tesis es importante para fundamentar que el Proceso Administrativo se aplica en todo tipo de organización y al cumplirlo detalladamente estaremos evitando tener contingencias a futuro con cualquier ente regulador del Estado, debido a que se tendrá un orden establecido para cada etapa de dicho proceso.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del Estudio**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Ortega, M. & Saritama, H. (2013) **“Los procesos administrativos y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato”**. Tesis de Título de Ingeniería de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

#### **RESUMEN:**

Busca determinar cómo inciden los procesos académicos en la gestión administrativa dentro de la Facultad de Ciencias Administrativas.

El estudio del presente documento plantea tres soluciones importantes que se basan en diagnosticar los procesos administrativos en la Facultad, en mejorar significativamente los procesos y la gestión administrativa a través del levantamiento de información orientada al levantamiento de procesos administrativos como una herramienta para optimizar la gestión de la Facultad de Ciencias Administrativa. Entonces, para establecer la herramienta gerencial realizó un conjunto de acciones, entre ellas: la encuesta dirigida a autoridades y personal administrativo, y el levantamiento

de información, donde los encuestados nos indican que los procesos de la Facultad no son adecuados y existe un desperdicio de tiempo y de recursos.

### **CONCLUSIÓN:**

La investigación recomienda un instrumento de evaluación para el seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos académicos y propone agregar valor a los procesos, para que sus clientes finales estén satisfechos.

Este estudio nos ayuda a visualizar y tener una mejor perspectiva del proceso de las entidades. La tesis aporta a la Facultad en mantener los estándares de calidad en la búsqueda de la excelencia y continuar entre las mejores a nivel nacional.

López, D. (2013) **“Análisis del Proceso Administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A.”**. Ubicada en el Cantón el Triunfo, Provincia del Guayas. Tesis de Título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría de la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.

### **RESUMEN:**

Busca la incidencia del proceso administrativo, en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A ubicada en el cantón El Triunfo, provincia del Guayas.

## **CONCLUSIÓN:**

El estudio concluye que en la empresa MERCREDI S.A. el proceso administrativo es deficiente, pues, la planificación, direccionamiento, organización y control de los recursos humanos y materiales no se realiza adecuadamente, por tal razón los empleados tienen dificultades para realizar sus labores de manera eficaz, afectando la operatividad de la empresa, y esta situación puede poner en riesgo la satisfacción del cliente.

La investigación recomienda evaluar la gestión administrativa en periodos trimestrales, en base al logro de metas establecidas, aporte de la misión y visión, cumplimiento de las funciones del personal, lograr empleados motivados y comprometidos con la empresa, y aplicación de los formatos de control y verificación de la información.

El estudio bien nos dice que el inadecuado proceso administrativo tiene incidencia con un efecto negativo en su operatividad no permitiendo que la empresa crezca, se desarrolle y brinde un servicio adecuado a sus clientes, al carecer de metas, planes, objetivos, diseño de puesto, motivación y compromiso de los empleados y un ausente control crea un efecto vacío, es por ello que se debe implementar un proceso administrativo conforme a sus necesidades.

Flores, S. (2015). **“Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega en el periodo 2010 – 2013”**. Tesis de Maestría en Gerencia Empresarial de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.

#### **RESUMEN:**

Busca analizar el Proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos R.L., durante el periodo 2010 - 2013.

El estudio pretendió constatar la forma de aplicarse los conceptos, si se aplican continuamente y adecuadamente, y con ello si les permite administrar de manera eficiente y productivamente la cooperativa. Este trabajo fue desarrollado con dos variables: Proceso Administrativo y Gestión Empresarial. Por su nivel de profundidad es descriptiva ya que se analizó el desempeño del Proceso Administrativo y Gestión Empresarial, se ejecutó durante el periodo 2010 - 2013, siendo de corte transversal, con enfoque cualitativo, con elementos cuantitativos, usando métodos empírico y teórico, con un universo de 15 trabajadores, 2 jefes de área y 1 gerente, los instrumentos utilizados fueron: Revisión documental, Observación directa y Entrevista.

## **CONCLUSIÓN:**

Su principal conclusión es que el Proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos R.L., es llevado de forma parcial, debido a que no han desarrollado adecuadamente las funciones de los procesos administrativos y la gestión empresarial, esto fue observado de manera limitada por los escasos conocimientos administrativos que poseen los órganos directivos que trabajan en dicha empresa y el poco compromiso de alguno de ellos, además, se realizó un planteamiento de alternativas de soluciones para mejorar el desempeño administrativo en la Cooperativa, como formular de forma clara objetivos y metas estando a cargo de líderes participativos.

Ríos, G. (2005). En este boletín de Derecho Mexicano Comparado busca dar a conocer que el cumplimiento de la obligación ciudadana de contribuir con las aportaciones requeridas para que el Estado cuente con recursos suficientes para la satisfacción de los servicios públicos se considera fundamental. En este sentido las infracciones tributarias constituyen uno de los medios utilizados por la autoridad para disuadir al contribuyente de realizar conductas que puedan ir en contra del interés general.

La metodología aplicada en este estudio es analítica, documental, deductiva y comparativa.

Finalmente, la investigación tiene el propósito de generar un conocimiento general sobre las infracciones, su problemática y sus posibles soluciones teniendo como base su naturaleza jurídica y el análisis de contenidos de la legislación mexicana referente al tema, tales como el Código Fiscal de la Federación y la legislación aduanera.

Sánchez, B. (2012) **“El asesoramiento profesional contable y su incidencia en la reducción de Infracciones Tributarias en el sector comercial del Barrio el Tambo del Cantón Pelileo”**. Tesis de Maestría en Tributación y Derecho Empresarial de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

#### **RESUMEN:**

La tesis busca analizar el deficiente conocimiento tributario de los contribuyentes del Barrio el Tambo cantón Pelileo, ocasionado por un inadecuado asesoramiento profesional contable, lo que conlleva al cometimiento de infracciones tributarias, razón por la cual el propósito de esta investigación es proponer la conformación de una Asesoría junto a sus locales comerciales que se dedicará a prestar servicios contables y tributarios, que por medio de un Instructivo Tributario capacitará y ayudará en las diferentes consultas que realicen los mencionados contribuyentes en

cuanto a las declaraciones de impuestos y al control contable de sus negocios.

### **CONCLUSIÓN:**

La investigación concluye que al brindar un asesoramiento contable y tributario a los contribuyentes del Barrio el Tambo cantón Pelileo éstos reducirán sus problemas tributarios, además estarán capacitados en cuanto a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno con su Reglamento respectivo, el Código Tributario y todas las resoluciones que emite el Servicio de Rentas Internas.

Morales, A. (2005) **“Mapa de riesgos para la prevención de infracciones de las principales leyes tributarias vigentes en Guatemala”**. Tesis de pregrado en Contaduría Pública y Auditoría de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

### **RESUMEN:**

La tesis da a conocer que la legislación tributaria guatemalteca está compuesta por diversas Leyes que en conjunto generan obligaciones fiscales sustanciales y formales para los contribuyentes. Muchas de éstas son muy antiguas, han sido reformadas constantemente, y en ocasiones se contradicen entre sí, lo que ha originado en la práctica, que sea difícil su interpretación y cumplimiento. Adicionalmente, la Administración Tributaria

posee sus propios criterios de fiscalización, prueba de ello son los “Criterios” de su Directorio publicados en internet, que establecen la interpretación que hace el fisco de la normativa tributaria y la forma en que resolverá ciertos casos habituales, en el momento de conocerlos (Recursos de Revocatoria).

Lo anterior ha ocasionado que en la actualidad las empresas se encuentren con diversidad de criterios para la aplicación de ciertas normas tributarias y perciban un ambiente de inseguridad jurídica en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales por lo que el objetivo de esta investigación es la emisión de una Guía que permita a los contribuyentes, prevenir la acumulación de contingencias fiscales que pueden convertirse en ajustes, al estar soportada tal guía, por una parte a los criterios que el Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), ha manifestado que dicha entidad seguirá en sus auditorías fiscales, y por otra, en los casos en que no concuerden con los “criterios del Directorio” o que no existan criterios preestablecidos, mediante la conclusión sobre el criterio de expertos estudiosos del tema.

#### **CONCLUSIÓN:**

Como resultado entonces, se presenta una “Guía Estructurada” conteniendo el detalle de las Infracciones Tributarias incluidas en el Código Tributario, y enumerando en cada una de ellas los principales riesgos en las leyes antes

mencionadas, así como el Criterio del Directorio en esas situaciones, y un “Mapa de Riesgos”, con las Medidas Preventivas para cada uno de los riesgos identificados en la Guía Estructurada.

Estas guías, son solamente una contribución para la consulta, orientación, y mejor análisis de la normativa tributaria, más no sustituyen a las propias leyes y la normativa tributaria en ella incluida.

Por lo tanto, el estudio tiene como finalidad ser un elemento de orientación para los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y prevención de contingencias fiscales.

Auria, V. (2016) **“Las sanciones tributarias y su incidencia en la recaudación del Ecuador 2007-2015”**. Tesis de Maestría en Tributación y Finanzas de la Universidad de Guayaquil, Ecuador.

#### **RESUMEN:**

La tesis tiene como objetivo analizar la incidencia en la recaudación fiscal generada por concepto de sanciones tributarias en el Ecuador, durante el periodo 2007 - 2015, además de verificar si las sanciones cumplen con la finalidad en la sociedad, de prevenir el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa tributaria.

El desarrollo de la investigación tiene un enfoque cuantitativo - cualitativo y la metodología aplicada es análisis - síntesis; por lo tanto, se recopilarán y

analizarán, todos los hechos y cifras, tomadas de las páginas del SRI, Ministerio de Finanzas, tesis, además de entrevistas a directivos para profundizar y contrastar la información.

Finalmente, podemos decir que las incidencias de recaudación por sanciones durante el periodo de estudio representan el 0.52% en promedio sobre la recaudación tributaria en el Ecuador. El aporte por sanciones en la recaudación es mínimo, cumplen con el objetivo de influir en la sociedad para que cumplan con las obligaciones establecidas mostrando un 106% de cumplimiento en promedio durante el periodo de estudio.

### **CONCLUSIÓN:**

La investigación sugiere que es importante seguir trabajando en las nuevas generaciones para afianzar una cultura tributaria basada en la conciencia social, entendiendo que la recaudación tributaria sirve para financiar los distintos servicios que el estado otorga a sus ciudadanos.

#### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Bardales, A. (2017) "**Proceso administrativo y herramientas de gestión en la empresa Ventura Soluciones S.A.C.**". Tesis de título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima.

## **RESUMEN:**

La tesis tuvo por objetivo mejorar los procesos que se vienen dando tanto administrativos como las herramientas de gestión aplicadas correctamente.

El estudio se desarrolló en la Empresa Ventura Soluciones S.A.C., que opera en el mercado de tecnologías de información, siendo proveedor de un software en una plataforma ordenada, pero en su afán de adquirir expansión, ha descuidado algunas áreas importantes para su desarrollo. En este caso, la problemática existente se debió en que el proceso administrativo no se estaba ejecutando de manera adecuada y, por lo tanto, afectaba la operatividad de la empresa.

La investigación presenta 5 actividades que realizó la investigadora y presenta las mejoras del área, la primera es: Mejora en el formato, diseño de los reportes de cobranza; elaboración del diseño del nuevo formato de caja chica; implementación del nuevo formato de movilidad, gastos y reembolsos; mejora del diseño del Manual del Addon de caja y bancos; implementación del archivo que genere el TXT para el pago de planilla.

## **CONCLUSIÓN:**

La investigación concluye en contar con un reporte de cobranzas, manejar un formato de caja chica actualizada, controlar los desembolsos internos de la

empresa, un manual de procedimientos para el personal, y la generación de un nuevo archivo para el pago de la planilla

Padilla, M. (2017). **“Proceso Administrativo y Dispensación de medicamentos en pacientes Ambulatorios 2017”**. Tesis para optar el título de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, Lima.

#### **RESUMEN:**

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación del Proceso Administrativo y Dispensación de medicamentos en pacientes Ambulatorios 2017

El tipo de investigación fue sustantiva, el nivel correlacional y el diseño de la investigación fue No experimental, transversal de tipo correlacional y así como el enfoque fue cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 180 pacientes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz. La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos fue el cuestionario aplicados a los pacientes. Para la validez de los instrumentos se utilizó al juicio de expertos y para la confiabilidad del estudio se utilizó el alfa de Cronbach el cual tiene como resultado muy alto: 0,992 para la variable 1 y 0,879 para a la variable 2

## **CONCLUSIÓN:**

Se concluyó que existe relación directa y significativa entre el proceso administrativo y dispensación de medicamentos en pacientes ambulatorios del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú. Se empleó la estadística No paramétrica utilizando el coeficiente de correlación Spearman dando el resultado el grado de significancia entre las variables de  $p=0,000$  muestra que  $p$  es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Céspedes Rivera, J. (2016) **“El Proceso Administrativo y Calidad de Servicios de la Empresa Comercial Rivera Distribuidores S.R.L. Huánuco – 2015”**. Tesis de Título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Huánuco.

## **RESUMEN:**

Explicó lo importante que es el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio en la empresa Comercial Rivera Distribuidores S.R.L. Huánuco.

Este estudio busca tener un buen desarrollo para incrementar la productividad. Muchas empresas no cuentan con una buena base de Procedimientos y no tienen muy bien definido la calidad de servicio por lo

que, lo realizan de forma empírica de acuerdo a sus ideas y al conocimiento que poseen.

La investigación tiene como diseño no experimental, la población fue determinada basándose en la base de datos de la empresa Comercial Rivera Distribuidores correspondiente a los meses de Setiembre a noviembre que vendría hacer un aproximado de 1,200 clientes. Para efecto del estudio se extrae solamente la muestra no probabilística intencional que es elegida al azar y según conveniencia de estudio siendo el número escogido de 120 clientes que son al criterio del investigador basándonos a una representación de 1200 clientes aproximadamente.

### **CONCLUSIÓN:**

La investigación concluye en que si existe influencia entre los Procesos Administrativos y la Calidad de Servicios y recomienda que se debe preparar a los empleados, la capacitación juega un papel importante, pues esta debe darse antes y durante el desempeño de actividades normales, la capacitación debe ser periódica y debe ser percibida como una inversión y no como gasto.

**Chimoy, K. (2016) "Diseño de un programa de auditoría tributaria preventiva al régimen especial de renta para empresas comercializadoras de alimento, bebida y tabaco en la ciudad de**

**Chiclayo**". Tesis de pregrado de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

**RESUMEN:**

Determina que era relevante y conveniente diseñar un programa de auditoría tributaria preventiva para empresas acogidas al régimen especial del impuesto a la renta; que permita evitar que estas empresas incumplan con sus obligaciones tributarias tanto formales como sustanciales y de esta manera minimizar el riesgo de tener contingencias tributarias que pongan en riesgo la situación económica y financiera de la empresa. Es así que la investigación permite detectar posibles contingencias tributarias y plantear posibles alternativas de solución, de manera que en caso se produzca una fiscalización, se reduzcan significativamente los posibles reparos al impuesto general a las ventas e impuesto a la renta y evitar las posibles infracciones tributarias como consecuencia de tributos dejados de pagar y de incumplimiento de obligaciones formales.

La población está integrada por el personal de la empresa IMPORT S.A.C, como muestra se tomará el departamento de contabilidad y se recolectara la información necesaria para la realización de la investigación, a través de la aplicación de procedimientos de auditoría, observación, y papeles de trabajo donde se plasmaron los hallazgos de auditoría.

De esta forma, los propietarios, titulares, gerentes, socios, accionistas y/o representantes legales pueden tomar decisiones oportunas y evitar o disminuir significativamente contingencias tributarias que ponen en riesgo la situación económica-financiera de la empresa.

### **CONCLUSIÓN:**

La conclusión más importante se señala que el diseño de un programa de auditoría preventiva para empresas acogidas al régimen especial del impuesto a la renta es identificar y mitigar las contingencias tributarias de manera oportuna para evitar incumplimiento tributario de las obligaciones formales y sustanciales.

Fernández, M. (2016) **“Implementación del planeamiento tributario y su incidencia en la gestión financiera de las Empresas de Distribución Eléctrica del Grupo Distriluz”**. Tesis de maestría de la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

### **RESUMEN:**

La tesis busca determinar de qué manera la implementación del Planeamiento Tributario incide en la gestión financiera de las Empresas de Distribución Eléctrica del Grupo Distriluz.

Para llevar a cabo este estudio de investigación se ha tomado en cuenta la información económica y financiera de la Empresa Hidrandina S.A., mostrados en el estado de situación financiera y estado de resultados al 31 de diciembre del 2013, así como también se entrevistó al área de gerencia y contabilidad de la empresa.

Los resultados obtenidos al implementar un Planeamiento Tributario permitieron inferir que, una correcta utilización del planeamiento tributario ayudaría a no incurrir en infracciones tributarias evitando de esa manera el pago de sanciones e intereses moratorios, el desconocimiento del costo o gasto para efectos tributarios, la correcta utilización y registro de los comprobantes de pago, la utilización del crédito fiscal del Impuesto General a las Ventas y el debido cumplimiento de los tributos relacionados a la planilla; es decir una eficiente utilización de los recursos económicos y financieros que posee la organización empresarial.

#### **CONCLUSIÓN:**

Se llegó a concluir que al aplicar un adecuado Planeamiento Tributario en las Empresas del Grupo Distriluz, se evitará pagar multas, sanciones determinadas por parte de la Administración Tributaria, por ende, las salidas innecesarias de efectivo de la Empresa no existirían.

Rengifo, C. & Vigo, A. (2014) **“Incidencia de las infracciones tributarias en la situación económica y financiera de las MYPES del sector calzado APIAT- Año 2013”**. Tesis de pregrado de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

#### **RESUMEN:**

Busca determinar la Incidencia de las Infracciones tributarias en la situación económica y financiera de la Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Trujillo – APIAT para lo cual se utilizó la técnica de recolección de datos con su instrumento adecuado para lograr los objetivos trazados.

#### **CONCLUSIÓN:**

Del análisis realizado, se obtuvo como resultado que la mayor parte de las MYPES están expuestas a incurrir en infracciones ya que no tienen conocimientos adecuados sobre dicho tema y de las sanciones que le pueden ocasionar, llegando a la conclusión que esos pequeños contribuyentes llegarán a perjudicarse respecto a su situación económica y financiera, al ser detectados por incurrir en infracciones tributarias.

Castillo, L. (2014) **“Operativo de verificación de entrega de comprobantes de pago aplicado por la SUNAT y su incidencia en la detección y sanción de infracciones en la Región La Libertad durante el**

**ejercicio 2013”.** Tesis de maestría de la Universidad Privada de Tacna, Tacna.

#### **RESUMEN:**

La Tesis tiene como objetivo determinar la incidencia del Operativo de Verificación de Entrega de Comprobantes de Pago aplicado por SUNAT en la detección y sanción de infracciones; es así que SUNAT en ejercicio de la Facultad de Fiscalización incluye: la inspección, investigación y el control de cumplimiento de obligaciones tributarias a través de los procedimientos de Fiscalización, que se ven reflejados en sus operativos siendo el más aplicado el Operativo de Verificación de Entrega de Comprobantes de Pago (VECP).

Mediante el análisis de reportes de gestión de SUNAT, se pudo determinar que existe un considerable nivel de informalidad, que se ve reflejado en la detección de infracciones; así como en las intervenciones a personas que no están inscritas en el Registro Único de Contribuyentes (RUC). También se pudo medir el nivel de conciencia tributaria, reflejado en aquellos contribuyentes que regularizaron su situación de manera voluntaria mediante su inscripción en el RUC o presentando su acta de reconocimiento.

#### **CONCLUSIÓN:**

En la investigación se detectó las infracciones más comunes cometidas por los Deudores Tributarios, para posteriormente ser sancionadas mediante el

Cierre temporal del establecimiento, sanción moral (Cartel de incumplimiento) o multa.

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. Variable 1: Proceso Administrativo**

Como fundamento tenemos al enfoque neoclásico de la administración, el cual nos permite reconocer las funciones vitales de los administradores y con ello podemos tener como resultado los principios de la administración en su práctica.

Para poder tener éxito en una organización se debe desarrollar un proceso administrativo correcto, esto requiere que en cada fase del proceso se defina en su extensión total y sea realizado de forma eficiente, en ello se involucrará el administrador con su equipo de trabajo.

#### **Algunas Definiciones**

Las funciones del administrador están dadas por la planeación, la organización, la dirección y el control; aunque estas pueden variar de acuerdo con el enfoque de cada autor o teórico. La relación entre estas funciones consideradas como un todo, es llamada el proceso administrativo, cuyo fin es alcanzar la eficacia y eficiencia organizacional mediante el cumplimiento de los objetivos propuestos; donde cada función repercute en

la otra, permitiendo que el fin de una función determine el desarrollo de la otra, estableciendo una constante retroalimentación y que sea entendida como un "sistema integral, complejo, interactivo, flexible y dinámico" (Bernal & Sierra, 2008, p. 49).

Por tal motivo, el proceso administrativo es un instrumento fundamental para cualquier tipo de empresa, sin dar importancia al sector del mercado en que está dirigido.

Henry Fayol (1916) citado por Robbins & Coulter (2014), nos menciona que Fayol propuso por primera vez que todos los gerentes ejecutan cinco funciones: planear, organizar, mandar, coordinar y controlar.

Por otro lado, tenemos que el Proceso Administrativo es un grupo de etapas que hace segura a la Administración porque se relaciona entre sí en un solo proceso, ello nos afirma la definición siguiente: "Es el conjunto de fases o etapas sucesivas mediante las cuales se hace efectiva la administración, mismas que son interrelacionadas y forman un proceso integral" (Munch & García, 2004, p.34).

Sin embargo, el Proceso Administrativo aparte de ser una herramienta o instrumento constante, es cíclico y sistemático en cada función y se engranan formándose uno solo, es por ello que tenemos la siguiente

definición: "Una serie de partes separadas o funciones, que constituyen un proceso total". (Stoner & Freeman & Gilbert, 1996, p.11).

Se vincula directamente con los gerentes debido a que ellos son los que coordinan y supervisan, por lo que el Proceso Administrativo nos dice Terry & Franklin (2004) citado por Sánchez (2015) son "Las funciones fundamentales, y son los medios por los cuales administra el gerente" (Terry & Franklin 2004, citado por Sánchez 2015).

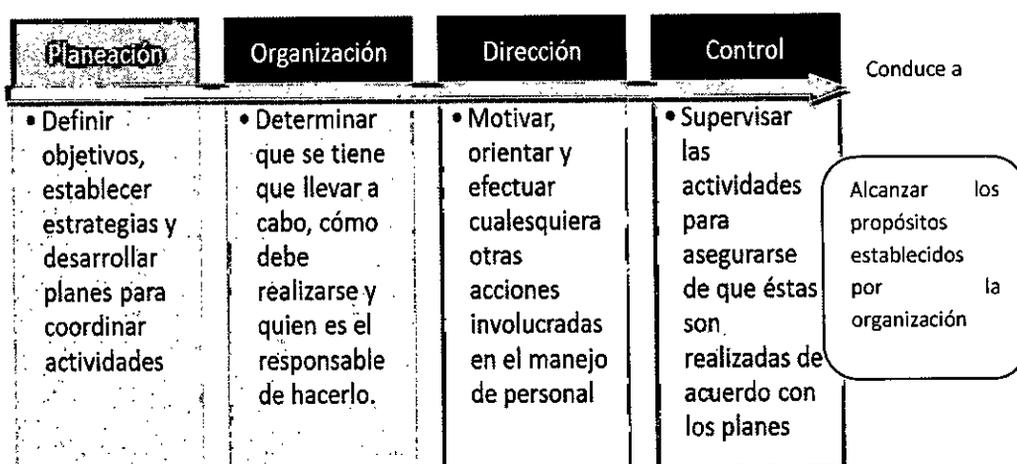
Las funciones se han resumido en cuatro: planeación, organización dirección y control (Robbins & Coulter, 2014, p. 9).

En la presente investigación, la variable dependiente fue analizada desde el punto de vista de este último autor: Robbins & Coulter.

A partir del concepto anterior el autor plantea que el proceso administrativo se divide en cuatro funciones:

FIGURA N° 2.1

PROCESO ADMINISTRATIVO



Fuente: Administración (Robbins & Coulter, 2014, p. 9)

➤ **Planeación**

Es la primordial e inicial del proceso administrativo, en ella se precisan los objetivos que la empresa quiere lograr, se establece los planes para poder alcanzar con los objetivos deseados. Podemos mencionar que, en la planeación implica la toma de decisiones donde se determina el sendero a seguir y las acciones que se van a realizar.

Se ha leído de forma exhaustiva los diferentes conceptos de Planeación, sin embargo, todos coinciden que es la función principal del Proceso

Administrativo, debido a que nace de esta fase la concepción del futuro y describimos los objetivos y los planes.

La planeación antecede a las demás etapas del proceso administrativo, ya que en ella se realiza la toma de decisiones de lo que se va a efectuar en el futuro, es por lo que tenemos la siguiente definición: "Es un proceso que implica la selección de misiones y objetivos y de las acciones para cumplirlos, y que requiere la toma de decisiones, es decir, optar entre diferentes cursos futuro de acción". Estos autores nos recalcan que "Los planes constituyen un método racional para el cumplimiento de objetivos preseleccionados. (Koontz y Weihrich, 1996, p.126).

Decimos que la Planeación nos proporciona el cimiento para una acción efectiva que va resultar de la destreza de la administración para poder adelantarse y alistarse para cualquier cambio futuro que pueda perturbar a la organización, es por eso que la definición nos dice: "Consiste en la determinación del curso concreto de acción que se habrá de seguir, fijando los principios que lo habrán de presidir y orientar, la secuencia de operaciones necesarias para alcanzarlo, y la fijación de tiempos, unidades, etc., necesarias para su realización. (Reyes, 2004, p. 61).

Se menciona también que la Planeación es: "Es el medio a través del cual se definen las metas y los medios para lograrlas y se especifican la

asignación de recursos, los programas, las actividades y otras acciones necesarias. Es decir, la planeación determina los objetivos futuros y los medios para lograrlos". (Daft, 2004, p. 210).

Sin embargo, el estudio está basado a lo que nos dice Robbins & Coulter (2014), los cuales mencionan que antes de iniciar una acción administrativa, es necesario fijar los resultados que pretende conseguir la empresa, así como los elementos precisos y las circunstancias futuras para que este funcione eficientemente.

Sin ningún tipo de plan los directivos no pueden saber cómo organizar al personal y los recursos pertinentes, al carecer de planes no se tiene conocimiento de qué es lo que hay que realizar, ni se puede dirigir pensando que otros lo seguirán, con la ausencia de un plan existen muy pocas posibilidades de lograr metas y de saber cuándo y dónde se están desviando del camino. Sin llegar a planificar, el control se transforma en una tarea relevante.

Es la función administrativa que involucra la definición de los objetivos de la organización, el establecimiento de estrategias para lograrlos y el desarrollo de planes para integrar y coordinar actividades laborales. Por lo tanto, tiene que ver tanto con los fines (el qué) como los medios (el cómo). (Robbins & Coulter, 2014, p. 220).

Podemos citar las cuatro razones del porque los gerentes planean.

**FIGURA N° 2.2**

**CUATRO RAZONES PORQUE LOS GERENTES PLANEAN**

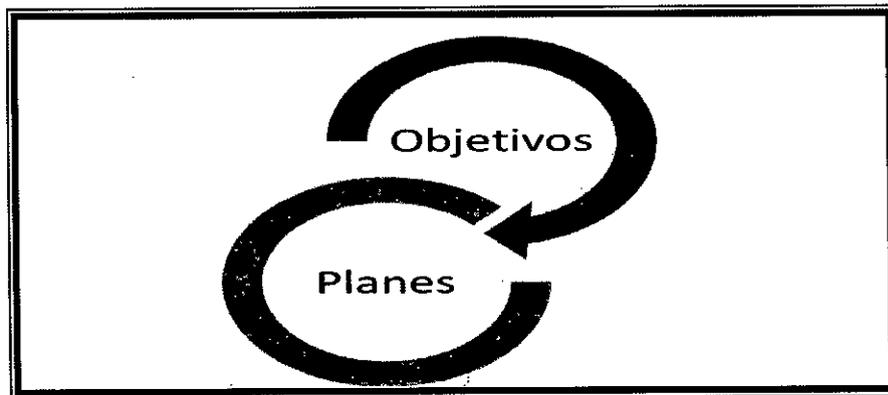
Otorga dirección	A los gerentes y a otros tipos de empleados. Con el fin de que ellos estén involucrados en la consecución de las metas generales.
Reduce la incertidumbre	Fuerzan a los gerentes a poner su atención en el futuro, anticipar el cambio. La planeación no elimina la incertidumbre, pero con ella se puede responder eficientemente cuándo está surge.
Minimiza el desperdicio y la redundancia	Cuando las actividades laborales son coordinadas en función de un plan, las ineficiencias saltan a la vista y pueden corregirse y eliminarse.
Los objetivos o estándares que se utilizan en la función del control	Los gerentes desarrollan objetivos y planes y, cuando les llega el momento de ejercer la tarea de controlar, pueden determinar cuáles de esos planes se pusieron en práctica y cuáles objetivos se alcanzaron.

Fuente: Administración (Robbins & Coulter, 2014, p. 220)

Como nos menciona Robbins & Coulter (2014), la Planeación suele ser reconocida como la principal función administrativa, ya que establece la base de todas las demás actividades que se ejecutan los gerentes al organizar, dirigir y controlar. Consta de dos factores relevantes: Objetivos y Planes.

FIGURA N° 2.3

FACTORES DE LA PLANEACIÓN



Fuente: Elaboración Propia

- ✓ **Objetivos:** Son los resultados o propósitos que se desea lograr. Son ellos los que funcionan como guía de las decisiones y representan los criterios a partir de los cuales serán medidos los resultados obtenidos por el trabajo. Es necesario que conozca el objetivo deseado o resultado antes de poder establecer planes para lograrlo. (p. 221).
  
- ✓ **Planes:** Son documentos en los que se especifica cómo se lograrán los objetivos. Normalmente en ellos se incluyen la asignación de recursos, los cronogramas y otras acciones necesarias para que se cumplan. Cuando los gerentes planean, desarrollan tanto objetivos como planes. (p. 221).

Por lo tanto, podemos decir que gracias a los objetivos y los planes tenemos un camino a seguir y se tendrá mecanismos para poder conseguir la meta planeada.

### ➤ **Organización**

Dentro del proceso administrativo, la organización, tiene como fin determinante instaurar una estructura general y detallada frente a las funciones de los colaboradores de la empresa, disponiendo los cargos, puestos y tareas.

Como bien sabemos, las organizaciones son sistemas que están en constante interacción con su entorno, entonces en el proceso administrativo lo que buscamos con Organización es un orden que ayude a lograr los objetivos planeados y que se estructure de forma correcta la organización, con el fin de asignar responsabilidades y entregar los recursos suficientes para que se desarrolle la entidad.

En el proceso, "La organización consiste en determinar las tareas que se requieren realizar para lograr lo planeado, diseñar (relaciones de autoridad y dependencia), establecer procedimientos y asignar recursos" (Bernal & Siesra, 2008, p. 115).

Es importante mencionar que la Organización tiene una estructura establecida y que está basada en jerarquías, tal como nos menciona la siguiente definición: "Se refiere a la estructuración técnica de las relaciones, que debe darse entre las jerarquías, funciones y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia" (Reyes, 2004, p. 62).

Robbins & Coulter (2014) nos afirman que: "Es la función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales" (p. 332)

También nos señala que, es un proceso importante durante el cual los gerentes diseñan la estructura organizacional. Está estructura, cuya representación visual se conoce como organigrama. (p.332). Ello lo definen con el propósito de tener establecido los puestos de trabajo.

✓ **Estructura Organizacional:**

Mencionamos que la Estructura Organizacional ubica de manera formal los puestos de trabajo dentro de la empresa.

Es la forma como se agrupan los trabajos y se definen las relaciones de autoridad y de responsabilidad en una organización o empresa.

(Bernal & Sierra, 2008, p. 116).

Daft (2005), menciona tres componentes que son claves para la definición de las estructuras organizacionales:

- La estructura de la organización designa las relaciones formales de mando, niveles jerárquicos y el tramo de control de los directivos y sus colaboradores.
  - La estructura de la organización identifica el agrupamiento de las personas en departamentos y de estos en la organización total.
  - La estructura de la organización identifica el agrupamiento de las personas en departamentos y de estos en la organización total.”
- (p.86).

Robbins & Coulter (2014), nos dice que es la distribución formal de los puestos de una organización. (p. 184).

### ➤ **Dirección**

En el proceso administrativo la dirección, está vinculada con las personas que están a cargo de la empresa, los cuales deben fomentar y apoyar a los colaboradores para que logren cumplir sus intereses propios y con la empresa.

Podemos mencionar que en la dirección se debe conocer el comportamiento de los colaboradores cuando son individuos y cuando están en grupo, se debe comprender como operan en distintos tipos de

estructura, es por ello que decimos que: "Es el proceso más complejo de desarrollar por parte de los directivos de las organizaciones o compañías, porque involucra la relación con las personas que trabajan en ellas". (Bernal & Sierra, 2008, p. 148).

Por otro lado, la dirección implica mandar y persuadir a los colaboradores para que puedan realizar labores esenciales, es por ello que la definición no dice: "Es el hecho de influir en las personas para que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la Administración". (Koontz y Weihrich, 1998, p. 126).

Se menciona también que; "Es la función administrativa de los directivos que consiste en usar la influencia para motivar a los empleados para que alcancen las metas organizacionales. Dirigir significa crear una cultura de desempeño excelente por parte de los trabajadores según los objetivos de una organización. (Daft, 2004, p. 7).

La función de la dirección o gerencia es el arte de pensar, de decidir y de actuar; es el arte de hacer que las cosas se realicen, de obtener resultados, los cuales pueden ser definidos, previstos, analizados y evaluados, y deben obtenerse a través de las personas, en una interacción humana constante. (Mota, 1993, p. 25).

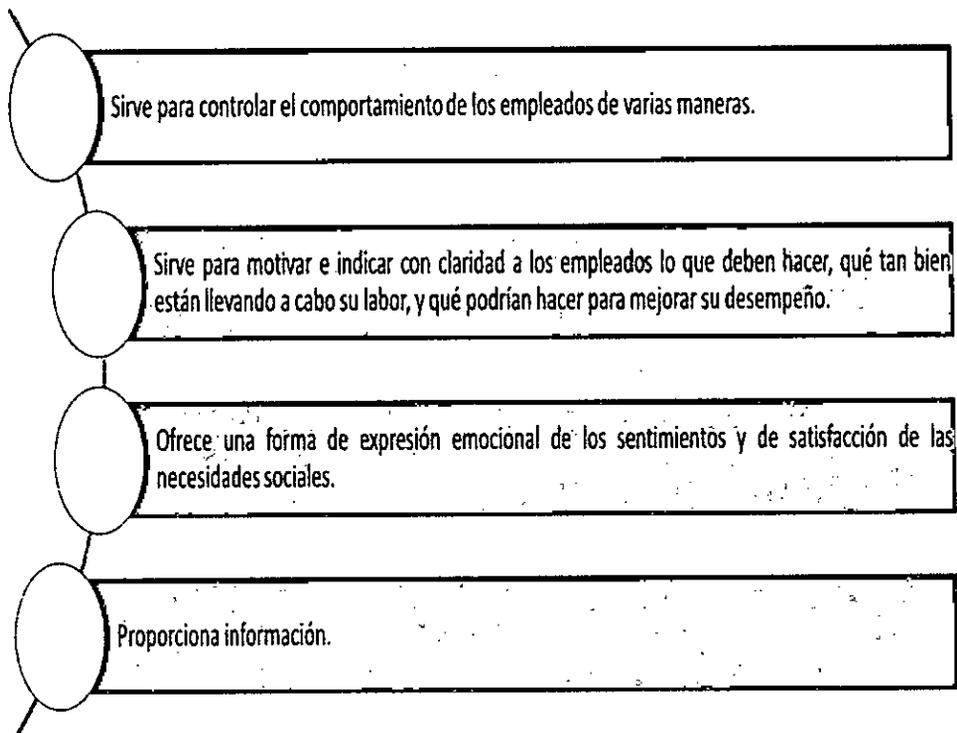
El estudio está basado en lo que menciona Robbins & Coulter (2014, p. 9), Cuando los gerentes motivan a sus subordinados, ayudan a resolver los conflictos de los grupos de trabajo, influyen en los individuos o en los equipos durante la ejecución de las tareas, seleccionan los canales de comunicación más efectivos o afrontan de cualquier manera problemas relacionados con el comportamiento del personal, están dirigiendo.

- ✓ **Comunicación:** Es el proceso de transferencia y comprensión de significados. (Robbins & Coulter 2014, p. 480).

Debemos resaltar que para que exista el acto de comunicar se debe transferir una información o mensaje y para que sea exitosa, se necesita que el significado sea transmitido y se pueda comprender por ello las funciones de la comunicación son básicas e importantes.

**FIGURA N° 2.4**

**FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN**



Fuente: Administración (Robbins & Coulter, 2014, p. 481)

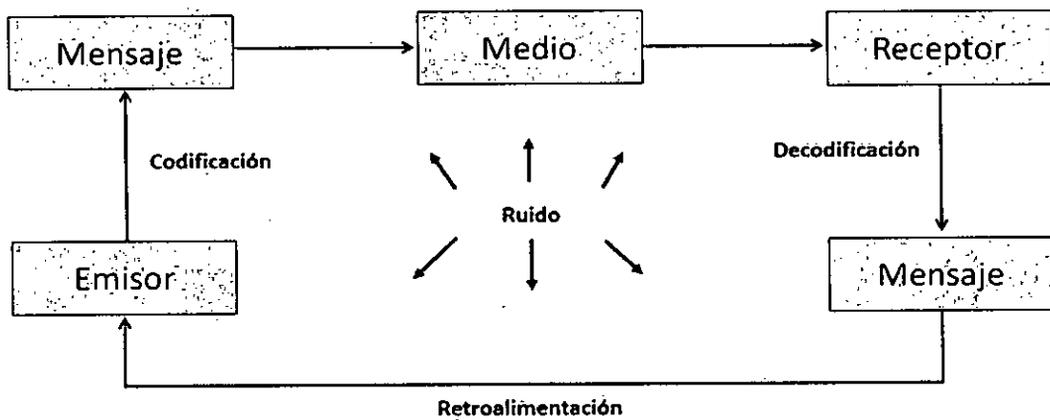
La comunicación implica a la Comunicación Interpersonal y a la Comunicación Organizacional.

Definamos a la Comunicación Interpersonal, como la comunicación entre dos o más personas (Robbins & Coulter 2014, p. 480).

Su proceso es el siguiente:

FIGURA N° 2.5

PROCESO DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL



Fuente: Administración (Robbins & Coulter, 2014, p. 482)

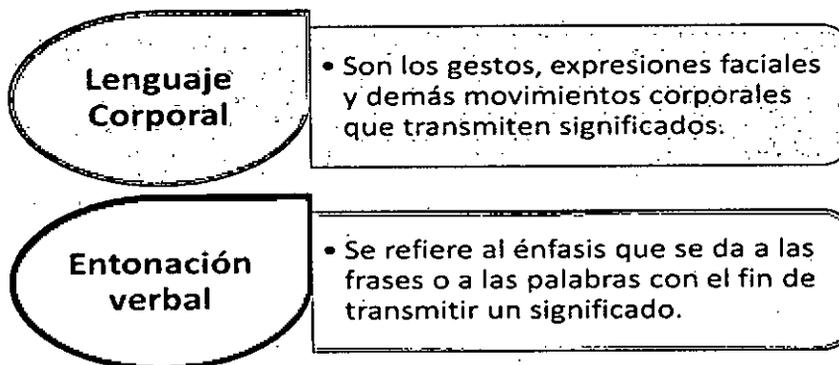
Antes de que se lleve a cabo la comunicación, debe existir un propósito, expresado como un mensaje a transmitir. El mensaje se transmite entre una Fuente (el emisor) y un receptor; se convierte a una forma simbólica (acción conocida como codificación) y se transmite a través de algún medio (canal) al receptor, el cual traduce el mensaje del emisor (mediante la decodificación). El resultado es la transmisión de significados de una persona a otra. Todo proceso de comunicación es susceptible al ruido (alteraciones

que interfieren con la transmisión, recepción o retroalimentación del mensaje). (Robbins & Coulter 2014, p. 481).

Por otro lado, dentro de la comunicación interpersonal tenemos a la comunicación no verbal, ella es transmitida sin utilizar ninguna palabra. Se puede presentar en diferentes formas:

**FIGURA N° 2.6**

**TRANSMISIÓN DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL**



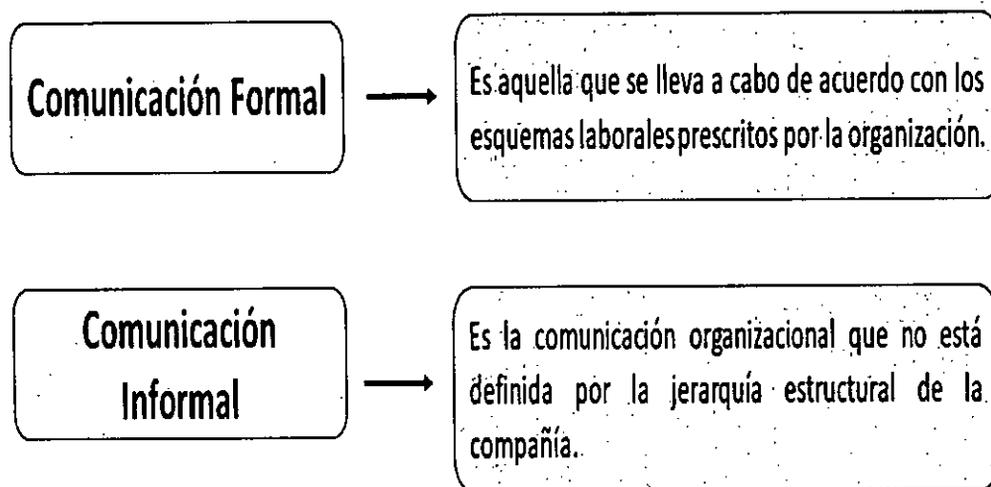
Fuente: Administración (Robbins & Coulter, 2014, p. 482 & 484)

Debemos definir la Comunicación Organizacional, como todos los patrones, redes y sistemas de comunicación que hay dentro de una organización. (Robbins & Coulter 2014, p. 480).

Sabemos que dentro de una organización la comunicación puede ser formal e informal.

FIGURA N° 2.7

COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

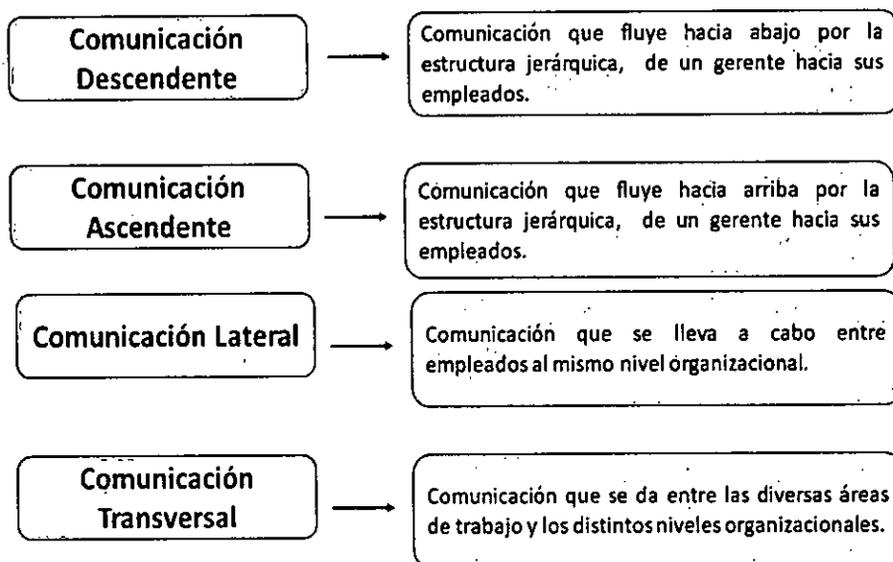


Fuente: Administración (Robbins & Coulter, 2014, p. 488)

En este modelo se tiene la siguiente dirección del flujo de la comunicación.

**FIGURA N° 2.8**

**EL FLUJO EN LA COMUNICACIÓN**



Fuente: Administración (Robbins & Coulter, 2014, p. 488 Y 489)

## ➤ **Control**

La función del control asume la vigilancia y la supervisión de las anteriores funciones del proceso administrativo, que estas se hayan logrado con éxito, en el camino se debe a ver modificado, evadido y corrigiendo con tiempo las situaciones que se hallan presentado frente a los planes que fueron establecidos.

El control no solo uné con todos los aspectos y funciones del administrador con el hacer día a día de la empresa, sino que le da estabilidad y firmeza al proceso administrativo para poder cumplirlo y se halla alcanzado los objetivos trazados.

Podemos mencionar que el control nos a ayudar a contrarrestar situaciones anteriores y situaciones actuales con el fin de verificar si se ha tenido éxito en lo planeado, es por ello que se define como: "Consiste en el establecimiento de sistemas que nos permitan medir los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, corregir, mejorar y formular nuevos planes". (Reyes, 2004, p. 63).

Es el proceso de supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral. (Robbins & Coulter, 2014, p. 266).

Se debe ejecutar la función de control, por más que todo lo planeado se esté realizando correctamente, ello es la mejor manera para saber si estamos teniendo éxito, se evalúa sobre las actividades que se están llevando a cabo si son las correctas y se compara con lo real en base al estándar que se desea lograr.

Debemos tener claro el grado de importancia del control, porque en las primeras fases del proceso administrativo se puede a ver gestionado de forma óptima, pero no existe la seguridad de que las actividades se estén cumpliendo como se planeó, tampoco que los empleados y gerentes se estén esforzando por que realmente se cumplan. Por ello Robbins & Coulter menciona que es importante según la siguiente figura:

**FIGURA 2.9**

### **LA IMPORTANCIA DEL CONTROL**

Constituye la única forma en que los gerentes puedan evaluar si las metas van a alcanzarse y, de no ser así, determinar por qué.

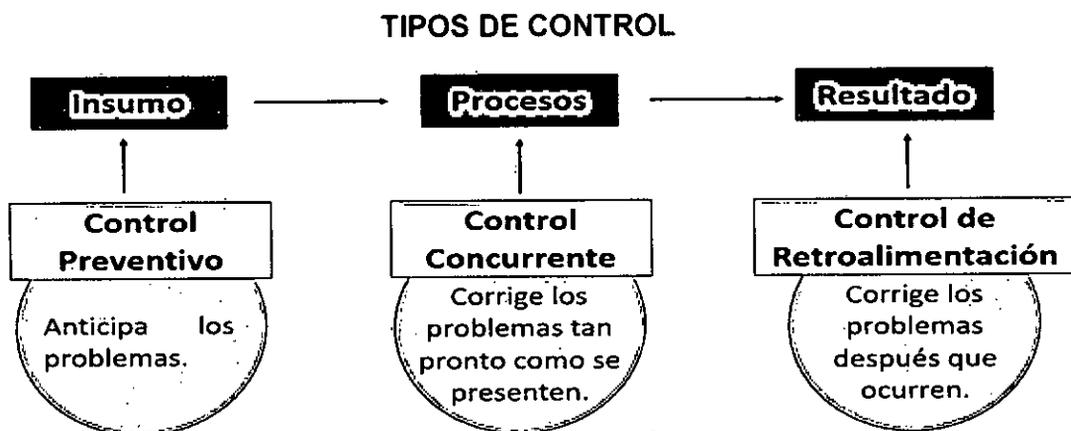
Crea una conexión fundamental entre la planeación y los resultados.

Tiene que ver con el empoderamiento de los empleados.

Fuente: Administración (Robbins & Coulter, 2014, p. 266 Y 267)

Los gerentes pueden implementar controles antes que una actividad tenga comienzo, durante la ejecución de la misma y después de que se haya completado. (Robbins & Coulter, 2014, p. 275).

FIGURA 2.10



Fuente: Administración (Robbins & Coulter, 2014, p. 275)

- ✓ **Control Preventivo:** Evita los problemas en virtud de que su implementación se da antes de la realización de la actividad laboral. La clave de los controles preventivos estriba en que permiten poner en práctica acciones gerenciales antes de que ocurra un problema, y por consiguiente, dan la oportunidad de prevenirlo en lugar de corregirlo una vez que el daño esté hecho. Sin embargo, estos controles requieren información oportuna y precisa, algo que no siempre es fácil de obtener. (Robbins & Coulter, 2014, p. 406).

- ✓ **Control de Retroalimentación:** Entra en acción después de que la actividad ha sido ejecutada. Tiene dos ventajas: Primero, la retroalimentación proporciona a los gerentes información significativa sobre qué tan eficaces fueron sus esfuerzos de planeación. Si la retroalimentación pone en evidencia poca variación entre el desempeño estándar y el real, quiere decir que la planeación fue adecuada en términos generales. Por otro lado, si la desviación es importante, el gerente puede emplear la información para formular nuevos planes. En segundo lugar, la retroalimentación tiene la capacidad de incrementar la motivación. A la gente le gusta saber qué tan bien está desempeñando y este control permite averiguarlo. (Robbins & Coulter, 2014, p. 276).

### **2.2.2. Reformular el papel del dueño como administrador en el comportamiento fiscal en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince**

El dueño de cada negocio que conforma el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince, si bien es cierto es un empírico administrador que se acompaña y se asesora con su brazo derecho, que es un contador, el cual es tercerizado o es una persona particular que se encarga de la elaboración de sus declaraciones ante SUNAT. El mencionado debe ser un ente multidisciplinario, que muy aparte de

preocuparse en sus ventas debe estar inmerso ante la coyuntura y de tomar prioridad en el ámbito tributario, debido a que si omite o infringe la norma sería sancionado y tendría contingencias en el futuro de su negocio, ya que un cierre de su local o una multa fuerte puede desbalancear su crecimiento empresarial.

Los dueños y administradores del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince tienen que comportarse como asesores y orientadores de su personal en temas normativos, en temas de pagos y de declaraciones juradas, deben ser facilitadores en preparación de su personal en temas tributarios, deben de desenvolver un óptimo proceso administrativo, adaptando los cuatro elementos de este a su negocio y también deben poseer un contador ético, el cuál cumpla un papel como persona y como profesional perfecto para el negocio, debido a que está familiarizado con todos los detalles del negocio en materia financiera y del resultado de sus operaciones. El papel del dueño es saber que este contador no lo está embaucando o engañando en ciertos temas, por ello debe ser un autodidacta ante temas fiscales y poseer iniciativa para asistir a capacitaciones y tener confianza en la Administración Tributaria que es sencillamente la SUNAT.

### **2.2.3. Variable 2: Infracciones Tributarias**

Para lograr el éxito económico - financiero de una empresa y/o negocio se debe evitar incurrir en Infracciones Tributarias y esto requiere que se definan y resuelvan cada división de los tipos de infracciones.

Algunas definiciones

Según el Artículo 164° "Es Infracción Tributaria, toda acción u omisión que importe la violación de normas tributarias, siempre que se encuentre tipificada como tal en el presente Título o en otras leyes o decretos legislativos" (Carrasco, 2013, p.88)

De igual manera en el Artículo 164° "Es Infracción Tributaria, toda acción u omisión que importe la violación de normas tributarias, siempre que se encuentre tipificada como tal en el presente Título o en otras leyes o decretos legislativos" (Cueva, 2012, p.495)

De lo anteriormente expuesto infracción tributaria es el incumplimiento de las obligaciones a las que está afecto el contribuyente y son sancionables siempre y cuando estén expresas en normas de la misma naturaleza respetando el principio de legalidad en materia tributaria como lo establece el Art. 74° de la Constitución de 1993 y la Norma IV inciso d) del Código Tributario.

Según (Sasso, 1980, p.138) en su artículo de la Revista de Ciencias Jurídicas "Comentario sobre las obligaciones tributarias sus infracciones y sanciones" define a las infracciones como toda acción u omisión que importe violación de normas tributarias de índoles sustancial o formal

De otro lado, nos dice que José Luis Pérez de Ayala, clasifica las infracciones en meramente formales, que son aquellas que se originan por la violación de deberes meramente formales y que no conllevan la existencia de un perjuicio económico para el fisco y que se subdividen en infracciones de omisión y en infracciones de defraudación. Ambos son iguales, la única diferencia que se les apunta es una serie de circunstancias agravantes que por lo general acompaña a las infracciones de defraudación.

Se define "Infracciones Tributarias como la violación a las normas jurídicas que establecen las obligaciones tributarias sustanciales y formales" (Flores, 2007, p:203).

El autor a su vez de brindarnos un concepto más de lo que significa Infracciones Tributarias nos deja en claro que no es lo mismo que un delito tributario debido a que no existe transgresión de bienes jurídicos individuales y colectivos; al igual que no afecta directamente ni indirectamente los derechos de los ciudadanos. Asimismo nos indica que según el Código Tributario en su Artículo 165° que las infracciones serán determinadas de

forma objetiva por parte de la Administración Tributaria y aplicará las sanciones consistentes en multas, comiso, internamiento temporal de vehículos, cierre temporal de establecimientos, negocios y/o oficinas de profesionales independientes y suspensión de licencias, permisos, concesiones o autorizaciones vigentes otorgadas por entidades del Estado para el desempeño de actividades o servicios públicos debido a su potestad sancionadora; sin embargo no siempre ha tenido la razón por lo que en muchos casos ha intervenido el Tribunal Fiscal aplicando objetividad en la resolución de las sanciones aplicadas como consecuencia de la comisión de las infracciones; resolviendo en muchos casos a favor del contribuyente y en otros a favor de SUNAT emitiendo para ello las Resoluciones del Tribunal Fiscal más conocidas como las (RTF).

De lo expuesto en el párrafo anterior la presente investigación, la variable dependiente será analizada desde el punto de vista del último autor.

A partir del concepto anterior el autor plantea que las Infracciones Tributarias se clasifican en:

➤ **Infracciones Tributarias Sustanciales**

Constituye infracción sustancial la acción de no pagar los tributos dentro de los términos legales. Así tenemos:

**Artículo 178°, numeral 1 del Código Tributario (Libro IV- Infracciones, Sanciones y Delitos): Infracciones Relacionadas con el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias.**

No incluir en las declaraciones ingresos y/o remuneraciones y/o retribuciones y/o rentas y/o patrimonio y/o actos gravados y/o tributos retenidos o percibidos, y/o aplicar tasas o porcentajes o coeficientes distintos a los que les corresponde en la determinación de los pagos a cuenta o anticipos, o declarar cifras o datos falsos u omitir circunstancias en las declaraciones, que influyan en la determinación y el pago de la obligación tributaria; y/o que generen aumentos indebidos de saldos o pérdidas tributarios o créditos a favor del deudor tributario y/o que generen la obtención indebida de Notas de Crédito Negociables u otros valores similares (Flores, 2007, p.212)

Al respecto, se aplica cuando existe tributo omitido que para SUNAT es la diferencia entre tributo resultante por autoliquidación o fiscalización y el consignado en la declaración original. Asimismo, se debe señalar que dentro de este concepto se ha incluido la infracción por declarar saldos a favor que no corresponden a la realidad, créditos indebidos o pérdidas mayores a las que en realidad se acreditan es así que la sanción por declarar mayores créditos aplica independientemente de que el contribuyente haya utilizado o no el crédito declarado. También es considerado como tributo omitido el hecho de declarar la deuda tributaria utilizando un coeficiente menor al que

corresponde y se sanciona con multa que puede variar según el régimen del impuesto a la renta al que pertenezca el negocio y SUNAT lo clasifica en las Tablas I, II, y III.

**Casos de cómo ha resuelto el Tribunal Fiscal infracciones tributarias de este tipo.**

**RTF 196-1-98 (24/4/98) JOO**; Establece que la infracción se comete cuando se presenta una declaración jurada rectificatoria en la que el impuesto declarado es incrementado en referencia a la declaración jurada original ya que se estarían declarando cifras y datos falsos. (Cossio, 2008, p. 106).

**RTF 00928-4-2003 (21/02/2003) JOO**

**¿Existe concurrencia de infracciones por declarar cifras o datos falsos y omitir registrar ingresos?** Debido a que se trata de dos infracciones de diferentes artículos (numeral 2 del Art. 175 y numeral 1 del Art. 178 del C.T) aprobados con diferente D. Leg. 773 y D. Leg. 816 no resulta infracción pues derivan de hechos distintos. (Cossio, 2008, p. 106).

**Artículo 178°, numeral 4 del Código Tributario (Libro IV- Infracciones, Sanciones y Delitos): Infracciones Relacionadas con el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias.**

No pagar dentro de los plazos establecidos los tributos retenidos o percibidos (Flores, 2007, p.213).

Al respecto, se incurre en infracción al no presentar la declaración de tributos retenidos o percibidos en los plazos que establece la Administración Tributaria según cronograma de pago de acuerdo a su último dígito de RUC. La multa puede variar según el régimen del impuesto a la renta al que pertenezca el negocio y SUNAT lo clasifica en las Tablas I, II, y III.

**Situaciones en los que el Tribunal Fiscal se ha pronunciado.**

**RTF 07646-4-2005 (14/12/2005) JOO**; En la que se pregunta cuando prescribe la referida infracción y se reitera que según artículo 43 del Código Tributario aprobado con Decreto legislativo N° 816, el plazo establecido es de 10 años para no pagar los tributos retenidos o percibidos para que la Administración Tributaria pueda aplicar su facultad sancionadora (Cossio, 2008, p. 107).

**RTF 08704-2-2001 (26/10/2001)**

¿La declaración de la retención implica su realización a efectos de sancionar su omisión en el pago? Se declara nula e insubsistente la resolución apelada referido a las multas impuestas debido a que para que se configure dicha infracción se debe dar el supuesto que habiéndose efectuado la retención o percepción del tributo, se omitiera pagar al fisco quien al respecto la Administración se limita a indicar que en la que se establece que la infracción se comete cuando se presenta una declaración jurada rectificatoria en la que la retención se encuentra declarada, lo cual no implica que haya sido realizada. (Cossio, 2008, p. 108).

➤ **Infracciones Tributarias Formales**

Constituye infracción informal el incumplimiento de los deberes impuestos al contribuyente, responsable o tercero, tendientes a la determinación de la obligación tributaria o a la verificación y fiscalización del cumplimiento de ella.

Así tenemos:

**Artículo 174º, numeral 1 del Código Tributario (Libro IV- Infracciones, Sanciones y Delitos): Infracciones Relacionadas con la Obligación de Emitir, Otorgar y Exigir Comprobantes de Pago y/o otros Comprobantes.**

No emitir y/o no otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión (Flores, 2007, p.206)

Al respecto, una de las principales formas de la determinación de la deuda tributaria utilizada por la Administración Tributaria es a través de los comprobantes de pago, tanto para el Impuesto General a las Ventas (IGV) como para el Impuesto a la Renta (IR) por lo cual SUNAT ha establecido el Reglamento de Comprobantes de pago, cuyo incumplimiento se sanciona con medidas severas como el cierre temporal del establecimiento y multas en determinados casos. Asimismo, sanciona el no justificar el traslado de bienes con la documentación establecida en dicho reglamento.

Su incumplimiento conlleva a la tipificación de una multa que puede variar según el régimen del impuesto a la renta al que pertenezca el negocio y SUNAT los clasifica en las Tablas I, II, y III.

**Criterios de Resolución que ha Adoptado el Tribunal Fiscal en las siguientes situaciones:**

**¿El criterio de frecuencia se considera en función de cada local del contribuyente?**

**RTF 01268-1-2007 (20/02/2007)**; Se revoca la apelada en el extremo referido al establecimiento en el cual incurrió por primera vez en la infracción

prevista en el numeral 1 del artículo 174 del Código Tributario, toda vez que la frecuencia se encuentra relacionada al mismo local en que se cometió la misma infracción. (Cossio, 2008, p. 86).

**RTF 01954-2-2003 (11/04/2003)**

**¿Se comete la referida infracción aun cuando en el momento de la diligencia hubiese gran afluencia de público?** Se declara que incurre en infracción la apelada según acta probatoria debido a que según la misma se dio tiempo a que se le pueda entregar el comprobante de pago al fedatario al momento de la entrega del bien careciendo de sustento que hubo gran afluencia de público al momento de la intervención (Cossio, 2008, p. 86).

**Artículo 177°, numeral 1 del Código Tributario (Libro IV- Infracciones, Sanciones y Delitos): Infracciones Relacionadas con la Obligación de Permitir el Control de la Administración, Informar y Comparecer ante la Misma.**

No exhibir los libros, registros, u otros documentos que ésta solicite (Flores, 2007, p.210)

Constituye un medio de control por la Administración Tributaria pues representa la información propia de los negocios o las operaciones con terceros. Asimismo constituye documentación para cruces de información y/o

operaciones que realizan los negocios, entre otros que pueden hacer que se efectúen operaciones de control en los locales de los contribuyentes a la Administración Tributaria orientadas a la verificación del cumplimiento de las obligaciones tributarias; al igual que dicha información es de suma importancia dentro de un proceso de fiscalización a fin de atender las solicitudes, esuelas o requerimientos de SUNAT a fin de evitar infracciones tributarias que son sancionadas con multas, las cuales pueden variar de acuerdo el régimen del impuesto a la renta al que pertenezca el negocio y SUNAT lo clasifica en las Tablas I, II, y III.

#### **Casos Resueltos según el Tribunal Fiscal:**

**RTF 0738-1-1996 (24/05/1996)**; en la que se pregunta si se comete infracción cuando la información requerida se presenta en copias; sin embargo, al no establecer en la Resolución de Multa impugnada que la información se deba presentar en documentos originales es que no puede considerarse que la recurrente ha incurrido en infracción dado que cumplió con presentar las copias de lo solicitado en el plazo establecido. (Cossio, 2008, p. 104).

**RTF 00984-4-2002 (26/02/2002)**

**¿Se debe imponer una multa por cada ejercicio cuya información es omitida?**

Al respecto se señala que la Administración Tributaria emitió Resolución de Multa por no exhibir los Libros Contables y documentación sustentatoria de los ejercicios 1993 a 1996 por lo que el contribuyente no cumplió y se le sancionó con una multa por cada ejercicio por el mismo concepto; sin embargo el Tribunal Fiscal establece que se trata de una sola multa por todos los ejercicios ya que se trata de una misma infracción derivada por la omisión de exhibir lo solicitado por la Administración Tributaria (Cossio, 2008, p.104).

**RTF 01908-3-2002 (10/04/2002)**

**¿Se incurre en infracción si el requerimiento no establece un plazo para la entrega de la información solicitada?**

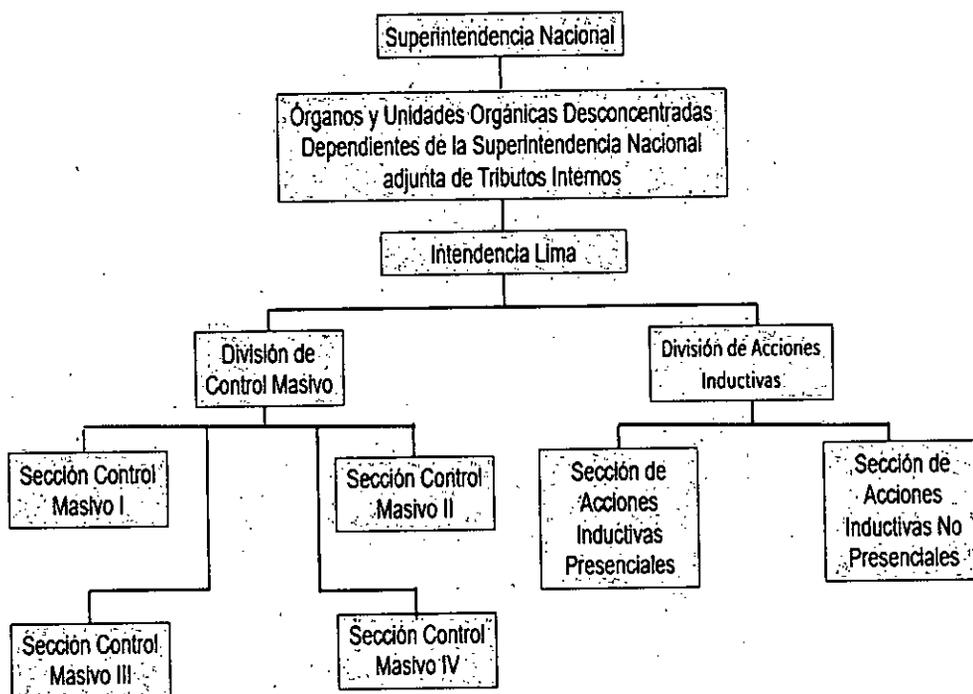
Al respecto se señala que la infracción según numeral 1 del artículo 177 de TUO del Código Tributario no procede debido a que en el requerimiento no se estableció un plazo para la entrega de la documentación solicitada. (Cossio, 2008, p. 103).

Cabe mencionar que para la determinación de las infracciones tributarias la Administración Tributaria ejerce el control a través de los agentes fiscalizadores quienes emiten los documentos de carácter público por lo que dan fe de las infracciones cometidas por los contribuyentes sin necesidad de ser él parte de la operación. Por ejemplo, para un fedatario fiscalizador sólo le bastará observar como testigo que un contribuyente no emite comprobantes.

La entidad que regula y ejerce control sobre las Infracciones Tributarias es la SUNAT, a través de sus diversos Órganos y Unidades Orgánicas Desconcentradas Dependientes y de Líneas Dependientes. Así tenemos que nuestra variable dependiente se centra y es ejecutada dentro de la División de Control Masivo y la División de Acciones Inductivas (Véase la figura N° 2.11, en la página "61").

FIGURA N° 2.11

UBICACIÓN DE LAS DIVISIONES DE FISCALIZACIÓN

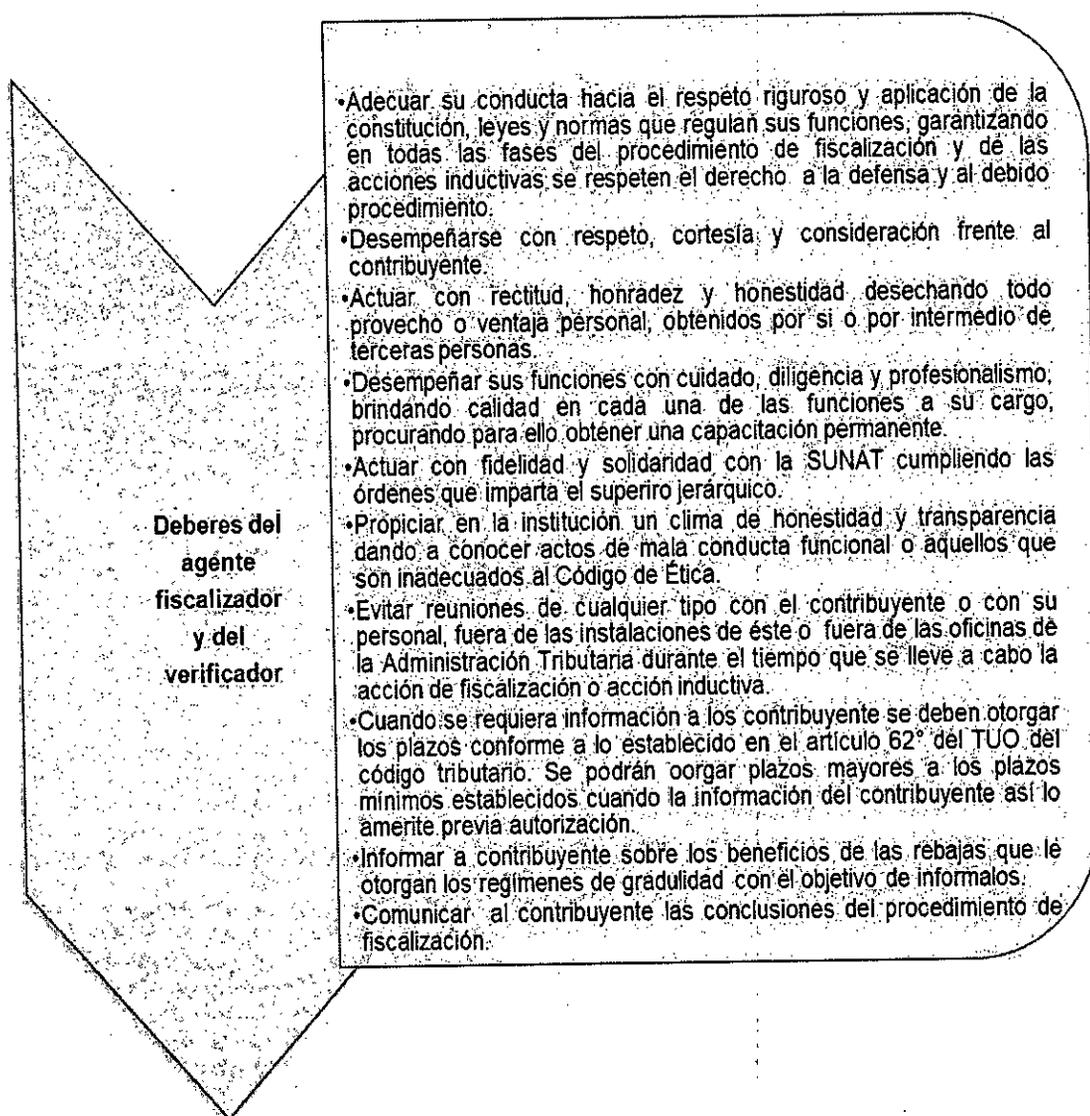


Fuente: Elaboración Propia

Todo **AGENTE FISCALIZADOR** y **VERIFICADOR** tiene normas de conducta que se encuentran reguladas en el **CIRCULAR N° 024- 2011-TI** cuyo alcance es para las acciones o procesos de fiscalización y acciones inductivas que se ejecutan en las áreas de Auditoría a cargo del supervisor o jefe del área y se resume según las siguientes figuras:

FIGURA N° 2.12

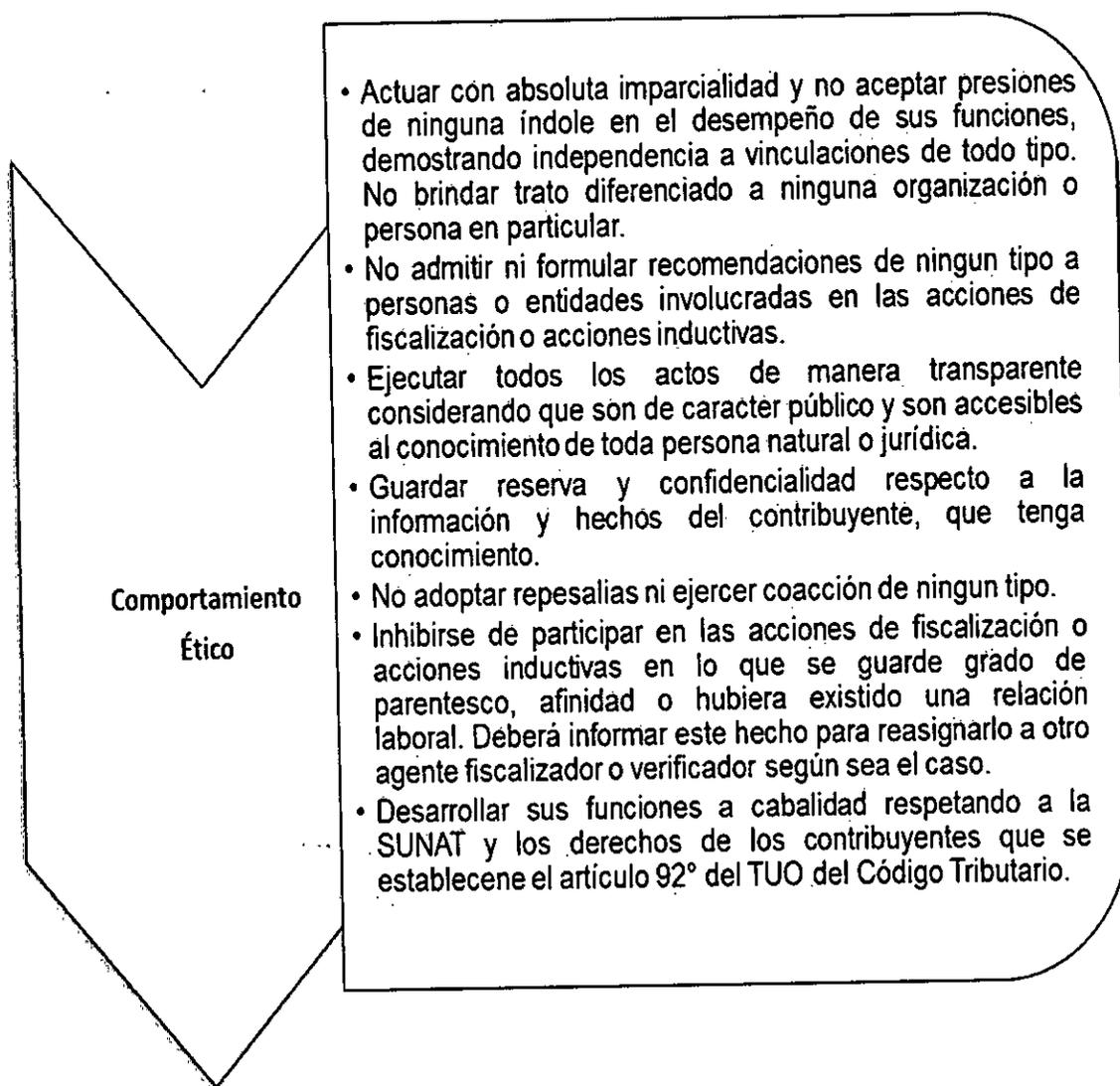
## DEBERES DEL AGENTE FISCALIZADOR Y DEL VERIFICADOR



Fuente: Circular N° 024-2011-TI

FIGURA N° 2.13

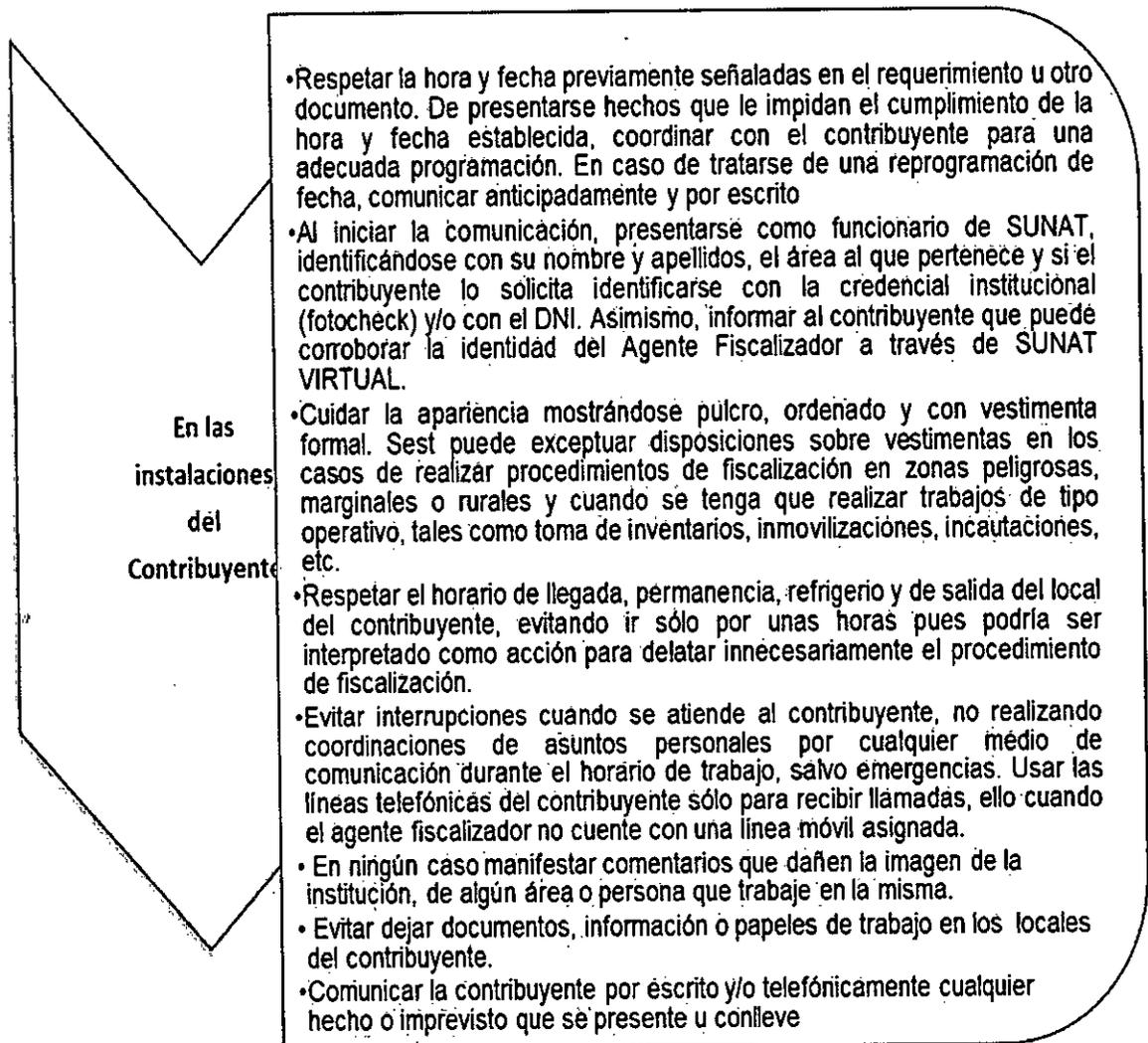
COMPORTAMIENTO ÉTICO DEL AGENTE FISCALIZADOR Y DEL  
VERIFICADOR



Fuente: Circular N° 024-2011-TI

FIGURA N° 2.14

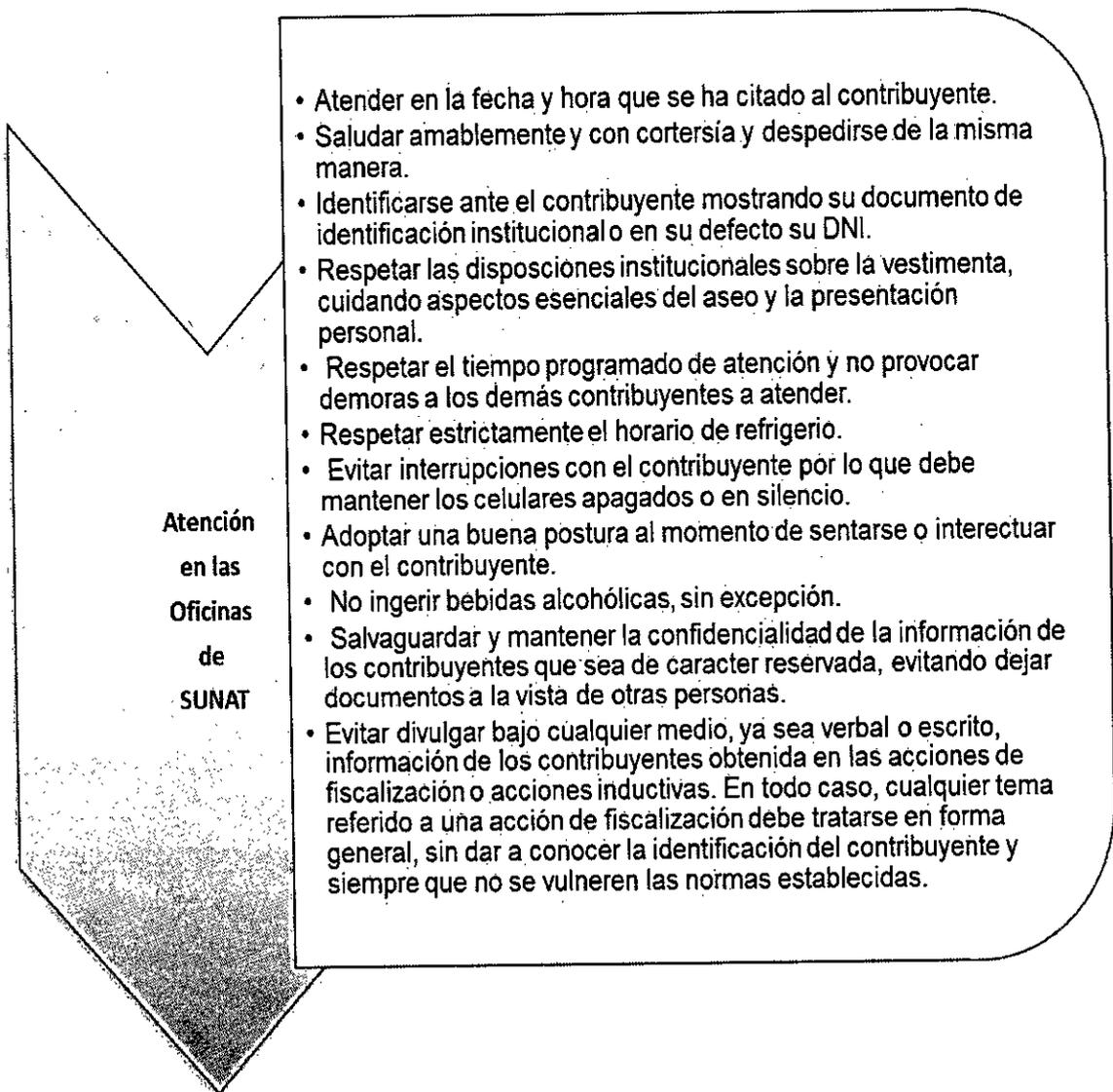
**COMPORTAMIENTO DEL AGENTE FISCALIZADOR Y DEL  
VERIFICADOR EN LAS INSTALACIONES DEL CONTRIBUYENTE**



Fuente: Circular N° 024-2011-TI

**FIGURA N° 2.15**

**PROCEDIMIENTO DE LA ATENCIÓN DEL AGENTE FISCALIZADOR Y  
DEL VERIFICADOR EN LAS OFICINAS DE SUNAT**



Fuente: Circular N° 024-2011-T1

TABLA N° 2.1

CÓDIGO TRIBUTARIO: (LIBRO IV- INFRACCIONES, SANCIONES Y DELITOS)

C.T	DESCRIPCIÓN DE LAS INFRACCIONES	CODIGO TESORO	CODIGO ESSALUD ONP	SANCIONES (DISTINTAS SEGÚN RÉGIMEN)			GRADUALIDAD = REBAJA DE SANCIÓN (R.S. 063-2007/SUNAT, El Peruano, 31.03.2007)				
				R. GENERAL S/	RER – 4ta. S/	NUEVO RUS S/.	CRITERIO	VOLUNTARIA		INDUCIDA	
								Sin pago	Con pago	Sin pago	Con pago
<b>INFRACC RELACIONADAS CON LA OBLIGACION DE EMITIR, OTORGAR Y EXIGIR CP Y/U OTROS DOCUMENTOS</b>											
174-1	NO emitir y/o otorgar CP o documentos complementarios a éstos, distintos a la GR.	6018		100.00%	50.00%	0.60%	Frecuencia	Diferente para cada régimen según Anexo A de R.S. 063-2007/SUNAT			
				1 UIT o cierre (3) (4)	50% UIT o cierre (3) (4)	0.6% l o cierre (2) (5)					
				S/ 4,150.00	S/ 2,075.00						
<b>INFRACCIONES RELACIONADAS POR LA OBLIGACIÓN DE PERMITIR EL CONTROL DE LA ADM. TRIB. Y COMPARECER ANTE LA MISMA.</b>											
177-1	NO exhibir libros, RR u otros documentos que ésta solicite.	6075	6475	0.6% IN (10)	0.6% IN (10)	0.6% l o cierre (2) (3)	Subs. y/o pago	No se aplica	50%	80%	
<b>INFRACC RELACIONADAS CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</b>											
178-1	NO INCLUIR en DD: Ingresos, Remun, Retrib, Rtas,PATRIM,actos GRAV, TRIB RET o PERCIB, aplicar tasas, %s o coeficientes distintos en pagos A/C o anticipos, declarar cifras o datos falsos u omitir circunstancias en DD, que influyan en la determinación de OT;aumento INDEB de SDOS,PERD TRIBUT,CF del DT;obtención indebida NCN u otros valores similares.	6091	6491 1011 3111	50% TRIB OMIT,SDO,CRÉD INDEB / 15% PERD INDEB,100% MNTO DEV INDEB (21)	50% TRIB OMIT,SDO,CRÉD INDEB / 15% PERD INDEB,100% MNTO DEV INDEB (21)	50% TRIB OMIT,SDO,CRÉD INDEB / 15% PERD INDEB,100% MNTO DEV INDEB (13)	Régimen de Incentivos del Art. 179º del Código Tributario: 95% si se subsana voluntariamente 70% con posterioridad a requerimiento SUNAT 50% después de notificada la resolución				
178-4	NO PAGAR dentro de los plazos establecidos los TRIB RET o PERCIB.	6111	6411	50% TRIB NO PAGADO	50% TRIB NO PAGADO	50% TRIB NO PAGADO	Régimen de Incentivos del Art. 179 del Código Tributario				

Fuente: Legislación Tributaria (Arrascue, 2009, P.200)

**TABLA N° 2.2**

**ANEXO A – SANCIONES DE MULTAS Y CIERRE GRADUADAS CON EL CRITERIO DE FRECUENCIA  
 INFRACCIÓN TIPIFICADA EN EL NUMERAL 1 DEL ART. 174° DEL CÓDIGO TRIBUTARIO**

NUM.	INFRACCIÓN	DESCRIPCIÓN	TABLAS	SANCIÓN SEGÚN TABLAS	FRECUENCIA		
					1ra. Oportunidad	2da. Oportunidad	3ra. Oportunidad o más (Sin rebaja)
					Cierre (a)	Cierre (a)	Cierre (a)
1	Art. 174° Num.1	No emitir y/o no otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión.	I	Cierre	3 días	6 días	10 días
				1UIT (1)	65% UIT	85% UIT	1 UIT
			II	Cierre	3 días	6 días	10 días
				50% UIT (1)	30% UIT	40% UIT	50% UIT
			III	Cierre	3 días	6 días	10 días
				0.6% I (1)	0.4% I	0.5% I	0.6% I

(a) Según las Tablas I, II y III la sanción establecida es cierre.

(1) Las sanciones de multa que se gradúan en esta fila son aquellas que de acuerdo a la Nota (3-A) de las Tablas I y II y la Nota (2-A) de la Tabla III se aplican cuando la infracción no se haya cometido o detectado en un establecimiento comercial u oficina de profesionales independientes.

Fuente: Actualidad Empresarial N° 302 – Primera Quincena de Mayo (Morillo, 2014)

**2.2.4. Multas impuestas por la Administración Tributaria según el tipo de infracción tributaria en la que incurren los negocios que operan en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince**

La Administración Tributaria en su potestad sancionadora aplica Infracciones Tributarias (Véase la tabla N° 2.1, en la página "66") y (Véase la tabla N° 2.2, en la página "67"); que son en las que mayormente incurren los contribuyentes a la SUNAT que conforman los negocios del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince; sin embargo el ente regulador del estado en sus fines recaudatorios de tributos además de ser un orientador a los contribuyentes en cada proceso de verificación y/o fiscalización es que brinda a los contribuyentes facilidades para subsanar el pago de las multas como consecuencia de la comisión de Infracciones Tributarias según Régimen de Gradualidad aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 063-2007/SUNAT, en el cual SUNAT a efectos de incorporar cambios a las infracciones y sanciones previstas en los numerales 1, 4 y 5 del artículo 178° del Código Tributario, a las que con anterioridad a su vigencia, le correspondía el Régimen de Incentivos del artículo 179° del Código Tributario, emitió la Resolución de Superintendencia N° 180-2012/SUNAT (publicada el 05.08.2012 y vigente desde el 06.08.2012).

Es así que a efectos de aplicar la gradualidad a las sanciones tipificadas en los numerales 1 y 4 del artículo 178° del Código Tributario a los contribuyentes a la SUNAT que conforman los negocios del Centro

Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince se debe considerar los siguientes criterios, según los artículos 12° y 13° de la Resolución de Superintendencia N° 063-2007/SUNAT

- **El pago:** Es la cancelación total de la multa rebajada que corresponda con los intereses generados hasta el día en que se realice la cancelación
- **La Subsanación:** Es la regularización de la obligación tributaria no efectuada en la forma y momento y puede ser de manera voluntaria o inducida. En el caso de la infracción tipificada en el numeral 1 del artículo 178° del Código Tributario, la subsanación consiste en la presentación de la declaración rectificatoria en los momentos establecidos según el artículo 13°-A del Código Tributario.
- **Cancelación de tributo:** Es el pago del íntegro del monto consignado por el deudor tributario, el mismo que para la aplicación de los porcentajes de rebaja del artículo 13°-A, debe incluir el total del saldo a pagar a favor del fisco derivado de los datos rectificados y los intereses respectivos calculados hasta la fecha de la cancelación.
- **Fraccionamiento aprobado:** A la solicitud presentada por el deudor tributario al amparo del artículo 36° del Código Tributario, aprobada por la SUNAT, para fraccionar el pago del íntegro del monto consignado por el deudor tributario en el casillero de la declaración jurada rectificatoria, el mismo que para la aplicación de

los porcentajes de rebaja del artículo 13°-A, debe incluir el total del saldo a pagar a favor del Fisco derivado de los datos rectificadas y los intereses respectivos.

### **Subsanación Voluntaria: Condiciones y requisitos para aplicar la rebaja del 95%**

1. Pago de la multa e interés antes de cualquier notificación o requerimiento relativo al tributo o período a regularizar.
2. Subsanación de la infracción, esto es la presentación de la declaración rectificatoria.

### **Subsanación Inducida: Condiciones y requisitos para aplicar la rebaja del 70% o alternativamente 85% y 95%**

#### **70% Requisitos**

1. Pago de la multa e interés a partir del día siguiente de la notificación del primer requerimiento de fiscalización hasta la fecha de vencimiento del plazo otorgado según el art. 75° del Código Tributario (no puede ser menor a 3 días).
2. Subsanación de la infracción, esto es la presentación de la declaración rectificatoria.

### **95% Pago de la multa e interés**

1. Subsanación de la infracción, esto es la presentación de la declaración rectificatoria.
2. Se cumpla con la cancelación del tributo más intereses

### **85% Pago de la multa e interés**

1. A partir del día siguiente de la notificación del primer requerimiento de fiscalización hasta antes que surta efecto la notificación de la Orden de Pago (OP), Resolución de Determinación (RD) o Resolución de Multa (RM)
2. Subsanación de la infracción, esto es la presentación de la declaración rectificatoria.
3. Se cuente con un fraccionamiento aprobado

### **Subsanación rebaja del 60% Condiciones y requisitos**

1. Pago de la multa e interés culminado el plazo otorgado conforme al artículo 75° del Código Tributario (no menos a 3 días hábiles) hasta el vencimiento del plazo de 7 días para la cancelación del valor que se da con la notificación de la Resolución de la Ejecución Coactiva.
2. Se cumpla con la cancelación del tributo más intereses desde la fecha que surte efecto la notificación de la OP o RD o RM hasta el

vencimiento del plazo de 7 días para la cancelación del valor que se da con la notificación de la Resolución de ejecución Coactiva

### **Subsanación rebaja del 40% Condiciones y requisitos**

1. Pago de la multa e interés desde la fecha de interposición del recurso de reclamación hasta antes del vencimiento de los plazos establecidos en el primer párrafo del artículo 146° del Código Tributario para apelar la resolución que resuelve la reclamación (15 días hábiles)
2. Se cumpla con la cancelación del tributo más intereses

Con la finalidad de mostrar un escenario en el que los contribuyentes a la SUNAT que conforman los negocios del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince incurren en las infracciones tributarias según (Véase la tabla N° 2.1, en la página "66") y (Véase la tabla N° 2.2, en la página "67") es que se presenta el siguiente caso práctico.

## CASO PRÁCTICO

La empresa **CREACIONES SHEYLA S.A.C.** se encuentra comprendida en el Régimen General del Impuesto a la Renta y presentó el PDT 621 según su número de RUC (21.02.18). Se le notifica con fecha 22 de febrero del 2018 un requerimiento por SUNAT mediante el cual se le solicita la presentación de los Registros de Compras y Ventas, comprobantes de pago ventas y comprobantes de pago compras por las operaciones comerciales realizadas en el mes de enero 2018.

A su vez nos presenta la siguiente información:

**a) IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS (IGV)  
OMITIDO**

CONCEPTO	DECLARACION ORIGINAL	DECLARACION RECTIFICATORIA
	S/.	S/.
Ventas	7,000	17,000
IGV	1,260	3,060
TRIBUTO OMITIDO IGV	1800	

**b) TRIBUTOS RETENIDOS, DECLARADOS Y NO PAGADOS**

CONCEPTO	RENTA 4TA CATEGORIA
Honorarios por Pagar	1,500
Retención (8%)	120
<b>IMPUESTO A PAGAR</b>	<b>1,380</b>

**c) EXHIBE COMPROBANTES DE PAGO COMPRAS PARCIALMENTE DEL MES DE ENERO 2018**

**d) CON FECHA 02.04.2018 ES DETECTADA POR UN FEDATARIO FISCALIZADOR DE LA SUNAT AL NO EMITIR UNA FACTURA DE VENTA A UN CLIENTE. TENIENDO EN CONSIDERACIÓN QUE ES LA PRIMERA VEZ QUE LE OCURRE ESTE INCIDENTE.**

**DATOS ADICIONALES:**

- PERIODO TRIBUTARIO	Ene-18
- NUMERO DE RUC	20129402578
- FECHA DE VENCIMIENTO	21-Feb-18
FECHA DE REGULARIZACION Y	
- PAGO	29-Mar-18
- INICIO DE OPERACIONES	1-Dic-16
- INGRESOS NETOS DECLARADOS EJERCICIO 2017	S/. 529,700

## SOLUCIÓN: TIPIFICACIÓN Y SUBSANACIÓN DE INFRACCIONES TRIBUTARIAS ACOTADAS

### Infracciones Tributarias Sustanciales

#### a) Infracción Art. 178°, numeral 1: Presenta Declaración rectificatoria y paga el tributo omitido y la multa.

Sanción	50% tributo omitido	S/.	900
Multa con Gradualidad del 95% del tributo		S/.	<u>855</u>
Multa con Gradualidad		S/.	45
Intereses moratorios del 22.02.18 al			
29.03.18	(36 días)	S/.	<u>1</u>
Multa por mora		S/.	1

#### b) Infracción Art. 178°, numeral 4: Paga el tributo retenido no pagado y la multa.

Sanción	50% tributo retenido no pagado	S/.	690
Multa con Gradualidad del 95% del tributo retenido		S/.	<u>656</u>
Multa con Gradualidad		S/.	35
Intereses moratorios del 22.02.18 al			
29.03.18	(36 días)	S/.	<u>0</u>
Multa por mora		S/.	0

**Infracciones Tributarias Formales**

**c) Infracción Art. 177°, numeral 1: Paga la multa en el plazo de vencimiento del requerimiento notificado por SUNAT y la multa.**

Sanción	0.6% de los Ingresos Netos (IN) 2017	S/.	3178
Multa con Gradualidad del 80% de los IN 2017		S/.	<u>2543</u>
Multa con Gradualidad		S/.	636
Intereses moratorios del 22.02.18 al 29.03.18	(36 días)	S/.	9
<b>Multa a pagar al fisco</b>		<b>S/.</b>	<b>645</b>

**d) Infracción Art. 174°, numeral 1: Primera vez que comete la infracción en su local comercial.**

Sanción Según Tabla III del Código Tributario le corresponde cierre. Por tratarse de la primera oportunidad en que se comete la infracción, el cierre se aplicará por 3 días, salvo que esta sea sustituida por una multa, que será equivalente a 1 UIT (S/. 4,150) pero no es el caso porque la infracción ha sido cometida en un local comercial

RESUMEN		
IMPORTE TOTAL A PAGAR POR INFRACCIONES TRIBUTARIAS	A	7,948
IMPORTE TOTAL PAGADO INFRACCIONES TRIBUTARIAS	B	3,905
IMPORTE TOTAL AHORRADO (A-B) EN PAGO DE INFRACCIONES TRIBUTARIAS		4,043
PORCENTAJE TOTAL PAGADO POR INFRACCIONES TRIBUTARIAS (B/A)	%	49

#### LEYENDA

	Dinero que debió desembolsarse al fisco sin gradualidad (cero rebajas) entre Tributos y Multas por carecer o tener un Proceso Administrativo deficiente.
	Dinero que se desembolsó al fisco con gradualidad con pagos de tributos al 100% y que pudo ser reinvertido en el propio negocio, destinado como ahorro para futuras contingencias, entre otros aspectos si hubieran tenido un Proceso Administrativo implantado o mejorado en sus negocios.
	Dinero ahorrado por el contribuyente por Infracciones Tributarias gracias a los beneficios de gradualidad reguladas por SUNAT (80% y 95%).
	El Dinero destinado al fisco por Infracciones Tributarias fue del 49% lo que representa una pérdida económica y financiera para los negocios que operan en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince.

### **2.2.5. Nivel real de informalidad fiscal y medidas concretas para subsanarlas en los negocios que operan en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince**

La Administración Tributaria con la finalidad de prevenir y evitar la evasión fiscal y a su vez brindar muchas facilidades de pago del tributo determinado en las declaraciones juradas mensuales y anuales; pago de multas como consecuencia de la comisión de infracciones tributarias por los contribuyentes que conforman los negocios del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince como se evidenciaron como resultado según estadísticos en el presente trabajo de investigación es que ha realizado modificaciones a las normas en materia tributaria como son la última modificación del Texto Único Ordenado aprobado mediante D.S. N° 133-2013-EF, el mismo que fue publicado el 22 de Junio del 2013 y la emisión de la Resolución de Superintendencia N° 180-2012/SUNAT, publicada el 05 de Agosto del 2012 y vigente desde el 06 de Agosto del 2012 en el que se incorpora al Régimen de Gradualidad aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 063-2007/SUNAT, la gradualidad aplicable a las infracciones y sanciones previstas en los numerales 1, 4 y 5 del artículo 178° del Código Tributario, a las que con anterioridad a su vigencia, le correspondía el Régimen de Incentivos del artículo 179° del Código Tributario.

Es así que el ente fiscal en cuanto al cumplimiento de obligaciones tributarias formales y sustanciales por parte de los contribuyentes a la

SUNAT que conforman los negocios del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince a través de las estadísticas con un casi nunca (46.8%) se centran en la no exhibición de documentación debido a que no se encuentra al día o no cuentan con ella o si es exhibida, es de manera parcial que es lo mismo que no exhibir para la Administración Tributaria, no emisión de comprobantes de pago ventas por la totalidad de ventas realizadas en el día con un casi nunca (55.6%), muchas veces no cuentan con un profesional calificado llámese contador y/o administrador y si los tienen corresponde a un servicio tercerizado con un siempre (60.5%), que los asesore en temas tributarios e implante, ordene o reordene con mejoras los Procesos Administrativos que carecen, son deficientes o poco eficaces debido a que no se concreta la aplicación de los cuatro elementos del Proceso Administrativo como son: Planeación, Organización, Dirección y Control; lo cual es importante y necesario ya que su ausencia deriva en Infracciones Tributarias y como consecuencia pago de multas innecesarias.

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2016), toma medidas a fines de establecer una relación justa con los contribuyentes a través de objetivos estratégicos, presentado en su Plan Operativo (Véase el gráfico N° 2.1, en la página "81") mostrado en su **"Informe Anual de Gestión por Resultados: 2016"** tuvo como resultados lo siguiente:

- ✓ El resultado global anual del nivel de avance del POI 2016 fue de 83,8 %.
- ✓ Se cumplieron al 100% las metas de los indicadores vinculados a los OE 3 “Reducir Costos y Tiempos para el Usuario”, OE4 “Garantizar la Seguridad de la Cadena Logística” y el OE5 “Reducir el Contrabando y Tráfico Ilícito de Mercancías”.
- ✓ Los OE1 “Ampliar la base tributaria”, OE2 “Mejorar el cumplimiento tributario” y OE6 “Reducir el desvío de insumos químicos y bienes fiscalizados” presentan los siguientes niveles de avance: 70,6 %; 66,7 % y 75,0 % respectivamente.
- ✓ Se cumplieron al 100% los 3 indicadores relacionados a la simplificación, facilitación y facultades delegadas incorporados, mediante Resolución de Superintendencia N° 271-2016/SUNAT del 25OCT2016, con el fin de introducir cambios en la gestión de la SUNAT encaminados a establecer una relación más justa con los contribuyentes y usuarios; así como priorizar la implementación de las medidas que se materializaron en Decretos Legislativos.
- ✓ De los 116 indicadores, 5 no contaron con medición: i) Indicador N° 40.3.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes – PFAI, debido a que no se contó con el Plan de Gestión con los entregables e hitos de control del año 2016 del Programa de Fortalecimiento de la Arquitectura Informática; y ii) los indicadores N° 50.1.- Nivel de

satisfacción por los servicios brindados a los usuarios – INRH, N° 50.2.- Nivel de satisfacción por los servicios brindados a los usuarios – INA, N° 50.3.- Nivel de satisfacción por los servicios brindados a los usuarios – INFP y N° 50.4.- Nivel de satisfacción por los servicios brindados a los usuarios – INSI, debido a que se suspendió la medición de los indicadores Nivel de satisfacción por los servicios brindados a los usuarios.

### GRÁFICO N° 2.1

#### RESULTADO ANUAL DE LOS INDICADORES CONTEMPLADOS EN EL POI 2016 POR OBJETIVO ESTRATÉGICO

Objetivo Estratégico	Nivel Avance	Cumplidos	No cumplidos
OE 1 - AMPLIAR LA BASE TRIBUTARIA	70,6 %	12	5
OE 2 - MEJORAR EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	66,7 %	12	6
OE 3 - REDUCIR COSTOS Y TIEMPOS PARA EL USUARIO	100,0 %	13	0
OE 4 - GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LA CADENA LÓGICA	100,0 %	2	0
OE 5 - REDUCIR EL CONTRABANDO Y EL TRÁFICO ILÍCITO DE MERCANCIAS	100,0 %	5	0
OE 6 - REDUCIR EL DESVIO DE INSUMOS QUÍMICOS Y BIENES FISCALIZADOS	75,0 %	3	1
OE 7 - ASEGURAR EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO	84,8 %	28	5
T - INDICADORES TRANSVERSALES	94,7 %	18	1
<b>Total</b>	<b>83,8 %</b>	<b>93</b>	<b>18</b>

Fuente: Informe de Gestión por Resultados 2016 -SUNAT  
 Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento – GPCG

Asimismo, SUNAT a través de su Gerencia de Imagen Institucional, mide el nivel de confianza y reconocimiento de atributos valorados de la SUNAT y para el año 2016 fue del orden de 16,1 %, superando la meta establecida. Esta mejor percepción, según el Estudio de Evaluación de Campañas Publicitarias del 2016, se debe a lo siguiente:

- Optimizó la cobertura de las campañas publicitarias emitidas en el año 2016: Renta 2015, comprobante de pago electrónico y sorteo de comprobante de pago ciudadano; logrando superar el número de personas impactadas por la publicidad realizada en medios de comunicación masiva.
- La gran mayoría (9 de cada 10 personas) de nuestro público objetivo percibió que los comerciales que emitió la SUNAT en el año 2016 (Renta 2015, Comprobante de Pago Electrónico y Sorteo Electrónico Ciudadano) fueron atractivos, originales y generaron vinculación con la ciudadanía por lo que emocionalmente lograron cautivar al público al grado de posicionarse en su mente.
- Más del 70,0 % del público objetivo comprendió el mensaje de las campañas publicitarias que emitió la SUNAT durante el año 2016.
- Más del 70,0 % del público objetivo consideró que los mensajes de las campañas publicitarias de la SUNAT son creíbles y fáciles de entender.

- Todas las dependencias de la institución han realizado acciones para mejorar la experiencia del servicio con los contribuyentes y usuarios de comercio exterior.

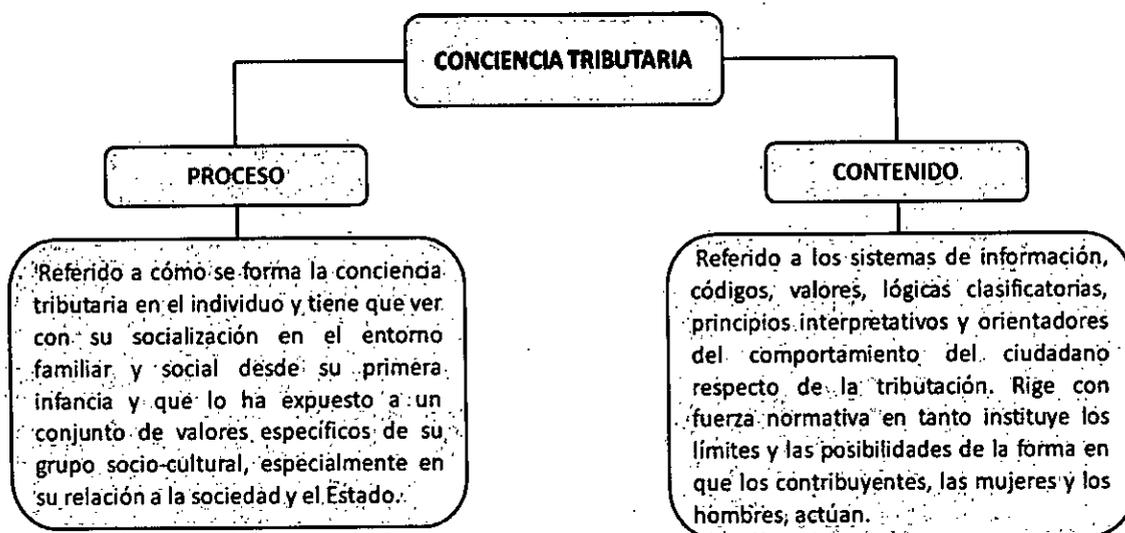
Finalmente cabe mencionar que en los últimos años la Administración Tributaria ha realizado mayores acciones de control y fiscalización (tanto en número de veces como en la aplicación de sanciones y multas) a este tipo de negocios emitiendo requerimientos de auditorías parciales y definitivas al igual que acciones inductivas a fin de que se les pueda revisar su documentación administrativa - contable. Por ello es que éstos contribuyentes tratan de mantener al día y de forma ordenada sus comprobantes de ventas, comprobantes de compras, DUAS de importación, registros y libros contables a fin de no ser sorprendidos en un proceso de Verificación y/o Fiscalización.

#### **2.2.6. Políticas que está adoptando la SUNAT para crear conciencia tributaria en los contribuyentes que operan en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince**

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2012), en su página web de Cultura Tributaria y Aduanera, menciona que la Conciencia Tributaria es el sentido común que las personas usan para actuar o tomar posición frente al tributo, la cual tiene dos dimensiones:

FIGURA N° 2.16

### DIMENSIONES DE CONCIENCIA TRIBUTARIA



Fuente: Cultura Tributaria y Aduanera - SUNAT

Como consecuencia del proceso de formación de conciencia tributaria encamina a que el sujeto adopte una gama de posiciones, ya sea positiva o negativa, desde tolerar la evasión y el contrabando, hasta no tolerar en absoluto la evasión ni el contrabando. Por lo que, se menciona que dependerá del entorno familiar y social que lo ha expuesto a un conjunto de valores y experiencia con el Estado. Ante esto la SUNAT trabaja para revertir esta situación desde varios ámbitos:

#### Desde el ámbito de la educación básica

La SUNAT tiene firmado un convenio interinstitucional con el Ministerio de Educación para intervenir en el sistema educativo formal, en la currícula, en los contenidos, en el apoyo a los docentes y mediante materiales que

promuevan valores ciudadanos y la generación de la conciencia tributaria positiva en las futuras generaciones. Se influye en su socialización.

Pues brindarles capacitación a los docentes de primaria sobre tributación, hacerles conocer sobre el tributo, el deber de contribuir y enseñarles que contribuyendo aporta el desarrollo del país. Con ello, la Administración Tributaria crea conciencia en pequeños que en un futuro serán los líderes de nuestra sociedad comienza con los colegios para que se pregone también en las familias.

#### **Desde el ámbito de la comunicación y la formación**

Los jóvenes y adultos que ya están inmersos en una cultura formada por su entorno familiar, social y educativo, requieren una resocialización que posibilite un cambio de actitud frente al cumplimiento de las obligaciones tributarias. Ante esta tarea de grandes dimensiones se requiere la participación de diversos actores sociales, públicos y privados, con quienes trabajar en alianzas para implementar proyectos, crear espacios de gestión del conocimiento, difundir campañas para mejorar la percepción de la tributación en el ciudadano, generar corrientes de opinión pública favorables y crear una política de Estado a partir de la cual de implementen acciones nacionales que otorguen legitimidad al rol recaudador.

### **Desde el ámbito interno**

La promoción de la Cultura tributaria es una tarea transversal a toda la Administración Tributaria, por lo cual es indispensable vincular la participación permanente de todas las unidades organizacionales con la promoción de la conciencia tributaria, cada una aportando con acciones desde sus funciones, los colaboradores siendo capacitados para comprender la real dimensión de su labor frente al desarrollo del país y convirtiéndose en influenciadores positivos del cumplimiento en sus entornos familiares y sociales.

Los ciudadanos tenemos una actitud cooperativa débil, especialmente porque se le atribuye poca legitimidad al rol recaudador del Estado y de su Administración Tributaria. Hasta antes de la Reforma Tributaria de los 90s, la tributación peruana era muy desordenada y muy indisciplinada. Actualmente, es más rígida y se ha dado un orden y actúa con mayor disciplina lo que se están imponiendo ante los contribuyentes, de este modo ayuda a tener conciencia tributaria que implica que los contribuyentes conozcan su responsabilidad y que no solo es una obligación, sino que cumplirla otorga satisfacción al deber y pensar que no solo se está dando dinero, sino que está contribuyendo con nuestra sociedad y con nuestro país.

En el caso de los centros comerciales la respuesta de la Administración Tributaria al crear conciencia tributaria es poco agresiva en sus procesos

de verificación y/o fiscalización y las sanciones a los que no cumplen en muchos casos debido a que no tiene el alcance necesario; sin embargo en los últimos años han sido los que más han sufrido revisiones por la Administración Tributaria pagando diversas multas porque por muchos años han estado confiados de que no atravesarían un proceso de verificación y/o fiscalización. Es así que, en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince, la administración tributaria crea conciencia:

- Otorgando volantes donde informan sobre el tributo, los regímenes actuales y sobre la importancia de contribuir.
- Notificando Esquelas o Requerimientos de auditorías parciales o definitivas solicitando documentación sustentatoria de las operaciones de sus negocios a los contribuyentes, entrando en un Proceso de Verificación y/o Fiscalización, ello crea conciencia tributaria, debido a que, si son sancionados, en la siguiente fiscalización tendrán en cuenta lo observado, mejoraran y evitarán sanciones y multas.
- Invitando y realizando publicidad sobre las charlas, orientaciones y capacitaciones que otorgan a los contribuyentes muchas veces de manera gratuita que desarrollan y brindan a nivel de Lima y Provincias.

### **2.2.7. Teoría que Sustenta la Vinculación de las dos variables**

Las Infracciones Tributarias se encuentran directamente relacionadas con el Proceso Administrativo que llevan los negocios del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince debido a que en los diversos procesos de Verificación y/o Fiscalización que ha realizado SUNAT a fin de determinar si los contribuyentes de dicho centro comercial, se encuentran cumpliendo sus obligaciones tributarias por lo general tipifica infracciones tributarias las cuales a su vez derivan en sanciones tributarias, las mismas que finalizan con una multa debido a que no cuentan con sus documentos contables al día, no cuentan con un profesional para llevar sus procesos Administrativos - Contables; es decir realizan todo el Proceso Administrativo de manera empírica por lo que ellos mismos se terminan viendo afectados al tener que pagar las diversas multas que SUNAT les puede aplicar según lo establece el LIBRO IV: INFRACCIONES, SANCIONES Y DELITOS del Código Tributario.

### **2.2.8. Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince**

Se encuentra ubicado en la cuadra 17 de la avenida arenales del Distrito de Lince y fue inaugurado en el año 1978. En un terreno de 5,500 metros cuadrados, se empezó a construir que, al año siguiente, en el mes de noviembre, inauguró su primera etapa (primer piso y sótano). Luego, en septiembre de 1981 y en diciembre de 1983, se culminaron el segundo y tercer piso, respectivamente. El complejo, en realidad, cuenta con cuatro

niveles: un sótano y tres pisos; y tiene 182 locales comerciales, que van desde 7 metros cuadrados hasta uno de 2 mil; el estacionamiento tiene capacidad para 200 vehículos. Asimismo, se construyeron dos salas cinematográficas para 600 y 400 personas (Arenales Ámbar y Arenales Jade, respectivamente), en un área de 1,498 m<sup>2</sup>, con aire acondicionado las cuales no funcionan actualmente.

El Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince tiene 21,100 metros cuadrados de área techada y consta de 182 negocios activos de propietarios independientes que se dedican a la comercialización mayorista y minorista de artículos variables coleccionables (juguetes asiáticos) que funcionan en una infraestructura de 5 niveles y 4 pisos.

Su fecha de inscripción ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT fue el 07 de febrero del 2013, con RUC N° 20551518656. Asimismo, es una entidad con fines de lucro, los comprobantes de pago autorizados son la factura y la boleta de venta, este centro comercial está incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0230050108478) a partir del 01/02/2015.

#### **2.2.9. Definición de Términos**

- a) **Actividades.** - Es el conjunto de acciones con el fin de cumplir los objetivos definidos.
- b) **Administración Tributaria.** - Ente que administra los tributos internos y aduaneros tales como el Impuesto a la Renta, Impuesto

General a las Ventas, Impuesto Selectivo al Consumo, Impuesto Especial a la Minería, Régimen Único Simplificado y los derechos arancelarios derivados de la importación de bienes. En nuestro caso es SUNAT.

- c) **Cargo.** - Grupo de funciones que está establecida una posición formal dentro del organigrama.
- d) **Cierre.** - Acción que impide el desarrollo de actividades comerciales en el establecimiento sancionado por un tiempo determinado y es determinado por SUNAT en su facultad sancionadora.
- e) **Comprobante De Pago.** - Es el documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicio/s y debe ser emitido y/o impreso conforme a lo establecido en el Reglamento de Comprobantes de Pago según Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT.
- f) **Contribuyente.** - Es aquél sujeto quien está obligado a pagar sus impuestos ante el ente fiscal respetando las normas tributarias de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT
- g) **Directivos.** - Personas que tienen a su cargo la dirección de una empresa o institución.

- h) **Documentación Sustentatoria.** - Son los documentos que acreditan la fehaciencia de las operaciones (costo o gasto) para efecto tributario.
- i) **Eficiencia.** - Uso correcto y/o óptimo de los recursos disponibles que brinda la empresa para poder alcanzar los resultados planeados.
- j) **Eficacia.** - Logro de los objetivos planteados.
- k) **Estrategias.** - Planes que fijan cómo la empresa alcanzará sus propósitos.
- l) **Fehaciencia.** - Es el término que utiliza SUNAT para determinar si la operación que realizó el contribuyente fue real y respaldada con documentación por ejemplo si ha vendido un bien el documento que respalda dicha operación es el comprobante de pago venta.
- m) **Fiscalización o Verificación.** - Es la Facultad de la Administración Tributaria con la que puede modificar la determinación de la obligación tributaria (tributo) cuando verifica la omisión o inexactitud de la información proporcionada para lo cual emite la Resolución de Multa, Orden de Pago o Resolución de Determinación.
- n) **Incertidumbre.** - Carencia de información respecto de un tema específico. En la planeación se busca reducirla para que se puedan anticipar si existiese algún cambio y tenga un impacto fuerte en lo planeado, de igual forma no se puede eliminarla, está ausencia de información siempre existirá.

- o) **Metas.** - Finalidad que se quiere alcanzar.
- p) **Multa.** - Son importes dinerarios que se establecen en base la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) o en función a los ingresos; las cuales pueden ser graduadas (rebajadas en importe) conforme el Régimen de Gradualidad; al igual que pueden ser anuladas a propio criterio del auditor si decide utilizar la Facultad de Discrecionalidad que posee la SUNAT.
- q) **Objetivos Organizacionales.** - Objetivos establecidos por la organización.
- r) **Obligación Tributaria.** - Es lo que el contribuyente debe realizar (pagar) sus tributos ante la Administración Tributaria (SUNAT).
- s) **Organigrama.** - Esquema gráfico y visual de la estructura organizacional en una empresa.
- t) **Programas.** - Actividades continuas que nos ayudaran a lograr una meta propuesta.
- u) **Procedimientos.** - Modo de realizar o llevar a cabo los programas. Son planes que establecen el orden cronológico de las tareas específicas elementales para efectuar determinados trabajos y/o tareas.
- v) **Puesto de trabajo.** - Lugar o área ocupado por una persona dentro de una organización, donde se ejecuta una serie de actividades.

w) **Regímenes Tributarios.** - Son las categorías bajo las cuales una Persona Natural o Persona Jurídica puede registrarse en SUNAT ya sea que tenga o desee poner un negocio.

Establece la manera y los niveles de pago de los impuestos y es de libre elección del contribuyente. Así tenemos: Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS), Régimen Especial de Impuesto a la Renta (RER), Régimen MYPE Tributario (RMT) y Régimen General (RG).

x) **Requerimiento.** - Es el documento que se le notifica al contribuyente y se le solicita la exhibición y/o presentación de informes, análisis, libros de actas, libros y registros contables y demás documentos y/ o información vinculadas a obligaciones o beneficios tributarios que debe estar a disposición del agente fiscalizador hasta la culminación de su revisión.

y) **Retroalimentación.** - Información que apoya a los empleados a entender qué tan bien su desempeño cumple con los intereses de la empresa. Si es bien realizada beneficia tanto al colaborador como al gerente y, con ello, a la organización.

z) **Sanción.** - Es la que se deriva de una infracción y se resume en el importe que deba pagar el contribuyente a través de una multa para lo cual SUNAT lo determinará de acuerdo a los principios de legalidad, tipicidad, non bis in idem, proporcionalidad, no concurrencia de infracciones, y otros principios aplicables.

- aa)**SUNAT.**- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria; es la entidad que se creó de acuerdo a la Ley N° 24829, Ley General aprobada por Decreto Legislativo N° 501 y la Ley 29816 de Fortalecimiento de la SUNAT, es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, cuenta con personería jurídica de derecho público, con patrimonio propio y goza de autonomía funcional, técnica, económica, financiera, presupuestal y administrativa que, en virtud a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 061-2002-PCM, expedido al amparo de lo establecido en el numeral 13.1 del artículo 13° de la Ley N° 27658, ha absorbido a la Superintendencia Nacional de Aduanas, asumiendo las funciones, facultades y atribuciones que por ley, correspondían a esta entidad.
- bb)**Tareas.** - Grupo de actividades individuales que ejecuta el ocupante de un cargo.
- cc)**Tributo.** - Es el dinero que el Estado exige en el ejercicio de su poder al contribuyente conforme a ley a fin de cubrir los gastos que tenga establecidos según los fines que persiga.
- dd)**Tributo Omitido.** - Es el resultado (importe) que se determina en base a la declaración jurada original y la declaración jurada rectificatoria; es decir es la diferencia de los importes determinados en cada declaración jurada por la omisión de lo que es y lo que debió ser configurándose una infracción.

## **CAPITULO III**

### **VARIABLES E HIPOTESIS**

#### **3.1. Variables de la Investigación**

##### **3.1.1. Variable Independiente**

1. Proceso Administrativo

##### **3.1.2. Variable Dependiente**

2. Infracciones Tributarias

#### **3.2. Operacionalidad de las Variables**

##### **3.2.1. Variable Independiente**

**1: Proceso Administrativo**

1<sub>1</sub>: Planificación

1<sub>1.1</sub> Objetivos

1<sub>1.2</sub> Planes

1<sub>2</sub>: Organización

1<sub>2.1</sub> Estructura Organizacional

1<sub>3</sub>: Dirección

1<sub>3.1</sub> Comunicación

## 14: Control

### 1.4.1 Control Preventivo

### 1.4.2 Control de Retroalimentación (feedback)

## 3.2.2. Variable Dependiente

### 2. Infracciones Tributarias

#### 2<sub>1</sub>: Infracciones Tributarias Formales

2<sub>1.1</sub>. No emitir y/o no otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión.

2<sub>1.2</sub>. No exhibir los libros, registros, u otros documentos que ésta solicite.

#### 2<sub>2</sub>: Infracciones Tributarias Sustanciales

2<sub>2.1</sub>. No incluir en las declaraciones ingresos y/o remuneraciones y/o retribuciones y/o rentas y/o patrimonio y/o actos gravados y/o tributos retenidos o percibidos, y/o aplicar tasas o porcentajes o coeficientes distintos a los que les corresponde en la determinación de los

pagos a cuenta o anticipos, o declarar cifras o datos falsos u omitir circunstancias en las declaraciones; que influyan en la determinación y el pago de la obligación tributaria; y/o que generen aumentos indebidos de saldos o pérdidas tributarios o créditos a favor del deudor tributario y/o que generen la obtención indebida de Notas de Crédito Negociables u otros valores similares.

2<sub>2.2</sub>. No pagar dentro de los plazos establecidos los tributos retenidos o percibidos.

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.1.1. Hipótesis General**

H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias de los contribuyentes a la SUNAT en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre las Infracciones Tributarias y Proceso Administrativo de los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince.

### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Formales.

H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Sustanciales.

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Tipo de Investigación**

Aplicada porque para evitar Infracciones Tributarias por parte de los contribuyentes en sus negocios; se requiere tener como conocimiento base la norma tributaria peruana para así aplicar un correcto y adecuado Proceso Administrativo.

#### **4.2. Diseño de Investigación**

Descriptiva y Correlacional; porque a partir de la recolección de datos se va a caracterizar, clasificar, estableciendo la prevalencia del proceso administrativo sobre las infracciones tributarias para analizarlas e interpretarlas respectivamente y correlacional por la asociación de ambas variables en el entorno de los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince. (Avila,2010, p. 88).

No Experimental, Transversal. No experimental por cuanto el estudio se realiza sin manipular deliberadamente las variables, donde los hechos ya ocurrieron, y transversal, porque se realizan observaciones en un momento único en el tiempo. (Avila, 2010, p. 90).

### 4.3. Método de Investigación

Hipotético - Deductivo. Parte de la observación del fenómeno estudiado, ante el cual se formula una hipótesis que permita dar una explicación al mismo, para luego observar, verificar o comprobar este enunciado mediante la experiencia.

### 4.4 Población y Muestra

La población total de contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince es de 182 y la muestra ha sido calculada con la siguiente fórmula.

$$n = \frac{\delta^2 * p * q * N}{E^2 (N - 1) + p * q * \delta^2}$$

Donde:

- n = Tamaño o amplitud de la muestra.
- N = Tamaño de la población (Universo).
- $\delta^2$  = Nivel de Confianza.
- $E^2$  = Margen de Error.
- p = Posibilidad de ciertas características que están presentes en la población o universo.
- q = Posibilidad de ciertas características que no están presentes en la población o universo.

Aplicando la fórmula, con un error máximo aceptable de 5% y 95% de nivel de confianza, se obtuvo el tamaño siguiente de la muestra:

**FIGURA N° 4.1**

**CÁLCULO DE LA MUESTRA**

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 182}{(0.05)^2 (182 - 1) + 0.5 * 0.5 * (1.96)^2}$$

Fuente: Elaboración Propia.

**FIGURA N° 4.2**

**CANTIDAD DE LA MUESTRA**

$$n = 124$$

Fuente: Elaboración Propia

## **4.5. Técnicas o Instrumentos de Recolección de Datos**

### **4.5.1. Técnicas**

#### **Encuestas Tipo Likert**

Este método fue desarrollado por Rensis Likert, consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se mide la reacción de los participantes; es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cuatro puntos o categorías de escala. A cada punto que se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. Las afirmaciones califican al objeto de actitud que se está midiendo.

#### **Entrevista**

Mediante este método se ha recolectado información general a través de las respuestas a las preguntas por parte del Administrador General del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince, con el propósito de identificar el problema existente en los negocios que operan en dicho centro comercial. La entrevista es una que consta de 15 preguntas y es de tipo semi - estructurada, debido a que algunas preguntas han sido elaboradas en relación directa al problema que se plantea y otras sobre factores externos a ella.

#### **4.5.2. Instrumentos**

##### **Escala de Proceso Administrativo**

Mediante la escala tipo Likert se ha construido este instrumento acorde con lo que sostiene Robbins & Coulter (2014), acerca del Proceso Administrativo, para medir el Proceso Administrativo que desarrollan los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince.

Este instrumento es un formulario de 21 ítems medidos en las siguientes 6 dimensiones la cuales pertenecen a 4 áreas: planificación, objetivos (1 al 2) y planes (3 al 8); organización, estructura organizacional (9 al 12); dirección, comunicación (13 al 15); control, control preventivo (16 al 19) y control preventivo (20 al 21). Anexo 2 (matriz de elaboración de ítems), Ficha Técnica 1 (Véase la tabla N° 4.1, en la página "104") y Calificación de la Escala del Proceso Administrativo (Véase la tabla N° 4.2, en la página "106").

**TABLA N° 4.1**  
**FICHA TÉCNICA 1**

<b>Nombre</b>	Escala del Proceso Administrativo. Anexo 2
<b>Autor (es)</b>	Emy L. Iparraguirre Cáceres & Yessica N. Manrique Vicuña
<b>Año</b>	2017
<b>Procedencia</b>	Callao, Perú.
<b>Bases teóricas</b>	Proceso Administrativo según Robbins & Coulter (2014)
<b>Versiones</b>	Primera
<b>Sujetos de aplicación</b>	Contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
<b>Tipo de administración</b>	Individual
<b>Edad de aplicación</b>	Mayores de 18 años
<b>Duración</b>	30 minutos

<b>Normas de puntuación</b>	Específica sobre Proceso Administrativo. Puntaje total estimado mínimo es 21 y máximo de 105. Ítems positivos con 5 alternativas de respuestas (1 a 5).
<b>Significación</b>	Determinación y evaluación del nivel de existencia del Proceso Administrativo
<b>Campo de aplicación</b>	Diagnóstico y evaluación de la existencia del Proceso Administrativo.
<b>Validez Opinión de expertos</b>	Validado
<b>Confiabilidad</b>	Alfa de Cronbach: en el análisis de la confiabilidad el coeficiente de Cronbach arrojó como resultado como resultado 0.791; es decir que el instrumento tiene un nivel muy alto de confiabilidad.
<b>Procedimiento de aplicación</b>	Previamente se coordinará con los contribuyentes del Centro Comercial la fecha y hora en que se aplicará la escala, asumiendo ambos el compromiso para tal efecto. En la fecha prevista se procederá a dar las instrucciones, señalar el tiempo de duración, distribuir la encuesta, recoger las mismas, verificar que estén completas las respuestas a todos los ítems,

	agradeciendo a los contribuyentes por el apoyo brindado.
<b>Normas interpretativas</b>	1=Nunca; 2=Casi nunca, 3= A veces 4=Casi siempre, 5=Siempre, según corresponda a cada respuesta, una vez calificadas se procederá a su tabulación acorde con la tabla 4.2.

Fuente: Elaboración Propia

**TABLA N° 4.2**  
**CALIFICACIÓN DE LA ESCALA DEL**  
**PROCESO ADMINISTRATIVO**

<b>INTERVALOS</b>	<b>CATEGORÍAS</b>
<b>1 - 1.99</b>	<b>Nunca</b>
<b>2 - 2.99</b>	<b>Casi nunca</b>
<b>3 - 3.99</b>	<b>A veces</b>
<b>4 - 4.99</b>	<b>Casi siempre</b>
<b>5</b>	<b>Siempre</b>

Fuente: Elaboración Propia

### **Escala de Infracciones Tributarias**

Mediante la escala tipo Likert se ha construido este instrumento acorde con lo que afirma Flores (2007), para medir las Infracciones Tributarias que presentan los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince.

Este instrumento es un formulario de 20 ítems medidos en las siguientes 5 dimensiones la cuales pertenecen a 2 factores según el autor:

#### **Infracciones Tributarias Formales:**

No emitir y/o no otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión (1 al 8);  
No exhibir los libros, registros, u otros documentos que ésta solicite (9 al 12)

#### **Infracciones Tributarias Sustanciales:**

No incluir en las declaraciones ingresos y/o remuneraciones y/o retribuciones y/o rentas y/o patrimonio y/o actos gravados y/o tributos retenidos o percibidos, y/o aplicar tasas o porcentajes o coeficientes distintos a los que les corresponde en la determinación de los pagos a cuenta o anticipos, o declarar cifras o datos falsos u omitir circunstancias en las declaraciones, que influyan en la determinación y el pago de la obligación tributaria; y/o que generen

aumentos indebidos de saldos o pérdidas tributarios o créditos a favor del deudor tributario y/o que generen la obtención indebida de Notas de Crédito Negociables u otros valores similares (13 al 16) y No pagar dentro de los plazos establecidos los tributos retenidos o percibidos (17 al 20).

Anexo 3 (Matriz de elaboración de ítems), Ficha Técnica 2 (Véase la tabla N° 4.3) y Calificación de la Escala de Infracciones Tributarias (Véase la tabla N° 4.4, en la página "110").

### TABLA N° 4.3

#### FICHA TÉCNICA 2

<b>Nombre</b>	Escala de las Infracciones Tributarias. Anexo 3
<b>Autor (es)</b>	Emy L. Iparraguirre Cáceres & Yessica N. Manrique Vicuña
<b>Año</b>	2017
<b>Procedencia</b>	Callao, Perú.
<b>Bases teóricas</b>	Auditoría Tributaria Procedimientos y Técnicas de AT. Según Flores Soria, J. (2007).
<b>Versiones</b>	Primera
<b>Sujetos de aplicación</b>	Contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
<b>Tipo de administración</b>	Individual
<b>Edad de aplicación</b>	Mayores de 18 años

<b>Duración</b>	30 minutos
<b>Normas de puntuación</b>	Específica sobre Infracciones Tributarias. Puntaje total estimado mínimo es 20 y máximo de 100 ítems positivos con 5 alternativas de respuestas (1 a 5).
<b>Significación</b>	Determinación y evaluación del nivel de existencia de las Infracciones Tributarias.
<b>Campo de aplicación</b>	Diagnóstico y evaluación de la existencia de las Infracciones Tributarias.
<b>Validez Opinión de expertos</b>	Validado
<b>Confiabilidad</b>	Alfa de Cronbach: en el análisis de la confiabilidad el coeficiente de Cronbach arrojó como resultado como resultado 0.727, es decir que el instrumento tiene un nivel muy alto de confiabilidad.
<b>Procedimiento de aplicación</b>	Previamente se coordinará con los contribuyentes del Centro Comercial la fecha y hora en que se aplicará la escala, asumiendo ambos el compromiso para tal efecto. En la fecha prevista se procederá a dar las instrucciones, señalar el tiempo de duración, distribuir la encuesta, recoger las mismas, verificar que estén completas las respuestas a todos los ítems, agradeciendo a los contribuyentes por el apoyo brindado.

<b>Normas interpretativas</b>	1=Nunca; 2=Casi nunca, 3= A veces 4=Casi siempre, 5=Siempre, según corresponda a cada respuesta, una vez calificadas se procederá a su tabulación acorde con la tabla 4.4.
-------------------------------	--

Fuente: Elaboración Propia

**TABLA N° 4.4**  
**CALIFICACIÓN DE LA ESCALA DE LAS**  
**INFRACCIONES TRIBUTARIAS**

INTERVALOS	CATEGORÍAS
1 - 1.99	Nunca
2 - 2.99	Casi nunca
3 - 3.99	A veces
4 - 4.99	Casi siempre
5	Siempre

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.6. Técnicas de Análisis de Datos

Por tratarse de un modelo multimodal, dominante cuantitativa. Multimodal por la convergencia o fusión de los enfoques cuantitativo y cualitativo, es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y

cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema. El enfoque dominante o principal en este modelo, el estudio se desarrolla bajo la perspectiva de alguno de los dos enfoques, en el cual prevalece el cuantitativo, y la investigación mantiene un componente del enfoque cualitativo.

#### **4.6.1 Análisis Cuantitativo**

Una vez calificada las escalas se procede a la tabulación de los datos y a la obtención de los resultados estadísticos de las frecuencias y descriptivos siguientes: media aritmética, mediana, moda, desviación estándar, rango (valor mínimo y máximo). Asimismo, para la prueba de la Hipótesis General y las hipótesis Específicas se aplicará las técnicas de correlación estadística de Pearson, Spearman, Chi cuadrado y el coeficiente Alfa de Cronbach para la confiabilidad de los instrumentos según Tabla 4.5

#### **4.6.2 Análisis Cualitativo**

La investigación pretende conducir a una explicación sobre cómo se concibe la realidad del impacto de las Infracciones Tributarias que son detectadas por la SUNAT a los contribuyentes (dueños de los negocios) del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince. Utilizamos la lógica o razonamiento deductivo, donde comenzaremos con teorías referentes a las Infracciones Tributarias y el Proceso Administrativo derivándose expresiones lógicas denominadas hipótesis, las cuales someteremos a verificación.

TABLA N° 4.5

MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL, VARIABILIDAD Y NO  
PARAMÉTRICA

Tendencia central	Media aritmética	$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n a_i}{n} = \frac{a_1 + \dots + a_n}{n}$
	Moda	$Moda = L_{i-1} + \left( \frac{D_1}{D_1 + D_2} \right) i$
	Mediana	$Mediana = x_{i1} + \left( \frac{(N_M/2) - N_{i-1}}{f_i} \right) (x_{i2} - x_{i1})$
Variabilidad	Desviación estándar	$S_x^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}$
	Rango	$Rango = X_{max} - X_{min}$
No paramétrica	Coficiente Alfa de Cronbach	$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$

Fuente: Elaboración Propia

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Resultados de la Investigación

##### 5.1.1. Confidencialidad del Instrumento

La confidencialidad de los instrumentos nos hace referencia a los resultados, usando el Alfa de Cronbach que varía el rango de  $<0; 1>$ .

TABLA N° 5.1

#### RESULTADOS DEL INSTRUMENTO

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD	
VARIABLES	COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH
PROCESO ADMINISTRATIVO	0.791
INFRACCIONES TRIBUTARIAS	0.727
<b>Total</b>	<b>0.844</b>

Fuente: Elaboración Propia

Los valores resultantes de los instrumentos por variables están por encima de 0.7, por otro lado, en el valor general de la prueba del coeficiente alfa de Cronbach se obtuvo 0.844 lo que nos indica que el presente estudio es altamente confiable y válido.

## 5.2. Análisis Descriptivo de las Variables

### 5.2.1. Análisis de Resultados por Dimensiones del Proceso Administrativo

#### Planeación

TABLA N° 5.2

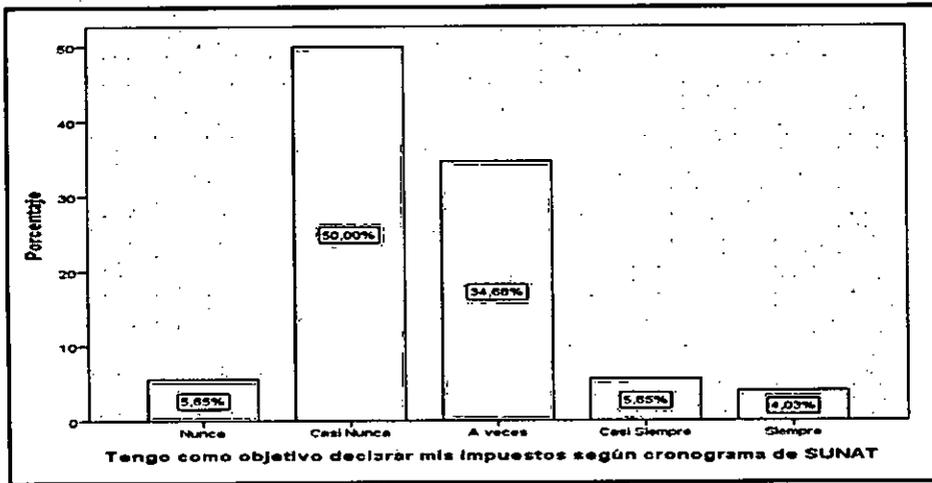
#### TENGO COMO OBJETIVO DECLARAR MIS IMPUESTOS SEGÚN CRONOGRAMA DE SUNAT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	5,6	5,6	5,6
Casi Nunca	62	50,0	50,0	55,6
A veces	43	34,7	34,7	90,3
Casi Siempre	7	5,6	5,6	96,0
Siempre	5	4,0	4,0	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 5.1

CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE TIENEN POR OBJETIVO  
DECLARAR SUS IMPUESTOS SEGÚN CRONOGRAMA DE SUNAT



Fuente: Elaboración Propia

El objetivo de declarar sus impuestos según cronograma de SUNAT para los contribuyentes del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince se torna como no importante, por lo que el 50% de ellos ha mencionado que casi nunca tienen ese propósito, donde se observa también que para el 34.68% a veces suele ser uno de sus objetivos, sin embargo, en un porcentaje menor (4.03%) han respondido que siempre lo tienen como objetivo.

**TABLA N° 5.3**

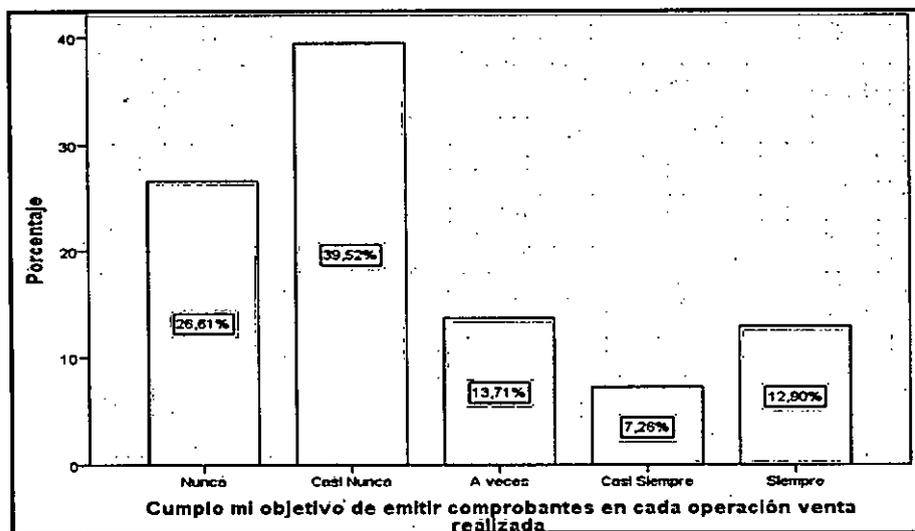
**CUMPLO MI OBJETIVO DE EMITIR COMPROBANTES EN CADA OPERACIÓN VENTA REALIZADA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	33	26,6	26,6	26,6
Casi Nunca	49	39,5	39,5	66,1
A veces	17	13,7	13,7	79,8
Casi Siempre	9	7,3	7,3	87,1
Siempre	16	12,9	12,9	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.2**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE CUMPLEN SU OBJETIVO DE EMITIR COMPROBANTES EN CADA OPERACIÓN VENTA REALIZADA**



Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla N° 5.3 y Gráfico 5.2 muestra el resultado de la opinión de nuestros encuestados, donde se observa que el 39.52% casi nunca cumplen con el objetivo de emitir comprobantes de pago por venta realizada y, por otro lado, el 26.61% responde que nunca cumplen con el objetivo, respecto al primer porcentaje obtenido nos puede dar a conocer la falta de desinterés que los contribuyentes tienen con respecto a cumplir la norma.

**TABLA N° 5.4**

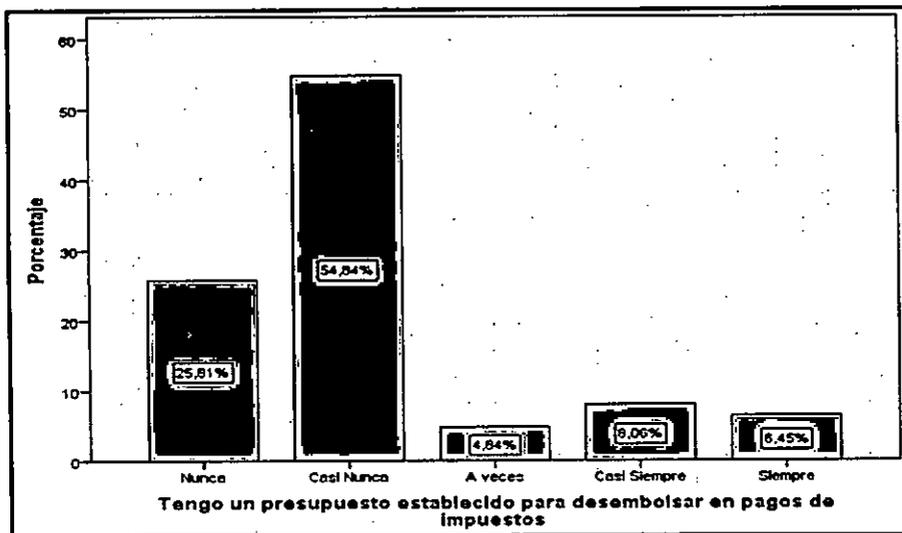
**TENGO UN PRESUPUESTO ESTABLECIDO PARA DESEMBOLSAR  
EN PAGOS DE IMPUESTOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	25,8	25,8	25,8
	Casi Nunca	68	54,8	54,8	80,6
	A veces	6	4,8	4,8	85,5
	Casi Siempre	10	8,1	8,1	93,5
	Siempre	8	6,5	6,5	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 5.3

CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE TIENEN UN PRESUPUESTO ESTABLECIDO PARA DESEMBOLSAR EN PAGOS DE IMPUESTOS



Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en el gráfico, el 54.84% de los encuestados responde que casi nunca poseen un presupuesto establecido para que puedan desembolsar sus pagos de impuestos, no cuentan con la liquidez que se requiere, es decir no planifican el importe a devengar, mientras que el 6.45% mencionan que siempre tienen establecido su presupuesto, por lo que cuando van a tener que realizar el pago de sus impuestos no afecta la liquidez de su negocio.

**TABLA N° 5.5**

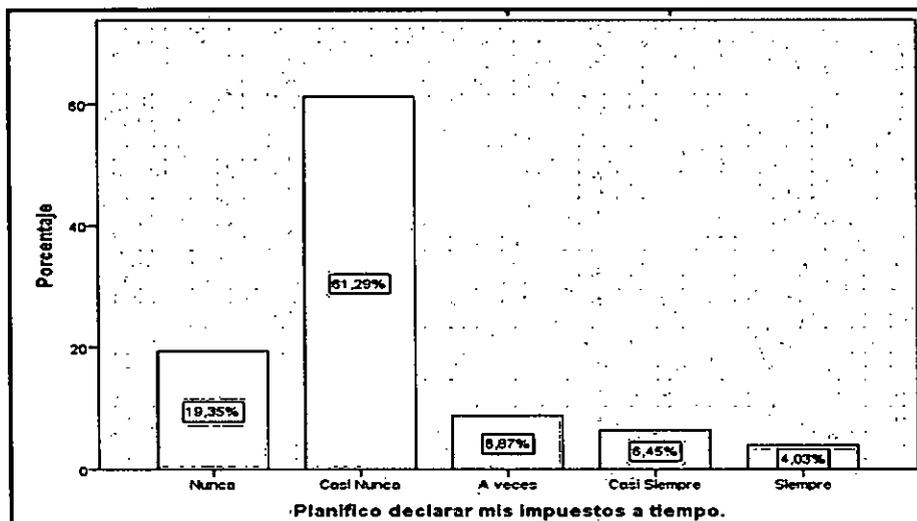
**PLANIFICO DECLARAR MIS IMPUESTOS A TIEMPO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	24	19,4	19,4	19,4
Casi Nunca	76	61,3	61,3	80,6
A veces	11	8,9	8,9	89,5
Casi Siempre	8	6,5	6,5	96,0
Siempre	5	4,0	4,0	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.4**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE PLANIFICAN DECLARAR SUS IMPUESTOS A TIEMPO**



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico podemos visualizar que el 61.29% casi nunca planean a tiempo la declaración de sus impuestos, seguido de un 19.35% que mencionan que nunca lo realizan, por otro lado, se tiene un 8.87% que suelen planificar a tiempo sus declaraciones, pero responden que a veces lo realizan, es decir, no tienen el procedimiento ni tampoco la costumbre de hacerlo; sin embargo, existe un 4.03%, es un porcentaje mínimo, pero que se organiza y planea sus declaraciones con tiempo para que ningún hecho fortuito les pueda impedir realizarlas y así no tengan contingencias en sus declaraciones.

**TABLA N° 5.6**

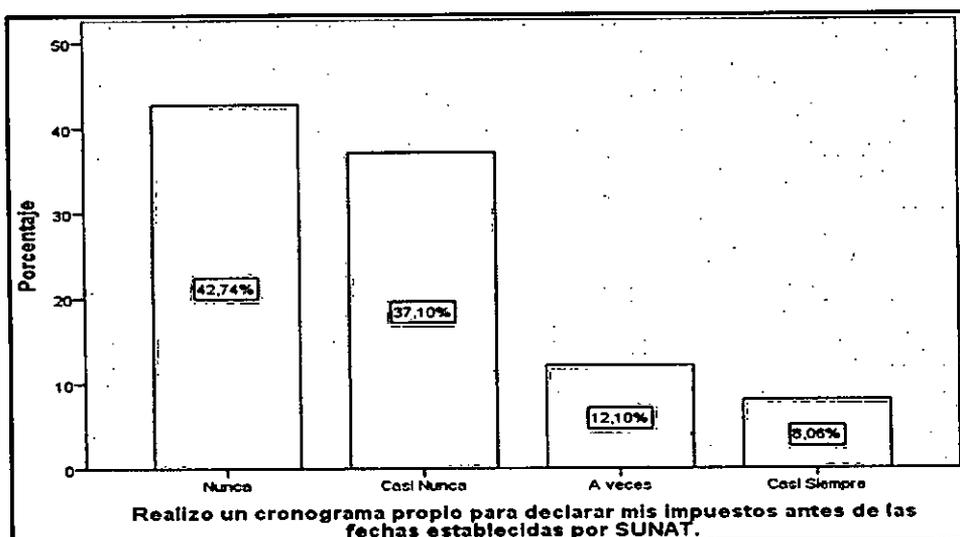
**REALIZO UN CRONOGRAMA PROPIO PARA DECLARAR MIS  
IMPUESTOS ANTES DE LAS FECHAS ESTABLECIDAS POR SUNAT**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	53	42,7	42,7	42,7
	Casi Nunca	46	37,1	37,1	79,8
	A veces	15	12,1	12,1	91,9
	Casi Siempre	10	8,1	8,1	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

### GRÁFICO N° 5.5

#### CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE REALIZAN UN CRONOGRAMA PROPIO PARA DECLARAR SUS IMPUESTOS ANTES DE LAS FECHAS ESTABLECIDAS POR SUNAT



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico muestra que los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince no poseen un cronograma propio para poder declarar sus impuestos antes de la fecha establecidas por la SUNAT, siendo 42.74% que han marcado Nunca, es decir no cuenta con la planeación ni el orden para poder efectuarla, esperando el último día de vencimiento, en ese tramo existe la incertidumbre, donde puede ocurrir cortes de energía eléctrica, congestionamiento en la página de la SUNAT y creando demoras para la declaración, por otro lado el 8.06% menciona que Casi Siempre realiza o tiene establecido un cronograma para sus pagos de impuestos ante la SUNAT.

**TABLA N° 5.7**

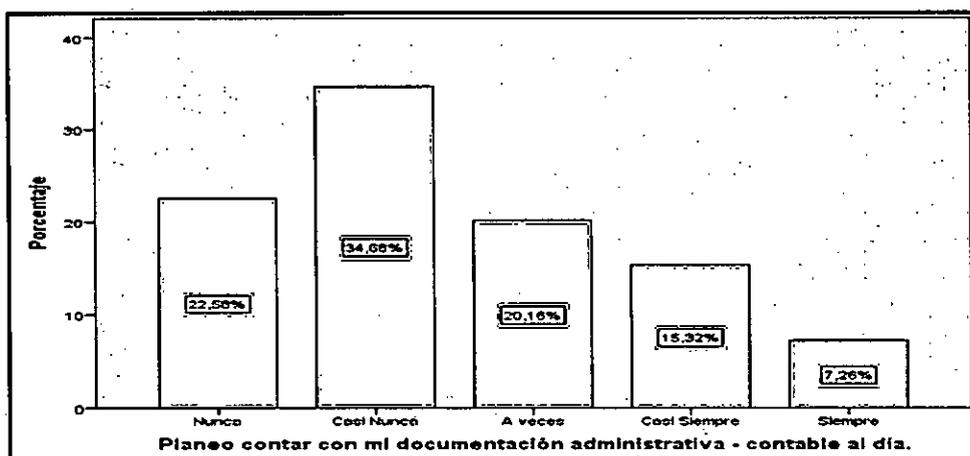
**PLANEO CONTAR CON MI DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA -  
CONTABLE AL DÍA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	28	22,6	22,6	22,6
Casi Nunca	43	34,7	34,7	57,3
A veces	25	20,2	20,2	77,4
Casi Siempre	19	15,3	15,3	92,7
Siempre	9	7,3	7,3	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.6**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE PLANEAN CONTAR CON SU  
DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA - CONTABLE AL DÍA**



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico N° 5.6 nos muestra que, el 34.68% han respondido que casi nunca planean contar con su documentación al día, seguido del nunca con el 22.58%, es decir los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince demuestran desinterés en cuanto a sus documentos diarios.

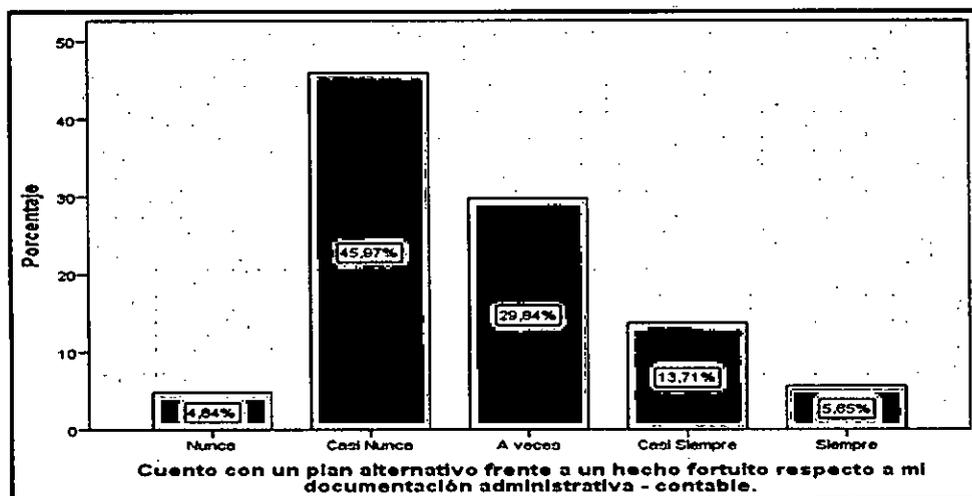
**TABLA N° 5.8**  
**CUENTO CON UN PLAN ALTERNATIVO FRENTE A UN HECHO**  
**FORTUITO RESPECTO A MI DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA -**  
**CONTABLE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	4,8	4,8	4,8
	Casi Nunca	57	46,0	46,0	50,8
	A veces	37	29,8	29,8	80,6
	Casi Siempre	17	13,7	13,7	94,4
	Siempre	7	5,6	5,6	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

### GRÁFICO N° 5.7

#### CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE CUENTAN CON UN PLAN ALTERNATIVO FRENTE A UN HECHO FORTUITO RESPECTO A SU DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA - CONTABLE



Fuente: Elaboración Propia

El 4.84% de los encuestados han mencionado que no cuentan con un plan alternativo frente a un hecho fortuito respecto a su documentación administrativa - contable, acto que como consecuencia puede acarrear pérdida de información y desorden, seguido de un 45.97%, que mencionan que casi nunca cuentan, por consiguiente, podemos inferir que los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince no muestran importancia ni atención en sus documentos.

**TABLA N° 5.9**

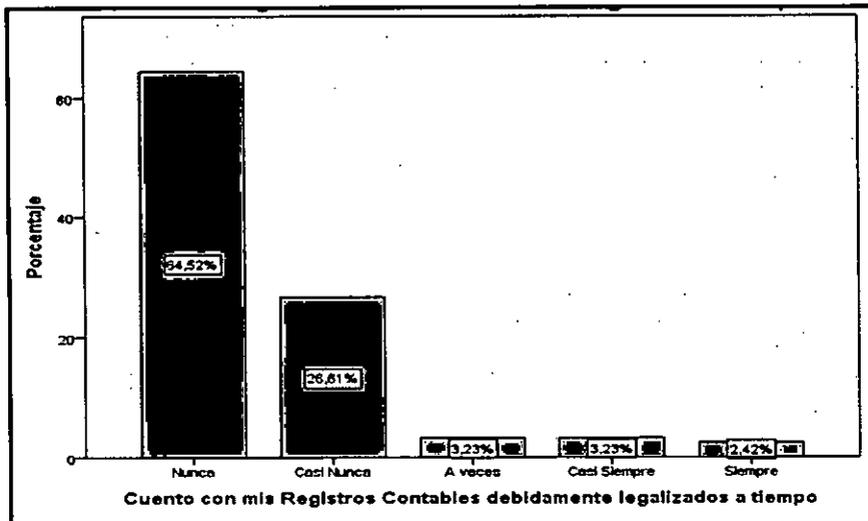
**CUENTO CON MIS REGISTROS CONTABLES DEBIDAMENTE  
LEGALIZADO A TIEMPO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	80	64,5	64,5	64,5
Casi Nunca	33	26,6	26,6	91,1
A veces	4	3,2	3,2	94,4
Casi Siempre	4	3,2	3,2	97,6
Siempre	3	2,4	2,4	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.8**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE CUENTAN CON SUS  
REGISTROS CONTABLES DEBIDAMENTE LEGALIZADOS A TIEMPO**



Fuente: Elaboración Propia

El gráfico N° 5.8 muestra que el 64.52% de los encuestados no cuentan con sus Registro Contables debidamente legalizados dentro del plazo, es decir no planifican tenerlo en orden ni con cuidado, sin embargo, el 2.42% mencionan que siempre tienen sus registros contables de acuerdo a la Norma.

### Organización

**TABLA N° 5.10**

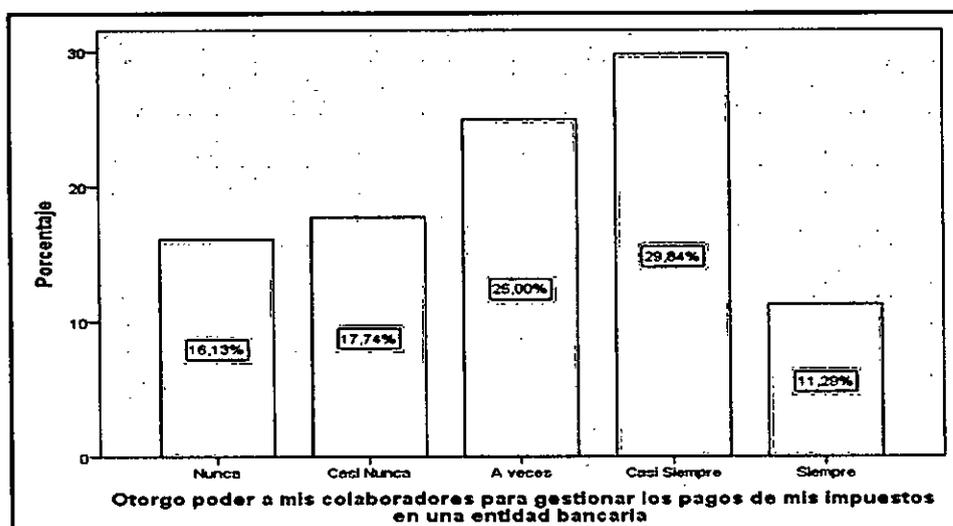
**OTORGO PODER A MIS COLABORADORES PARA GESTIONAR LOS  
PAGOS DE MIS IMPUESTOS EN UNA ENTIDAD BANCARIA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	20	16,1	16,1	16,1
Casi Nunca	22	17,7	17,7	33,9
A veces	31	25,0	25,0	58,9
Casi Siempre	37	29,8	29,8	88,7
Siempre	14	11,3	11,3	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 5.9

CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE OTORGAN PODER A SUS COLABORADORES PARA GESTIONAR LOS PAGOS DE SUS IMPUESTOS EN UNA ENTIDAD BANCARIA



Fuente: Elaboración Propia

Según el gráfico se puede visualizar que en parte si otorgan poder a sus colaboradores, teniendo un 29.84% casi siempre y en contraste se tiene el 16.13% han respondido nunca, es decir que los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince tienen opiniones divididas al momento de empoderar a su personal con respecto a los pagos de sus impuestos, suele ser por el nivel de confianza que pueden tener en el negocio.

**TABLA N° 5.11**

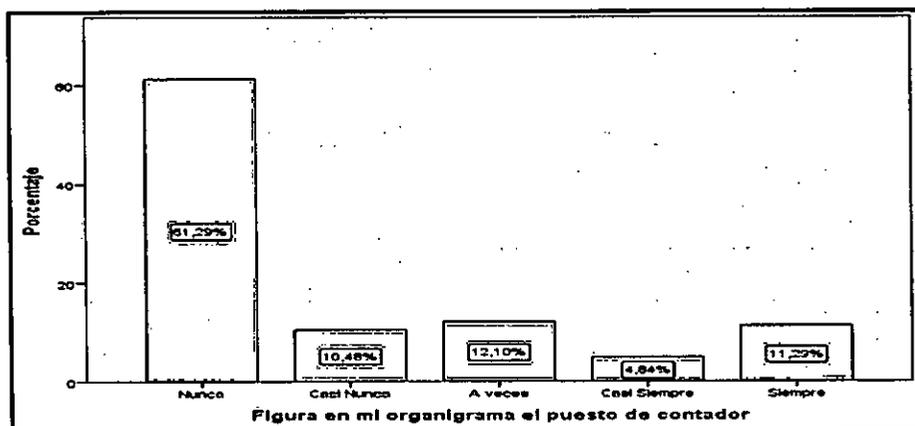
**FIGURA EN MI ORGANIGRAMA EL PUESTO DE CONTADOR**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	76	61,3	61,3	61,3
Casi Nunca	13	10,5	10,5	71,8
A veces	15	12,1	12,1	83,9
Casi Siempre	6	4,8	4,8	88,7
Siempre	14	11,3	11,3	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.10**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE FIGURAN EN SU ORGANIGRAMA EL PUESTO DE CONTADOR**



Fuente: Elaboración Propia

El 61.29% de los encuestados no presentan en su organigrama el puesto de contador, los negocios manejan un organigrama empírico, pero si designan las funciones de cada colaborador, sin embargo, la contabilidad es llevada de forma externa o por particulares que trabajan ciertos

tiempos con ellos, como para sus declaraciones juradas anuales y/o mensuales. Por otro lado, tenemos un 11.29% donde se muestra un negocio organizado, con un contador dentro de la empresa y que se dedica directamente a llevar los documentos y registros contables del negocio, por otro lado, es un familiar y/o es un administrador contable.

**TABLA N° 5.12**

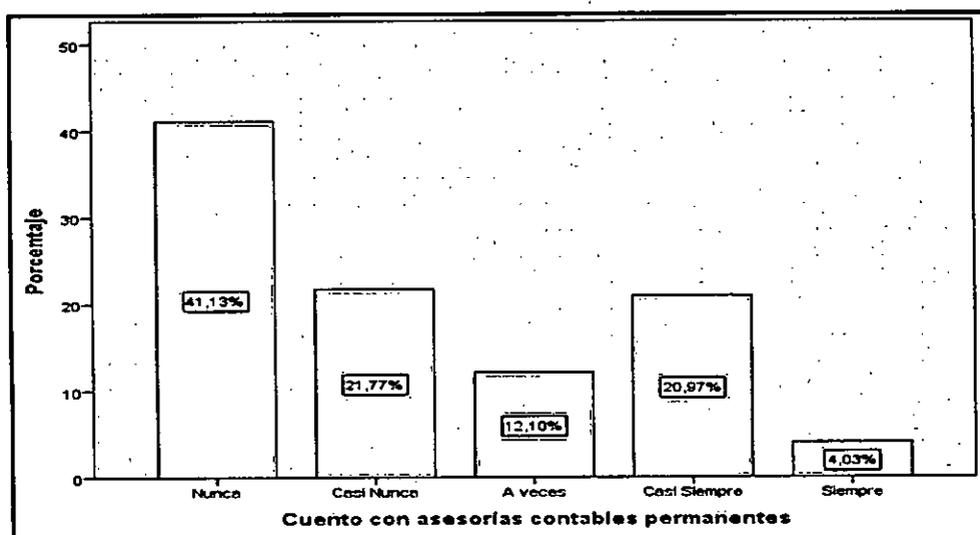
**CUENTO CON ASESORÍAS CONTABLES PERMANENTES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	51	41,1	41,1	41,1
	Casi Nunca	27	21,8	21,8	62,9
	Aveces	15	12,1	12,1	75,0
	Casi Siempre	26	21,0	21,0	96,0
	Siempre	5	4,0	4,0	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 5.11

CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE CUENTAN CON ASESORÍAS  
CONTABLES PERMANENTES



Fuente: Elaboración Propia

El 41.13% de los encuestados no cuenta con asesorías contables permanentes, es decir se guían de acuerdo a lo que su contador externo les indique o les explique, seguido de un 21.77% que casi nunca han contado con asesorías, se visualiza la carencia de planificación y el interés por asesorarse, como dueños del negocio, deben ser los más interesados de conocer las nuevas leyes o decretos que han sido emitidos.

**TABLA N° 5.13**

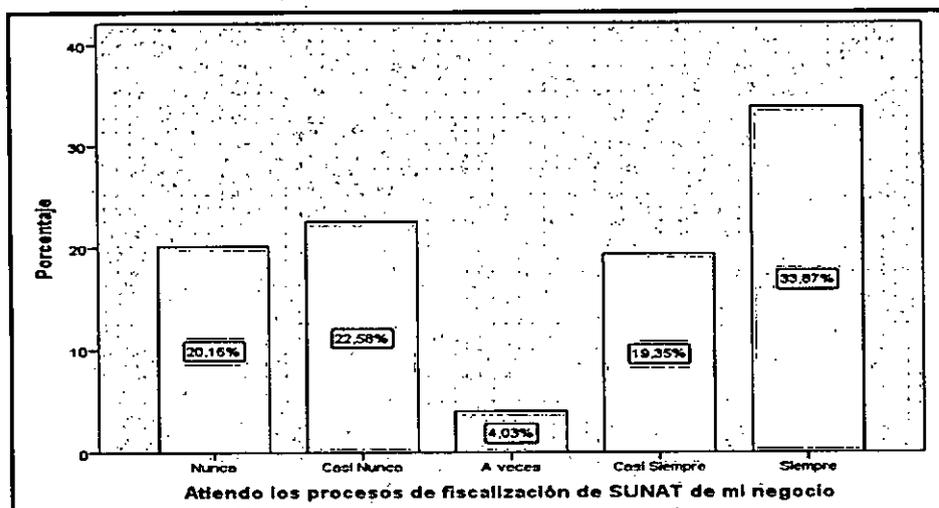
**ATIENDO LOS PROCESOS DE FISCALIZACIÓN DE SUNAT DE MI  
NEGOCIO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	25	20,2	20,2	20,2
Casi Nunca	28	22,6	22,6	42,7
A veces	5	4,0	4,0	46,8
Casi Siempre	24	19,4	19,4	66,1
Siempre	42	33,9	33,9	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.12**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE ATIENDEN LOS PROCESOS  
DE FISCALIZACIÓN DE SUNAT DE SU NEGOCIO**



Fuente: Elaboración Propia

El 33.87% de los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince siempre atienden los procesos de fiscalización de SUNAT, debido a que son los dueños del negocio y es de vital importancia que ellos estén presentes ante la fiscalización entregando los documentos según los requerimientos de la SUNAT, el 22.58% y un 20.16% han respondido casi nunca y nunca respectivamente, es decir que las personas que atienden el proceso de fiscalización puede ser su contador o su representante legal del negocio presentando carta poder.

**Dirección**

**TABLA N° 5.14**

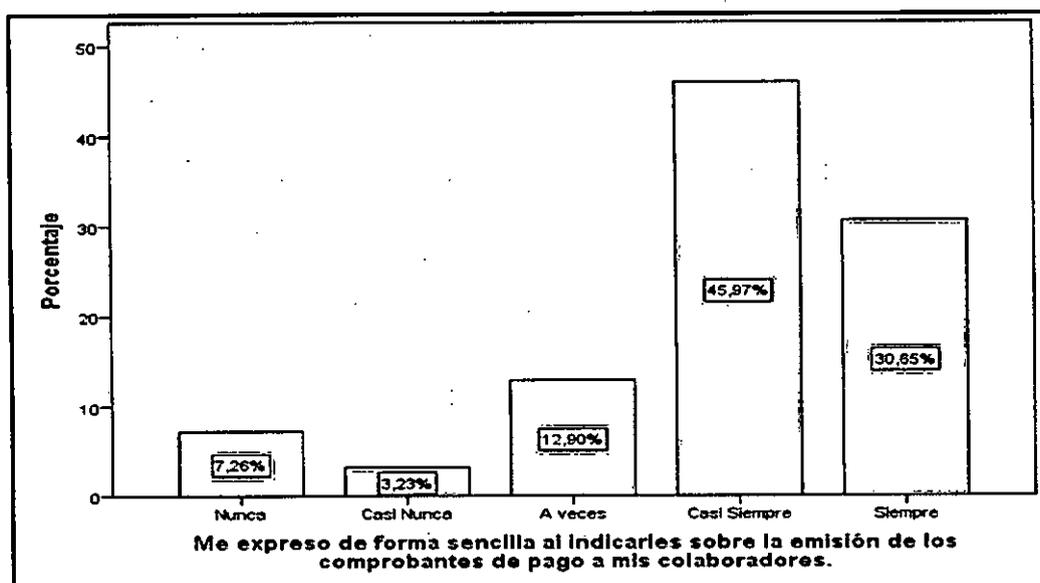
**ME EXPRESO DE FORMA SENCILLA AL INDICARLES SOBRE LA EMISIÓN DE LOS COMPROBANTES DE PAGO A MIS COLABORADORES**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	9	7,3	7,3	7,3
Casi Nunca	4	3,2	3,2	10,5
A veces	16	12,9	12,9	23,4
Casi Siempre	57	46,0	46,0	69,4
Siempre	38	30,6	30,6	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 5.13

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE SE EXPRESAN DE FORMA SENCILLA AL INDICARLES SOBRE LA EMISIÓN DE LOS COMPROBANTES DE PAGO A SUS COLABORADORES**



Fuente: Elaboración Propia

El 45.97% de los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince casi siempre se expresan de forma sencilla al indicarles sobre la emisión de los comprobantes de pago a sus colaboradores, es decir se comunican de forma apropiada, el 12.90% menciona que a veces les explican sobre la emisión de los comprobantes, por otro lado tenemos un 7.26% que respondieron nunca a la encuesta, es decir no se comunican de forma adecuada con sus colaboradores para la emisión de los comprobantes del negocio, ello repercute en no tener en orden su documentación y que sus colaboradores no estén empoderados.

**TABLA N° 5.15**

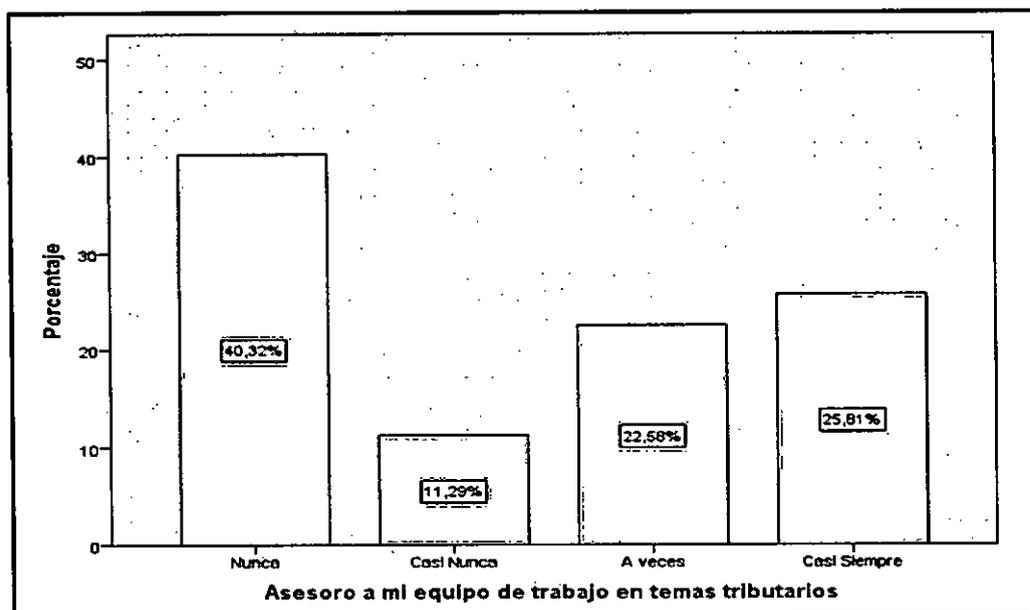
**ASESORO A MI EQUIPO DE TRABAJO EN TEMAS TRIBUTARIOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	50	40,3	40,3	40,3
	Casi Nunca	14	11,3	11,3	51,6
	A veces	28	22,6	22,6	74,2
	Casi Siempre	32	25,8	25,8	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.14**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE ASESORAN A SU EQUIPO DE TRABAJO EN TEMAS TRIBUTARIOS**



Fuente: Elaboración Propia

El 40.32% de los encuestados ha respondido que nunca ha asesorado a su equipo de trabajo en temas tributarios, lo cual demuestra un descuido ante la norma tributaria, con las nuevas implementaciones y las cuales no las conocen sus colaboradores, sin embargo se tiene el 25.81% casi siempre ha asesorado a su equipo de trabajo en temas de índole tributario, al respondernos los encuestados han mencionado que ellos son autodidactas, es decir buscan la información por internet, observando videos o en todo caso conversando con el contador para que les pueda brindar una charla y les expliquen los cambios de la norma.

**TABLA N° 5.16**

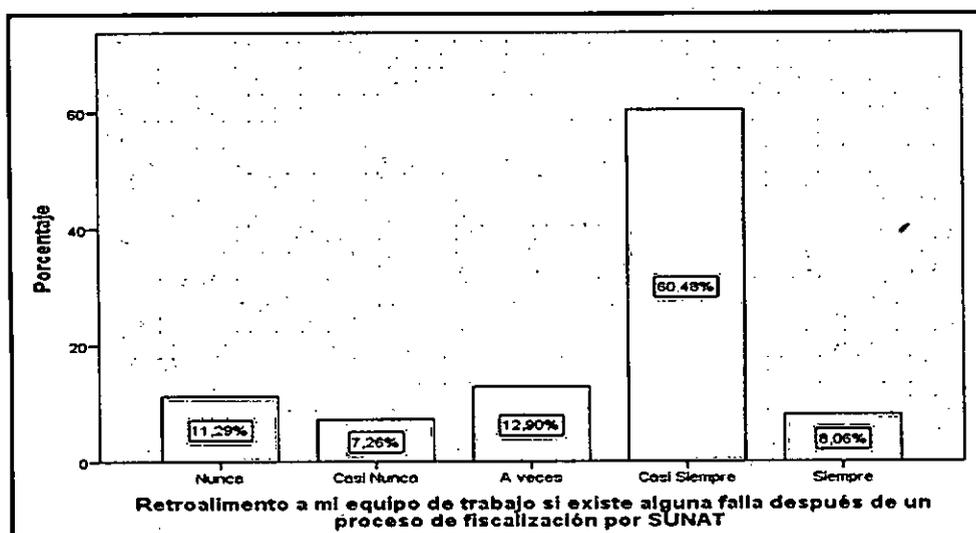
**RETROALIMENTO A MI EQUIPO DE TRABAJO SI EXISTE ALGUNA FALLA DESPUÉS DE UN PROCESO DE REVISIÓN POR SUNAT**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	14	11,3	11,3	11,3
Casi Nunca	9	7,3	7,3	18,5
A veces	16	12,9	12,9	31,5
Casi Siempre	75	60,5	60,5	91,9
Siempre	10	8,1	8,1	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

### GRÁFICO N° 5.15

#### CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE RETROALIMENTAN A SU EQUIPO DE TRABAJO SI EXISTE ALGUNA FALLA DESPUÉS DE UN PROCESO DE REVISIÓN POR SUNAT



Fuente: Elaboración Propia

El 60.48% de los encuestados casi siempre retroalimenta a su equipo de trabajo si existe alguna falla después de un proceso de revisión por SUNAT, con el fin de conocer y aprender juntos las fallas que tuvieron, para que en una segunda revisión no sean observados por los mismos motivos. Sin embargo, el 11.29% da como respuesta que nunca han retroalimentado, es decir no tienen disposición en conocer y saber en lo que han fallado para más adelante no volver a incidir en lo mismo, seguido de un casi nunca con 7.26%. Por otro lado, los negocios que poseen la costumbre de retroalimentar, en la encuesta han respondido con siempre un 8.06%.

## Control

TABLA N° 5.17

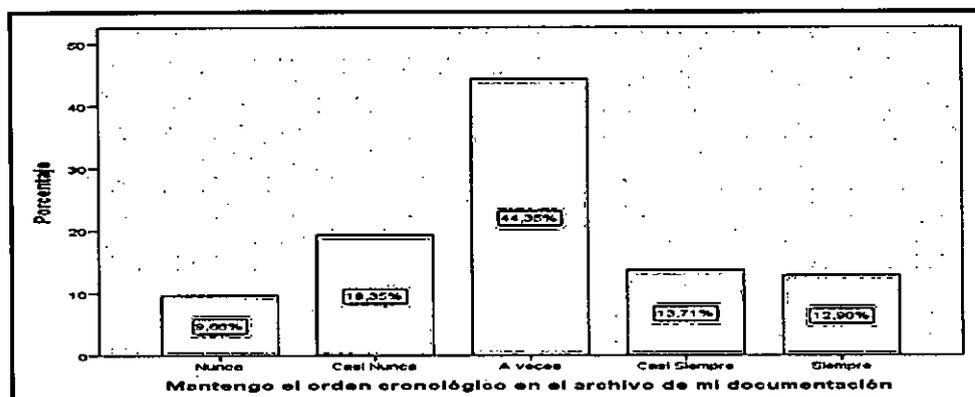
### MANTENGO EL ORDEN CRONOLÓGICO EN EL ARCHIVO DE MI DOCUMENTACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	12	9,7	9,7	9,7
Casi Nunca	24	19,4	19,4	29,0
A veces	55	44,4	44,4	73,4
Casi Siempre	17	13,7	13,7	87,1
Siempre	16	12,9	12,9	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 5.16

### CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE MANTIENEN EL ORDEN CRONOLÓGICO EN EL ARCHIVO DE SU DOCUMENTACIÓN



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico N° 5.16, el 44.35% del encuestado ha respondido que a veces mantiene el orden cronológico en el archivo de su documentación, es decir carecen de frecuencia en esa actividad, lo cual repercute en su control. Aparte de no conservar en orden cronológico la información no podrá ayudar en la toma de decisiones de los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince. Por otro lado, se tiene que el 19.35% ha respondido casi nunca, mantiene ordenada su documentación, ello es negativo para el orden del negocio porque si fueran fiscalizados no tendrían documentación sustentatoria de sus actividades. Sin embargo, un 13.71% ha mencionado que casi siempre mantiene su documentación ordenada de forma cronológica, es decir posee su documentación de acuerdo a la fecha de su emisión, realizan el control y el seguimiento respectivo a sus documentos, seguido de un siempre con 12.90% que son los negocios que mantienen un orden completo en sus documentos.

**TABLA N° 5.18**

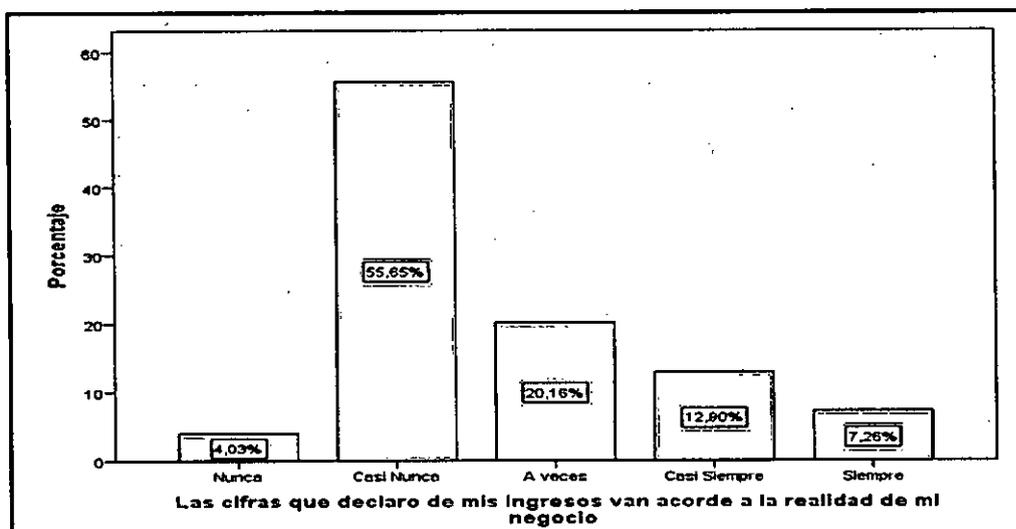
**LAS CIFRAS QUE DECLARO DE MIS INGRESOS VAN ACORDE A LA REALIDAD DE MI NEGOCIO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	4,0	4,0	4,0
	Casi Nunca	69	55,6	55,6	59,7
	A veces	25	20,2	20,2	79,8
	Casi Siempre	16	12,9	12,9	92,7
	Siempre	9	7,3	7,3	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.17**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE DECLARO QUE LAS CIFRAS DE SUS INGRESOS VAN ACORDE A LA REALIDAD DE MI NEGOCIO**



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico N° 5.17, el 55.65% de los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince han dado respuesta que casi nunca las cifras que declaran de sus ingresos van acorde a la realidad de su negocio, es decir suelen alterarlas debido a que de esta forma pueden pagar menos impuestos en sus declaraciones juradas. Por otro lado, el 20.16% ha declarado que a veces suele declarar de esa forma, sin embargo, al ser una información cambiada no ayuda para la toma de decisiones. Sin embargo, existe un 12.90% que menciona que casi siempre declaran su información de acuerdo a la realidad de su negocio. Los contribuyentes que respondieron 7.26% siempre, son los negocios que declaran correctamente ante la SUNAT, en contrastación existe en nunca un 4.03%, los cuales varían totalmente sus declaraciones y no van de acuerdo a su realidad.

**TABLA N° 5.19**

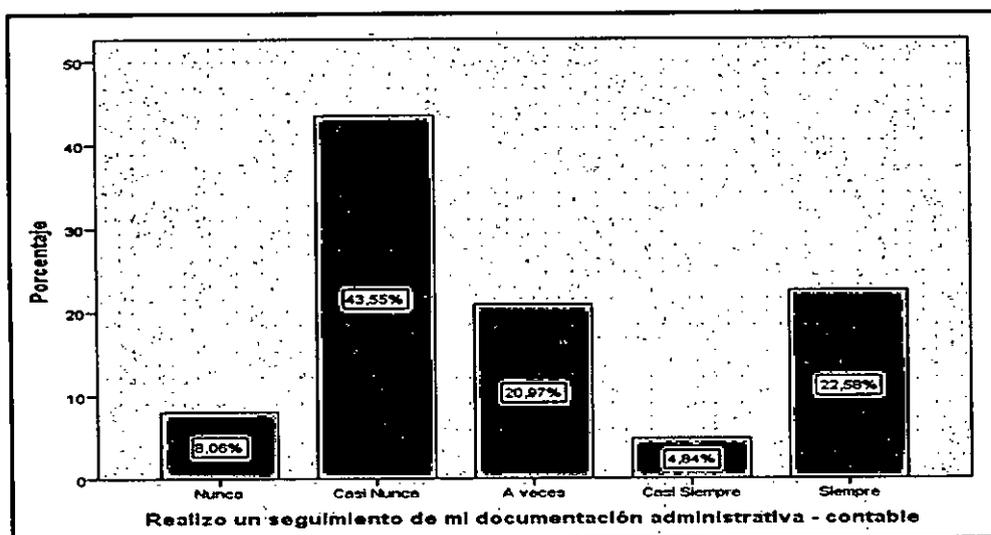
**REALIZO UN SEGUIMIENTO DE MI DOCUMENTACIÓN  
ADMINISTRATIVA – CONTABLE**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	8,1	8,1	8,1
Casi Nunca	54	43,5	43,5	51,6
A veces	26	21,0	21,0	72,6
Casi Siempre	6	4,8	4,8	77,4
Siempre	28	22,6	22,6	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

### GRÁFICO N° 5.18

#### CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE REALIZAN UN SEGUIMIENTO DE SU DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA – CONTABLE



Fuente: Elaboración Propia

El 43.55% de los encuestados mencionan que casi nunca realizan seguimiento de su documentación Administrativa – Contable, es decir carecen de control y de orden en su documentación, para una toma de decisiones se requiere información oportuna y precisa la cual ellos no la tienen, por otro lado, los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince han respondido el 22.58% que siempre realizan seguimiento a su documentación.

**TABLA N° 5.20**

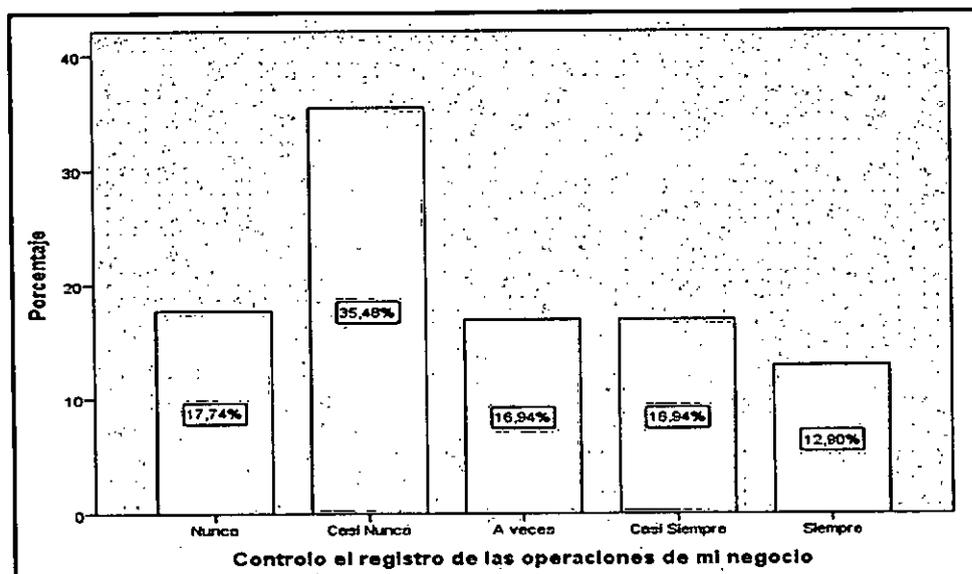
**CONTROL EL REGISTRO DE LAS OPERACIONES DE MI NEGOCIO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	22	17,7	17,7	17,7
Casi Nunca	44	35,5	35,5	53,2
A veces	21	16,9	16,9	70,2
Casi Siempre	21	16,9	16,9	87,1
Siempre	16	12,9	12,9	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.19**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE CONTROLAN EL REGISTRO DE LAS OPERACIONES DE SU NEGOCIO**



Fuente: Elaboración Propia

El 35.48% casi nunca controla el registro de sus operaciones de su negocio, es decir no manejan un orden ni una revisión de sus actividades. Por otro lado, se tiene un 17.74% que nunca controla sus operaciones, se muestra el desinterés de los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince al tener regularizada su documentación, los encuestados también mencionan un 16.94% (casi siempre) y 16.94% (a veces) que realizan el control del registro de sus operaciones, sin embargo, el 12.90% mencionan que poseen un control establecido en sus registros de sus operaciones de su negocio.

**TABLA N° 5.21**

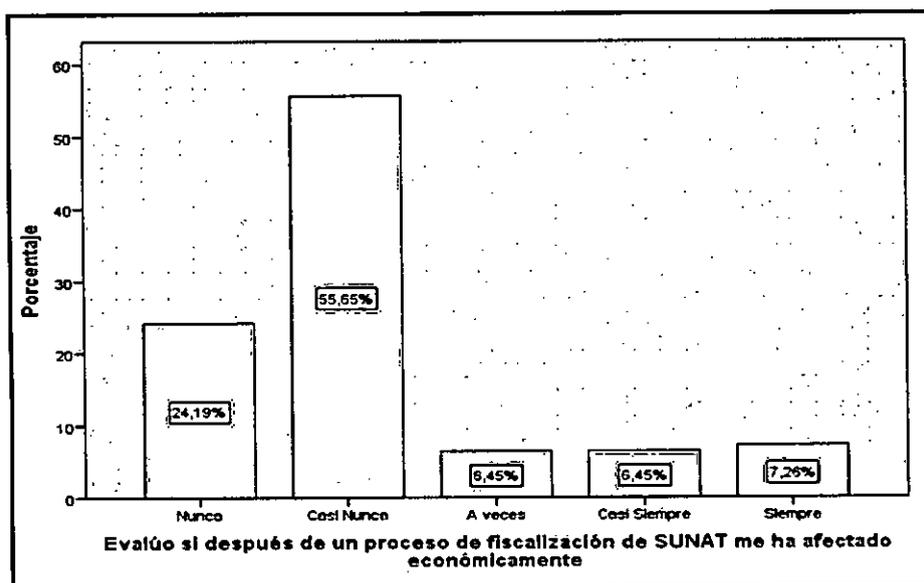
**EVALÚO SI DESPUÉS DE UN PROCESO DE FISCALIZACIÓN DE  
SUNAT ME HA AFECTADO ECONÓMICAMENTE**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	30	24,2	24,2	24,2
Casi Nunca	69	55,6	55,6	79,8
A veces	8	6,5	6,5	86,3
Casi Siempre	8	6,5	6,5	92,7
Siempre	9	7,3	7,3	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 5.20

CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE EVALÚA SI DESPUÉS DE UN PROCESO DE FISCALIZACIÓN DE SUNAT ME HA AFECTADO ECONÓMICAMENTE



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico se muestra que un 55.65% de los encuestados casi nunca evalúa si después de un proceso de fiscalización de SUNAT ha sido afectado económicamente, es decir ellos no realizan una comparación en su flujo de efectivo, por otro lado, el 24.19% menciona que nunca realizan esa actividad. Sin embargo, el 6.45% (casi siempre) y el 6.45% (siempre) respondieron que evalúan la repercusión de una fiscalización ante SUNAT, en ellos existe una igualdad debido a que los contribuyentes muestran una preocupación media en saber cuánto es lo que han sido afectados.

**TABLA N° 5.22**

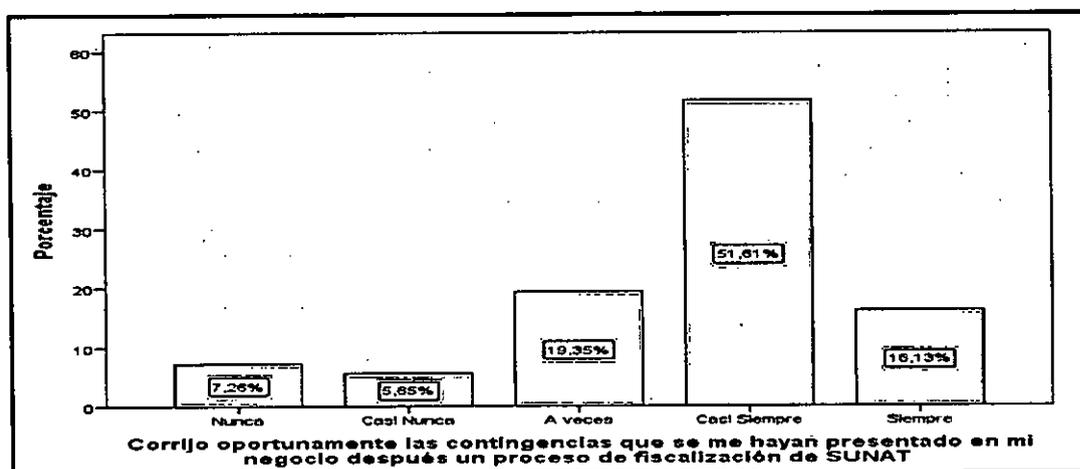
**CORRIJO OPORTUNAMENTE LAS CONTINGENCIAS QUE SE ME HAYAN PRESENTADO EN MI NEGOCIO DESPUÉS DE UN PROCESO DE FISCALIZACIÓN DE SUNAT.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	9	7,3	7,3	7,3
Casi Nunca	7	5,6	5,6	12,9
A veces	24	19,4	19,4	32,3
Casi Siempre	64	51,6	51,6	83,9
Siempre	20	16,1	16,1	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.21**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE CORRIGEN OPORTUNAMENTE LAS CONTINGENCIAS QUE SE LE HAYAN PRESENTADO EN SU NEGOCIO DESPUÉS DE UN PROCESO DE FISCALIZACIÓN DE SUNAT**



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico N° 5.21, se muestra que el 51.61% corrigen las contingencias o actividades observadas por la SUNAT en un proceso de fiscalización, es decir evalúan y retroalimentan los fallos que hubo para en el futuro no volver a incidir en lo mismo. Sin embargo, el desinterés por cierto grupo que lo conforma es de 7.26% (nunca) y 5.65% (casi nunca) de los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince que presentan ausencia en las correcciones después de un proceso de fiscalización.

#### 5.2.2. En las Dimensiones de Infracciones Tributarias

##### Infracciones Tributarias Formales

TABLA N° 5.23

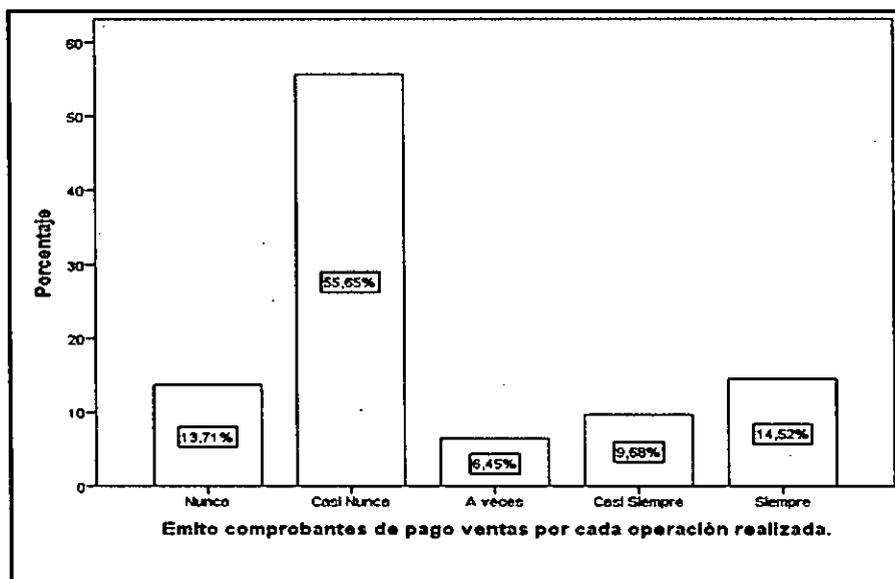
#### EMITO COMPROBANTES DE PAGO VENTAS POR CADA OPERACIÓN REALIZADA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	17	13,7	13,7	13,7
Casi Nunca	69	55,6	55,6	69,4
A veces	8	6,5	6,5	75,8
Casi Siempre	12	9,7	9,7	85,5
Siempre	18	14,5	14,5	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 5.22

CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE EMITEN COMPROBANTES DE PAGO VENTA POR CADA OPERACIÓN REALIZADA



Fuente: Elaboración Propia

El 55.65 % de los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince casi nunca emiten comprobante de pago por las ventas diarias realizadas. Esto incluye boletas de ventas, facturas y guías de remisión mostrando un margen de diferencia en porcentajes (41%) entre los que siempre emiten comprobante de pago (14.52%); lo que evidencia que en dicho centro comercial que a pesar de tener conocimiento de las consecuencias de no emitir comprobante de pago no se viene aplicando al 100% como debería realizarse por todas las operaciones diarias a partir de los S/. 5.00 (Boletas de Venta) y S/. 700

(Facturas) para personas naturales con negocio como lo son en su mayoría los que conforman los negocios del centro comercial.

**TABLA N° 5.24**

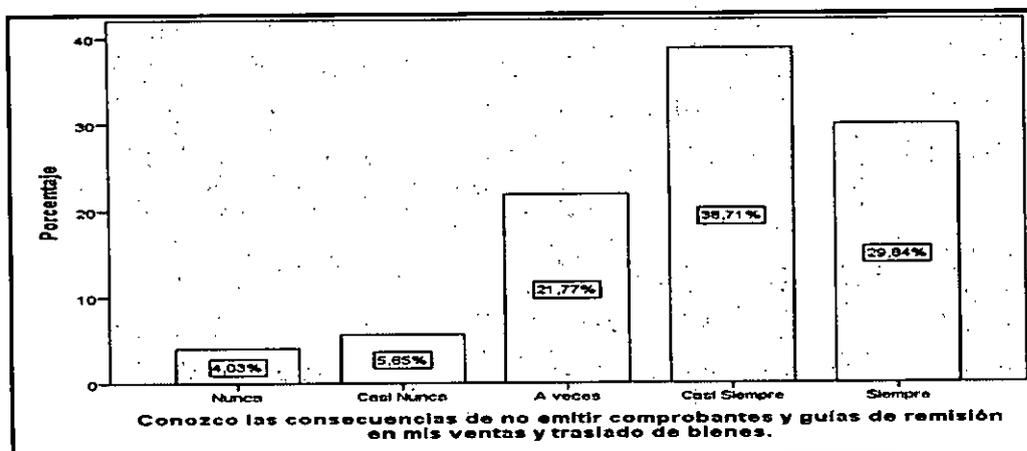
**CONOZCO LAS CONSECUENCIAS DE NO EMITIR COMPROBANTES Y GUÍAS DE REMISIÓN EN MIS VENTAS Y TRASLADO DE BIENES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	4,0	4,0	4,0
	Casi Nunca	7	5,6	5,6	9,7
	A veces	27	21,8	21,8	31,5
	Casi Siempre	48	38,7	38,7	70,2
	Siempre	37	29,8	29,8	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.23**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE CONOCEN LAS CONSECUENCIAS DE NO EMITIR COMPROBANTES DE PAGO**



Fuente: Elaboración Propia

Según gráfico, se observa que casi siempre los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince, conocen las consecuencias de no emitir comprobantes de pago en un 38.71%; siempre 29,84%; a veces 21.77%; casi nunca 5.65% y nunca 4.03%; sin embargo, casi nunca lo emiten como se observó según Gráfico 5.23.

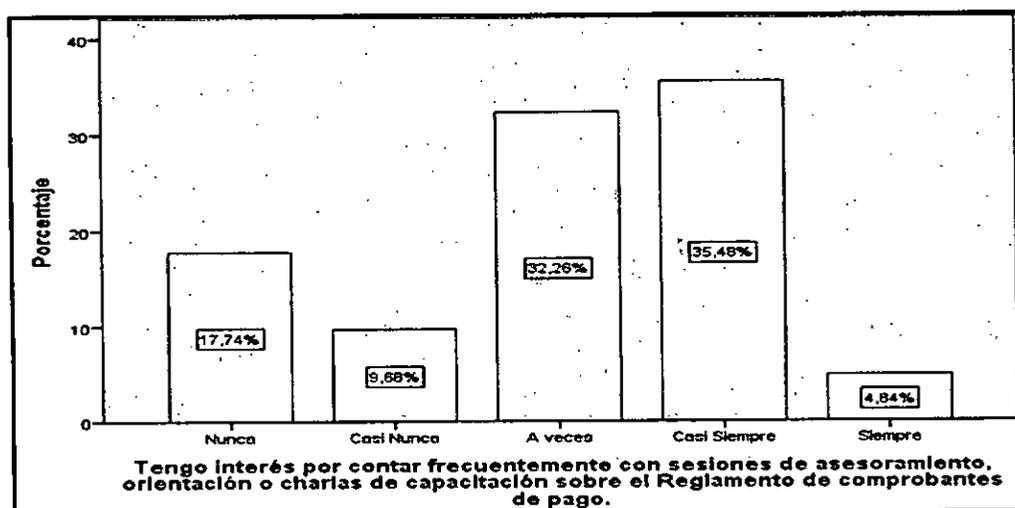
**TABLA N° 5.25**  
**TENGO INTERÉS POR CONTAR FRECUENTEMENTE CON SESIONES**  
**DE ASESORAMIENTO, ORIENTACIÓN O CHARLAS DE**  
**CAPACITACIÓN SOBRE EL REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE**  
**PAGO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	17,7	17,7	17,7
	Casi Nunca	12	9,7	9,7	27,4
	A veces	40	32,3	32,3	59,7
	Casi Siempre	44	35,5	35,5	95,2
	Siempre	6	4,8	4,8	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 5.24

CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE MUESTRAN INTERÉS POR  
CONTAR CON ASESORAMIENTO, ORIENTACIÓN O CHARLAS DE  
CAPACITACIÓN SOBRE EL REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE  
PAGO



Fuente: Elaboración Propia

Se observa que el 35.48% de los contribuyentes casi siempre y 32.26% a veces muestran interés por contar con charlas de orientación, asesoramiento y capacitación sobre el Reglamento de Pago (aprobado según Resolución de SUNAT a fin de que los comprobantes de pago sean emitidos de forma correcta y llevados según el régimen al que pertenezca el contribuyente del negocio); sin embargo, en muchos casos SUNAT no les ha brindado el alcance necesario y sólo se han pronunciado en temas de sanciones. Asimismo, el 17.74% nunca; 9.68% casi nunca y 4.84% siempre muestran interés siendo estos porcentajes menos de la mitad (32%) del total de contribuyentes que respondieron a esta pregunta.

**TABLA N° 5.26**

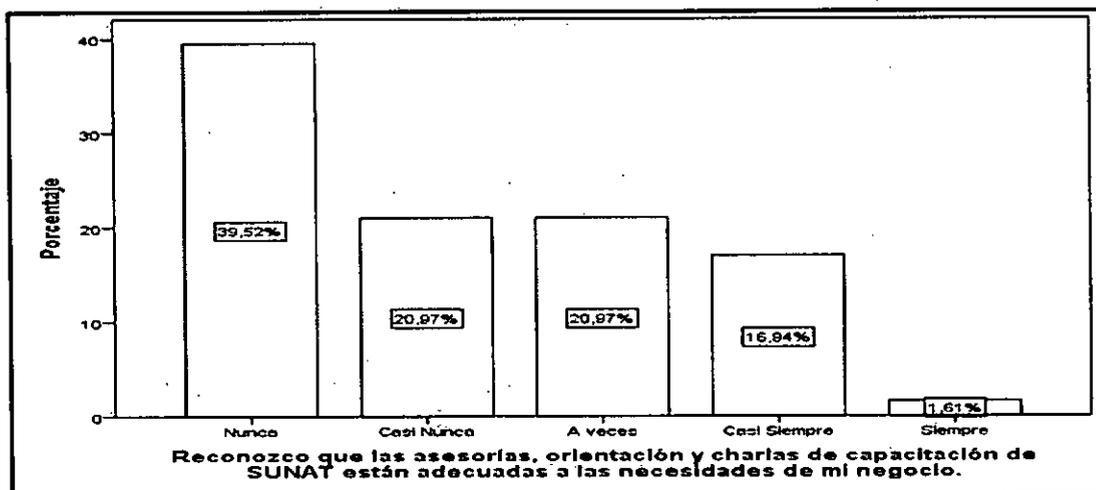
**RECONOZCO QUE LAS ASESORÍAS, ORIENTACIÓN Y CHARLAS DE  
CAPACITACIÓN DE SUNAT ESTÁN ADECUADAS A LAS  
NECESIDADES DE MI NEGOCIO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	49	39,5	39,5	39,5
	Casi Nunca	26	21,0	21,0	60,5
	A veces	26	21,0	21,0	81,5
	Casi Siempre	21	16,9	16,9	98,4
	Siempre	2	1,6	1,6	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.25**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE RECONOCEN QUE EL  
ASESORAMIENTO, ORIENTACIÓN Y CHARLAS DE CAPACITACIÓN  
DE SUNAT SE ORIENTAN A LAS NECESIDADES DE SUS NEGOCIOS**



Fuente: Elaboración Propia

Según Tabla N° 5.26 y Gráfico N° 5.25 se observa que el 39.52% de los contribuyentes reconoce que nunca el asesoramiento, la orientación y las charlas de capacitación de SUNAT son dirigidos a las necesidades de sus negocios debido a que según ellos la entidad fiscalizadora se enfoca en los negocios más grandes. Asimismo, existe una paridad entre los que a veces y casi nunca reconocen lo mismo (20.97%); 16.94% que casi siempre lo reconoce y un 1.61% que siempre lo reconoce del total lo que evidencia que más del 50% no reconoce a la entidad fiscalizadora como la institución que los orienta en temas tributarios.

**TABLA N° 5.27**

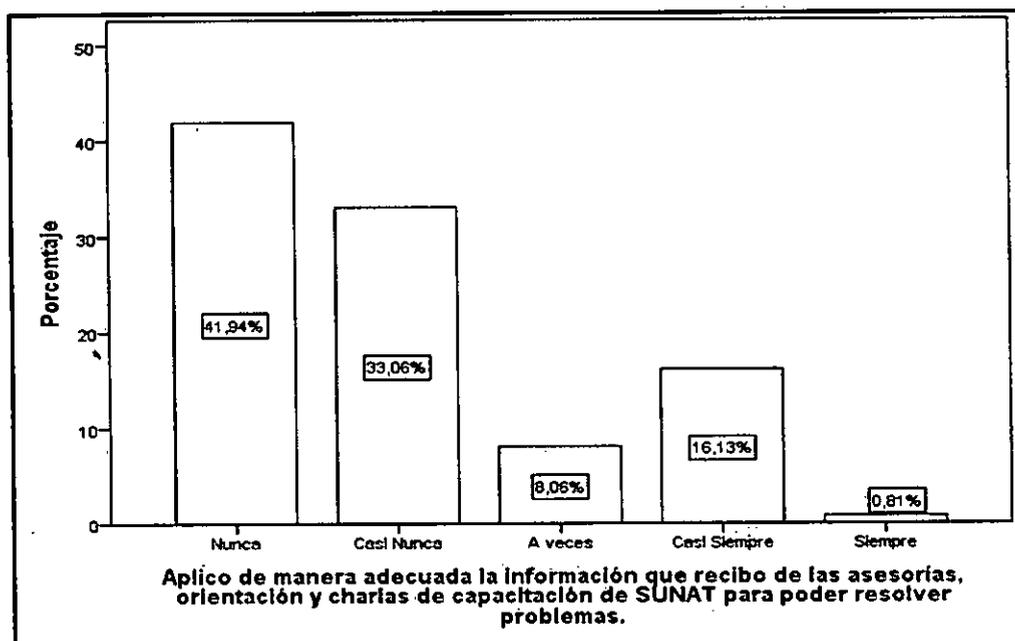
**APLICO DE MANERA ADECUADA LA INFORMACIÓN QUE RECIBO  
DE LAS ASESORÍAS, ORIENTACIÓN Y CHARLAS DE  
CAPACITACIÓN DE SUNAT PARA PODER RESOLVER PROBLEMAS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	52	41,9	41,9	41,9
Casi Nunca	41	33,1	33,1	75,0
A veces	10	8,1	8,1	83,1
Casi Siempre	20	16,1	16,1	99,2
Siempre	1	,8	,8	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 5.26

CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE APLICAN LAS ASESORÍAS,  
ORIENTACIÓN Y CHARLAS DE CAPACITACIÓN DE SUNAT PARA  
RESOLVER PROBLEMAS EN SUS NEGOCIOS



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico se observa que nunca (41.94%) de los contribuyentes aplica las asesorías, orientación y charlas de capacitación de SUNAT para resolver problemas en sus negocios, 33.06% casi nunca, casi siempre 16.13%, a veces 8.06% y siempre 0.81% lo que guarda relación con el gráfico 5.25 debido a que si los contribuyentes no reconocen a la entidad fiscalizadora como la que les brinda orientación, charlas o asesoramiento relacionadas a sus negocios pues no tendrían que aplicar procedimientos específicos que los ayuden a evitar infracciones tributarias.

**TABLA N° 5.28**

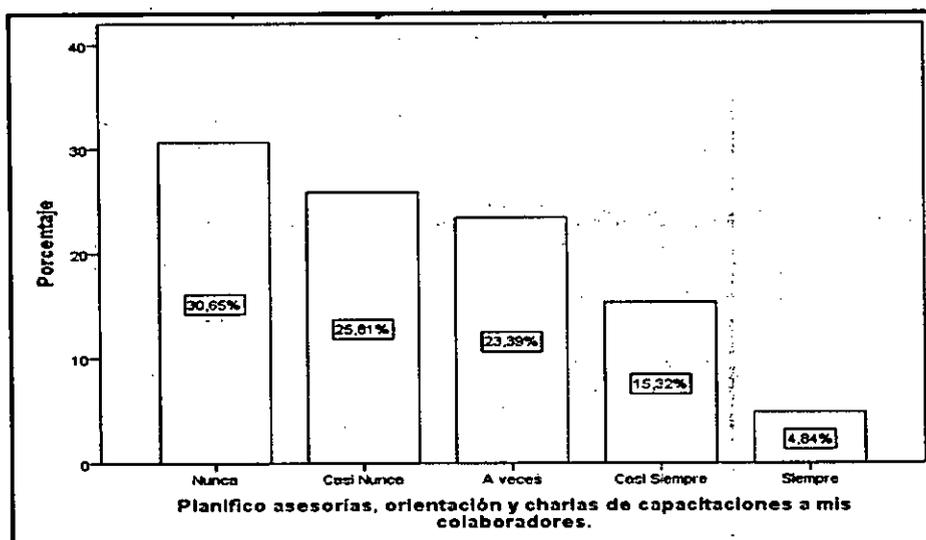
**PLANIFICO ASESORÍAS, ORIENTACIÓN Y CHARLAS DE  
CAPACITACIONES A MIS COLABORADORES**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	38	30,6	30,6	30,6
Casi Nunca	32	25,8	25,8	56,5
A veces	29	23,4	23,4	79,8
Casi Siempre	19	15,3	15,3	95,2
Siempre	6	4,8	4,8	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.27**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE PLANIFICAN ASESORÍAS,  
ORIENTACIÓN Y CHARLAS DE CAPACITACIÓN A SUS  
COLABORADORES**



Fuente: Elaboración Propia

Del gráfico N° 5.27 se interpreta que los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince, nunca (30.65%) planifican orientación, asesoramientos o charlas de capacitación a sus colaboradores puesto que en su mayoría no cuentan con muchos colaboradores o en su defecto son ellos mismos los que se encargan de sus propios negocios sin delegar funciones; 25.81% casi nunca; 23.39% a veces; 15.32% casi siempre; 4.84% siempre lo hace.

**TABLA N° 5.29**

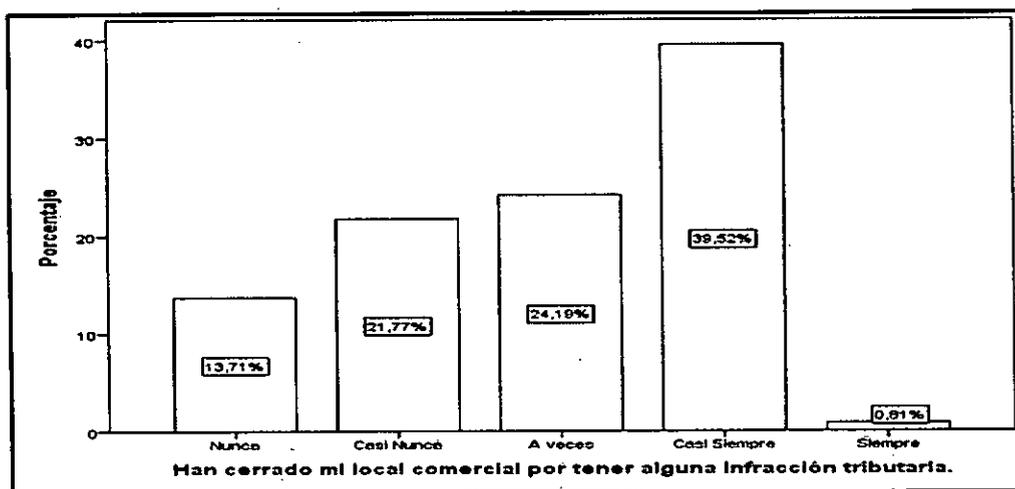
**HAN CERRADO MI LOCAL COMERCIAL POR TENER ALGUNA  
INFRACCIÓN TRIBUTARIA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	17	13,7	13,7	13,7
Casi Nunca	27	21,8	21,8	35,5
A veces	30	24,2	24,2	59,7
Casi Siempre	49	39,5	39,5	99,2
Siempre	1	,8	,8	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 5.28

CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES A LOS QUE SE LES HAN  
CERRADO SU LOCAL COMERCIAL POR TENER ALGUNA  
INFRACCIÓN TRIBUTARIA



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico se observó que casi siempre (39.52%), 24.19% a veces, 13.71% nunca, 21.77% casi nunca y 0.81% siempre de lo que se desprende es que más de la mitad de los contribuyentes han sufrido el cierre de su local comercial debido a que incurrieron en una infracción tributaria.

**TABLA N° 5.30**

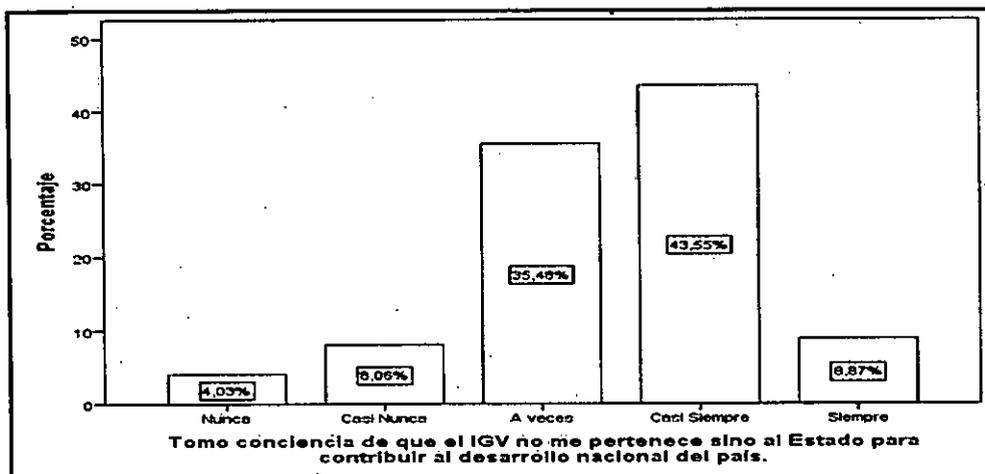
**TOMO CONCIENCIA DE QUE EL IGV NO ME PERTENECE SINO AL ESTADO PARA CONTRIBUIR AL DESARROLLO NACIONAL DEL PAÍS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	4,0	4,0	4,0
Casi Nunca	10	8,1	8,1	12,1
A veces	44	35,5	35,5	47,6
Casi Siempre	54	43,5	43,5	91,1
Siempre	11	8,9	8,9	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.29**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE CONSIDERA QUE EL IGV LE PERTENECE AL ESTADO PARA CONTRIBUIR AL DESARROLLO NACIONAL DEL PAIS**



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico N° 5.29 se observa que casi siempre (43.55%), a veces 35.48%, siempre 8.87% casi nunca 8.06% y 4.03 % nunca los contribuyentes consideran que el IGV le pertenece al estado y con ello contribuyen al desarrollo nacional del país; sin embargo, la mayoría no lo aplica al no tributar de forma correcta y sincera.

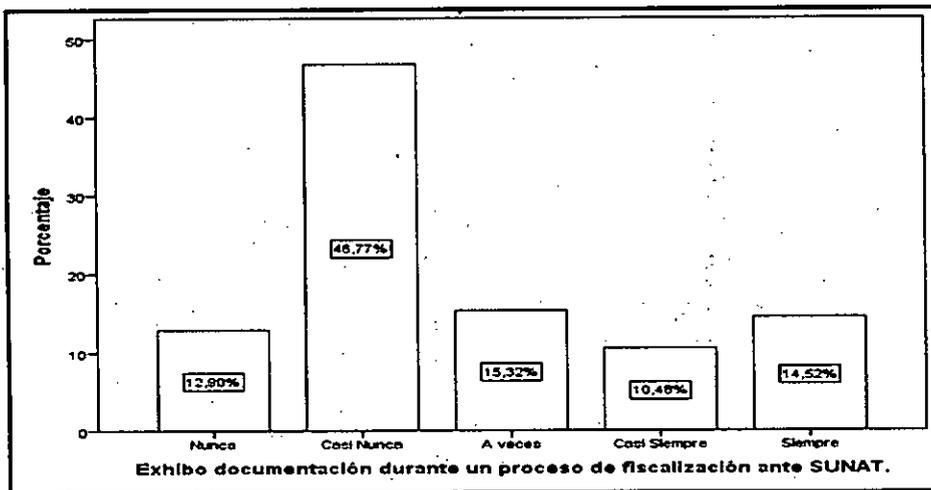
**TABLA N° 5.31**  
**EXHIBO DOCUMENTACIÓN DURANTE UN PROCESO DE**  
**FISCALIZACIÓN ANTE SUNAT**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	12,9	12,9	12,9
	Casi Nunca	58	46,8	46,8	59,7
	A veces	19	15,3	15,3	75,0
	Casi Siempre	13	10,5	10,5	85,5
	Siempre	18	14,5	14,5	100,0
Total		124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

### GRÁFICO N° 5.30

#### DISTRIBUCIÓN DE CONTRIBUYENTES QUE EXHIBEN DOCUMENTACION DURANTE UN PROCESO DE FISCALIZACIÓN ANTE SUNAT



Fuente: Elaboración Propia

Según el gráfico se observa que casi nunca (46.77%) de los contribuyentes exhiben documentación Administrativa - Contable ante un proceso de fiscalización de SUNAT, 15.32% a veces; 14.52% siempre; 12.90% nunca y 10.48% casi siempre; es decir más de la mitad de los contribuyentes no cuentan con la documentación y/o están con retraso más de lo permitido por las normas tributarias por lo que prefieren no exhibirla o exhibirla parcialmente (lo que para SUNAT) significa no exhibir lo solicitado.

**TABLA N° 5.32**

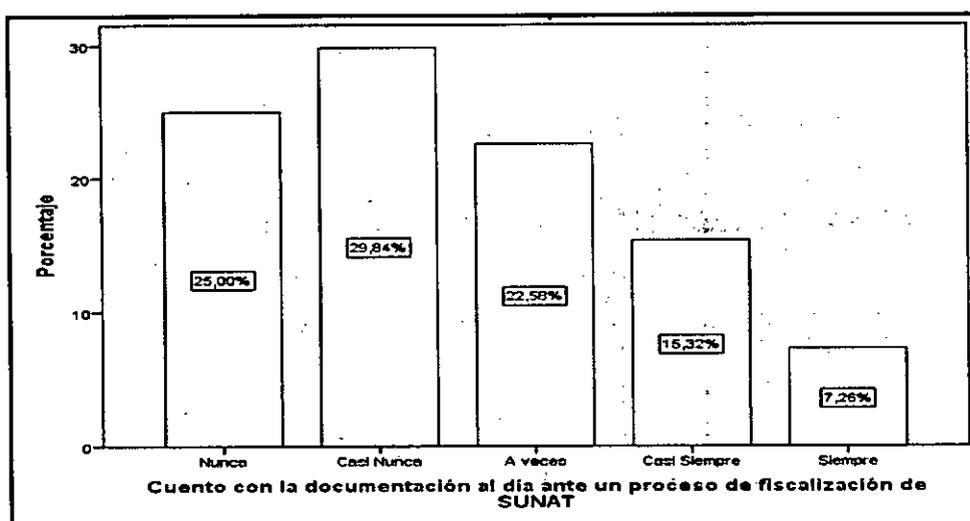
**CUENTO CON LA DOCUMENTACIÓN AL DÍA ANTE UN PROCESO DE FISCALIZACIÓN DE SUNAT**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	31	25,0	25,0	25,0
Casi Nunca	37	29,8	29,8	54,8
A veces	28	22,6	22,6	77,4
Casi Siempre	19	15,3	15,3	92,7
Siempre	9	7,3	7,3	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.31**

**DISTRIBUCIÓN DE CONTRIBUYENTES QUE TIENE SU DOCUMENTACIÓN AL DÍA DURANTE UN PROCESO DE FISCALIZACIÓN ANTE SUNAT**



Fuente: Elaboración Propia

Según el gráfico se observa que los porcentajes más altos son: casi nunca (29.84%) y nunca (25%) como los contribuyentes que exhiben documentación al día durante un proceso de fiscalización de SUNAT; 22.58% a veces; 15.32% casi siempre y 7.26% siempre.

**TABLA N° 5.33**

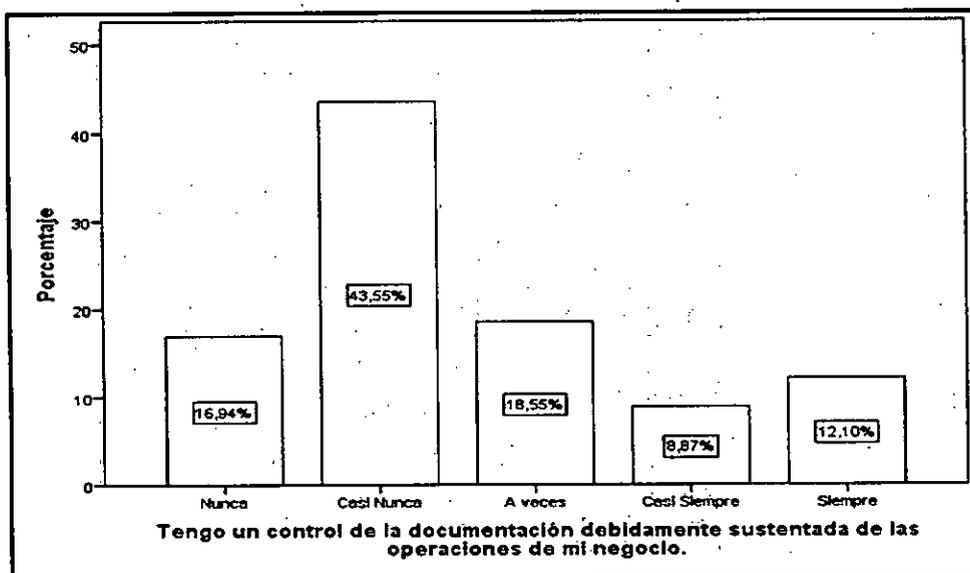
**TENGO UN CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DEBIDAMENTE  
SUSTENTADA DE LAS OPERACIONES DE MI NEGOCIO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	16,9	16,9	16,9
	Casi Nunca	54	43,5	43,5	60,5
	A veces	23	18,5	18,5	79,0
	Casi Siempre	11	8,9	8,9	87,9
	Siempre	15	12,1	12,1	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 5.32

DISTRIBUCIÓN DE CONTRIBUYENTES QUE TIENEN CONTROL DE SU DOCUMENTACIÓN DEBIDAMENTE SUSTENTADA DE LAS OPERACIONES DE SU NEGOCIO



Fuente: Elaboración Propia

Según el gráfico se observa que casi nunca (43.55%); (18.55%) a veces y nunca (16.94%) lo que evidencia que más del 50% de los contribuyentes no tiene un control de las operaciones Administrativas-Contables de sus negocios debidamente sustentadas ante una posible fiscalización de SUNAT de manera repentina.

**TABLA N° 5.34**

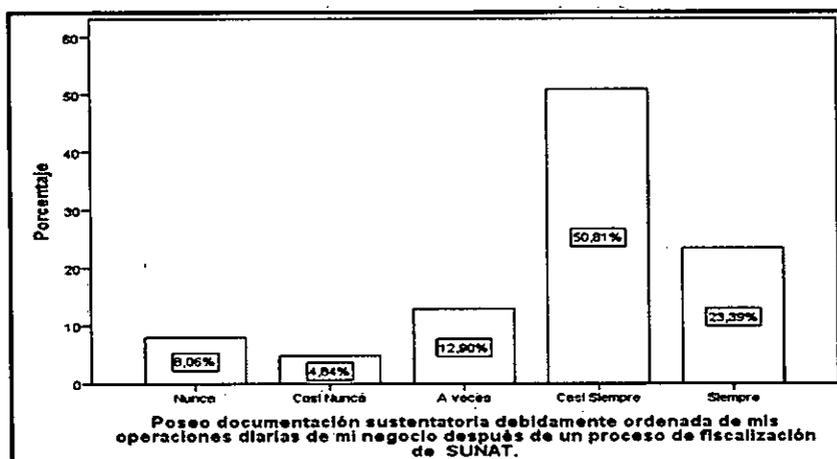
**POSEO DOCUMENTACIÓN SUSTENTATORIA DEBIDAMENTE  
ORDENADA DE MIS OPERACIONES DIARIAS DE MI NEGOCIO  
DESPUÉS DE UN PROCESO DE FISCALIZACIÓN DE SUNAT**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	8,1	8,1	8,1
	Casi Nunca	6	4,8	4,8	12,9
	A veces	16	12,9	12,9	25,8
	Casi Siempre	63	50,8	50,8	76,6
	Siempre	29	23,4	23,4	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.33**

**DISTRIBUCIÓN DE CONTRIBUYENTES QUE POSEEN  
DOCUMENTACIÓN SUSTENTATORIA ORDENADA DE LAS  
OPERACIONES DE SUS NEGOCIOS DESPUES DE UN PROCESO DE  
FISCALIZACIÓN ANTE SUNAT**



Fuente: Elaboración Propia

Según el gráfico N° 5.33 se observa que los contribuyentes en su 50.81% casi siempre y 23.39% siempre poseen documentación sustentatoria de sus operaciones diarias de su negocio después de un proceso de fiscalización de SUNAT; es decir que esperan y toman como referencia las medidas correctivas que la entidad fiscalizadora les pueda observar con la finalidad de no volver a cometer las mismas infracciones tributarias acotadas durante la revisión de la información solicitada.

### Infracciones Tributarias Sustanciales

**TABLA N° 5.35**

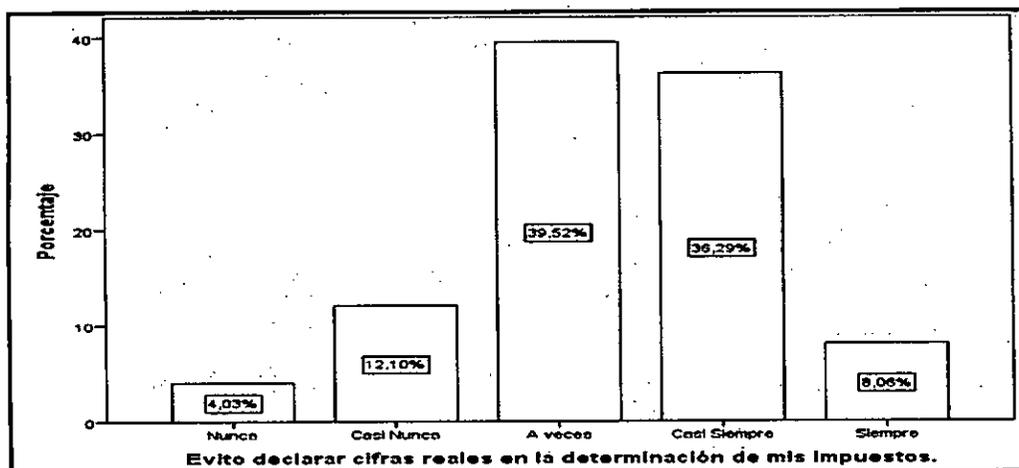
**EVITO DECLARAR CIFRAS REALES EN LA DETERMINACIÓN DE MIS  
IMPUESTOS.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	4,0	4,0	4,0
Casi Nunca	15	12,1	12,1	16,1
A veces	49	39,5	39,5	55,6
Casi Siempre	45	36,3	36,3	91,9
Siempre	10	8,1	8,1	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 5.34

CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE EVITAN DECLARAR CIFRAS REALES EN LA DETERMINACIÓN DE SUS IMPUESTOS



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico se observa que los porcentajes más altos son: A veces (39.52%), casi siempre (36.29%) como los porcentajes más altos en que los contribuyentes evitan declarar cifras reales en la determinación de sus impuestos lo que refleja que la mayoría de ellos no declara ni desembolsa el dinero real por el total de sus ventas realizadas y a que simple vista no es fácil de detectar si no es mediante constantes proceso de fiscalización tributaria a fin de revisar la información contable o realizando cruces de información por parte de la Administración Tributaria.

**TABLA N° 5.36**

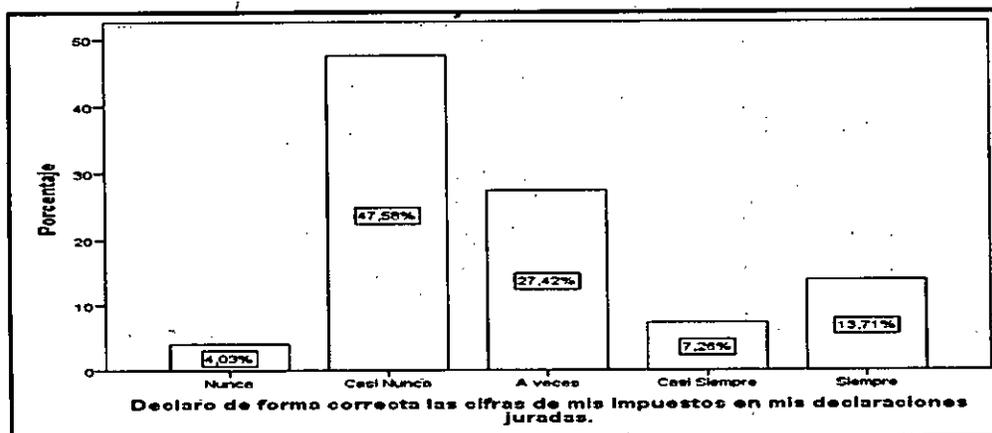
**DECLARO DE FORMA CORRECTA LAS CIFRAS DE MIS IMPUESTOS  
EN MIS DECLARACIONES JURADAS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	5	4,0	4,0	4,0
Casi Nunca	59	47,6	47,6	51,6
A veces	34	27,4	27,4	79,0
Casi Siempre	9	7,3	7,3	86,3
Siempre	17	13,7	13,7	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.35**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE DECLARAN DE FORMA  
CORRECTA SUS IMPUESTOS**



Fuente: Elaboración Propia

Según el gráfico se observa que los contribuyentes del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince, casi nunca (47.58%) y a veces (27.42%) declaran de forma correcta sus impuestos; es decir que más del 50% no lo realiza, presenta errores y/o omite información en el llenado de las casillas de sus PDT al momento de declarar sus impuestos.

**TABLA N° 5.37**

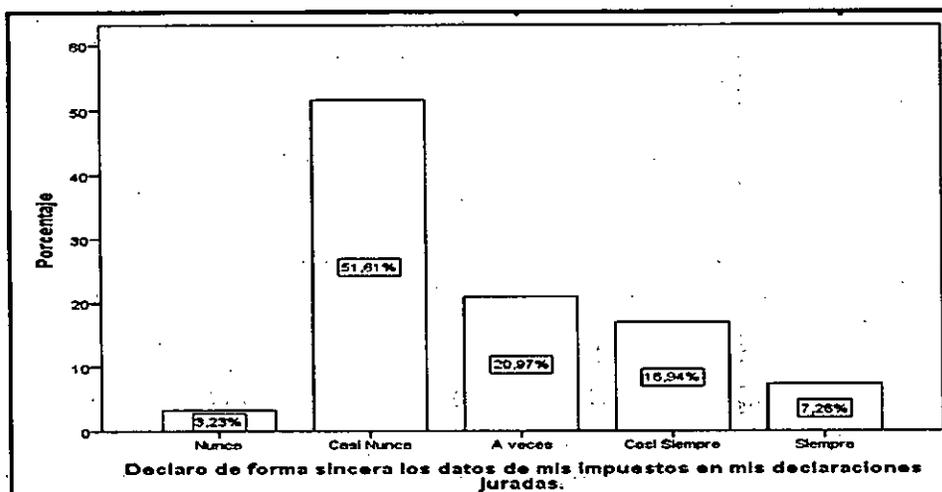
**DECLARO DE FORMA SINCERA LOS DATOS DE MIS IMPUESTOS EN MIS DECLARACIONES JURADAS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,2	3,2	3,2
	Casi Nunca	64	51,6	51,6	54,8
	A veces	26	21,0	21,0	75,8
	Casi Siempre	21	16,9	16,9	92,7
	Siempre	9	7,3	7,3	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.36**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE DECLARAN DE FORMA SINCERA SUS IMPUESTOS**



Fuente: Elaboración Propia

Según el gráfico N° 5.36, se observa que casi nunca (51.61%) y a veces (20.97%), los contribuyentes no declaran de forma sincera sus impuestos en contraste con un nunca de 7.26% que siempre declara de forma sincera; es decir que en promedio un 55% no declara todo lo que vende y por lo tanto no llena cifras reales en sus declaraciones juradas mensuales y anuales lo que para ellos significaría un “ahorro” pero sin embargo juega en contra en cuanto a cifras recaudatorias para el estado a fin de atender las múltiples necesidades de la población.

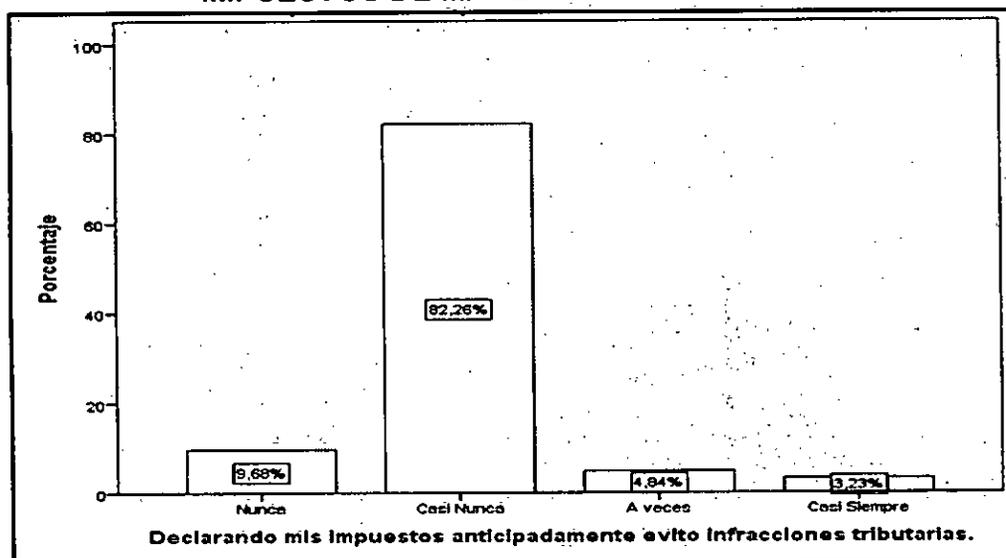
**TABLA N° 5.38**  
**DECLARANDO MIS IMPUESTOS ANTICIPADAMENTE EVITO**  
**INFRACCIONES TRIBUTARIAS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	12	9,7	9,7	9,7
Casi Nunca	102	82,3	82,3	91,9
A veces	6	4,8	4,8	96,8
Casi Siempre	4	3,2	3,2	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 5.37

CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE DECLARAN SUS  
IMPUESTOS DE MANERA ANTICIPADA



Fuente: Elaboración Propia

Según el gráfico se observa que casi nunca (82.26%) los contribuyentes del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince no declaran de forma anticipada sus impuestos no existiendo como respuesta un siempre sólo un casi siempre (3.23%) como respuesta a fin de evitar infracción tributaria por no declarar en la fecha que les corresponde por si surgiese alguna contingencia (corte de luz, saturación del servidor de SUNAT, entre otros imprevistos de momento).

**TABLA N° 5.39**

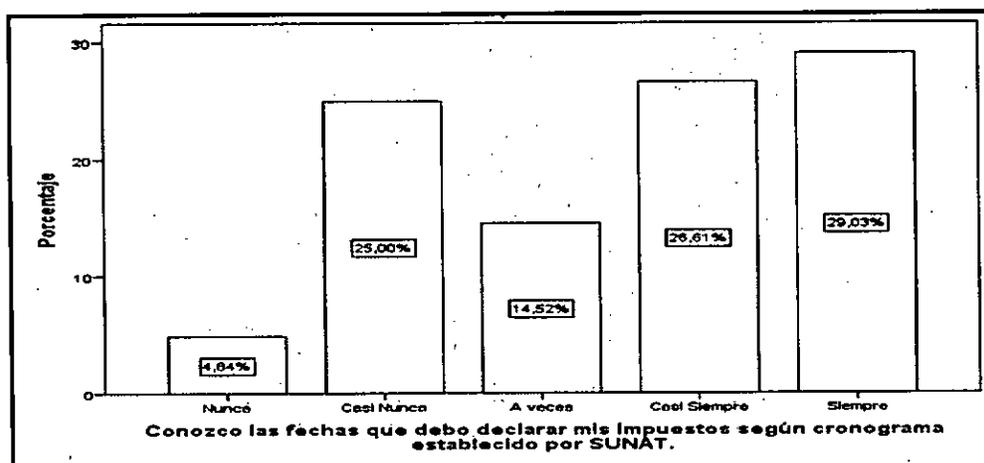
**CONOZCO LAS FECHAS QUE DEBO DECLARAR MIS IMPUESTOS  
SEGÚN CRONOGRAMA ESTABLECIDO POR SUNAT**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	4,8	4,8	4,8
Casi Nunca	31	25,0	25,0	29,8
A veces	18	14,5	14,5	44,4
Casi Siempre	33	26,6	26,6	71,0
Siempre	36	29,0	29,0	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.38**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE CONOCEN LAS FECHAS  
QUE DEBEN DECLARAR SEGÚN CRONOGRAMA ESTABLECIDO  
POR SUNAT**



Fuente: Elaboración Propia

Según el gráfico se observa que siempre (29.03%) y casi siempre (26.61%) los contribuyentes en más del 50% conocen las fechas en que deben declarar; sin embargo, pocos lo realizan debido a que no controlan

a sus contadores para que lo lleven a cabo o personal a cargo e incurrir en infracción tributaria por no declarar o por encontrarse omisos la declaración.

**TABLA N° 5.40**

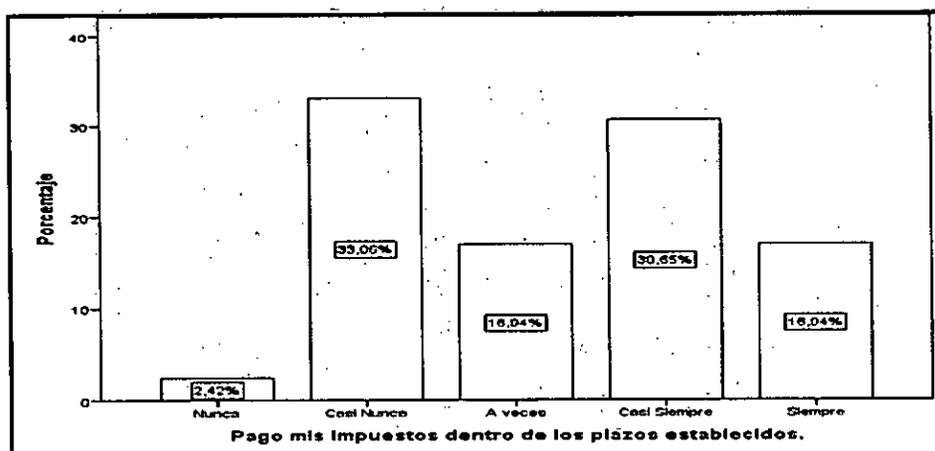
**PAGO MIS IMPUESTOS DENTRO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,4	2,4	2,4
	Casi Nunca	41	33,1	33,1	35,5
	A veces	21	16,9	16,9	52,4
	Casi Siempre	38	30,6	30,6	83,1
	Siempre	21	16,9	16,9	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.39**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE PAGAN SUS IMPUESTOS DENTRO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS**



Fuente: Elaboración Propia

Según el gráfico N° 5.39, se observa que existe una proporcionalidad entre los contribuyentes que pagan y los que no pagan sus impuestos dentro los plazos establecidos existiendo una diferencia pequeña de 2.41% entre los que casi nunca y casi siempre lo realizan y una paridad entre los que siempre y a veces lo efectúan (16.94%) lo que nos refleja que un porcentaje mínimo de contribuyentes que no paga sus impuestos a tiempo y que en algunos casos según nos mencionaron se debe a la falta de liquidez por lo cual los lleva a pagar el tributo más intereses generados pues en muchos casos no generaron el suficiente nivel de ventas que les permita cubrir todos los gastos y costos que implica llevar sus negocios por ende incurren en infracción tributaria.

**TABLA N° 5.41**

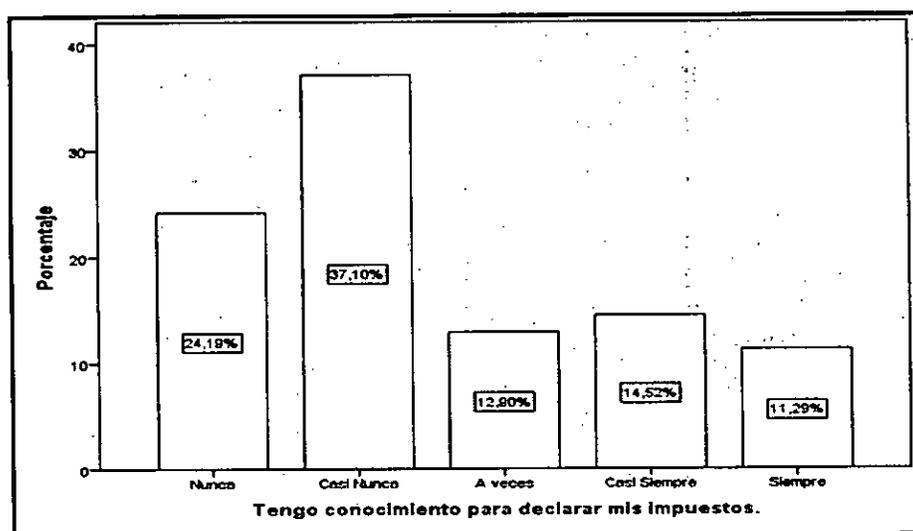
**TENGO CONOCIMIENTO PARA DECLARAR MIS IMPUESTOS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	30	24,2	24,2	24,2
Casi Nunca	46	37,1	37,1	61,3
A veces	16	12,9	12,9	74,2
Casi Siempre	18	14,5	14,5	88,7
Siempre	14	11,3	11,3	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

### GRÁFICO N° 5.40

#### CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE TIENEN CONOCIMIENTO PARA DECLARAR SUS IMPUESTOS



Fuente: Elaboración Propia

Según el gráfico se observa que casi nunca (37.10%), nunca (24.19%) y sólo un 11.29% siempre son los contribuyentes que tienen conocimiento de cómo declarar sus impuestos por ellos mismos por lo que en su mayoría si lo realizan es de manera empírica o contratan a un contador externo para que los realice; sin embargo, no ejercen el control sobre los mismos.

**TABLA N° 5.42**

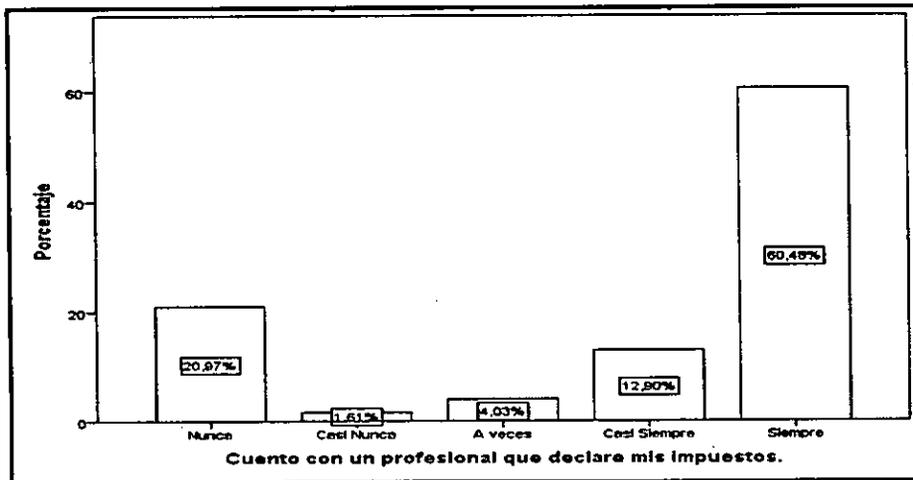
**CUENTO CON UN PROFESIONAL QUE DECLARE MIS IMPUESTOS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	26	21,0	21,0	21,0
Casi Nunca	2	1,6	1,6	22,6
A veces	5	4,0	4,0	26,6
Casi Siempre	16	12,9	12,9	39,5
Siempre	75	60,5	60,5	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 5.41**

**CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES QUE CUENTAN CON UN PROFESIONAL QUE DECLARE SUS IMPUESTOS**



Fuente: Elaboración Propia

Según el gráfico se observa que siempre (60.48%) los contribuyentes tienden a contratar a un contador externo para que se haga cargo de su contabilidad; al que en muchos casos no controlan con la finalidad de ver si lo que ellos realizan es lo correcto o en su defecto les evitará alguna infracción tributaria.

**TABLA 5.43**  
**CALIFICACIÓN DE LAS**  
**DIMENSIONES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**

INTERVALOS	CATEGORÍAS
1 - 1.99	Muy deficiente
2 - 2.99	Deficiente
3 - 3.99	Regular
4 - 4.99	Bueno
5	Muy bueno

Fuente: Elaboración Propia

**TABLA N° 5.44**  
**ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS ELEMENTOS DEL**  
**PROCESO ADMINISTRATIVO**

		PLANEACION	ORGANIZACION	DIRECCION	CONTROL
N	Válido	124	124	124	124
	Perdidos	0	0	0	0
Media		2,22	1,48	1,43	2,15
Mediana		2,00	1,00	1,00	2,00
Moda		2	1	1	2
Desviación estándar		,645	,502	,497	,454
Mínimo		1	1	1	1
Máximo		5	2	2	3

Fuente: Elaboración Propia

Los contribuyentes del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince, presentan medias aritméticas correspondientes a niveles promedios altos en el orden siguiente: Planeación (2,22), control (2,15), organización (1,48) y dirección (1,43).

Las modas más altas se encuentran en niveles altos en Planeación (2), control (2), dirección (1) y organización (1).

Las puntuaciones de la desviación estándar de los contribuyentes, reflejan que se desvían de la Medias Aritméticas respectivas, en promedio 0,645 en planeación, 0,502 en organización, 0,497 en dirección, y 0,454 en control.

**TABLA N° 5.45**

**TABLA DE FRECUENCIAS DEL ELEMENTO PLANEACIÓN DEL  
PROCESO ADMINISTRATIVO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy deficiente	6	4,8	4,8	4,8
Deficiente	91	73,4	73,4	78,2
Regular	24	19,4	19,4	97,6
Muy bueno	3	2,4	2,4	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**TABLA N° 5.46**

**TABLA DE FRECUENCIAS DEL ELEMENTO ORGANIZACIÓN DEL  
PROCESO ADMINISTRATIVO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy deficiente	64	51,6	51,6	51,6
Deficiente	60	48,4	48,4	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**TABLA N° 5.47**

**TABLA DE FRECUENCIAS DEL ELEMENTO DIRECCIÓN DEL  
PROCESO ADMINISTRATIVO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy deficiente	71	57,3	57,3	57,3
Deficiente	53	42,7	42,7	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**TABLA N° 5.48****TABLA DE FRECUENCIAS DEL ELEMENTO CONTROL DEL  
PROCESO ADMINISTRATIVO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy deficiente	5	4,0	4,0	4,0
Deficiente	96	77,4	77,4	81,5
Regular	23	18,5	18,5	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Para dar respuesta a nuestro primer problema específico se ha elaborado una Calificación del Proceso Administrativo de sus dimensiones de acuerdo con la Tabla N° 5.43, entonces se puede inferir por las respuestas brindadas de los contribuyentes a la SUNAT que los elementos de Planeación y Control son deficientes en un porcentaje de 73.4% y 77.4% respectivamente en la gestión de sus negocios son los más débiles debiendo mejorarlos o en muchos casos implementarlos. Así mismo, los otros dos elementos que aplican los contribuyentes de dicho centro comercial son la Organización y la Dirección, pero de forma muy deficiente con porcentajes de 51.6% y 57.3% respectivamente, debido a que lo realizan de forma empírica, es decir, carecen de procedimientos.

**TABLA N° 5.49**  
**CALIFICACIÓN DE LA ESCALA DE DIMENSIONES**  
**DE LAS INFRACCIONES TRIBUTARIAS**

INTERVALOS	CATEGORÍAS
1 - 1.99	Muy Bueno
2 - 2.99	Bueno
3 - 3.99	Regular
4 - 4.99	Deficiente
5	Muy Deficiente

Fuente: Elaboración Propia

**TABLA N° 5.50**  
**ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS NIVELES DE LAS**  
**INFRACCIONES TRIBUTARIAS**

		INFRACCIONES TRIBUTARIAS FORMALES	INFRACCIONES TRIBUTARIAS SUSTANCIALES
N	Válido	124	124
	Perdidos	0	0
Media		3,84	2,86
Mediana		4,00	3,00
Moda		4	3
Desviación estándar		,714	,561
Mínimo		2	1
Máximo		5	4

Fuente: Elaboración Propia

Se observa según la Tabla N° 5.50 que los contribuyentes del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince, presentan medias aritméticas correspondientes a niveles promedios altos respecto a Infracciones Tributarias en el siguiente orden: Infracciones Tributarias Formales (3.84) e Infracciones Tributarias Sustanciales (2.86).

Las modas más altas se encuentran en niveles altos en el nivel de la Infracción Tributaria Formal (4) e Infracciones Tributarias Sustanciales (3).

Las puntuaciones de la desviación estándar de los contribuyentes, reflejan que se desvían de la Medias Aritméticas respectivas, en promedio de 0.714 en las Infracciones Tributarias Formales y en 0.561 en Infracciones Tributarias Sustanciales.

**TABLA N° 5.51**

**TABLA DE FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN DE INFRACCIONES  
TRIBUTARIAS FORMALES**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bueno	3	2,4	2,4	2,4
Regular	34	27,4	27,4	29,8
Deficiente	67	54,0	54,0	83,9
Muy deficiente	20	16,1	16,1	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**TABLA N° 5.52**

**TABLA DE FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN DE INFRACCIONES  
TRIBUTARIAS SUSTANCIALES**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy bueno	2	1,6	1,6	1,6
Bueno	23	18,5	18,5	20,2
Regular	89	71,8	71,8	91,9
Deficiente	10	8,1	8,1	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Para dar respuesta a nuestro segundo problema específico se ha elaborado una calificación de las Infracciones Tributarias según la Tabla 5.51 de la que se puede inferir, por las respuestas brindadas de los contribuyentes a la SUNAT según aplicación de la Escala de Infracciones Tributarias con sus respectivas dimensiones (formales y Sustanciales); que incurren en mayor proporción y se les aplican son las Infracciones Tributarias Formales por parte de SUNAT con un porcentaje de 54% considerado por ello como deficiente quedando en segundo lugar las Infracciones Tributarias Sustanciales con un porcentaje de 71.8% considerado como regular debido a que los contribuyentes suelen incurrir aunque llegan a subsanar muchas veces a destiempo. Todo esto como resultado de la aplicación de sus Procesos Administrativos de manera empírica por parte de la mayoría los dueños de estos negocios. Asimismo,

este resultado nos demuestra que el nivel de las Infracciones Tributarias Formales se encuentra más ligadas a los Procesos Administrativos quedando en segundo lugar el nivel de las Infracciones Tributarias Sustanciales

### **5.3. Prueba de Hipótesis**

Para realizar la prueba de hipótesis, se ha obtenido utilizando el programa estadístico SPSS – 23.

#### **Hipótesis General**

Se comprueba que existe relación significativa entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias de los contribuyentes a la SUNAT en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince por lo que el Proceso Administrativo contribuye positivamente en evitar Infracciones Tributarias en dicho Centro Comercial.

**TABLA N° 5.53**

**CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE PROCESO ADMINISTRATIVO Y LAS  
INFRACCIONES TRIBUTARIAS**

		PROCESO ADMINISTRATIVO	INFRACCIONES TRIBUTARIAS
PROCESO ADMINISTRATIVO	Correlación de Pearson	1	,551**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	124	124
INFRACCIONES TRIBUTARIAS	Correlación de Pearson	,551**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	124	124

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

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla N° 5.53 se observa que la variable independiente Proceso Administrativo y la variable dependiente Infracciones Tributarias tienen como coeficiente de correlación positiva de Pearson 0.551 que oscila entre -1 y +1.

**TABLA N° 5.54**

**CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE PROCESO ADMINISTRATIVO Y  
LAS INFRACCIONES TRIBUTARIAS**

			PROCESO ADMINISTRATIVO	INFRACCIONES TRIBUTARIAS
Rho de Spearman	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	124	124
	INFRACCIONES TRIBUTARIAS	Coefficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	124	124

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

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados del análisis estadístico muestran que en la Tabla N° 5.54, la existencia de una relación  $r = 0.416$  entre la variable Proceso Administrativo con la dimensión Infracciones Tributarias. Este grado de correlación demuestra que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

La significancia bilateral de  $p = 0.000$  muestra que  $p$  es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa positiva.

**TABLA N° 5.55**

**PRUEBAS DE CHI CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE PROCESO ADMINISTRATIVO Y LAS INFRACCIONES TRIBUTARIAS**

	PROCESO ADMINISTRATIVO	INFRACCIONES TRIBUTARIAS
Chi-cuadrado	66,355 <sup>a</sup>	60,516 <sup>b</sup>
gl	41	39
Sig. asintótica	,007	,015

Fuente: Elaboración Propia

Se observa en la Tabla N° 5.55 que existe una asociación de las variables Proceso Administrativos e Infracciones Tributarias cuyos valores indican que son dependientes dado que el valor estadístico de la significancia es  $0% < 5%$ .

Por lo tanto, se concluye que aplicando las tres técnicas estadísticas analizadas líneas arriba comprueban que existe correlación positiva y se encuentran dentro de los rangos; es decir si existe relación significativa entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias.

### Hipótesis Específica 1

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Formales.

**TABLA N° 5.56**

**CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE PROCESO ADMINISTRATIVO Y LAS INFRACCIONES TRIBUTARIAS FORMALES**

		PROCESO ADMINISTRATIVO	INFRACCIONES TRIBUTARIAS FORMALES
PROCESO ADMINISTRATIVO	Correlación de Pearson	1	,523**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	124	124
INFRACCIONES TRIBUTARIAS FORMALES	Correlación de Pearson	,523**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	124	124

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

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla N° 5.56 que la variable Proceso Administrativo con la dimensión Infracciones Tributarias Formales poseen una correlación positiva dado que el valor de la significancia se encuentra entre  $0 < 0.523 < 1$ .

**TABLA N° 5.57**

**CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE PROCESO ADMINISTRATIVO Y  
LAS INFRACCIONES TRIBUTARIAS FORMALES**

			PROCÉSO ADMINISTRATIVO	INFRACCIONES TRIBUTARIAS FORMALES
Rho de Spearman	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,457**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	124	124
	INFRACCIONES TRIBUTARIAS FORMALES	Coefficiente de correlación	,457**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	124	124

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)  
Fuente: Elaboración Propia

Los resultados del análisis estadístico muestran en la Tabla N° 5.57 la existencia de una relación  $r = 0.457$  entre la variable Proceso Administrativo con la dimensión Infracciones Tributarias Formales. Este grado de correlación demuestra que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

La significancia de  $p = 0.000$  muestra que  $p$  es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa.

**TABLA N° 5.58**

**PRUEBA DE CHI CUADRADO ENTRE PROCESO ADMINISTRATIVO Y LAS  
INFRACCIONES TRIBUTARIAS FORMALES**

	PROCESO ADMINISTRATIVO	INFRACCIONES TRIBUTARIAS FORMALES
Chi-cuadrado	66,355 <sup>a</sup>	86,500 <sup>b</sup>
gl	41	30
Sig. asintótica	,007	,000

a. 42 casillas (100,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 3,0.

b. 31 casillas (100,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 4,0.

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla N° 5.58, se observa que la variable Proceso Administrativo y la dimensión Infracciones Tributarias Formales de los contribuyentes son dependientes dado que el valor de significancia es  $0\% < 5\%$ .

Como se observa en las dos Tablas N° 5.56 y Tabla N° 5.57 existe correlación fuerte dado que ambas pruebas de hipótesis nos salen dentro de los rangos. Añadiendo a ello, en la prueba de Chi cuadrado en la tabla N° 5.58 nos muestra que son dependientes. Por lo tanto, Si existe relación significativa entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Formales.

## Hipótesis Específica 2

H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Sustanciales.

**TABLA N° 5.59**  
**CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE PROCESO ADMINISTRATIVO Y LAS**  
**INFRACCIONES TRIBUTARIAS SUSTANCIALES**

		PROCESO ADMINISTRATIVO	INFRACCIONES TRIBUTARIAS SUSTANCIALES
PROCESO ADMINISTRATIVO	Correlación de Pearson	1	,370**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	124	124
INFRACCIONES TRIBUTARIAS SUSTANCIALES	Correlación de Pearson	,370**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	124	124

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

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla N° 5.59 que la variable Proceso Administrativo con la dimensión Infracciones Tributarias Sustanciales poseen una correlación positiva dado que el valor de la significancia se encuentra entre  $0 < 0.370 < 1$ .

**TABLA N° 5.60**

**CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE PROCESO ADMINISTRATIVO Y  
LAS INFRACCIONES TRIBUTARIAS SUSTANCIALES**

			PROCESO ADMINISTRATIVO	INFRACCIONES TRIBUTARIAS SUSTANCIALES
Rho de Spearman	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,212*
		Sig. (bilateral)		,018
		N	124	124
	INFRACCIONES TRIBUTARIAS SUSTANCIALES	Coefficiente de correlación	,212*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	
		N	124	124

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)  
Fuente: Elaboración Propia

Los resultados del análisis estadístico muestran en la Tabla N° 5.60 la existencia de una relación  $r = 0.212$  entre la variable Proceso Administrativo con la dimensión Infracciones Tributarias Formales. Este grado de correlación demuestra que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación positiva débil.

La significancia de  $p = 0.018$  muestra que  $p$  es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa.

**TABLA N° 5.61**

**PRUEBA DE CHI CUADRADO ENTRE PROCESO ADMINISTRATIVO Y LAS  
INFRACCIONES TRIBUTARIAS SUSTANCIALES**

	PROCESO ADMINISTRATIVO	INFRACCIONES TRIBUTARIAS SUSTANCIALES
Chi-cuadrado	66,355 <sup>a</sup>	44,710 <sup>b</sup>
gl	41	19
Sig. asintótica	,007	,001

a. 42 casillas (100,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 3,0.

b. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 6,2.

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla N° 5.61 se observa que la variable Proceso Administrativo y la dimensión Infracciones Tributarias Sustanciales de los contribuyentes son dependientes dado que el valor de significancia es  $0\% < 5\%$ .

Como se observa en las dos Tablas N° 5.59 y N° 5.60 existe correlación fuerte dado que ambas pruebas de hipótesis nos salen dentro de los rangos. Sumando a ello, la prueba de Chi cuadrado en la Tabla N° 5.61 que nos muestra que son dependientes. Por lo tanto, Si existe relación significativa entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Sustanciales.

## **CAPITULO VI**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El objetivo principal de la presente investigación es, determinar la manera en que el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias de los Contribuyentes a la SUNAT en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince se relacionan, para hallar lo mencionado será necesario identificar la relación que existe entre el Proceso Administrativo y como repercute en las Infracciones Tributarias, por lo tanto, nos dedicamos a analizarlas.

#### **6.1. Contratación de la hipótesis con los resultados**

##### **6.1.1. Hipótesis General**

Si existe relación significativa entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias de los Contribuyentes a la SUNAT en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince debido que al momento de ser encuestados con sus respuestas brindadas según:

- ESCALA DE PROCESO ADMINISTRATIVO con sus dimensiones (Planeación, Organización, Dirección y Control).
- ESCALA DE INFRACCIONES TRIBUTARIAS con sus dimensiones (Infracciones Tributarias Formales e Infracciones Tributarias Sustanciales).

Nos dan a conocer que en su mayoría no aplican o carecen de una Planeación y Control Administrativo ya que representan el 73.4% y 77.4% del total de negocios respectivamente; lo cual es calificado como deficiente según nuestra escala de valores para éstas dimensiones (Véase la tabla N° 5.43, en la página “175”); al igual que tienen una Organización y Dirección de 51.6% y 57.3% respectivamente; lo cual se califica como muy deficiente según nuestra escala de valores para éstas dimensiones (Véase la tabla N° 5.43, en la página “175”), pues son aplicados de manera empírica por parte de los dueños de éstos negocios; es decir, lo aplican a su modo y no de la manera que debería ser comunicando a su equipo de trabajo acciones o medidas que se deben tomar para mejorar el negocio, estrategias, aspectos tributarios entre otros aspectos. Asimismo, según las respuestas por Infracciones Tributarias el 54% del total de los encuestados (Tabla N° 5.51) ha incurrido en el nivel de Infracciones Tributarias Formales siendo esta dimensión la que más se encuentra ligada con las dimensiones de Planeación y Control de la Administración pues en su mayoría de éstos negocios al ser pequeños no planean contar con presupuestos anticipados por no tener la liquidez suficiente para afrontar posibles contingencias que puedan surgir sino declaran sus impuestos a tiempo o si tienen que desembolsar dinero adicional para el pago de una multa como consecuencia de ello; a su vez no controlan su información Administrativa – Contable, en cuánto a inventarios de mercadería, caja

por el dinero en efectivo que se maneja, registros y/o libros contables legalizados ante notarias, al no emitir comprobantes de pago al cien por ciento por cada venta realizada pues confían en lo que su contador externo les diga o establezca como planeación o control. Asimismo, cabe mencionar que muchos de los procesos administrativos son llevados a cabo de forma manual por falta de conocimiento de herramientas como software para mejorar dichos procesos; sin embargo la investigación nos demuestra que si mejoramos o implementamos un adecuado y correcto Proceso Administrativo las infracciones tributarias para éstos negocios serán mínimos o nulos pues deben tener en cuenta que el dinero destinado a un pago de una multa a la entidad fiscalizadora SUNAT puede ser reinvertido en el crecimiento de su propio negocio.

#### **6.1.2. Hipótesis Específicas**

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación significativa entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Formales debido a que la correlación obtenida por parte de Pearson es 0.523, y por parte de Spearman es 0.457 mostrándonos que la correlación es significativa por representar más del 50% y 40% respectivamente de correlación entre las dos variables materia de estudio.

La mayor parte de nuestros encuestados al carecer de un proceso administrativo establecido correctamente, tener una planeación y

control ausente, una organización y dirección empírica, tienden a descuidar su documentación sustentatoria ante una verificación y/o fiscalización de SUNAT.

Los contribuyentes descuidan la supervisión de su contabilidad porque ellos la mantienen de forma externa, es decir tienen un tercero (sea contador o administrador contable), ello lo podemos ver en los resultados, en la tabla N° 5.11 y el gráfico N° 5.10 donde el 61.29% mencionan que no figura en su organigrama el puesto de contador y por ende no tiene funciones específicas en cuanto al negocio, solo brindan el servicio de llevar contabilidad. Los contribuyentes en este caso por desconocimiento no revisan sus registros de compra y venta, tampoco inspeccionan la emisión correcta y el orden de sus comprobantes de pago.

**H<sub>2</sub>:** La relación que existe entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Sustanciales se torna débil debido a que la correlación obtenida por parte de Pearson es 0.370 y por parte de Spearman es 0.212.

Los contribuyentes a la SUNAT tienden a declarar sus impuestos en las fechas establecidas por la SUNAT o en otros casos sucede que desembolsan sus pagos con unos días después a la fecha de vencimiento según cronograma, debido a que tienen que tratar de obtener el dinero para poder pagar. Ellos al declarar suelen hacerlo con

cifras que no van acorde con su negocio. Es por ello, que la correlación nos da como resultado débil porque no incide el Proceso Administrativo en su declaración porque ellos cumplen con la norma, este bien o mal su declaración, los contribuyentes pagan y dentro de los plazos establecidos.

## **6.2. Contrastación de la Hipótesis con Otros Estudios Similares**

### **Proceso Administrativo**

La investigación nacional que presenta Padilla, M. (2017) titulada Proceso Administrativo y Dispensación de medicamentos en pacientes Ambulatorios 2017; se relaciona con nuestra investigación debido a que nos muestra que la direccionalidad con nuestra variable estudiada Proceso Administrativo es la misma; a su vez nos demuestra que teniéndolo y utilizándolo correctamente los llevaría a una mejora en la calidad de atención en la Dispensación de medicamentos. Es así que, en este estudio las dimensiones que tienen mayor repercusión entre sus variables son la Planeación y la Organización, de acuerdo a la Tabla N° 10 de su estudio en la que refleja una tendencia en Alto a la Planeación con un porcentaje de 77.7%; al igual que en nuestro estudio donde la Planeación (Véase la tabla N° 5.45, en la página "176"), muestra ser deficiente con un porcentaje alto de 73.4%. Asimismo, la otra dimensión que es el elemento Organización (Véase la tabla N° 5.46, en la página

“177”), en nuestro estudio, es muy deficiente con un porcentaje de 51.6% y en su estudio Padilla también tiene una tendencia alta con un porcentaje de 78.3%; es decir ambas dimensiones son los puntos más débiles con mayor incidencia en nuestra problemática.

La investigación internacional de López, D. (2013) titulada Análisis del Proceso Administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A. se vincula con nuestra variable y con nuestro objeto de estudio en que también es un negocio, nos menciona que el proceso administrativo es deficiente y que cada uno de sus elementos no se realiza apropiadamente, lo que implica que la operatividad del negocio disminuya. En nuestro estudio vemos que los negocios del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince también corren un riesgo en su operatividad al no poseer un adecuado proceso administrativo y también porque no cumplen con las formalidades que la norma tributaria peruana establece como es el caso del Código Tributario en su Libro IV: Infracciones, Sanciones y Delitos.

### **Infracciones Tributarias**

En la investigación nacional Castillo, L. (2014) Operativo de verificación de entrega de comprobantes de pago aplicado por la SUNAT y su incidencia en la detección y sanción de infracciones en la Región La Libertad durante el ejercicio 2013. Tesis de maestría de la Universidad Privada de Tacna, Tacna.

Con respecto a nuestra investigación se relaciona en que dicha Tesis determinó la incidencia del Operativo de Verificación de Entrega de Comprobantes de Pago aplicado por SUNAT en la detección y sanción de infracciones; es así que SUNAT en ejercicio de la Facultad de Fiscalización incluye: la inspección, investigación y el control de cumplimiento de obligaciones tributarias a través de los procedimientos de Fiscalización, que se ven reflejados en sus operativos siendo el más aplicado el Operativo de Verificación de Entrega de Comprobantes de Pago (VECP); es decir al analizar los reportes de gestión de SUNAT, se pudo determinar que existe un considerable nivel de informalidad, que se ve reflejado en la detección de infracciones; así como en las intervenciones a personas que no están inscritas en el Registro Único de Contribuyentes (RUC). También se pudo medir el nivel de conciencia tributaria, reflejado en aquellos contribuyentes que regularizaron su situación de manera voluntaria mediante su inscripción en el RUC o presentando su acta de reconocimiento; al igual que al realizar nuestra encuesta de la Escala de Infracciones Tributarias; en la dimensión de Infracciones Tributarias Formales, al preguntar si conocen las consecuencias de no emitir comprobantes y guías de remisión en sus ventas y traslado de bienes, la mayoría de los contribuyentes respondió que casi siempre, 38.7% (Véase el gráfico N° 5.23, en la página "148"), sin embargo, no lo aplican conforme responden a la pregunta si emiten

comprobantes de pago ventas por cada operación realizada, teniendo un 55.65%, (Véase el gráfico N° 5.22, en la página “147”).

Sánchez, B. (2012) El asesoramiento profesional contable y su incidencia en la reducción de Infracciones Tributarias en el sector comercial del Barrio el Tambo del Cantón Pelileo. Tesis de Maestría de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

La tesis se vincula con nuestro estudio en que analizan el deficiente conocimiento tributario de los contribuyentes del Barrio el Tambo cantón Pelileo, ocasionado por un inadecuado asesoramiento profesional contable, lo que conlleva al cometimiento de infracciones tributarias, razón por la cual el propósito de esta investigación es proponer la conformación de una Asesoría junto a sus locales comerciales que se dedicará a prestar servicios contables y tributarios, que por medio de un Instructivo Tributario capacitará y ayudará en las diferentes consultas que realicen los mencionados contribuyentes en cuanto a las declaraciones de impuestos y al control contable de sus negocios.

Por lo tanto, refleja la respuesta de los contribuyentes en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince en la aplicación de la escala de Infracciones Tributarias en el sentido que carecen de asesorías, orientación y charlas de capacitación por parte de SUNAT (Véase la tabla N° 5.26, en la página “151”), pues la entidad fiscalizadora al no brindarles asesorías relacionadas a sus negocios no las pueden aplicar como

deberían; sin embargo ellos si muestran interés en contar con asesoramiento, orientación o charlas de capacitación sobre el Reglamento de comprobantes de pago (Véase la Tabla N° 5.25, en la página "149"), a fin de evitar infracciones tributarias por lo que se les propone brindarles una orientación y asesoría en dichos temas.

## CONCLUSIONES

1. Los elementos del Proceso Administrativo que aplican los contribuyentes en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince, en el desarrollo de su trabajo es la Organización y Dirección, pero de forma empírica e ineficiente.
2. El fiel cumplimiento del Proceso Administrativo conllevará a mantener un orden en lo referente a documentación y así evitar infracciones tributarias.
3. Se ha demostrado que por desconocimiento y/o manera intencional los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince incurren en las Infracciones Sustanciales al no declarar las cifras reales de acuerdo a su negocio.
4. Se concluye que para lograr bajar los niveles de Infracciones Tributarias se debe implementar un Proceso Administrativo acorde a la necesidad de cada negocio de los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince.
5. Aplicando los cuatro elementos del Proceso Administrativo y cumpliendo con la Norma Tributaria Peruana permitirá a los negocios del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince tener una imagen de buenos contribuyentes ante las entidades bancarias y financieras.

## RECOMENDACIONES

1. Se debe cumplir con la aplicación de los cuatro elementos del Proceso Administrativo en los negocios del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince, es decir que no se debe de aplicar de forma empírica sino con bases y de manera eficiente para que logren sus objetivos y metas que se han trazado.
2. Se recomienda a los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince tener en orden su documentación para cumplir con su Proceso Administrativo de forma adecuada para evitar infracciones tributarias.
3. Asesorarse y aplicar conciencia tributaria declarando cifras reales de acuerdo a su negocio, evitando sanciones en una verificación y/o fiscalización por SUNAT, no pagando multas onerosas.
4. Se recomienda implementar un Proceso Administrativo acorde a la necesidad de cada negocio de los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince, a fin de evitar Infracciones Tributarias.
5. Implementar los cuatro elementos del Proceso Administrativo y cumplir con la Norma Tributaria Peruana, permitirá a los negocios del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince tener una imagen de buenos contribuyentes, con alto grado de aceptación y/o aprobación crediticia ante las entidades bancarias y financieras.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS

- ✓ Arancibia Cueva, M. (2012) **Manual del Código Tributario y de la Ley Penal Tributaria**. Perú. Editorial Instituto Pacífico S.A.C.
- ✓ Arrascue, V. (2009) **Legislación Tributaria**. Perú. Editorial Jurista Editores E.I.R.L.
- ✓ Avila Morales, H. (2010) **Metodología de la Investigación - Aplicada a los Negocios**. Perú. Editorial Servigraf San Pablo E.I.R.L.
- ✓ Bernal, C., & Sierra, H. (2008). **Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI**. México. Editorial Pearson Educación de México S.A.
- ✓ Carrasco Buleje, L. & Torres Cárdenas, G. (2013) **Manual del Sistema Tributario**. Perú: Editorial Centro de Investigación Jurídico Contable S.A.
- ✓ Cossio Carrasco, V. (2008) **Criterios Jurisprudenciales en Materia Tributaria**. Editorial El Búho E.I.R.L.
- ✓ Daft, R. (2005). **Teoría y diseño organizacional**. México: Thomson.
- ✓ Daft, R. (2004). **Administration**. México: Thomson.
- ✓ Fayol, H. (1916). **Industrial and General Administration**. Paris: Dunod.
- ✓ Flores Soria, J. (2007). **Auditoria Tributaria Procedimientos y Técnicas de AT**. Perú: Editorial Cecof Asesores E.I.R.L.

- ✓ Koontz, H. & Weihrich, H. (1998). **Administración: una Perspectiva Global**. México: McGraw-Hill.
- ✓ Mota, P.R., (1993). **La ciencia y el arte de ser dirigente**. Bogotá: Tercer Mundo/ Unidades.
- ✓ Munch Galindo, L. & Garcia Martinez, J. (2004). **Fundamentos de administración**, Mexico: Trillas.
- ✓ Reyes Ponce, A. (2004). **Administración de empresas. Teoría y Práctica**. México: Limusa Noriega Editores.
- ✓ Robbins, S. & Coulter, M. (2014). **Administración**. México: Pearson Educación de México.
- ✓ Sánchez Delgado, M. (2015). **Administración 1**, México: Grupo Editorial Patria.
- ✓ Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). **Administración**. México: Pearson educación.
- ✓ Terry, G. R. & Franklin, S. G. (2004). **Principios de Administración**. México: Grupo. Patria Cultural.

## TESIS

- ✓ Auria Guiracocha, V. E. (2016) **Las sanciones tributarias y su incidencia en la recaudación del Ecuador 2007-2015**. Tesis de la Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas- Ecuador.
- ✓ Bardales García, A. P. (2017). **Proceso administrativo y herramientas de gestión en la empresa Ventura Soluciones S.A.C.**

Tesis de título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada Norbert Wiener.

- ✓ Castillo Rodríguez, L. K. (2014). ***Operativo de verificación de entrega de comprobantes de pago aplicado por la SUNAT y su incidencia en la detección y sanción de infracciones en la Región La Libertad durante el ejercicio 2013***. Tesis de Grado de la Universidad Nacional de Trujillo.
- ✓ Céspedes Rivera, J.C. (2016). ***El Proceso Administrativo y Calidad de Servicios de la Empresa Comercial Rivera Distribuidores S.R.L. Huánuco - 2015***. Tesis de Título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco.
- ✓ Chimoy Cieza, K.S. (2016) ***Diseño de un programa de auditoría tributaria preventiva al régimen especial de renta para empresas comercializadoras de alimento, bebida y tabaco en la ciudad de Chiclayo***. Tesis de Grado de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- ✓ Fernández Linares, M.L. (2016) ***Implementación del planeamiento tributario y su incidencia en la gestión financiera de las empresas de distribución eléctrica del grupo Distriluz***. Tesis de Maestría de la Universidad Nacional de Trujillo.
- ✓ Flores Orozco, S. (2015). ***Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega en el periodo 2010 -2013***.

Tesis de Maestría en Gerencia Empresarial de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

- ✓ López Vega, D. (2013) ***“Análisis del Proceso Administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A., Ubicada en el Cantón el Triunfo, Provincia del Guayas”***. Tesis de Título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría de la Universidad Estatal de Milagro en Ecuador.
- ✓ Morales, A. C. (2005) ***Mapa de riesgos para la prevención de infracciones de las principales leyes tributarias vigentes en Guatemala***. Tesis de la Universidad Rafael Landívar. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Departamento de Contaduría Pública y Auditoría- Guatemala.
- ✓ Ortega, M. & Saritama, H. (2013) ***Los procesos administrativos y la gestión administrativa*** en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato. Tesis de Título de Ingeniería de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador.
- ✓ Padilla Huari, M. M. (2017) ***Proceso Administrativo y Dispensación de medicamentos en pacientes Ambulatorios 2017***. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo (2017).
- ✓ Rengifo Romero, C. F., & Vigo Montoya, A. C. (2014). ***Incidencia de las infracciones tributarias en la situación económica y financiera***

**de las MYPES del sector calzado APIAT- Año 2013.** Tesis de Grado de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.

- ✓ Sánchez Herrera, B. J. (2012) ***El asesoramiento profesional contable y su incidencia en la reducción de Infracciones Tributarias en el sector comercial del Barrio el Tambo del Cantón Pelileo.*** Tesis de Maestría de la Universidad Técnica de Ambato-Ecuador.

#### **REVISTAS**

- ✓ Sasso, A. A. G. (1980) ***Comentario sobre las obligaciones tributarias sus infracciones y sanciones.*** Revista de Ciencias Jurídicas. 40, 138.
- ✓ Morillo, M.J. (2014) ***Infracción del numeral 1 del artículo 174º del Código Tributario.*** Revista Actualidad Empresarial N° 302 – Primera Quincena de Mayo.

#### **PAGINAS WEB**

- ✓ Ríos, G. (2005). ***Las infracciones tributarias en el sistema tributario mexicano.*** Boletín mexicano de derecho comparado 38(114), 1165-1186. Recuperado en 20 de agosto de 2017, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0041-86332005000300007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332005000300007&lng=es&tlng=es).

- ✓ Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2016). *Informe de Gestión por Resultados 2016*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/cuentassunat/planestrategico/informeGestion/inforGestion-2016.pdf>
- ✓ Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2012). *Cultura Tributaria y Aduanera*. Recuperado de <http://cultura.sunat.gob.pe/index.php/primaria1/18-alumnos/75-construyendo-conciencia-tributaria>.

#### **MARCO LEGAL**

- ✓ Circular N° 024-2011-TI. Lima, 09 de Setiembre de 2011.

**ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** El Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias de los Contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince - 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación existente entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias de los Contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a. ¿Cuáles son los elementos del Proceso Administrativo que aplican los Contribuyentes a la SUNAT en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince?</p> <p>b. ¿Cuáles son los niveles de las Infracciones Tributarias que se aplican a los Contribuyentes a la SUNAT en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación que existe entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Formales?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación que existe entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Sustanciales?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias de los Contribuyentes a la SUNAT en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a. Identificar los elementos del Proceso Administrativo que aplican los Contribuyentes a la SUNAT en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince.</p> <p>b. Identificar los niveles de Infracciones Tributarias que se aplican a los Contribuyentes a la SUNAT en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince.</p> <p>c. Determinar la relación que existe entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Formales.</p> <p>d. Analizar la relación que existe entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Sustanciales.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias de los Contribuyentes a la SUNAT en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince. H<sub>0</sub>: "No existe relación entre las Infracciones Tributarias y Proceso Administrativo de los Contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince".</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Formales. H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre el Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias Sustanciales.</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>1: Proceso Administrativo 1<sub>1</sub>: Planeación 1<sub>1,1</sub> Objetivos 1<sub>1,2</sub> Planes 1<sub>2</sub>: Organización 1<sub>2,1</sub> Estructura Organizacional 1<sub>3</sub>: Dirección 1<sub>3,1</sub> Comunicación 1<sub>4</sub>: Control 1<sub>4,1</sub> Control Preventivo 1<sub>4,2</sub> Control de Retroalimentación (feedback)</p> <p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>2: Infracciones Tributarias 2<sub>1</sub>: Infracciones Tributarias Formales 2<sub>1,1</sub> No emitir y/o no otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión. 2<sub>1,2</sub> No exhibir los libros, registros, u otros documentos que ésta solicite.</p> <p>2<sub>2</sub>: Infracciones Tributarias Sustanciales 2<sub>2,1</sub> No incluir en las declaraciones ingresos y/o remuneraciones y/o retribuciones y/o rentas y/o patrimonio y/o actos gravados y/o tributos retenidos o percibidos, y/o aplicar tasas o porcentajes o coeficientes distintos a los que les corresponde en la determinación de los pagos a cuenta o anticipos, o declarar cifras o datos falsos u omitir circunstancias en las declaraciones, que influyan en la determinación y el pago de la obligación tributaria; y/o que generen aumentos indebidos de saldos o pérdidas tributarios o créditos a favor del deudor tributario y/o que generen la obtención indebida de Notas de Crédito Negociables u otros valores similares.</p> <p>2<sub>2,2</sub> No pagar dentro de los plazos establecidos los tributos retenidos o percibidos.</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Aplicada.</p> <p><b>Método</b> Deductivo e inductivo</p> <p><b>Diseño</b> Descriptiva - Correlacional No experimental, transversal</p> <p><b>Población y Muestra</b> Se tiene una población de 182 contribuyentes, aplicando la fórmula de la muestra, estaría conformada por 124 contribuyentes.</p> <p><b>Técnica</b> Escala tipo Likert Entrevista</p> <p><b>Instrumentos</b> Escala del Proceso Administrativo. Escala de las Infracciones Tributarias Sistema SPSS Versión 23</p>

## MATRIZ DE ELABORACIÓN DE ÍTEMS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

**TÍTULO:** El Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias de los Contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince - 2017.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	PESO	ÍNDICE	NIVEL DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<b>1: Proceso Administrativo</b>  <b>Dc:</b> Son los elementos administrativos y son cuatro: Planeación, Organización, Dirección Y Control.  <b>Do:</b> Son los elementos administrativos por las cuales los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince planean, organizan, direccionan y controlan.	<b>1<sub>1</sub>: Planeación</b>  <b>1<sub>1.1</sub>: Objetivos</b>  <b>Dc:</b> Son los resultados o propósitos deseados.  <b>Do:</b> Son los resultados o propósitos que los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince desean lograr en sus negocios.	1 <sub>1.1</sub> Capacidad para cumplir los objetivos planeados.	1. Tengo como objetivo declarar mis impuestos según cronograma de SUNAT. 2. Cumplo mi objetivo de emitir comprobantes en cada operación venta realizada.	9% (2 ítems)	Nunca= 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Ordinal	<b>Escala de Proceso Administrativo de los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince</b>
	<b>1<sub>1.2</sub> Planes</b>  <b>Dc:</b> Son documentos que describen como se lograrán los objetivos.  <b>Do:</b> Son los documentos que describirán como lograrán los objetivos planteados por los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince que desean lograr.	1 <sub>1.2.1</sub> : Periodicidad con que describo los planes. 1 <sub>1.2.2</sub> : Interés por tener los recursos suficientes para efectuar los planes. 1 <sub>1.2.3</sub> : Capacidad para poseer un plan alternativo. 1 <sub>1.2.4</sub> : Interés por formalizar su negocio.	1. Tengo un presupuesto establecido para desembolsar en pagos de impuestos. 2. Planifico declarar mis impuestos a tiempo. 3. Realizo un cronograma propio para declarar mis impuestos antes de las fechas establecidas por SUNAT. 4. Planeo contar con mi documentación administrativa - contable al día. 5. Cuento con un plan alternativo frente a un hecho fortuito respecto a mi documentación administrativa - contable. 6. Cuento con mis Registros Contables debidamente legalizados a tiempo.	27% (6 ítems)	Nunca= 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Ordinal	<b>Escala de Proceso Administrativo de los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince</b>
	<b>1<sub>2</sub>: Organización</b>  <b>1<sub>2.1</sub> Estructura Organizacional</b>  <b>Dc:</b> Es la distribución formal de los puestos de una organización.  <b>Do:</b> Los contribuyentes a la	1 <sub>2.3.1</sub> : Capacidad para otorgar poder de decisión a sus colaboradores. 1 <sub>2.3.2</sub> : Habilidad para	1. Otorgo poder a mis colaboradores para gestionar los pagos de mis impuestos en una entidad bancaria. 2. Figura en mi organigrama el puesto de contador.	20% (4 ítems)	Nunca= 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Ordinal	<b>Escala de Proceso Administrativo de los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince</b>

	<p>SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince presentan una distribución formal de los puestos de trabajo que poseen sus negocios.</p> <p><b>13: Dirección</b></p> <p><b>13.1 Comunicación</b></p> <p><b>Dc:</b> Es la transferencia y la comprensión de significados.</p> <p><b>Do:</b> Los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince se comunican efectivamente con sus colaboradores, los cuales entienden el mensaje y lo procesan de manera útil para el negocio.</p> <p><b>14: Control</b></p> <p><b>14.1 Control Preventivo</b></p> <p><b>Dc:</b> Evita los problemas en virtud de que su implementación se da antes de la realización de la actividad laboral.</p> <p><b>Do:</b> Los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince previenen cualquier tipo de contingencias antes de que sean fiscalizados por SUNAT.</p> <p><b>14.2 Control de Retroalimentación</b></p> <p><b>Dc:</b> Entra en acción después de que la actividad ha sido ejecutada.</p> <p><b>Do:</b> Se da después de que las actividades de los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince han planeado.</p>	<p>plasmear la estructura organizacional realizada.</p> <p>1.2.3.4. Capacidad de contar con asesorías contables permanentes.</p> <p>1.2.3.5. Grado de responsabilidad de los encargados del negocio ante un proceso de fiscalización.</p> <p>1.3.1.1: Habilidad para expresarse de forma concisa, sencilla y en términos adecuados con los colaboradores del negocio.</p> <p>1.3.1.2: Nivel de asesoramiento en temas tributarios.</p> <p>1.3.1.3: Capacidad de retroalimentar.</p> <p>1.4.1.1: Control de la documentación que manejan.</p> <p>1.4.1.2: Habilidad para tener información verídica.</p> <p>1.4.1.3: Preveo cualquier infracción tributaria.</p> <p>1.4.1.4: Habilidad para tener la información registrada del negocio.</p> <p>1.4.2.1: Capacidad de visualizar el cumplimiento de lo planeado.</p> <p>1.4.2.2: Capacidad para corregir los problemas.</p>	<p>3. Cuento con asesorías contables permanentes.</p> <p>4. Atiendo los procesos de fiscalización de SUNAT de mi negocio.</p> <p>1. Me expreso de forma sencilla al indicarte sobre la emisión de los comprobantes de pago a mis colaboradores.</p> <p>2. Asesoro a mi equipo de trabajo en temas tributarios.</p> <p>3. Retroalimentación a mi equipo de trabajo si existe alguna falla después de un proceso de revisión por SUNAT.</p> <p>1. Mantengo el orden cronológico en el archivo de mi documentación.</p> <p>2. Las cifras que declaro de mis ingresos van acorde a la realidad de mi negocio.</p> <p>3. Realizo un seguimiento de mi documentación administrativa - contable.</p> <p>4. Controlo el registro de las operaciones de mi negocio.</p> <p>1. Evalúo si después de un proceso de fiscalización de SUNAT me ha afectado económicamente.</p> <p>2. Corrijo oportunamente las contingencias que se me hayan presentado en mi negocio durante un proceso de fiscalización de SUNAT.</p>	<p>13% (3 ítems)</p> <p>20% (4 ítems)</p> <p>9% (2 ítems)</p>	<p>Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p> <p>Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p> <p>Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>	<p><b>Escala de Proceso Administrativo de los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince</b></p> <p><b>Escala de Proceso Administrativo de los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince</b></p> <p><b>Escala de Proceso Administrativo de los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince</b></p>
--	--	--	--	---	--	--	---

## MATRIZ DE ELABORACIÓN DE ÍTEMS DE LAS INFRACCIONES TRIBUTARIAS

**TÍTULO:** El Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias de los Contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince - 2017.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	PESO	ÍNDICE	NIVEL DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<p><b>2. Infracciones Tributarias</b></p> <p><b>Dc:</b> Es la violación a las normas jurídicas que establecen las infracciones tributarias sustanciales y formales.</p> <p><b>Do:</b> Es la violación a las normas jurídicas en que incurrir los contribuyentes a la SUNAT y se dividen en infracciones tributarias sustanciales y formales</p>	<p><b>2.: Infracciones Tributarias Formales</b></p> <p><b>2.1.1 No emitir y/o no otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión.</b></p> <p><b>Dc:</b> Constituye la forma de la determinación de la deuda tributaria utilizada por SUNAT para el Impuesto General a las Ventas (IGV) como para el Impuesto a la Renta (IR) estableciendo el Reglamento de Comprobantes de pago, cuyo incumplimiento se sanciona con medidas severas como el cierre temporal o definitivo del establecimiento y multas en determinados casos. Asimismo, sanciona el no justificar el traslado de bienes con el uso de guías de remisión.</p> <p><b>Do:</b> Es el proceso por el cual los contribuyentes se interesan y toman conciencia de la importancia que requiere emitir y/o otorgar comprobantes de pago por cada venta realizada, así como toman conocimiento de las sanciones que implica el no emitirlos según el Reglamento de comprobantes de pago</p>	<p>2.1.1.1 Grado de interés respecto a la emisión de comprobantes de pago en cada venta realizada.</p> <p>2.1.1.2 Grado de conocimiento de las consecuencias de la no emisión de comprobantes de pago venta y guías de remisión.</p> <p>2.1.1.3 Frecuencia de las sesiones de asesoramiento, orientación o charlas de capacitación sobre el Reglamento de comprobantes de pago.</p> <p>2.1.1.4 Frecuencia de cierre de establecimientos de manera temporal o permanente debido a infracciones tributarias o por falta de pago de las multas.</p> <p>2.1.1.5 Capacidad para brindar cultura tributaria.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emito comprobantes de pago ventas por cada operación realizada.</li> <li>2. Conozco las consecuencias de no emitir comprobantes y guías de remisión en mis ventas y traslado de bienes.</li> <li>3. Tengo interés por contar frecuentemente con sesiones de asesoramiento, orientación o charlas de capacitación sobre el Reglamento de comprobantes de pago.</li> <li>4. Reconozco que las asesorías, orientación y charlas de capacitación de SUNAT están adecuadas a las necesidades de mi negocio.</li> <li>5. Aplico de manera adecuada la información que recibo de las asesorías, orientación y charlas de capacitación de SUNAT para poder resolver problemas.</li> <li>6. Planifico asesorías, orientación y charlas de capacitaciones a mis colaboradores.</li> <li>7. Han cerrado mi local comercial por tener alguna infracción tributaria.</li> <li>8. Tomo conciencia de que el IGV no me pertenece sino al Estado para contribuir al desarrollo nacional del país.</li> </ol>	40% (8 ítems)	Nunca= 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Ordinal	<b>Escala de Infracciones Tributarias de los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince</b>



	<p><b>declarar cifras o datos falsos u omitir circunstancias en las declaraciones, que influyan en la determinación y el pago de la obligación tributaria; y/o que generen aumentos indebidos de saldos o pérdidas tributarios o créditos a favor del deudor tributario y/o que generen la obtención indebida de Notas de Crédito Negociables u otros valores similares.</b></p> <p><b>Dc:</b> Se aplica cuando existe tributo omitido que para SUNAT es la diferencia entre tributo resultante por autoliquidación o fiscalización y el consignado en la declaración original. Asimismo, se debe señalar que dentro de este concepto se ha incluido la infracción por declarar saldos a favor que no corresponden a la realidad, créditos indebidos o pérdidas mayores a las que en realidad se acreditan es así que la sanción por declarar mayores créditos aplica independientemente de que el contribuyente haya utilizado o no el crédito declarado. También es considerado como tributo omitido el hecho de declarar la deuda tributaria utilizando un coeficiente menor al que corresponde y se sanciona con multa</p> <p><b>Do:</b> A través del asesoramiento y orientación a los contribuyentes éstos lograrán entender la importancia de declarar cifras y/o datos reales de las cifras de sus impuestos con los coeficientes correctos caso contrario incurrirán en multas.</p>	<p>2.2.1.3 Grado de conocimiento para liquidar impuestos con cifras reales.</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

	<p><b>2.2.2 No pagar dentro de los plazos establecidos los tributos retenidos o percibidos.</b></p> <p><b>Dc:</b> Los contribuyentes incurrir en infracción al no presentar la declaración de tributos retenidos o percibidos en los plazos que establece la Administración Tributaria según cronograma de pago de acuerdo a su último dígito de RUC.</p> <p><b>Do:</b> A través de la planeación y el control de los procesos dentro de los negocios de los contribuyentes es que éstos evitarán declarar fuera de plazos establecidos por SUNAT o "olvidarse" de sus obligaciones tributarias y evitar infracciones tributarias.</p>	<p>2.2.2.1 Control de las fechas para declarar ante SUNAT según cronograma establecido.</p> <p>2.2.2.2 Capacidad para pagar los tributos dentro de los plazos establecidos.</p> <p>2.2.2.3 Grado para declarar impuestos en los plazos establecidos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conozco las fechas que debo declarar mis impuestos según cronograma establecido por SUNAT.</li> <li>2. Pago mis impuestos dentro de los plazos establecidos.</li> <li>3. Tengo conocimiento para declarar mis impuestos.</li> <li>4. Cuento con un profesional que declare mis impuestos.</li> </ol>	<p>20% (4 ítem)</p>	<p>Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>	<p>Ordinal</p>	<p><b>Escala de Infracciones Tributarias de los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince</b></p>
--	--	--	--	-------------------------	--	----------------	---

**“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”**  
**ESCALA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**

**INSTRUCCIONES:**

La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar si el Proceso Administrativo de los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince - 2017 es óptimo.

Por favor lea cuidadosamente, responda con sinceridad la escala y luego señale sus respuestas con una “x” en el cuadro que estime conveniente.

A	B	C	D	E
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

Nº	ITEM	A	B	C	D	E
<b>PLANEACIÓN</b>						
1	Tengo como objetivo declarar mis impuestos según cronograma de SUNAT.					
2	Cumplo mi objetivo de emitir comprobantes en cada operación venta realizada.					
3	Tengo un presupuesto establecido para desembolsar en pagos de impuestos.					
4	Planifico declarar mis impuestos a tiempo.					
5	Realizo un cronograma propio para declarar mis impuestos antes de las fechas establecidas por SUNAT.					
6	Planeo contar con mi documentación administrativa - contable al día.					
7	Cuento con un plan alternativo frente a un hecho fortuito respecto a mi documentación administrativa - contable.					
8	Cuento con mis Registros Contables debidamente legalizados a tiempo.					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
9	Otorgo poder a mis colaboradores para gestionar los pagos de mis impuestos en una entidad bancaria.					
10	Figura en mi organigrama el puesto de contador					
11	Cuento con asesorías contables permanentes					
12	Atiendo los procesos de fiscalización de SUNAT de mi negocio.					
<b>DIRECCIÓN</b>						
13	Me expreso de forma sencilla al indicarles sobre la emisión de los comprobantes de pago a mis colaboradores.					
14	Asesoro a mi equipo de trabajo en temas tributarios.					
15	Retroalimento a mi equipo de trabajo si existe alguna falla después de un proceso de revisión por SUNAT.					
<b>CONTROL</b>						
16	Mantengo el orden cronológico en el archivo de mi documentación.					
17	Las cifras que declaro de mis ingresos van acorde a la realidad de mi negocio.					
18	Realizo un seguimiento de mi documentación administrativa - contable.					
19	Controlo el registro de las operaciones de mi negocio.					
20	Evalúo si después de un proceso de fiscalización de SUNAT me ha afectado económicamente.					
21	Corrijo oportunamente las contingencias que se me hayan presentado en mi negocio después un proceso de fiscalización de SUNAT.					

Gracias por su valiosa colaboración.

**“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”**  
**ESCALA DE LAS INFRACCIONES TRIBUTARIAS**

**INSTRUCCIONES:**

La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar las incidencias de las Infracciones Tributarias de los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince - 2017.

Por favor lea cuidadosamente, responda con sinceridad la siguiente escala y luego señale sus respuestas con una “x” en el cuadro que estime conveniente.

	A	B	C	D	E				
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre				
<b>Nº</b>	<b>ITEM</b>				<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
	<b>INFRACCIONES TRIBUTARIAS FORMALES</b>								
1	Emito comprobantes de pago ventas por cada operación realizada.								
2	Conozco las consecuencias de no emitir comprobantes y guías de remisión en mis ventas y traslado de bienes.								
3	Tengo interés por contar frecuentemente con sesiones de asesoramiento, orientación o charlas de capacitación sobre el Reglamento de comprobantes de pago.								
4	Reconozco que las asesorías, orientación y charlas de capacitación de SUNAT están adecuadas a las necesidades de mi negocio.								
5	Aplico de manera adecuada la información que recibo de las asesorías, orientación y charlas de capacitación de SUNAT para poder resolver problemas.								
6	Planifico asesorías, orientación y charlas de capacitaciones a mis colaboradores.								
7	Han cerrado mi local comercial por tener alguna infracción tributaria.								
8	Tomo conciencia de que el IGV no me pertenece sino al Estado para contribuir al desarrollo nacional del país.								
9	Exhibo documentación durante un proceso de fiscalización ante SUNAT.								
10	Cuento con la documentación al día ante un proceso de fiscalización de SUNAT								
11	Tengo un control de la documentación debidamente sustentada de las operaciones de mi negocio.								
12	Poseo documentación sustentatoria debidamente ordenada de mis operaciones diarias de mi negocio después de un proceso de fiscalización de SUNAT.								
	<b>INFRACCIONES TRIBUTARIAS SUSTANCIALES</b>								
13	Evito declarar cifras reales en la determinación de mis impuestos.								
14	Declaro de forma correcta las cifras de mis impuestos en mis declaraciones juradas.								
15	Declaro de forma sincera los datos de mis impuestos en mis declaraciones juradas.								
16	Declarando mis impuestos anticipadamente evito infracciones tributarias.								
17	Conozco las fechas que debo declarar mis impuestos según cronograma establecido por SUNAT.								
18	Pago mis impuestos dentro de los plazos establecidos.								
19	Tengo conocimiento para declarar mis impuestos.								
20	Cuento con un profesional que declare mis impuestos.								

Gracias por su valiosa colaboración.

**AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS EN EL  
CENTRO COMERCIAL ARENALES PLAZA DEL DISTRITO DE  
LINCE**

Lima, 17 de Febrero del 2018.

SOLICITO: APLICACIÓN DE  
INSTRUMENTOS

10.30 A°

Señores:

ADMINISTRACIÓN

Sección C Centro Comercial Arenales Jirón Manuel Candamo y Barriosmá Herrera  
Lince

Herbert García García

Presente.

De nuestra consideración:

Es grato dirigimos a Ustedes para saludarlos muy cordalmente y presentarnos como alumnas graduadas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao. Señoras Enry Leslie Esparguierre Cáceres y señora Jessica Nila Mariquez Vicuña, quienes hemos concluido nuestros estudios; requerimos por favor información general de su distinguido Centro Comercial y aplicar instrumentos de evaluación para nuestro Informe Final de Investigación de Tesis.

Esperando nos puedan brindar las facilidades del caso, quedamos de ustedes.

Atentamente:

  
ENRY LESLIE ESPARGUIERRE CÁCERES ENY LESLE  
DNI 70842901

  
JESSICA NILA MARIQUEZ VICUÑA YESSICA NILA  
DNI 43071580

INSTRUMENTO DE OPINIÓN Y/O VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellido y nombre del Interventor	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor (titular) del Instrumento
Manuel Fritz López	Rector Rincón	Carta del Proceso Administrativo	Interventor César Cruz López Municipal Carlos José...
Título de estudio El Proceso Administrativo y las Impugnaciones Tributarias de los contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria en Centro Comercial Alameda Plaza del Distrito de Lima 201			

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

CATEGORÍA	DEFINICIÓN	PORCENTAJE					TOTAL
		0-25%	26-50%	51-75%	76-90%	91-100%	
1 CLARIDAD	El contenido del escrito responde				10		90
2 CORRECTITUD	El escrito es claro y conciso				11		89
3 ACTUALIDAD	Actualizado en materia de la norma y la técnica			15			75
4 ORGANIZACIÓN	Existe una estructura lógica adecuada				12		88
5 EFICIENCIA	Contiene los datos necesarios para la decisión				11		89
6 PERTINENCIA	Además de lo que se pide se incluye lo que no se pide				10		90
7 CONSISTENCIA	Resalta en especial los puntos clave				15		85
8 COHERENCIA	Existe una relación lógica entre las ideas				11		89
9 FORMALIDAD	La escritura responde a los requisitos formales				11		89
PROVEDO							88

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Procede su aplicación  
Procede su aplicación previa autorización de la comisión que se expone.  
No procede su aplicación

21/11/2011	DM. N°	Firma del Experto	9:37:31 AM
Lugar y Fecha	DM. N°	Firma del Experto	Teléfono

**INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellido y nombre del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor (s) del Instrumento
Manuel V. López	Profesor Principal	Escuela de las Tecnologías Tributarias	Departamento de Ciencias Exactas y Naturales Universidad Nacional de Mar del Plata
Título de estudio: El Proceso Administrativo y los Impugnados Tributarios de los Contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria en el Caso Argentino. Ciencias Exactas, Plan de Definición A. Lic. - 2010			

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CONTENIDOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	PUNTO TOTAL
		0-25%	26-50%	51-75%	76-90%	91-100%	
1. CLARIDAD	Los hechos de los que se trata son claros					81	81
2. OBJETIVIDAD	Los hechos de los que se trata son claros y objetivos					95	95
3. ACTUALIDAD	Adecuada a los hechos de los que se trata				75		75
4. DIFERENCIACION	Exposición clara de los hechos				81		81
5. FUNDAMENTO	Completitud respecto de los hechos de los que se trata				95		95
6. INTRODUCCION	Adecuada para explicar la naturaleza de los hechos de los que se trata				99		99
7. DOCUMENTACION	Exposición clara de los hechos				95		95
8. CONCLUSION	Exposición clara de los hechos de los que se trata				81		81
9. METODOLOGIA	Exposición clara de los hechos de los que se trata				95		95
PUNTAJE TOTAL							89

OPINION DE APLICABILIDAD:  Perteneciente a la Actividad  Perteneciente al ejercicio profesional  Perteneciente a la docencia  Perteneciente a la investigación

23/03/18	09610	[Firma]	897371108
Lugar y Fecha	Curr. N°	Firma del Experto	Teléfono

## OBSERVACIONES

1. ~~El presente informe se elaboró en virtud de la solicitud de la~~  
~~Comisión de Investigación de la Fiscalía General de la~~  
~~República, en el caso de la denuncia interpuesta por~~  
~~la familia de la víctima, en el día 10 de mayo de 1983,~~  
~~relativa a la muerte de la señora María Elena Rodríguez~~  
~~de la Cruz, ocurrida el día 10 de mayo de 1983, en la~~  
~~ciudad de Santiago, Chile.~~

2. ~~En el día 10 de mayo de 1983, se realizó una~~  
~~visita a la casa de la víctima, ubicada en la calle~~  
~~10 de mayo, número 10, en la comuna de Providencia,~~  
~~de la ciudad de Santiago, Chile, con el fin de~~  
~~verificar el estado de conservación de los bienes~~  
~~de la víctima, así como de tomar las medidas~~  
~~necesarias para la preservación de los mismos.~~

3. ~~En el día 10 de mayo de 1983, se realizó una~~  
~~visita a la casa de la víctima, ubicada en la calle~~  
~~10 de mayo, número 10, en la comuna de Providencia,~~  
~~de la ciudad de Santiago, Chile, con el fin de~~  
~~verificar el estado de conservación de los bienes~~  
~~de la víctima, así como de tomar las medidas~~  
~~necesarias para la preservación de los mismos.~~

4. ~~En el día 10 de mayo de 1983, se realizó una~~  
~~visita a la casa de la víctima, ubicada en la calle~~  
~~10 de mayo, número 10, en la comuna de Providencia,~~  
~~de la ciudad de Santiago, Chile, con el fin de~~  
~~verificar el estado de conservación de los bienes~~  
~~de la víctima, así como de tomar las medidas~~  
~~necesarias para la preservación de los mismos.~~

5. ~~En el día 10 de mayo de 1983, se realizó una~~  
~~visita a la casa de la víctima, ubicada en la calle~~  
~~10 de mayo, número 10, en la comuna de Providencia,~~  
~~de la ciudad de Santiago, Chile, con el fin de~~  
~~verificar el estado de conservación de los bienes~~  
~~de la víctima, así como de tomar las medidas~~  
~~necesarias para la preservación de los mismos.~~

FECHA. 21/24/83

Firma del experto

### INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES:

Apellido y nombre del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (a) (es) del Instrumento
Guillermo Caballero Aldaco	Profesor Principal	ESCALA DE LAS INSTRUMENTALES TRIPARTITAS	DR. L. ERICSENTERO CRODA VERONICA ROSA HERNANDEZ VILLAS
Título de estudio: EL ROL DE ADMINISTRATIVOS Y LAS INSTRUMENTALES TRIPARTITAS DE LOS CONSTRUCCIONISTAS A LA ORGANIZACIÓN NACIONAL DE POLICIA Y DE ADMINISTRACION TRIPARTITA EN CENTRO (CANTON) DE LAZARUS PLAN DEL DISTRITO DE URUGUAY - 2017			

#### ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIO	NIVEL DE CALIDAD					PUNTAJE TOTAL
		DEFICIENTE (0-20%)	REGULAR (21-40%)	BUENA (41-60%)	MUY BUENA (61-80%)	EXCELENTE (81-100%)	
1. CLARIDAD	Este trabajo contiene un objetivo				✓		80
2. OBJETIVIDAD	Este trabajo se refiere a conductas o acciones observables y una organización				✓		100
3. ACTUALIDAD	Además al avance de la ciencia y la tecnología					✓	80
4. ORGANIZACIÓN	Este es un instrumento lógico coherente					✓	90
5. DEFINIENDA	Compara los niveles (indicaciones en acciones, operaciones) en acciones y efectos					✓	90
6. INTENCIONALIDAD	Además para saber la influencia de la Variable VD a la relación entre ambas con diferentes niveles de acción y efectos					✓	90
7. CONSISTENCIA	Existe en el texto un texto coherente					✓	80
8. COHERENCIA	Entre los niveles indicadores y los observables					✓	80
9. HISTORICIDAD	La evidencia respalda el proceso del diagnóstico					✓	80
PROBLEMAS							

OPINION DE APLICABILIDAD

Procede su Aplicación  
Procede su aplicación pero no se permite de la observación que en el punto  
No procede su Aplicación

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Bellavista, 08/04/18	08720477	[Firma]	985676443
Lugar y Fecha	DNI. N°	Firma del Experto	Teléfono

## OBSERVACIONES

1. *m*
2. *l*  
*n*
3. *g*
4. *u*  
*n*
5. *av*

FECHA. 03/04/18

*Manuel...*  
Firma del experto

**INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

APELLIDO Y NOMBRES DEL INFORMANTE	CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	AUTOR (S) DEL INSTRUMENTO
García Caballero, María	Profesor Principal	ESCALA DEL PUNTO ADMINISTRATIVO	- CIVIL L. INGENIEROS DE OBRAS - VIGILANCIAS MARITIMAS - USUARIOS
TÍTULO DE ESTUDIO: EL PROYECTO ADMINISTRATIVO Y LAS INSTITUCIONES TUBERIAS DE LAS CENTRALES A LA OPERACION EN LAS UNIDADES DE MANEJO Y DE ADMINISTRACION TUBERIAS EN EL ESTADO GUAYMAL AGROPECUARIO PARA DEL PERIODO 2017 - 2019			

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	PORCENTAJE					SUB TOTAL
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
1 CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje conciso					✓	85
2 OBJETIVIDAD	Este instrumento es conciso y es flexible a circunstancias y una organización.					✓	100
3 ACTUALIDAD	Adecuado al estado de la ciencia y la tecnología					✓	90
4 ORGANIZACION	Existe una organización lógica coherente					✓	90
5 EFICACIA	Comprende los aspectos (relaciones sub técnicas, operaciones) en cantidad y calidad				✓		70
6 FUNCIONALIDAD	Adecuado para volver la atención de la VIGILANCIA O VIGILANCIAS MARITIMAS con diferentes aspectos y criterios					✓	85
7 CONSISTENCIA	Existe en algunas partes coherencia				✓		80
8 COHERENCIA	Existe en los criterios y los datos					✓	80
9 METODOLOGIA	La estructura responde al propósito del documento					✓	80
PROVEEDO							

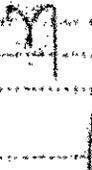
OPINION DE APLICABILIDAD

Proyecto de Admisión  
Procede su aplicación para el mejoramiento de la organización que se adjunta.  
No procede su aplicación



Bellens/a 03/04/18	06720477	<i>Alfonso García</i>	985675943
Lugar y Fecha	DNI, Nº	Firma del Experto	Teléfono

# OBSERVACIONES

1. 
2. 
3. 
4.   

5. 

FECHA: 05/04/18

  
Firma del experto

**INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellido y nombre del Informante	Carga e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(es) del instrumento
<i>Carlos A. Rodríguez</i> <i>Angela Rodríguez</i>	<i>Docente</i>	<i>Escuela del Proceso Administrativo</i>	<i>Enge L. Izquierdo</i> <i>Enge L. Izquierdo</i> <i>Yessica B. Hancapue</i>
Título de estudio: <i>El Proceso Administrativo y las Inspecciones Tributarias de las Contribuyentes a la Subintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria en Centro Comercial "Los Andes" de la U.T. de Lima - 2017</i>			

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE	PUNTO TOTAL
		11-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
1. CLARIDAD	Sea formulada con lenguaje adecuado			✓			50
2. OBJETIVIDAD	Esté expresada en términos o conductas observables o una experiencia			✓			50
3. ACTUALIDAD	Actualizado a la fecha de la prueba y la tecnología			✓			50
4. ADECUACION	Exista una correspondencia entre criterios			✓			50
5. DETALLE	Contenga los aspectos relevantes más detalles descriptivos, en cantidad y calidad			✓			50
6. INTERESIONALIDAD	Adecuación a cubrir la necesidad de la U.T. en la institución de origen, con descripción de actores y contexto			✓			50
7. COHERENCIA	Exista una correspondencia entre criterios			✓			50
8. COHERENCIA	Entre los índices del contenido y los documentos			✓			50
9. METODOLOGÍA	La metodología responde al propósito del instrumento			✓			50
<b>PROMEDIO</b>							<b>50</b>

OPINIÓN DE APTITUDINIDAD

Escalar en Aprobación  
Proceder en aplicación por el levantamiento de la aptitud con el adjunto  
No proceder en Aprobación

✓

<i>07/04/18</i>	<i>07431933</i>	<i>[Firma]</i>	<i>3653153</i>
Lugar y Fecha	DNI, N°	Firma del Experto	Teléfono

**INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellido y nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Auto(s) (es) del Instrumento
Amable Rojas COA	DE - Proforma Proforma	Escuela de las Infracciones Tributarias	Ray L. Espinoza Cáceres Yessica R. Hinojosa Vargas
Título de estudio: El Proceso Administrativo y las Infracciones Tributarias de los Contribuyentes a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria en Centro Corporal Cursado en: 2012 - 2013			

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	PUNTAJE TOTAL
		01-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
				50%	70%		
1. CLARIDAD	Sea firmado con lenguaje apropiado			✓			50
2. OBJETIVIDAD	Sea redactado en verbos o actividades observables en una organización			✓			50
3. FACTIBILIDAD	Adecuado al campo de la ciencia y la tecnología.			✓			50
4. ORGANIZACIÓN	Exista una organización lógica coherente.			✓			50
5. PROFUNDIDAD	Comprenda los aspectos (indicadores o sub-áreas, dimensiones), en cantidad y calidad				✓		70
6. EXTENSIVIDAD	Adecuado para valorar la influencia en el mundo VO o la influencia en el mundo, con determinadas sujetos y contextos			✓			50
7. CONSISTENCIA	Basado en hechos científicos			✓			50
8. GENERALIDAD	Exista los índices indicadores y las dimensiones			✓			50
9. METODOLOGIA	La estructura responde al propósito del diagnóstico			✓			50
<b>PROMEDIO</b>							<b>50</b>

OPINION DE APLICABILIDAD:

Procede en Aplicación  
Procede su aplicación previa levantamiento de la observación que se adjunta.  
No procede su aplicación



Fecha 3/4/18	07431937	[Firma]	3653153
Lugar y Fecha	DNI, N°	Firma del Experto	Teléfono

## OBSERVACIONES

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

FECHA: 03/09/18

  
Firma del experto

## **ANEXO 8**

### **ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR GENERAL DEL CENTRO COMERCIAL ARENALES PLAZA DEL DISTRITO DE LINCE**

- 1. Usted ¿Considera que los negocios del Centro Comercial tienen un Proceso Administrativo empírico o verdaderamente sistematizado?**

Totalmente sistematizado, todos son empresarios, inicialmente había unos muchachos que tenían su negocio, eran un poquito empíricos, no informales, sino que empíricos porque no sabían manejar su empresa, ahora ya que están con la experiencia han comprado todo lo que es el sistema computarizado y de parte de tributos y todo eso. Porque aquí también hay gente que son importadores y tienen que estar en regla todos.

- 2. Respecto a la campaña 2017, ¿se planteó objetivos? ¿Los ha logrado cumplir?**

Así es, los hemos cumplido. En un 100% cumplido.

- 3. De acuerdo con la estructura organizacional. ¿Nos podría mencionar los cargos con los que cuenta en su empresa y las funciones que realizan cada una de ellas?**

Esta junta de directivos está formada por 7 integrantes: presidente, vicepresidente, Tesorero, secretario y 3 Vocales. El presidente ve

lo que es la parte del 100% de todo lo que es operatividad del Centro Comercial, el vicepresidente ve la parte contable y financiera, el secretario se dedica a llenar el libro de actas cuando hay asambleas o sesiones y los vocales son de consulta.

- 4. Sabiendo que el objetivo principal de un negocio es generar mayores ganancias. Nos podría comentar si a comparación del año 2017 con los años anteriores. ¿El margen de ganancia creció de manera significativa? ¿Cuáles fueron los planes ejecutados?**

Sí hemos crecido en un 20% especialmente desde que estamos alquilando áreas comunes y tenemos en el frontis de la Av. Herrera con Arenales unos paneles que lo alquilamos a las empresas para hacer su publicidad.

También tenemos un auditorio y lo alquilamos, estamos rentando más cochera porque estaban sin techo, la hemos techado.

- 5. En la comunicación, existe una fase fundamental que es la Retroalimentación ¿Usted retroalimenta a sus colaboradores si existe alguna falla o los sanciona directamente? Nos podría explicar al respecto.**

No, depende de la gravedad de la falta, para poder realmente sancionar, porque son faltas, pueden ser ordinarias comunes se

conversa con ellos, porque si son reiterativas en la misma falta ya se les manda una llamada de atención por escrito.

**6. ¿Tiene algún tipo de control para el manejo de su información? ¿Control Preventivo o Control de Retroalimentación?**

Sí, tenemos un sistema en lo que se refiere en la parte contable financiera, tenemos un sistema Concar con una asesora contable externa y lo que se refiere a las tiendas y al manejo del personal, también tenemos un sistema de la informática. Todo está controlado.

**7. Usted se asesora y asesora a su personal en temas administrativos, tributarios y de la realidad nacional. ¿Nos puede especificar en donde los prefiere realizar y que temas le interesan de acuerdo a lo mencionado?**

Sí, mayormente con el área de seguridad, capacitamos 2 o 3 veces al año en lo que es Manejo de Extintores y Primeros Auxilios, en el área de seguridad el manejo también de productos que son un poco tóxicos y químicos, del área administrativa también hemos capacitado en lo que es auxiliar contable.

**8. ¿Cuáles son sus planes a corto plazo según la tendencia y/o demanda de los clientes?**

Hemos coordinado, acá tenemos la tienda Metro, que es una tienda ancla, hemos coordinado con el administrador para hacer unos eventos, para tener más público y también con las tiendas que tienen la moda Kpop, para hacer los eventos cada 3 meses. Porque hemos visto que en nuestro centro comercial le están haciendo la competencia, nosotros somos prácticamente el nicho en todo Lima y en el Perú, porque la vez pasada vinieron unos periodistas coreanos y siempre vienen de otros países para hacer acá entrevistas.

**9. ¿Cuáles son sus planes a mediano plazo según los giros de negocio con los que cuenta el Centro Comercial?**

Vemos el tipo de rubro y hemos proyectado un desfile de modas que hemos propuesto a las boutiques y salones de belleza; al igual que con metro se ha coordinado degustación en áreas comunes con la finalidad de captar nuevos clientes y tener mayor afluencia de público.

**10. ¿Cuáles son sus planes a largo plazo? Dentro de ellos tiene contemplado abrir nuevos locales o stands dentro del Centro Comercial.**

Te comento que los dueños de los aires es la empresa COSAPI, bien conocida por lo que hay un proyecto de construir 5 pisos más para construir más cocheras y tiendas comerciales.

**11. Sabiendo que el Centro Comercial como empresa se encuentra inscrita formalmente ante SUNAT, ¿Conoce las fechas en que debe declarar sus impuestos según cronograma? Nos podría explicar ¿cómo lo controla?**

Sí, se controla teniendo reuniones semanales con la contadora externa.

**12. Por falta de conocimiento y/o desorientación, muchas tiendas del Centro comercial ha sufrido un tipo de cierre por parte de SUNAT? Nos explica la situación.**

Sí ha pasado, pero mayormente hace dos años sobre todo a los que importan mercadería a fin de que SUNAT ratifique no existe contrabando o imitaciones y que toda la documentación se encuentre en regla.

**13. Si el día de hoy le notifican un requerimiento de SUNAT solicitándole su documentación contable ¿cuenta con ella? ¿se encontraría al día?**

Sí, todo está al día, en orden debidamente archivado, se encuentra en físico y también el sistema.

**14. ¿Cómo organiza y controla su documentación Administrativa-Contable?**

Se controla teniendo una asesora legal pues anteriormente se encontró una morosidad y por esas deudas de años es que se concilio y llegamos a un acuerdo.

El presidente tiene la última palabra en términos administrativos-contables. Nosotros nos reunimos cada 15 días en sesión de directiva (directorio en pleno, quien habla, el asesor legal y el asesor contable que son conformados por 7 integrantes).

**15. Como sabemos para contribuir con el desarrollo del país debemos tributar. ¿Usted está de acuerdo con ello?**

Estoy de acuerdo que se tribute porque se están viendo obras que se están haciendo, pero lógicamente que las obras deben ser supervisadas por entidades que pone el gobierno porque es dinero del estado.

**PROPUESTA REAL PARA IMPLEMENTAR LOS RESULTADOS  
Y RECOMENDACIONES PARA EFECTO DE VALIDEZ DE LA  
INVESTIGACIÓN REALIZADA**

Lo que se propone en el presente trabajo de investigación es que los negocios que conforman el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince a través de sus dueños (contribuyentes) a SUNAT no incurran en infracciones tributarias en un proceso de Verificación y/o Fiscalización por parte de la Administración Tributaria (SUNAT) que, para nuestro estudio, las más recurrentes se encuentran tipificadas según el código tributario en su *Libro IV: INFRACCIONES, SANCIONES Y DELITOS* y son según siguiente tabla.

**INFRACCIONES EN LAS QUE MAS INCURREN LOS  
CONTRIBUYENTES A LA SUNAT DEL CENTRO COMERCIAL  
ARENALES PLAZA DEL DISTRITO DE LINCE**

Infracción según Art. 178°, numeral 1	Infracción Tributaria Sustancial
Infracción según Art. 178°, numeral 4	Infracción Tributaria Sustancial
Infracción según Art. 174°, numeral 1	Infracción Tributaria Formal
Infracción según Art. 177°, numeral 1	Infracción Tributaria Formal

Fuente: Elaboración Propia

De lo expuesto anteriormente, la aplicación de dichas infracciones conlleva al pago de multas onerosas al ente fiscal; sin embargo, muchas veces los dueños de dichos negocios prefieren no exhibir documentación

alguna a fin de pagar una sola multa o en su defecto evitar que SUNAT los revise pues podrían acotarles multas adicionales por otros conceptos, en algunos casos es exhibida de forma parcial y este hecho es interpretado por SUNAT como no exhibición lo cual implica una multa del 0.6% de los Ingresos Netos del ejercicio anterior que declaro el contribuyente o como en otros caso la documentación es exhibida pero no se encuentra al día. Asimismo la no emisión de comprobantes de pago ventas por la totalidad de ventas realizadas en el día hacen que sus locales comerciales sean cerrados y si declaran pero no pagan los tributos retenidos o percibidos dentro de los plazos que los establece la Administración Tributaria son multados con el 50% de dicho tributo y si a este hecho le añadimos que omitimos declarar los tributos pues conlleva una multa del 50% del tributo omitido que si no existiera un Régimen de Gradualidad (rebajas) como son la Resolución de Superintendencia N° 063-2007/SUNAT y Resolución de Superintendencia N° 180-2012/SUNAT, reguladas por la Administración Tributaria a fin de que se efectúe el pago de las mismas muchos negocios quebrarían, cerrarían al no poder realizar el pago por ser tan exorbitantes, onerosos que se resume en pérdida económica y financiera para los mismos.

Por ello es que se propone que dichos negocios deben implementar o mejorar sus Procesos Administrativos a fin de aplicar los cuatro elementos como son: Planeación, Organización, Dirección y Control a través de un administrador calificado que los asesore, oriente a través de charlas de

dentro de ello es que sea un profesional entendido en los diferentes campos que las empresas de hoy día requieren además de los netamente administrativos, los temas financieros y a su vez temas tributarios pues todas las materias en mención fueron parte de su formación integral como profesional y está capacitado para ponerlas en práctica en los negocios como los del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince.

A fin de representar lo mencionado en los párrafos precedentes es que se elaboran las siguientes figuras:

- Proceso Administrativo empírico (antes) que aplican los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince y ejemplifican algunos problemas y deficiencias en la forma que administran sus negocios.
- Infracciones Tributarias (antes) en la cual se muestra las operaciones en las que los contribuyentes infringen en mayor medida en el Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince.
- Proceso Administrativo que deberían aplicar (después), nos muestra lo que deben de realizar los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince para tener como resultado a un negocio sólido y mejor administrado, el cual al ser adecuado va conducir a evitar las infracciones tributarias.

- Infracciones Tributarias (después) en la cual se muestra las operaciones que deben de realizar los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince para poder evitarlas.

De esta forma didáctica representamos los problemas que presentan los contribuyentes a la SUNAT del Centro Comercial Arenales Plaza del Distrito de Lince en cuanto a la aplicación de los cuatros elementos del Proceso Administrativo y el nivel de incurrancia de las infracciones tributarias formales y sustanciales.

# PROCESO ADMINISTRATIVO - ANTES



# INFRACCIONES TRIBUTARIAS - ANTES

## INFRACCIONES TRIBUTARIAS FORMALES (ANTES)



No conocen las consecuencias de emitir comprobantes y guías de remisión de sus ventas y traslado de bienes.

Han sufrido cierres de sus locales comerciales por tener alguna infracción tributaria.

No cuenta con la documentación al día ante un proceso de fiscalización de SUNAT

No tiene un control de la documentación sustentada de las operaciones de sus negocios

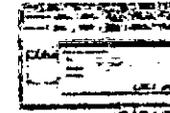
## INFRACCIONES TRIBUTARIAS SUSTANCIALES (ANTES)

No declaran de forma sincera los datos de sus impuestos en sus declaraciones juradas

No declaran sus impuestos anticipadamente.

No pagan sus impuestos dentro de los plazos establecidos.

No tienen conocimiento para declarar sus impuestos.



LA DECLARACION  
Para personas naturales según el noveno dígito del RUC:

Noveno dígito	Fecha
1	10 de marzo
2	12 de marzo
3	14 de marzo

# PROCESO ADMINISTRATIVO - DESPUÉS



# INFRACCIONES TRIBUTARIAS - DESPUÉS

## INFRACCIONES TRIBUTARIAS FORMALES (DESPUÉS)



**ASESORIA**



Conocen las consecuencias de emitir comprobantes y guías de remisión de sus ventas y traslado de bienes.

Tienen interés por contar frecuentemente con sesiones de asesoramiento sobre el Reglamento de Comprobantes de Pago.

No han cerrado sus locales comerciales por tener alguna infracción tributaria.

Cuenta con la documentación al día ante un proceso de fiscalización de SUNAT.

Tienen el control de la documentación debidamente sustentada de las operaciones de sus negocios.

## INFRACCIONES TRIBUTARIAS SUSTANCIALES (DESPUÉS)

Declaran de forma sincera los datos de sus impuestos en sus declaraciones juradas.

Declaran sus impuestos anticipadamente para evitar infracciones tributarias.

Pagan sus impuestos dentro de los plazos establecidos.

Tienen conocimiento para declarar sus impuestos.

