



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

**“CONFIANZA EN EL SISTEMA FINANCIERO Y TRIBUTARIO EN
EMPRESAS DE LA CIUDAD DE IQUITOS AÑO 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

PRESENTADO POR:

**ALEXANDER LEONARDO GARCÍA
FRANKLIN SAIR TRUJILLO MORI**

ASESOR:

CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, Dr.

IQUITOS, PERÚ

2023



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°094-CCGyT-FACEN-UNAP-2023

En la ciudad de Iquitos, a los 26 días del mes de julio del año 2023, a horas: 04:00 p.m. se dio inicio haciendo uso de la plataforma Google.meet la sustentación pública de la Tesis titulada: "CONFIANZA EN EL SISTEMA FINANCIERO Y TRIBUTARIO EN EMPRESAS DE LA CIUDAD DE IQUITOS AÑO 2023", autorizado mediante Resolución Decanal N°1260-2023-FACEN-UNAP presentado por los Bachilleres en Ciencias Contables ALEXANDER LEONARDO GARCIA y FRANKLIN SAIR TRUJILLO MORI, para optar el Título Profesional de CONTADOR PÚBLICO que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

CPC. HUGO LUIS ZEVALLOS EGOAVIL, Dr.	(Presidente)
CPC. EDGAR ALBERTO SOLSOL HIDALGO, Dr.	(Miembro)
CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, Mg.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: ADJUDICADA.....

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:
La Sustentación Pública y la Tesis han sido: APROBADA con la calificación BUENA (1.5).

Estando los Bachilleres aptos para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Siendo las 5:30 pm del 26 de julio del 2023, se dio por concluido el acto académico.

CPC. HUGO LUIS ZEVALLOS EGOAVIL, Dr.
Presidente

CPC. EDGAR ALBERTO SOLSOL HIDALGO, Dr.
Miembro

CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, Mg.
Miembro

CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, Dr.
Asesor

Seamos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación
Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos - Maynas - Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670284



JURADO Y ASESOR



CPC. HUGO LUIS ZEVALLOS EGOAVIL, Dr.
Presidente
MATRICULA N°10-0439



CPC. EDGAR ALBERTO SOLSOL HIDALGO, Dr.
Miembro
MATRICULA N° 10-621



CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ COMENA, Mg.
Miembro
MATRICULA N°10-0869



CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, Dr.
Asesor
MATRICULA N°10-0849

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
FACEN_TESIS_LEONARDO GARCIA_TRUJILLO MORI.pdf	LEONARDO GARCIA / TRUJILLO MORI

RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
9450 Words	48258 Characters

RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
60 Pages	583.5KB

FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Apr 21, 2023 1:41 PM GMT-5	Apr 21, 2023 1:42 PM GMT-5

● 5% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Resumen

DEDICATORIA

A toda mi familia. Principalmente, a mis padres Ángel Fernando Leonardo Curico y Teresa García Sánchez que me apoyaron y contuvieron los momentos malos y en los menos malos. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.

Me han enseñado a ser la persona que soy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

Alexander Leonardo García

A mis padres Pedro Trujillo y Rosa Mori, por su comprensión y ayuda en cada momento de mi vida. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

Para mis hermanos, por todo el cariño demostrado en cada momento. Porque siempre he contado con ellos para todo, gracias a la confianza que siempre nos hemos tenido; por el apoyo y amistad ¡Gracias!

A todos ellos, muchas gracias de todo corazón.

Franklin Sair Trujillo Mori

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida y la salud que me brinda al diario y permitirme seguir adelante con mis proyectos. A la Universidad y a los profesores que brindaron sus conocimientos con dedicación y pasión que le tiene a esta hermosa profesión.

Al asesor José Ricardo Balbuena Hernández por encaminarnos en el desarrollo de esta tesis.

A mi señora Katuska Del Roció Brown Trigoso, por la comprensión, apoyo y estar siempre presente a brindarme los ánimos que necesito para poder seguir en el camino trazado y a mi primo Álvaro A. García Vásquez, por la enseñanza brindada y estar siempre a responder mis dudas, y aclarar mis ideas en el ámbito profesional.

Alexander Leonardo García

Primero y como más importante, agradecer a Dios por la vida y salud que día a día nos ayuda a seguir adelante.

Me gustaría agradecer sinceramente a mi Asesor de Tesis, Dr. José Ricardo Balbuena Hernández, su esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación como investigador. A su manera, ha sido capaz de ganarse mi lealtad y admiración, por todo lo recibido durante el periodo de tiempo que ha durado esta Tesis.

A todos los maestros por sus enseñanzas brindadas durante toda la etapa Universitaria.

Para ellos, muchas gracias por todo.

Franklin Sair Trujillo Mori

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes de investigación	5
1.2. Bases teóricas	6
1.3. Definición de términos básicos	14
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	17
2.1. Formulación de la Hipótesis	17
2.2. Variables y su operacionalización.	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	19

3.1. Tipo y Diseño.	19
3.2. Diseño Muestral	20
3.3. Procedimiento de recolección de datos	20
3.4. Procesamiento y análisis de los datos.	22
3.5. Aspectos éticos.	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	23
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	52
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	57
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	58
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	59
ANEXOS	
1: Matriz de consistencia	
2: Instrumento de recolección de datos	
3: Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Confiabilidad del Instrumento	21
Tabla 2 Genero empresarios	23
Tabla 3 Giro empresas participantes	24
Tabla 4 Años en el mercado	25
Tabla 5 Confianza en depósitos bancarios	26
Tabla 6 Confianza en garantía de depósitos	27
Tabla 7 Confianza en condiciones crediticias	28
Tabla 8 Confianza en información proporcionada	29
Tabla 9 Confianza en canales digitales	30
Tabla 10 Confianza en aplicativos móviles	31
Tabla 11 Confianza en el rol del sistema en el desarrollo empresarial	32
Tabla 12 Confianza en transparencia de entidades financieras	33
Tabla 13 Confianza en la Superintendencia de Banca y Seguros	34
Tabla 14 Confianza del ente supervisor ante abuso de entidades	35
Tabla 15 Entidad Financiera más confiable	36
Tabla 16 Confianza en el sistema financiero	37
Tabla 17 Confianza en la política tributaria	38
Tabla 18 Conocimiento y confianza de política tributaria	39
Tabla 19 Confianza en la estabilidad de la política tributaria	40
Tabla 20 Confianza en el rol de la administración tributaria	41
Tabla 21 Confianza en los procedimientos tributarios	42
Tabla 22 Confianza en sistema de autodeterminación	43
Tabla 23 Confianza en procedimientos coactivos	44
Tabla 24 Confianza en emisión de resoluciones tributarias	45

Tabla 25 Confianza en la contribución al desarrollo del país	46
Tabla 26 Confianza en el uso de recursos por parte del estado	47
Tabla 27 Aspecto más confiable del sistema tributario	48
Tabla 28 Confianza del sistema tributario	49
Tabla 29 Normalidad de datos	50
Tabla 30 Análisis de relación de variables	51

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Genero empresarios	23
Figura 2 Giro empresas participantes	24
Figura 3 Años en el mercado	25
Figura 4 Confianza en depósitos bancarios	26
Figura 5 Confianza en garantía de depósitos	27
Figura 6 Confianza en condiciones crediticias	28
Figura 7 Confianza en información proporcionada	29
Figura 8 Confianza en canales digitales	30
Figura 9 Confianza en aplicativos móviles	31
Figura 10 Confianza en el rol del sistema en el desarrollo empresarial	32
Figura 11 Confianza en transparencia de entidades financieras	33
Figura 12 Confianza en la Superintendencia de Banca y Seguros	34
Figura 13 Confianza del ente supervisor ante abuso de entidades	35
Figura 14 Entidad Financiera más confiable	36
Figura 15 Confianza en el sistema financiero	37
Figura 16 Confianza en la política tributaria	38
Figura 17 Conocimiento y confianza de política tributaria	39
Figura 18 Confianza en la estabilidad de la política tributaria	40
Figura 19 Confianza en el rol de la administración tributaria	41
Figura 20 Confianza en los procedimientos tributarios	42
Figura 21 Confianza en sistema de autodeterminación	43
Figura 22 Confianza en procedimientos coactivos	44
Figura 23 Confianza en emisión de resoluciones tributarias	45
Figura 24 Confianza en la contribución al desarrollo del país	46

Figura 25 Confianza en el uso de recursos por parte del estado	47
Figura 26 Confianza en el uso de recursos por parte del estado	48
Figura 27 Confianza del sistema tributario	49

RESUMEN

La confianza en el sistema financiero y tributario es primordial para toda empresa formal siendo indiscutible la importancia de cada uno de ellos en el desarrollo empresarial, la investigación estableció como objetivo central analizar la confianza en el sistema financiero y tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos, para ellos se realizó un estudio de diseño no experimental correlacional que considero como población de estudio a 84 representantes de empresa a los cuales se le aplico un cuestionario tipo Likert sometido a confiabilidad estadística con un alfa de Cronbach de 0.916 identificando como principales resultados que la confianza en el sistema financiero es alta para 52% de participantes y un 48% presente un nivel de medio a bajo, considerando aspectos como la confianza a los depósitos bancarios, las condiciones crediticias, los canales digitales, la imagen corporativa y la supervisión del sector, con relación a la confianza del sistema tributario solo un 39% de individuos presenta un nivel alto en cuanto un 61% presentan un nivel medio y bajo teniendo en cuenta aspectos como la política y la administración tributaria, la recaudación de impuestos y la reciprocidad tributaria, el análisis de correlación de variables muestra que existe relación significativa moderada entre la confianza del sistema financiero y la confianza del sistema tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.490.

Palabras clave: Sistema financiero, sistema tributario, confianza

ABSTRACT

Confidence in the financial and tax system is essential for all formal companies, the importance that each one of them represents in business development being indisputable, the research established as a central objective to analyze trust in the financial and tax system in companies in the city. of Iquitos, for them a non-experimental correlational design study was carried out that considered 84 company representatives as study population to whom a Likert-type questionnaire was applied subjected to statistical reliability with a Cronbach's alpha of 0.916 identifying as main results that confidence in the financial system is high for 52% of participants and 48% present a medium to low level, considering aspects such as confidence in bank deposits, credit conditions, digital channels, corporate image and supervision In the sector, in relation to the trust in the tax system, only 39% of individuals present a high level, while 61% present a medium and low level, taking into account aspects such as tax policy and administration, tax collection and the tax reciprocity, the correlation analysis of variables shows that there is a moderate significant relationship between trust in the financial system and trust in the tax system in companies in the city of Iquitos with a Spearman's Rho coefficient of 0.490.

Keywords: Financial system, tax system, trust

INTRODUCCIÓN

Un pilar fundamental para el desarrollo de la sociedad y las empresas en la interacción con el sistema financiero y tributario, sin embargo, no se conoce como se viene presentando desde la perspectiva de las empresas como se encuentra el nivel de confianza hacia esos sistemas en ese sentido Ordoñez et al. (2020) menciona que el sistema financiero desempeña un rol importante en la economía de un país, con relación a interacción de las acciones de índole financiera que se desarrollan, por lo que la actuación de las entidades financieras contribuye al crecimiento y bienestar de la población, por su parte con relación al sistema tributario Zamora (2020) señala que el mismo es primordial en la política económica, que permite una fuente de recursos para el estado y estimula la inversión y el ahorro, orientada a una mejor distribución de la riqueza del estado y que una política tributaria debe orientarse a mejorar las condiciones de inclusión y progresividad dotando de beneficios a las empresas para que mejoren su productividad y permitan una dinámica generación de empleo para la población.

Villena (2021) menciona que la pandemia impactó en la confianza del sistema financiero, generada por faltas normativas, citando a Zaldívar “No hay un claro entendimiento respecto de las diferentes ofertas que da el sector financiero, las reprogramaciones que se han venido promoviendo, algunos fondos que se han venido liberando”, otro dato importante lo menciona el diario Gestión (2017) informa que según la encuesta de pulso per solo el 25% de ciudadanos peruanos considera que la administración tributaria realiza una buena labor y que un 29.2% de peruanos calificó positivamente a la institución, pero el

56.7% le dio una calificación regular o negativa y de igual manera solo un 17% considera que el gobierno hace uso adecuado de los impuestos que recauda siendo un 73% que menciona lo contrario, dato que evidencia un poco confianza del ciudadano hacia su sistema tributario.

De Barrón (2021) postula que la situación promovida por la pandemia ha cambiado la relación entre las entidades financieras y los clientes en la cual se ha digitalizado la atención lo que conlleva a la reducción de gastos mencionando que la situación reduce la confianza del consumidor en un escenario en el cual se valora el precio del producto perdiendo la relación personal entre los actores, el crecimiento personal y empresarial necesitan de un sistema tributario y financiero confiable para que propicien un escenario adecuado sus necesidades y les permita interactuar en el ambiente económico, por lo que se evidencia que un número importante de ciudadanos no confían en sus instituciones ello en el caso del sistema financiero a causa de los altos índices de corrupción con relación al destino de lo recaudado, a la actuación discrecional de la administración tributaria, a la presión y mecanismos coercitivos que utilizan hacia los contribuyentes, en el caso del sistema financiero la pérdida de confianza podría estar ligada a su transparencia económica, al incremento de costo de capital, a la atención oportuna cuando se pretende prescindir de algún servicio, entre otras por lo que es importante conocer en qué medida se presenta la percepción del ciudadano y desde ahí comprender y tratar de mejorar la performance del tema.

En la actualidad no se han desarrollado estudios que aborden la problemática descrita y existe un vacío de conocimiento en torno a ello, por lo que es necesario iniciar indagando en un tema tan complejo e importante para el crecimiento y desarrollo de las sociedades contribuyendo a la visibilidad del tema en el ámbito académico local, por ello el estudio plantea como pregunta general de investigación la siguiente: ¿En qué medida se presenta la confianza en el sistema financiero y tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023?, con la finalidad de contribuir al entendimiento del tema tratado estableciendo como objetivo general el de analizar la confianza en el sistema financiero y tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023.

La investigación es importante metodológicamente porque propone un instrumento de recolección de datos y aborda variables poco estudiadas en el medio local, lo cual en el futuro servirá de antecedente a estudios que se interesen en el tema. Desde el punto de vista teórico la investigación contribuye a elevar el conocimiento de los investigadores e interesados porque se identifican y revisan las principales teorías y definiciones relacionadas a la variable e indicadores, además el estudio se constituye como una base a futura consultas por investigadores que aborden el tema desarrollado. La importancia práctica de estudio radica en que con los resultados se podrá abordar de manera más precisa los programas de fortalecimiento sobre cultura tributaria y financiera, permitiendo mejorar los índices de percepción positiva en los usuarios, contribuyendo al debate sobre el tema en cuestión entre los interesados en el tema y la importancia social

del estudio radica en que se aborda un tema poco tratado y se le brinda un espacio en el ámbito académico fomentando el interés y la motivación a hacia futuros investigadores, atendiendo una problemática importante y común en la sociedad, lo que permita un análisis y debate sobre las causas y consecuencias de rol en el país.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de investigación

En el 2021, se realizó un estudio cuantitativo, que incluyó como población de estudio a las personas mayores de edad; de zonas urbanas y rurales del Perú con diferentes niveles socioeconómicos que respondieron la encuesta nacional de capacidades financieras 2019. La investigación determinó la influencia de la percepción de confianza del sistema financiero en la relación de la demanda por servicios financieros obteniendo como resultado que la confianza se relaciona positivamente con demanda por servicios, una rotunda significancia tanto en el modelo de ahorro con un 99% y un 95% en el modelo de crédito, mencionado el autor que los datos contribuyen a mejorar la perspectiva de variables de política económica (Peña, 2021).

En el 2020, una investigación cualitativa, con una población de estudio a la teoría sobre la percepción social sobre el sistema tributario colombiano. La investigación determinó la influencia de la apreciación del ciudadano en el cumplimiento de las obligaciones fiscales y el trabajo concluyo que es necesario fortalecer el sistema tributario que se orienta a fomentar la equidad social, mencionado el deber ciudadano de contribuir con el estado, de igual forma el estudio evidencia una percepción negativa de los ciudadanos hacia los poderes del estado lo cual conlleva a generar evasión, elusión y otros que afecta la recaudación tributaria, postulando que la recaudación depende de la predisposición del contribuyente (Pino et al., 2020).

En el 2018, una investigación cuantitativa, experimental transversal con una población integrada por estudiantes de un programa de MBA en Universidades de Chile. La investigación determinó de qué manera influye la confianza en la política y autoridad tributaria en el cumplimiento de estudiantes de posgrado. El trabajo concluyó que la confianza en el poder tributario mejora el cumplimiento tributario y reduce el riesgo de evasión y elusión, además que la confianza orienta un cumplimiento fiscal voluntario y que el poder tributario imparta de manera positiva en el cumplimiento tributario obligatorio (Olguín, 2018).

En el 2018, una investigación cuantitativa y transversal, con una población de estudio integrada por micro y pequeños empresarios peruanos que tienen diferentes grados de informalidad. La investigación determinó de qué manera la confianza del empresario en el estado determina la informalidad de la empresa. El trabajo concluyó que la baja percepción de la corrupción de las entidades gubernamentales fomenta la disminución de la informalidad empresas, de igual manera una percepción sobre un sistema tributario justo propicia la reducción de la informalidad en las empresas (Silupú, 2018).

1.2. Bases teóricas

1.2.1 Sistema Financiero

La Superintendencia de Banca Seguro y AFP [SBS], (2017) menciona que el sistema financiero permite la interacción de entidades públicas y privadas que se orienta a la captación y uso de recursos en un escenario regulado que se intercambian entre los agentes financieros, canalizando recursos

superavitarios hacia personas o empresas deficitarias para atender demandas de recursos para distintos fines en distintos periodos de tiempo.

En la misma línea, Prats y Sandoval (2016) definen a los sistemas financieros como aquel que canaliza el ahorro de inversionistas mediante estímulos, precisando son importantes para el desarrollo en todo país, ya que canaliza inversiones a sectores productivos lo que mejora el bienestar de la sociedad.

Así mismo, el Instituto Peruano de Economía (IPE, 2013) lo señala como el grupo de instituciones, intermediarios y mercados en el cual se encauza el ahorro hacia la inversión y el financiamiento, mencionado dos tipos de traslado el primero referido a las finanzas directas y el segundo a las finanzas indirectas en la cual actúan los intermediarios financieros el cual canaliza los recursos.

Depósitos bancarios

Son contratos en virtud en la que la depositante entrega a un banco una cantidad de dinero, convirtiéndole en titular del recurso del cual puede disponer, estableciendo un compromiso de devolución según las condiciones acordadas (Valenzuela, 2000).

Se puede entender por depósito bancario al contrato en el cual la banca recibe recursos con la obligación de devolverlos el cual formara parte de su patrimonio, estos contratos son beneficios para canalizar el ahorro hacia la inversión lo cual es importante para implementar los créditos y atender las demandas de los clientes (Zunzunegui, 2021).

Guide (2001) lo describe como la operación bancaria por excelencia, razón por la cual los bancos obtienen la mayor parte de sus recursos monetarios relacionado a sus actividades pasiva, para que, posteriormente los coloquen entre sus clientes bajo las distintas formas que se encuentran en las operaciones activas. Los bancos no pueden realizar todas sus actividades con recursos propios, es por ello, que sus actividades lo deben realizar como un negocio con el dinero ajeno.

Condiciones crediticias

Jarrow y Deventer (2014) menciona que son los acuerdos que establecen características limitativas y/ restrictivas en la conducta del prestatario, y se refieren al pago del coste de la deuda y la amortización del capital en un tiempo establecido, así como el pago de seguros u otros conceptos entre otras condiciones.

Canales digitales

Grau (2017) comenta que el mundo inició un proceso de digitalización a pasos agigantados, se trata entonces de una realidad innegable. Las empresas que dieron un paso al mundo online pudieron captar mayor cantidad de clientes y brindar una mejor imagen. En este contexto es preciso definir que los canales digitales, sirven para brindar un servicio, comunicar o vender por medio de un ordenador, una Tablet o un móvil. El canal digital promueve la accesibilidad de los clientes a cualquier hora y desde cualquier lugar.

El Banco de crédito del Perú (BCP, 2020) describe a los canales digitales como la atención de servicios de manera digital que permite satisfacer sus necesidades como el uso de transferencias, el pago de productos y servicios entre otros.

Dentro de sus beneficios se muestra el ahorro de tiempo, dado la no presencialidad ya que las operaciones se realizan con el uso de dispositivo móvil, Tablet o computadora; el ahorro de tiempo, porque la mayor parte de sus operaciones son gratuitas a diferencia de los canales presenciales y por último con el tema relacionado al Covid 19, cuidas tu salud al evitar el contacto con muchas personas (Banco de Crédito del Perú, 2020).

Imagen corporativa

García (2010) indica que se trata de la imagen que se percibe de la realidad materia materializada en los servicios o productos que se brindan y el uso de poder que ostenta, de igual forma se refiere a la interacción con el público y la trascendencia de su función considerándose a toda la organización en su conjunto con sus valores y características.

En ese sentido ESERP Business & Law School (2023) la define como las creencias y percepción del público, la idea o satisfacción del consumidor hacia una entidad, el autor menciona a demás que esta no solo depende de la calidad de sus productos, sino que mucho tiene que ver las relaciones que fomenta con sus consumidores, colaboradores y la sociedad.

Supervisión del sector

Barth et al. (2006) afirma que las entidades bancarias tienen un efecto beneficioso con la distribución de los ingresos y además contribuye a reducir la pobreza, considerando que dinamiza el desarrollo de la economía mejorando los indicadores de bienestar de la población.

Por su rol en la economía es importante propiciar con una supervisión eficiente que garantice su correcto funcionamiento, en nuestro país el órgano encargado de esta función es la Superintendencia de Banca Seguro y AFP's.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS,2021) establece como uno de sus objetivos primordiales la supervisión del sector de manera continua, con estándares de calidad y que se oriente a los valores como la prudencia y la prevención.

1.2.2 Sistema tributario

El sistema tributario nacional engloba todos aquellos elementos establecidos en los principios constitucionales y reglas del derecho tributario en el cual se agrupan los impuestos, contribuciones y tasas según la legislación tributaria de cada nación (Ruiz, 2017).

Dentro del sistema tributario existen reglas que respaldan la creación y estructura de los tributos: La Constitución Política del Perú (1993) en su artículo 74 contempla el principio de reserva de ley, así mismo, se contempla el

principio de igualdad respecto a la aplicación de este. Por otro lado, el código tributario establece reglas para la creación de tributos.

El Banco Mundial (2018) refiere debe recaudar recursos de manera simple, eficaz y eficiente con estándares de transparencia, promoviendo la equidad, minimizando diferencias de índole económico y fomentando la competitividad, además que el fortalecimiento de sistema mediante el uso de tecnología propicia la fiscalización y optimiza el régimen sancionador los cuales son fundamentales para su correcto funcionamiento.

Mirrless et al. (2013), menciona que el sistema tributario es fundamental para conseguir un estado moderno lo cual coincide con lo señalado por Montero (1995), quien describe que el sistema tributario está íntimamente relacionado a la política de un país, de donde parte que la política fiscal y económicas deben nacer de la constitución lo cual permita un marco fiscal positivo para el país, mencionado que los tributos impactan económicamente en la sociedad y esta deviene en una percepción del ciudadano hacia sus gobernantes lo cual genera confianza o desconfianza con el estado.

Política tributaria

La política tributaria permite a los países establecer una carga impositiva dotándoles de lineamientos para un funcionamiento adecuado del estado financiado sus actividades, ella necesita de instrumentos normativos para lograr los objetivos gubernamentales que se orientan a la atención de necesidades sociales, desde el punto de vista empresarial las empresas deben

propiciar relaciones adecuadas con el ente fiscalizador aplicando practicas tributarias adecuadas, cumpliendo las normas tributarias vigentes en cada país (Conexión Esan, 2019).

La política fiscal es la herramienta importante para el gobierno ya que ella permite el crecimiento sostenido de la economía y el desarrollo. En particular, la tributación cumple un rol fundamental pues genera los recursos necesarios para financiar los gastos del estado y propiciar un ambiente favorable para la inversión privada y el crecimiento sostenido de la economía. Además, la política tributaria puede contribuir en la reducción de la desigualdad en el ingreso a través de un sistema tributario progresivo, en el cual la tasa impositiva sea mayor para las personas con mayores ingresos (Lahura y Segovia, 2021).

Administración tributaria

La administración tributaria debe concebir los elementos de eficiencia y eficacia para conseguir una recaudación de impuestos producto de procesos adecuados fomentando la reducción de la evasión fiscal, lo cual permite constituirse como un pilar fundamental para el desarrollo con la aplicación de un marco normativo adecuado para el correcto funcionamiento del sistema de recaudación (Moscoso et al, 2016).

Contar con una administración tributaria adecuada es la fortaleza de cada país, es por ello por lo que la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria tiene un rol de suma relevancia para la sociedad; cuya función

cumplir con las facultades establecidas por el código tributario como es la recaudación, fiscalización, determinación y sancionadora, así como fomentar una cultura tributaria adecuado en la sociedad (Alburú, 2018).

Recaudación de Impuestos

Gonzales (2018) menciona que la recaudación tributaria se desarrolla en cumplimiento de la normativa en la materia y mediante el uso de estrategias permite un aumento de la recaudación la cual es administrada y verificada por la Administración tributaria orientadas a fomentar un adecuado funcionamiento.

Parodi (2020) señala que la recaudación tributaria permite la sostenibilidad del presupuesto público ya que el crédito por deuda publica compromete ingresos futuros, además menciona que el manejo fiscal adecuado y la tendencia positiva de la recaudación permite financiar necesidades que se presentan en el país como en el caso del covid 19.

Los impuestos permiten sostener y financiar los gastos públicos, invertir en infraestructura pública como escuela, hospitales, vías de comunicación por lo que es indispensable que los contribuyentes cumplan con su obligación de tributar a fin de dotar de recursos que permitan una disponibilidad financiera adecuada para el estado peruano en bien de la población (El Peruano, 2021).

Reciprocidad tributaria

La reciprocidad tributaria está dada en que cada individuo debe contribuir con el estado para poder exigir derechos y servicios esta se representa por la relación de interdependencia entre parte considerándose como reglas de conducta entre el ciudadano y el estado (Rubio, 2016).

En este contexto si los contribuyentes sintiesen que sus autoridades trabajarían en fines de la sociedad, le darían mayor confianza y credibilidad al gobierno. Es importante que exista un sentido de reciprocidad entre los contribuyentes y la administración de los tributos.

1.3. Definición de términos básicos

Garantías

Mecanismo para garantizar el pago de una obligación producto de un crédito recibido (Mavila, 2019).

Condiciones crediticias

Acuerdos que establecen aspectos limitativos para una actividad del prestatario (Jarrow y Deventer, 2014).

Entidad Financiera

Entidad que tiene como finalidad la captación de recursos mediante depósitos para ser empleados en productos financieros como el otorgamiento de créditos (Superintendencia de Banca Seguro y AFP, 2017).

Aplicativos móviles

Programa informático creado para llevar a cabo una tarea específica que puede descargarse y acceder directamente desde un dispositivo móvil (Artica, 2014).

Desarrollo Empresarial

Articulación de elementos de una organización para el logro de sus metas y objetivos (Delfín y Acosta, 2016).

Transparencia

Disposición de la información al usuario para la toma de decisiones y que sean de interés del cliente (Estrada, 2014).

Abusos de entidades financieros

Posición dominante de la entidad financiera, hacia sus usuarios que no permite el equilibrio de las partes (Correa y Montoya, 2006).

Procedimientos Tributarios

Conjunto de actos y procedimientos en materia tributaria (Bustinza, 2016).

Autodeterminación de Impuestos

La autonomía y libertad en determinar el tributo a pagar (Peralta, 2015).

Coactivo

Facultad de la Administración para hacer cumplir actos resolutivos por la entidad competente (Tribunal constitucional, 2005).

Desarrollo de País

Aumento cualitativo de los países en el mejoramiento de las condiciones sociales (Organización de Naciones Unidas, 2015).

Uso de Recursos públicos

Erogaciones monetarias y uso de bienes estatales para satisfacer derechos ciudadanos (Proetica, 2019).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la Hipótesis

Hipótesis General

La confianza en el sistema financiero y tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023, presentan características significativas.

Hipótesis Específico

El nivel de confianza en el sistema financiero que presentan las empresas de la ciudad de Iquitos, es medio.

El nivel de confianza en el sistema tributario que presentan las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023, es medio.

Existe relaciona estadística significativa y positiva entre la confianza en el sistema financiero y la confianza en el sistema tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023.

2.2. Variables y su operacionalización.

Variable	Definición Conceptual	Tipo	Indicadores	Escala de Medición	Categoría	Valores	Medio de Verificación
Confianza en el sistema financiero	Percepción del ciudadano hacia el conjunto de elementos que constituye el sistema financiero	Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> • Depósitos bancarios • Condiciones crediticias • Canales digitales • Imagen corporativa • Supervisión del sector 	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Muy confiable • Confiable • Neutral • Algo confiable • Nada Confiable 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto 31 a 50 puntos • Medio 30 a 20 puntos • Bajo 0 a 19 puntos 	Cuestionario Resuelto
Confianza en el sistema tributario	Percepción del contribuyente de trato justo e imparcial por parte de la administración gubernamental (Montaño, 2016)	Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> • Política tributaria • Administración tributaria • Recaudación de Impuesto • Reciprocidad tributaria 	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Muy confiable • Confiable • Neutral • Algo confiable • Nada Confiable 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto 31 a 50 puntos • Medio 30 a 20 puntos • Bajo 0 a 19 puntos 	Cuestionario Resuelto

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño

La investigación aborda un enfoque cuantitativo el cual según Hernández et al. (2014) mediante la recolección de datos permite probar la hipótesis de investigación.

La investigación es de tipo observacional la cual según Hernández et al. (2014) presenta como característica: “La recolección se basa en instrumentos estandarizados, es uniforme para todos los casos y los datos se obtienen por observación”.

La investigación es de tipo transversal la cual para Hernández et al. (2014): obtiene datos para el estudio en un solo momento a la población objetivo.

La investigación plantea un diseño de investigación no experimental correlacional para Hernández et al. (2014) este tipo de estudios establece una relación entre variables en un tiempo determinado.

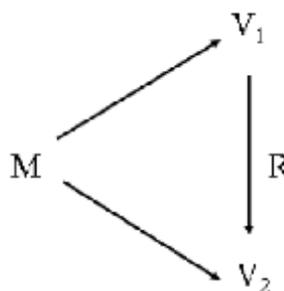
Esquema:

M: muestra

V₁: Confianza en el sistema financiero

V₂: Confianza en el sistema tributario

R: relación



3.2. Diseño Muestral

Población

La población estuvo compuesta por empresas del distrito de Iquitos.

Tamaño de la población de estudio

Estuvo conformada por 84 empresas del distrito de Iquitos.

Muestreo

El muestro es el no probabilístico de tipo intencional a criterio del investigador toda vez que se identificaran aquellas empresas con la predisposición de participar.

Criterios de selección

Criterio de inclusión.

Todas las empresas con la intención de participar hasta completar la muestra.

Criterio de exclusión.

Todas las empresas que no presenten la intención de participar.

3.3. Procedimiento de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta la cual para Archenti (2012), es una técnica que mediante la utilización de cuestionarios permite conocer aspectos sobre el tema estudiado produciendo datos necesarios para la investigación.

El instrumento utilizado fue el cuestionario de **tipo Likert**, este tipo de instrumento según Hernández et al. (2014) se conforma con un grupo de preguntas con relación a la variable de manera congruente a los objetivos del estudio.

El procedimiento para la recolección de datos implementara las siguientes actividades:

1. Se elabora un croquis con las empresas a visitar
2. Se visita e invita a participar a los representantes de empresa explicando los objetivos y alcances de la investigación.
3. Se aplica la encuesta a través de un formulario virtual **google forms**.
4. Se monitorea el correcto llenado de la encuesta verificando los datos ingresados
5. Se codifican las encuestas y respuestas para su posterior análisis

Confiabilidad de Instrumento

La confiabilidad de Alfa de Cronbach, utilizando el software estadístico spss v.25 mostro como resultados un coeficiente de 0.916 el cual cualitativamente obtiene una denominación de excelente confiabilidad.

Tabla 1 Confiabilidad del Instrumento

<u>Fiabilidad</u>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.916	20

Fuente: Análisis estadístico

3.4. Procesamiento y análisis de los datos.

El procedimiento de análisis de datos implementara las siguientes actividades:

1. Se realiza la validación del instrumento mediante el estadístico **spss**
2. Se identifican los resultados mediante el uso de técnicas estadísticas descriptivas
3. Se interpretan los resultados por cada ítem
4. Se formulan cuadros estadísticos en Microsoft Excel
5. Se formulan la discusión de los resultados
6. Se formulan conclusiones y recomendaciones
7. Se plasma la información en el informe final

3.5. Aspectos éticos.

El presente estudio tiene fines estrictamente académicos y cuidando el anonimato de participantes y garantizando la objetividad de las respuestas, de igual forma se reconoce la autoría de fuentes utilizadas y no se presenta conflicto ético, entre los investigadores, el tema y el sector de influencia.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Identificación

Género del empresario

Tabla 2

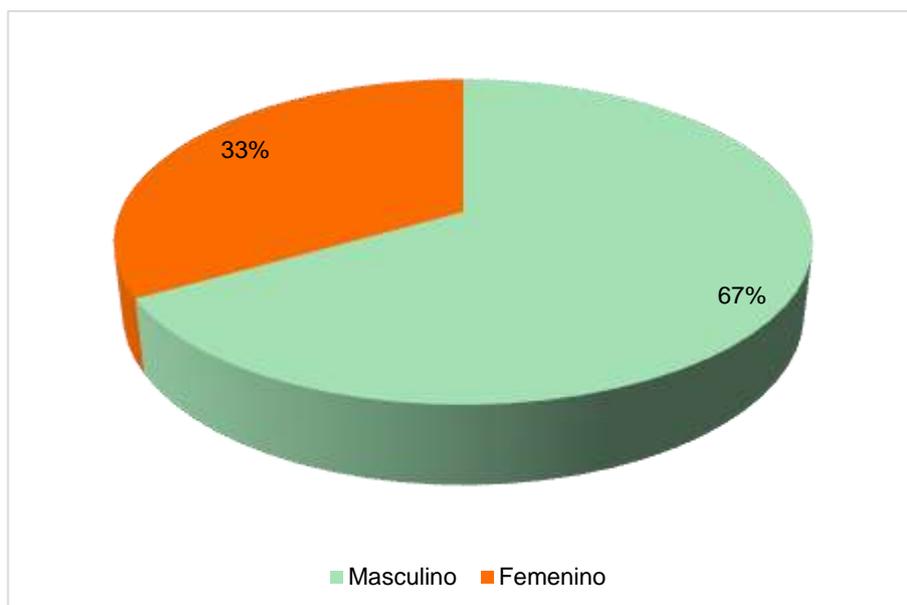
Genero empresarios

	Masculino		Femenino		Total	
	n	%	n	%	n	%
Género del empresario	56	67%	28	33%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 1

Genero empresarios



La identificación en cuanto al género de los empresarios participantes corresponde a un 67% al masculino y un 33% al femenino.

Giro de la empresa

Tabla 3

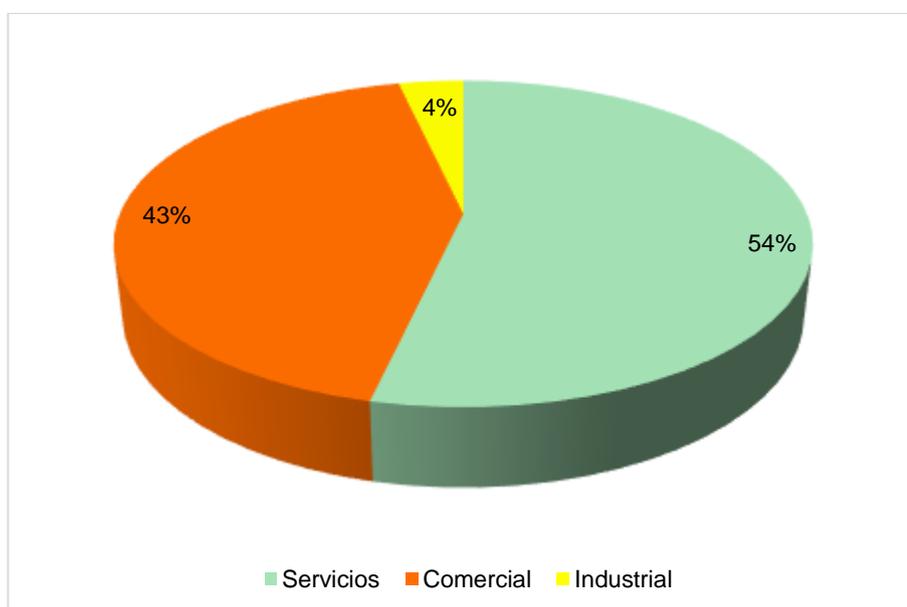
Giro empresas participantes

	Servicios		Comercial		Industrial		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Giro de la empresa	45	54%	36	43%	3	4%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 2

Giro empresas participantes



La identificación en cuanto al giro de negocio de los participantes corresponde a 54% al rubro de servicios, un 43% al rubro comercial y un 4% al rubro industrial.

Años de la empresa en el mercado

Tabla 4

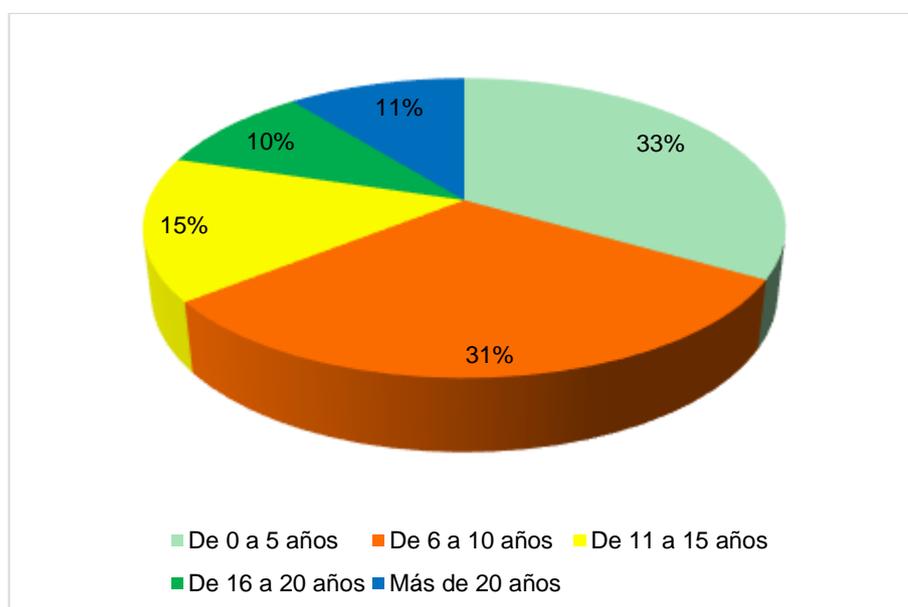
Años en el mercado

	De 0 a 5 años		De 6 a 10 años		De 11 a 15 años		De 16 a 20 años		Más de 20 años		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Años de la empresa en el mercado	28	33%	26	31%	13	15%	8	10%	9	11%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 3

Años en el mercado



La identificación en cuanto a los años que tiene la empresa en el mercado muestra que 33% presenta de 0 a 5 años, un 31% de 6 a 10 años, un 15% de 11 a 15 años, un 10% de 16 a 20 años y un 11% con más de 20 años en el mercado.

Identificar el nivel de confianza en el sistema financiero que presentan las empresas de la ciudad de Iquitos.

Tabla 5

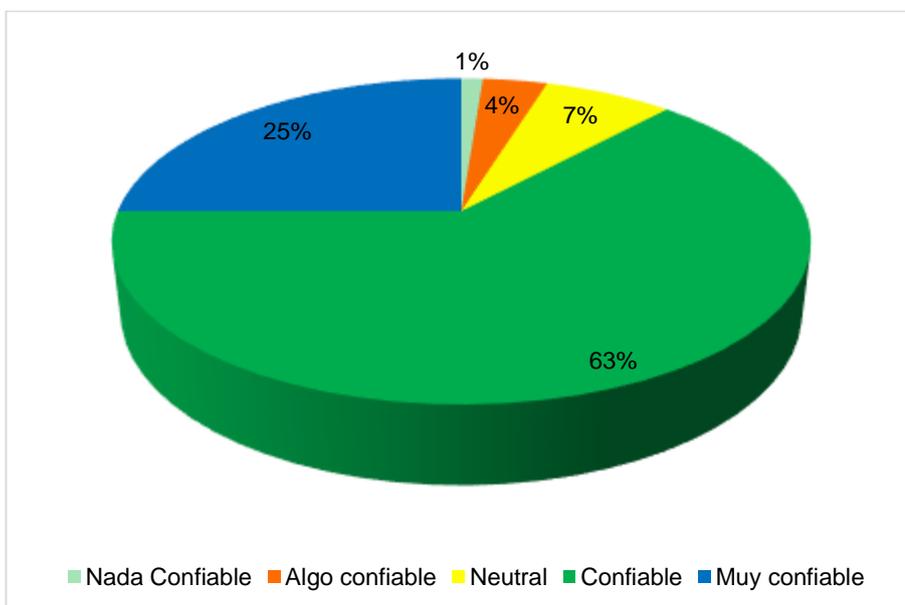
Confianza en depósitos bancarios

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza en depósitos bancarios	1	1%	3	4%	6	7%	53	63%	21	25%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 4

Confianza en depósitos bancarios



La confianza en los depósitos bancarios se presenta en que el 1% considera que es nada confiable, un 4% que es algo confiable, un 7% presenta una respuesta neutral y 63% que es confiable y un 25% que son muy confiables.

Tabla 6

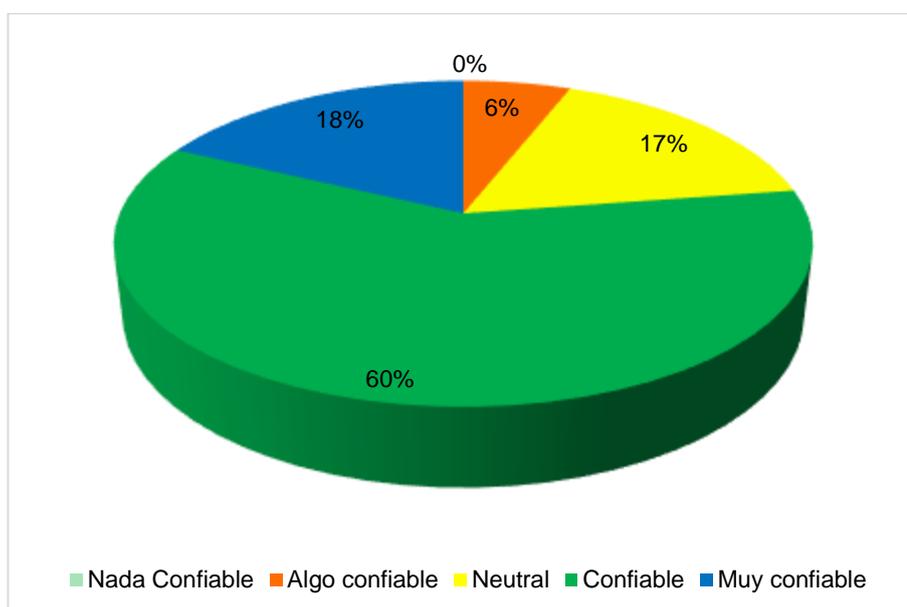
Confianza en garantía de depósitos

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza en garantías por depósitos bancarios	0	0%	5	6%	14	17%	50	60%	15	18%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 5

Confianza en garantía de depósitos



La confianza en la garantía por depósitos bancarios se presenta en que el 6% considera que es algo confiable, un 17% presenta una respuesta neutral y 60% que es confiable y un 18% que son muy confiables.

Tabla 7

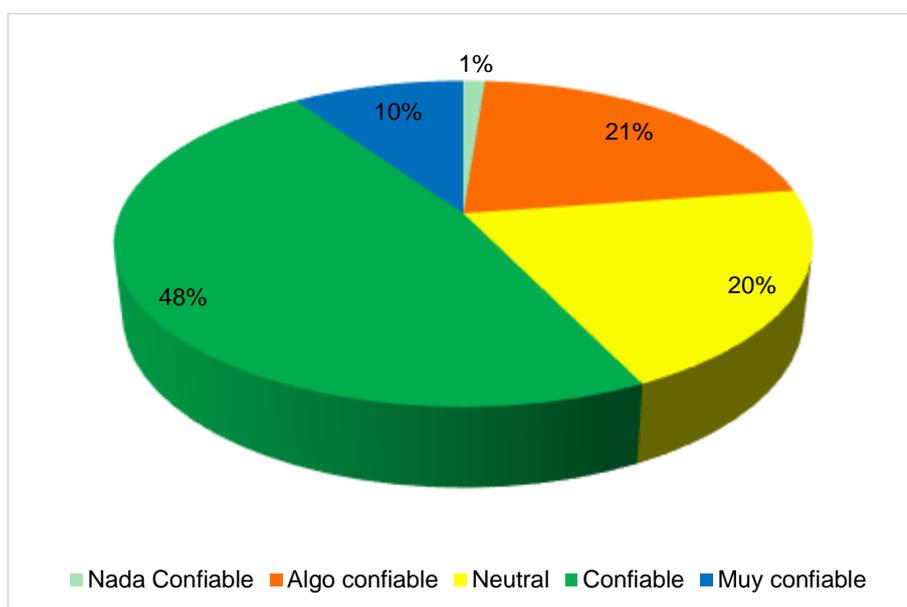
Confianza en condiciones crediticias

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza en condiciones para obtener un crédito financiero	1	1%	18	21%	17	20%	40	48%	8	10%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 6

Confianza en condiciones crediticias



La confianza en las condiciones para obtener un crédito financiero se presenta en que el 1% considera que es nada confiable, un 21% que es algo confiable, un 20% presenta una respuesta neutral y 48% que es confiable y un 10% que son muy confiables.

Tabla 8

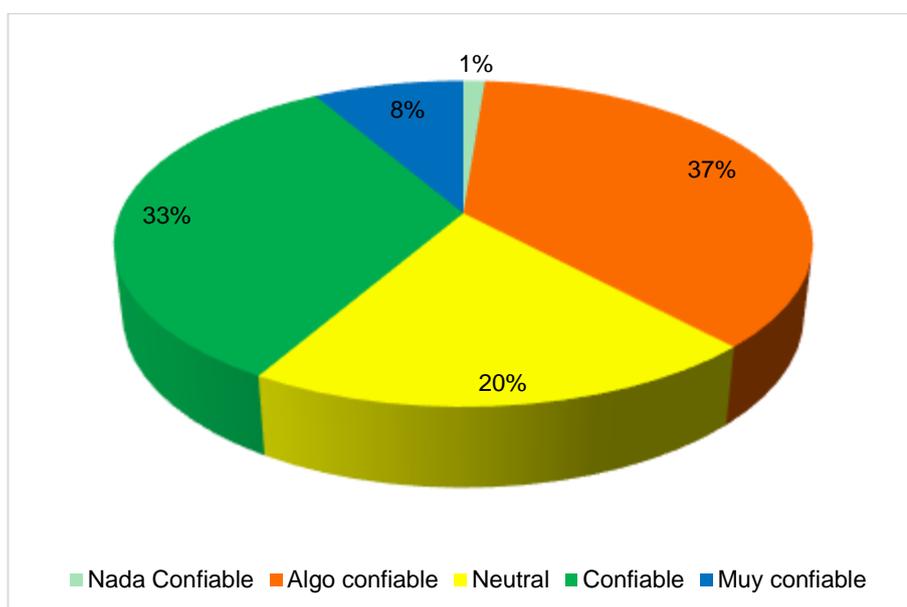
Confianza en información proporcionada

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza en información que brinda la entidad financiera cuando oferta un crédito	1	1%	31	37%	17	20%	28	33%	7	8%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 7

Confianza en información proporcionada



La confianza en la información que brinda la entidad financiera cuando oferta un crédito se presenta en que el 1% considera que es nada confiable, un 37% que es algo confiable, un 20% presenta una respuesta neutral y 33% que es confiable y un 8% que son muy confiables.

Tabla 9

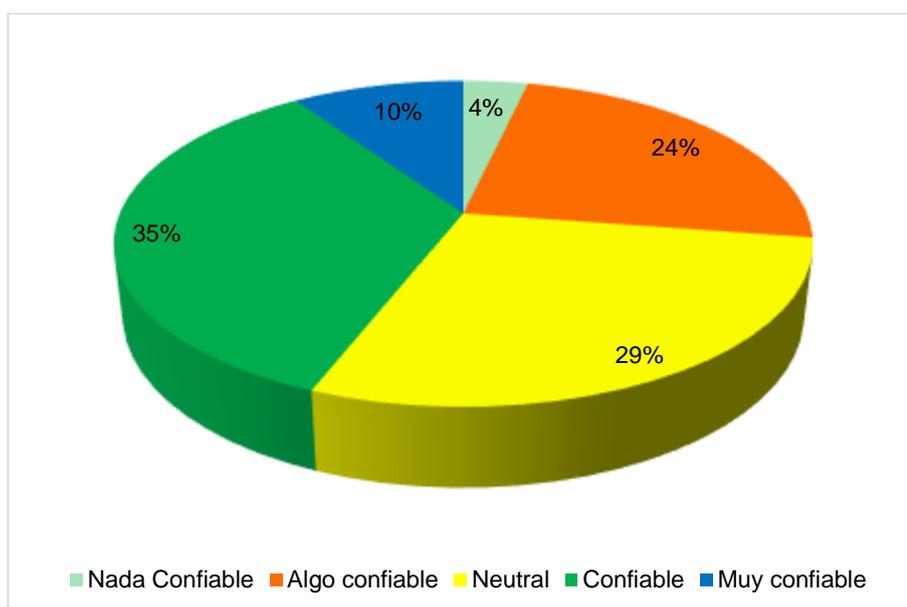
Confianza en canales digitales

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza en uso de los canales digitales	3	4%	20	24%	24	29%	29	35%	8	10%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 8

Confianza en canales digitales



La confianza en el uso de los canales digitales se presenta en que el 4% considera que es nada confiable, un 24% que es algo confiable, un 29% presenta una respuesta neutral y 35% que es confiable y un 10% que son muy confiables.

Tabla 10

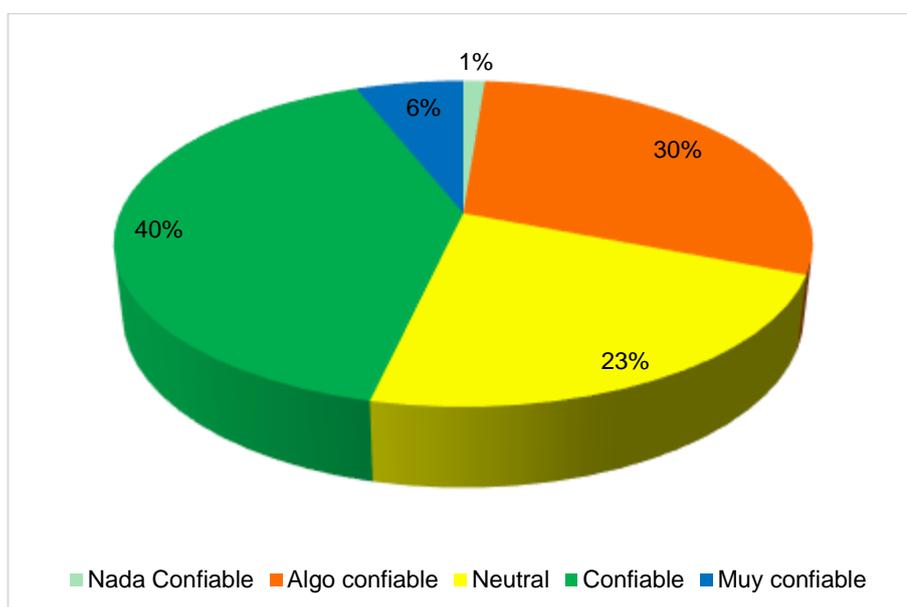
Confianza en aplicativos móviles

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza en uso de aplicativos móviles brindados	1	1%	25	30%	19	23%	34	40%	5	6%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 9

Confianza en aplicativos móviles



La confianza en el uso de aplicativos móviles brindados por el sistema financiero, se presenta en que el 1% considera que es nada confiable, un 30% que es algo confiable, un 23% presenta una respuesta neutral y 40% que es confiable y un 6% que son muy confiables.

Tabla 11

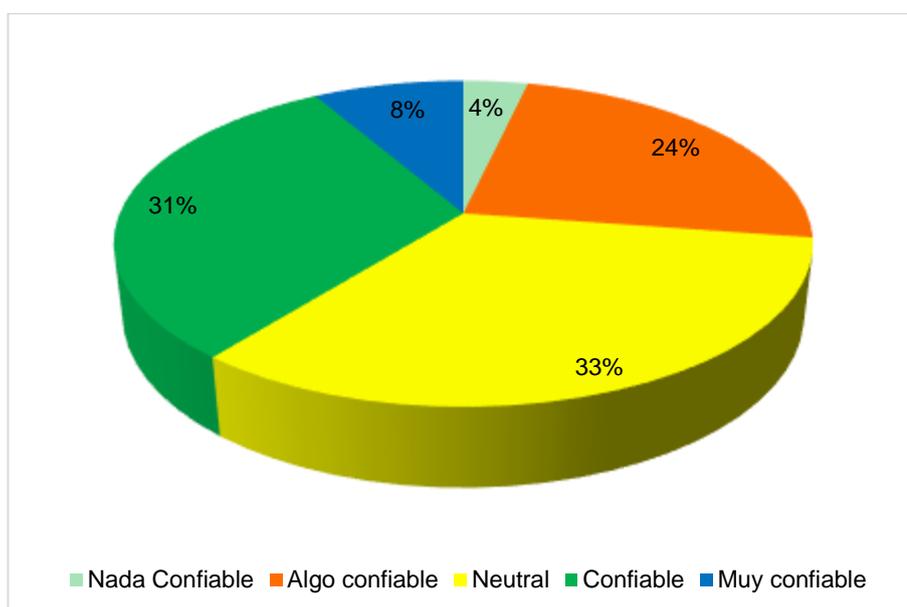
Confianza en el rol del sistema en el desarrollo empresarial

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza en rol de las entidades financieras para el desarrollo de la empresa	3	4%	20	24%	28	33%	26	31%	7	8%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 10

Confianza en el rol del sistema en el desarrollo empresarial



La confianza en el rol de las entidades financieras para el desarrollo de la empresa se presenta en que el 4% considera que es nada confiable, un 24% que es algo confiable, un 33% presenta una respuesta neutral y 31% que es confiable y un 8% que son muy confiables.

Tabla 12

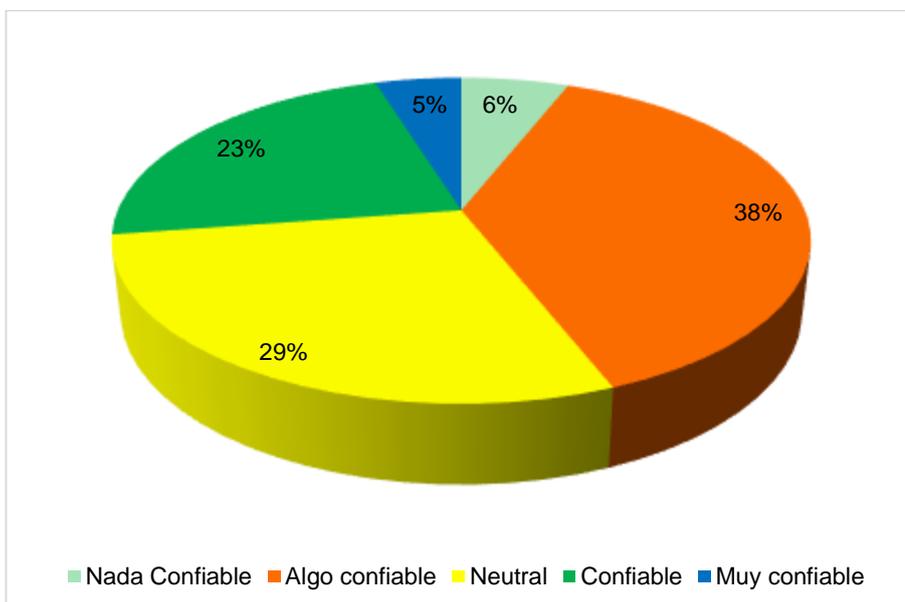
Confianza en transparencia de entidades financieras

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza en la transparencia mostrada por las entidades financieras con relación a costos y condiciones de sus productos	5	6%	32	38%	24	29%	19	23%	4	5%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 11

Confianza en transparencia de entidades financieras



La confianza en la transparencia mostrada por las entidades financieras con relación a costos y condiciones de sus productos se presenta en que el 6% considera que es nada confiable, un 38% que es algo confiable, un 29% presenta una respuesta neutral y 23% que es confiable y un 5% que son muy confiables.

Tabla 13

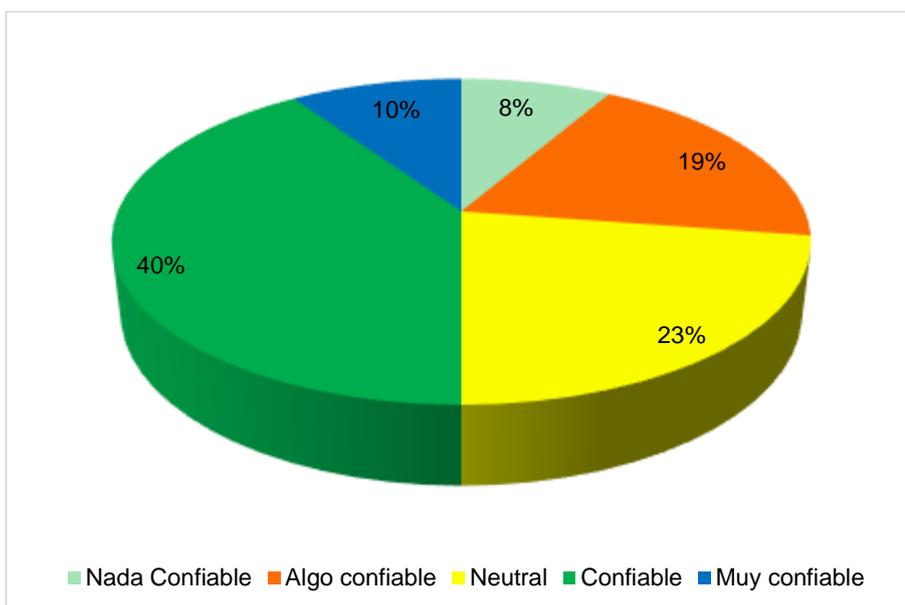
Confianza en la Superintendencia de Banca y Seguros

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza en el rol de la superintendencia de banca y seguros	7	8%	16	19%	19	23%	34	40%	8	10%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 12

Confianza en la Superintendencia de Banca y Seguros



La confianza en el rol de la superintendencia de banca y seguros se presenta en que el 8% considera que es nada confiable, un 19% que es algo confiable, un 23% presenta una respuesta neutral y 40% que es confiable y un 10% que son muy confiables.

Tabla 14

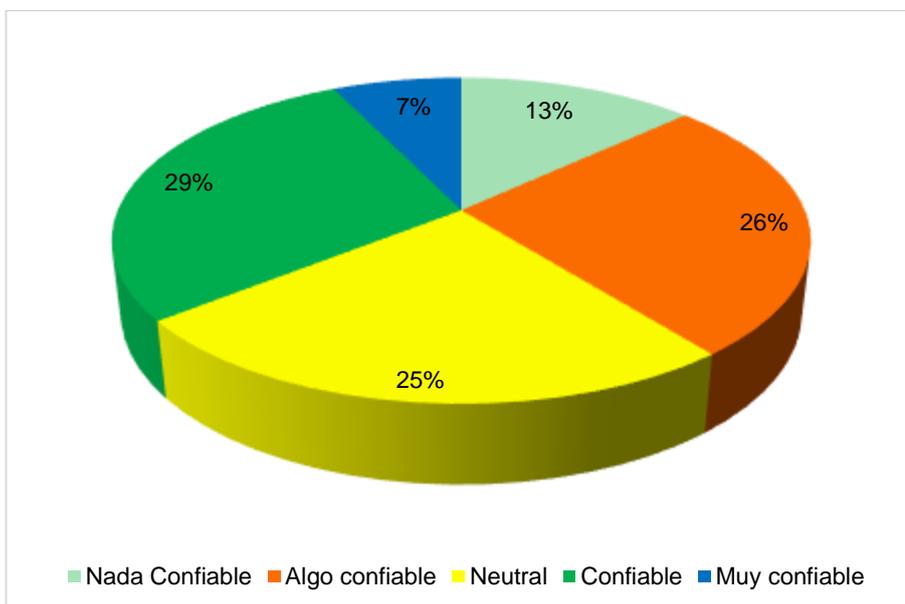
Confianza del ente supervisor ante abuso de entidades

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza en la actuación de la superintendencia de banca y seguros para limitar los abusos de las entidades del sistema financiero	11	13%	22	26%	21	25%	24	29%	6	7%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 13

Confianza del ente supervisor ante abuso de entidades



La confianza en la actuación de la superintendencia de banca y seguros para limitar los abusos de las entidades del sistema financiero se presenta en que el 8% considera que es nada confiable, un 19% que es algo confiable, un 23% presenta una respuesta neutral y 40% que es confiable y un 10% que son muy confiables.

Tabla 15

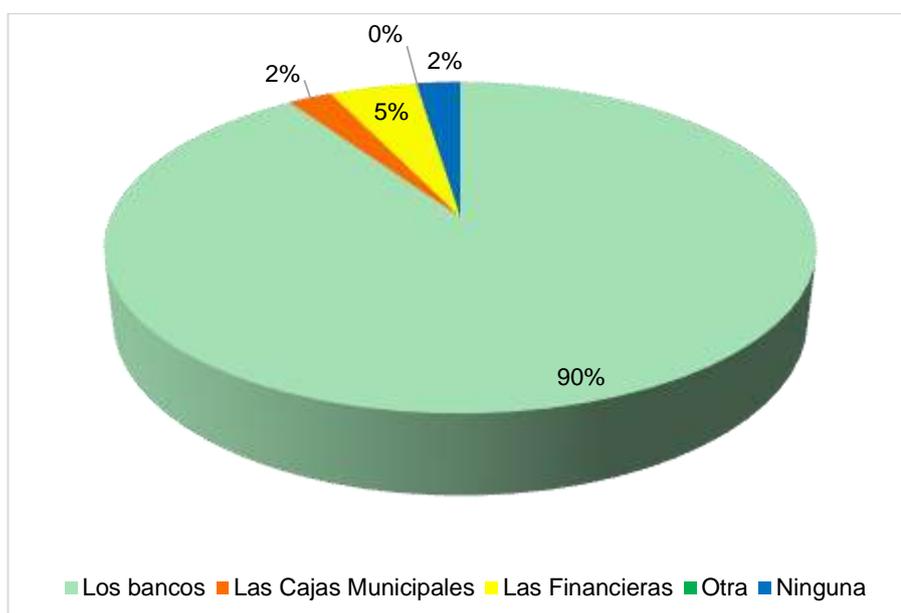
Entidad Financiera más confiable

	Los bancos		Las Cajas Municipales		Las Financieras		Otra		Ninguna		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Entidad financiera más confiable para su empresa	76	90%	2	2%	4	5%	0	0%	2	2%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 14

Entidad Financiera más confiable



La entidad financiera más confiable para los empresarios participantes corresponde en un 90% a los bancos, un 2% las cajas municipales, un 5% las financieras y un 2% considera que no confía en ninguna.

Tabla 16

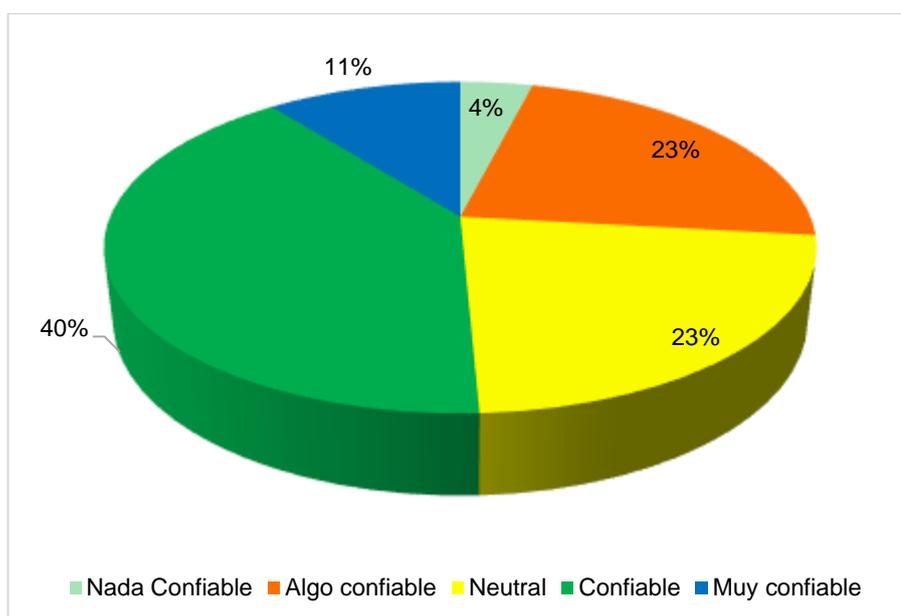
Confianza en el sistema financiero

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza en el sistema financiero	3	4%	19	23%	19	23%	34	40%	9	11%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 15

Confianza en el sistema financiero



La confianza en el sistema financiero según las respuestas obtenidas muestra que esta se presenta en que el 4% considera que es nada confiable, un 23% que es algo confiable, un 23% presenta una respuesta neutral y 40% que es confiable y un 11% que el sistema es muy confiable.

Identificar el nivel de confianza en el sistema tributario que presentan las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023.

Tabla 17

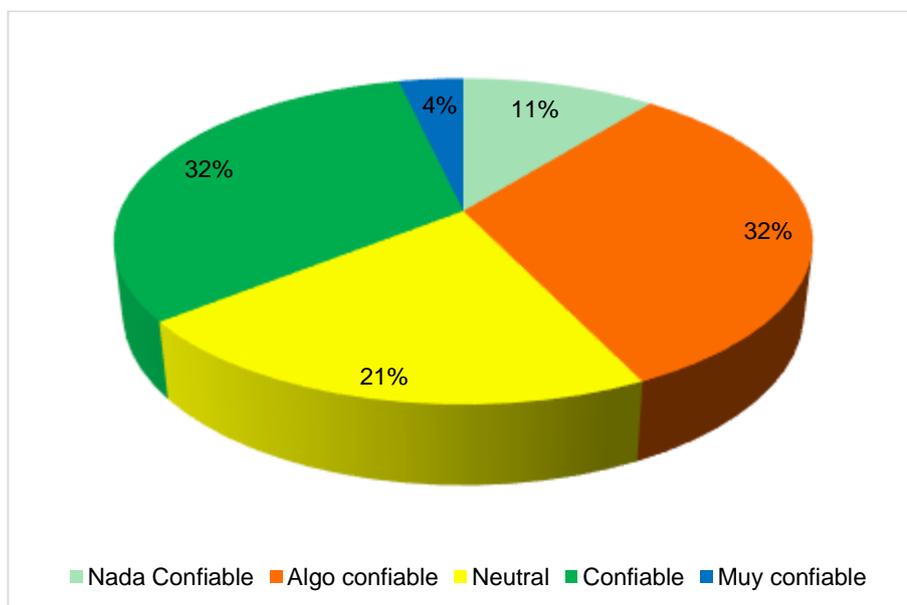
Confianza en la política tributaria

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza en la política tributaria del estado peruano	9	11%	27	32%	18	21%	27	32%	3	4%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 16

Confianza en la política tributaria



La confianza en la política tributaria del estado peruano se presenta en que el 11% considera que es nada confiable, un 32% que es algo confiable, un 21% presenta una respuesta neutral y 32% que es confiable y un 4% que es muy confiable.

Tabla 18

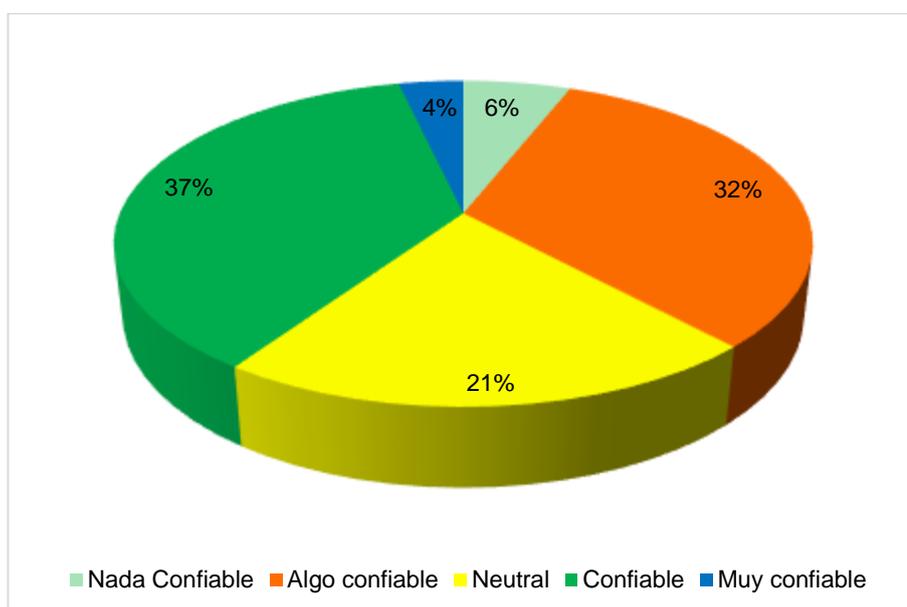
Conocimiento y confianza de política tributaria

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Conocimiento de la política tributaria vigente le brinda un nivel de confianza	5	6%	27	32%	18	21%	31	37%	3	4%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 17

Conocimiento y confianza de política tributaria



La confianza que brinda el conocimiento de la política tributaria vigente en los empresarios se presenta en que el 6% considera que es nada confiable, un 32% que es algo confiable, un 21% presenta una respuesta neutral y 37% que es confiable y un 4% que es muy confiable.

Tabla 19

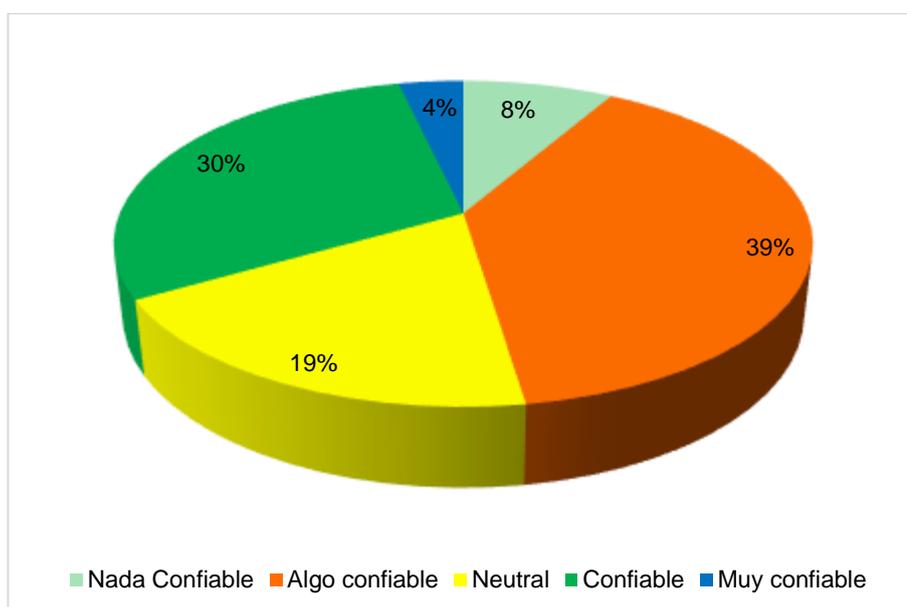
Confianza en la estabilidad de la política tributaria

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
La estabilidad de la política tributaria vigente le brinda un nivel de confianza	7	8%	33	39%	16	19%	25	30%	3	4%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 18

Confianza en la estabilidad de la política tributaria



La confianza que brinda la estabilidad de la política tributaria vigente se presenta en que el 8% considera que es nada confiable, un 39% que es algo confiable, un 19% presenta una respuesta neutral y 30% que es confiable y un 4% que es muy confiable.

Tabla 20

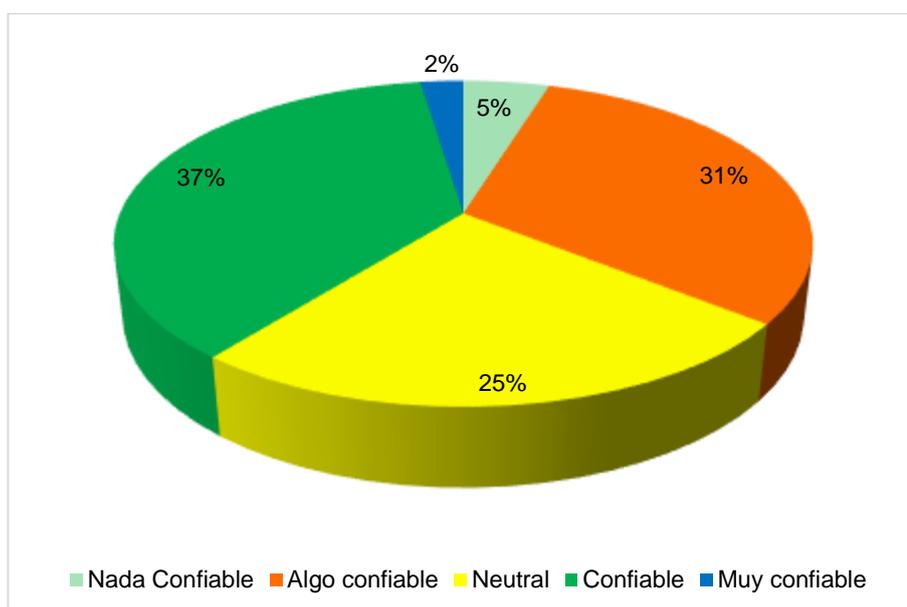
Confianza en el rol de la administración tributaria

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Rol que cumple la administración tributaria	4	5%	26	31%	21	25%	31	37%	2	2%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 19

Confianza en el rol de la administración tributaria



La confianza que brinda el rol que cumple la administración tributaria se presenta en que el 5% considera que es nada confiable, un 31% que es algo confiable, un 25% presenta una respuesta neutral y 37% que es confiable y un 2% que es muy confiable.

Tabla 21

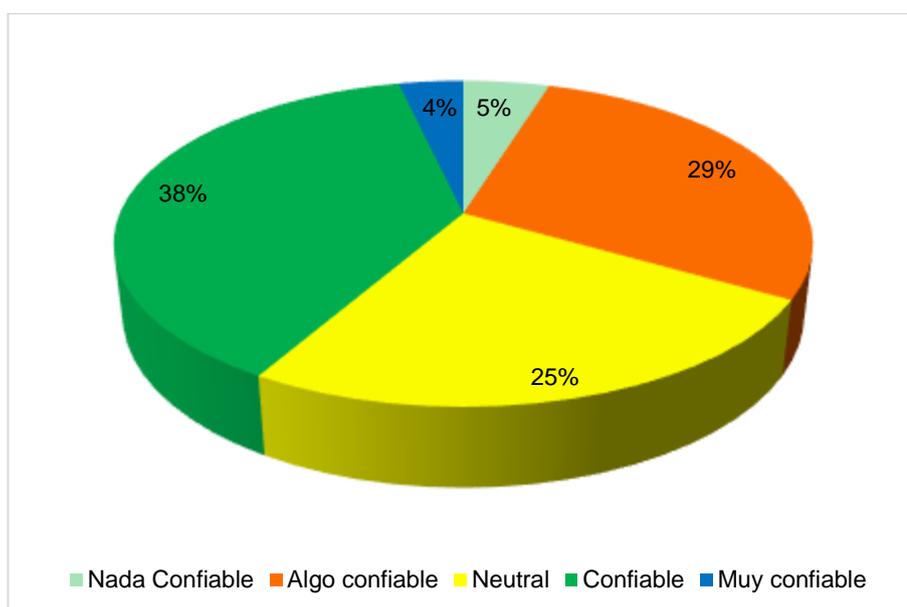
Confianza en los procedimientos tributarios

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Los procedimientos tributarios implementados	4	5%	24	29%	21	25%	32	38%	3	4%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 20

Confianza en los procedimientos tributarios



La confianza que brinda los procedimientos tributarios implementados se presenta en que el 5% considera que es nada confiable, un 29% que es algo confiable, un 25% presenta una respuesta neutral y 38% que es confiable y un 4% que es muy confiable.

Tabla 22

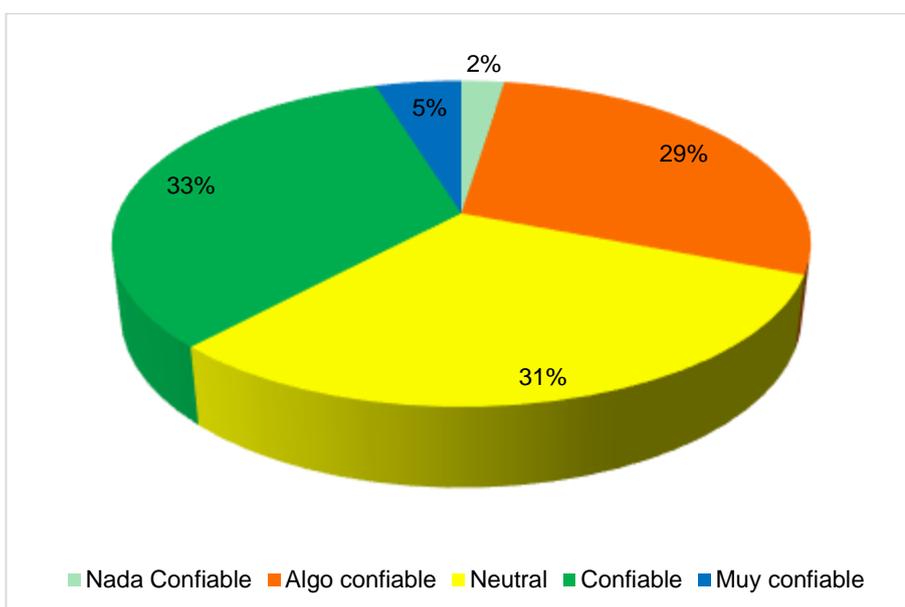
Confianza en sistema de autodeterminación

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza en los sistemas de autodeterminación de impuestos	2	2%	24	29%	26	31%	28	33%	4	5%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 21

Confianza en sistema de autodeterminación



La confianza que brinda los procedimientos tributarios implementados se presenta en que el 2% considera que es nada confiable, un 29% que es algo confiable, un 31% presenta una respuesta neutral y 33% que es confiable y un 5% que es muy confiable.

Tabla 23

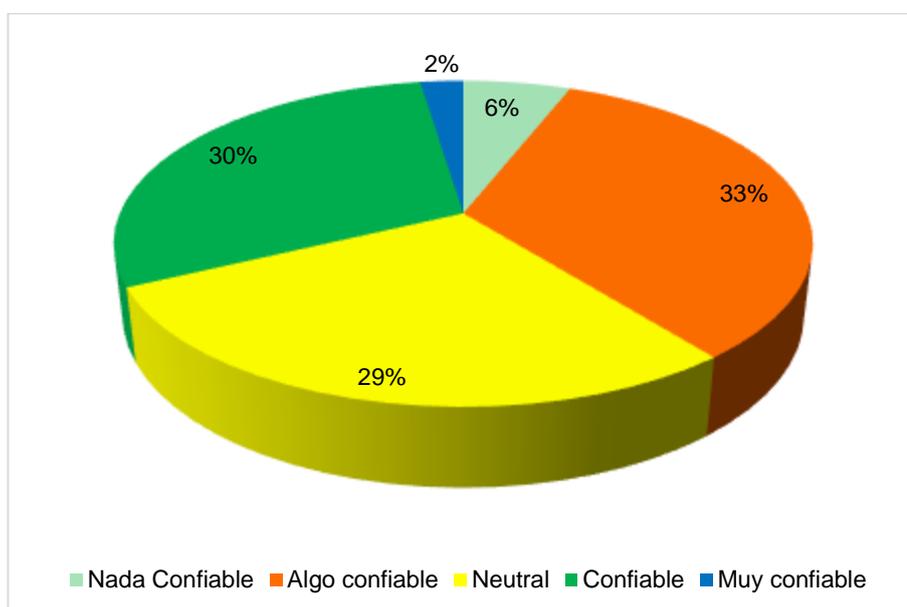
Confianza en procedimientos coactivos

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Procedimientos coactivos de recaudación implementados	5	6%	28	33%	24	29%	25	30%	2	2%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 22

Confianza en procedimientos coactivos



La confianza que brinda los procedimientos coactivos de recaudación implementados se presenta en que el 6% considera que es nada confiable, un 33% que es algo confiable, un 29% presenta una respuesta neutral y 30% que es confiable y un 2% que es muy confiable.

Tabla 24

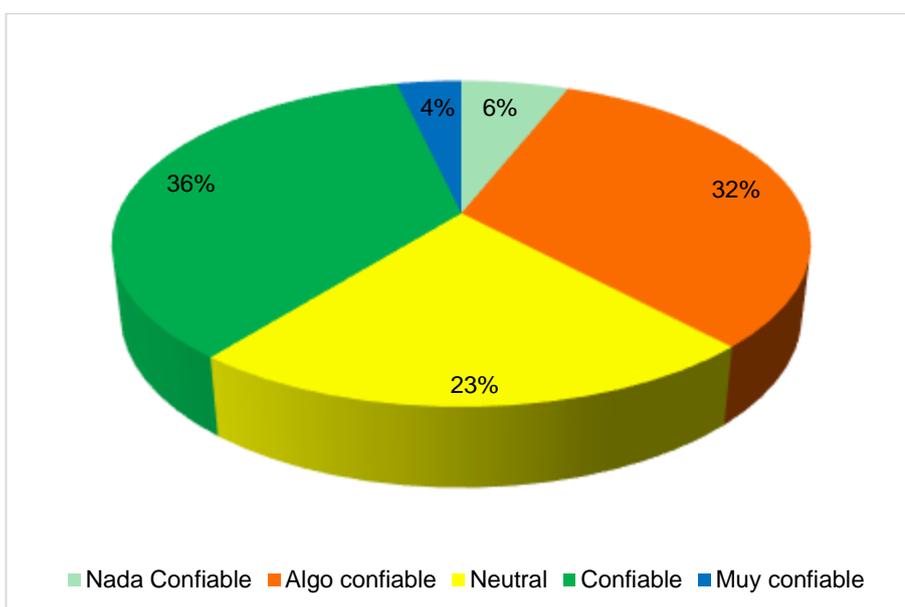
Confianza en emisión de resoluciones tributarias

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Resoluciones de determinación y/o pago emitidas por la Administración Tributaria	5	6%	27	32%	19	23%	30	36%	3	4%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 23

Confianza en emisión de resoluciones tributarias



La confianza que brinda las resoluciones de determinación y/o pago emitidas por la Administración Tributaria se presenta en que el 6% considera que es nada confiable, un 32% que es algo confiable, un 23% presenta una respuesta neutral y 36% que es confiable y un 4% que es muy confiable.

Tabla 25

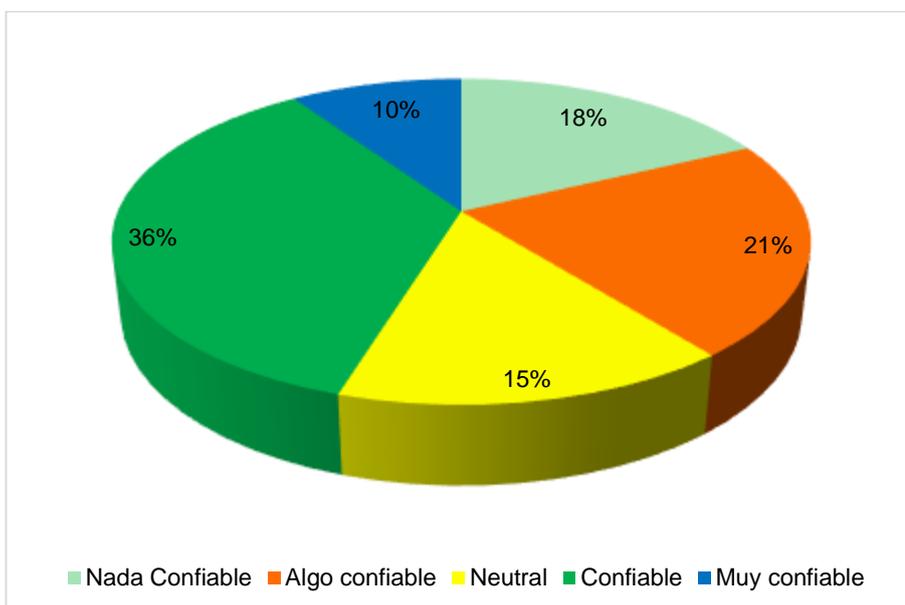
Confianza en la contribución al desarrollo del país

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza en el uso de impuestos para contribuir al desarrollo del país	15	18%	18	21%	13	15%	30	36%	8	10%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 24

Confianza en la contribución al desarrollo del país



La confianza en el uso de los impuestos para contribuir al desarrollo del país se presenta en que el 18% considera que es nada confiable, un 21% que es algo confiable, un 15% presenta una respuesta neutral y 36% que es confiable y un 10% que es muy confiable.

Tabla 26

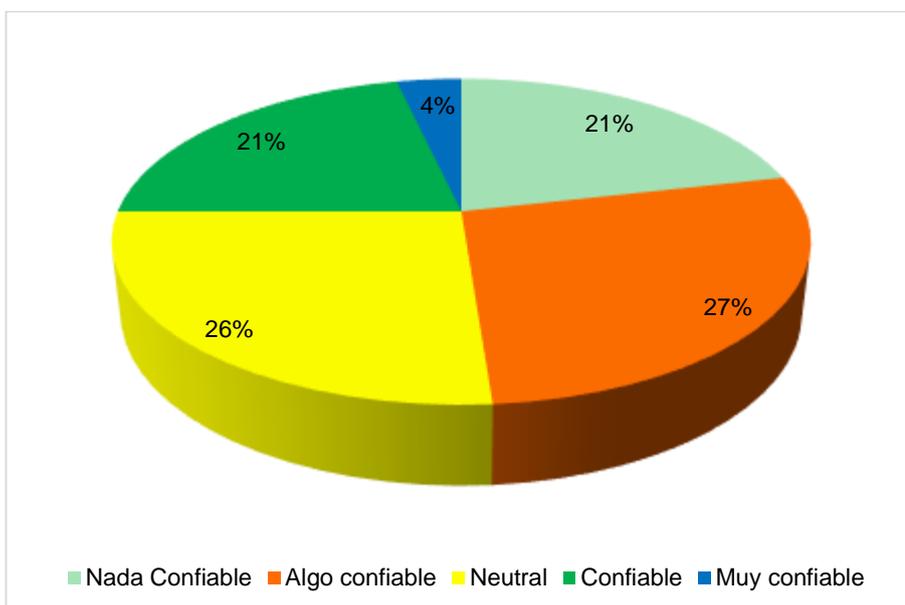
Confianza en el uso de recursos por parte del estado

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Uso de los recursos proveniente de los impuestos por parte del estado	18	21%	23	27%	22	26%	18	21%	3	4%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 25

Confianza en el uso de recursos por parte del estado



La confianza en el uso de los recursos proveniente de los impuestos por parte del estado se presenta en que el 21% considera que es nada confiable, un 27% que es algo confiable, un 26% presenta una respuesta neutral y 21% que es confiable y un 4% que es muy confiable.

Tabla 27

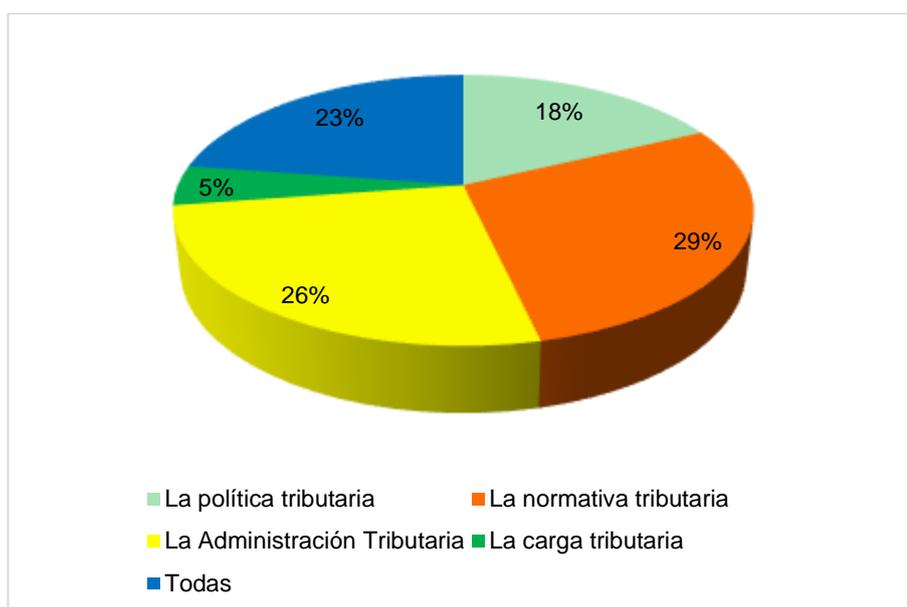
Aspecto más confiable del sistema tributario

	La política tributaria		La normativa tributaria		La Administración Tributaria		La carga tributaria		Todas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Aspecto más confiable del sistema tributario	15	18%	24	29%	22	26%	4	5%	19	23%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 26

Confianza en el uso de recursos por parte del estado



El aspecto más confiable que refieren los empresarios participantes muestra en que el 18% considera que es la política tributaria, un 29% que es la normativa tributaria, un 26% que es la administración tributaria, un 5% que es la carga tributaria y un 23% que son todos los aspectos.

Tabla 28

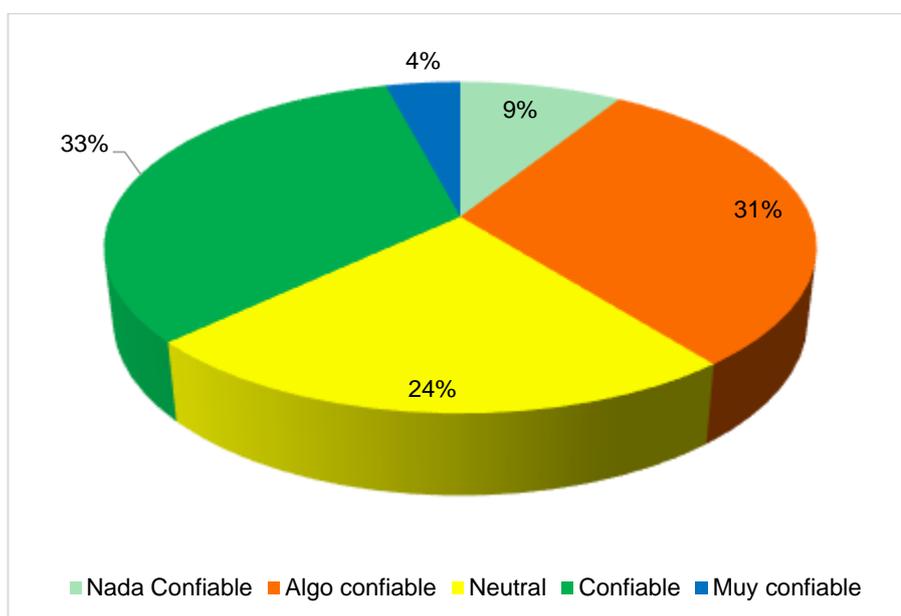
Confianza del sistema tributario

	Nada Confiable		Algo confiable		Neutral		Confiable		Muy confiable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza en el sistema tributario	7	9%	26	31%	20	24%	28	33%	3	4%	84	100%

Fuente: Datos recolectados

Figura 27

Confianza del sistema tributario



La confianza en el sistema tributario según las respuestas obtenidas muestra que esta se presenta en que el 9% considera que es nada confiable, un 31% que es algo confiable, un 34% presenta una respuesta neutral un 33% que es confiable y un 4% que el sistema es muy confiable.

Identificar el grado de relación en la confianza en el sistema financiero y la confianza en el sistema tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023.

Prueba de Normalidad

Tabla 29

Normalidad de datos

	Kolmogorov – Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Confianza en el sistema financiero	0.099	84	0.040
Confianza en el sistema tributario	0.081	84	0.200

Fuente: Análisis SPSS

Utilizando el estadígrafo de Kolmogorov-Smirnov, para la variable confianza en el sistema financiero arroja un valor de $p=0.040$ menor a 0.05 con una muestra de datos no paramétricos, en el caso de la variable confianza en el sistema tributario el valor de $p=0.200$, mayor a 0.05 identificándose una muestra con datos paramétricos en consecuencia para el análisis de correlación de variables se utiliza el Rho de Spearman.

Correlación de variables

Tabla 30

Análisis de relación de variables

		<u>Correlaciones</u>	
		Confianza en el sistema financiero	Confianza en el sistema tributario
Confianza en el sistema financiero	Correlación de spearman	1	,490
	Sig. (bilateral)		,000
	N	84	84
Confianza en el sistema tributario	Correlación de spearman	,490	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	84	84

Fuente: Análisis SPSS.

El análisis de correlación arroja una significancia de $p= 0.000$, dato que permite aceptar la hipótesis específica 3 infiriendo que existe relación estadística significativa y positiva entre la confianza en el sistema financiero y la confianza en el sistema tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023 con un grado de relación de Rho de Spearman de 0.490 moderada

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos corresponden a una muestra de 84 representantes de empresas ubicados en la ciudad de Iquitos de los cuales el 67% corresponde al género masculino y un 33% corresponde al género femenino, perteneciendo principalmente al giro del negocio del rubro servicios en un 54%, un 43% en el rubro comercio, en cuanto a los años en el mercado predomina un 33% con empresas jóvenes de 0 a 5 años y 31% de 6 a 10 años en funcionamiento.

El análisis estadístico permite aceptar la hipótesis general que señala que la confianza en el sistema financiero y tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023, presentan características significativas las cuales se presentan de la siguiente manera:

El nivel de confianza en el sistema financiero que presentan las empresas de la ciudad de Iquitos permite identificar con relación a los depósitos bancarios que el 88% los considera confiable, un 7% mantiene una posición neutral y un 5% lo considera poco o nada confiable, para las garantías por depósitos bancarios el 77% lo considera confiable, un 17% se mantiene neutral y un 6% lo considera poco o nada confiable, en el caso de las condiciones crediticias un 57% considera que estas son confiables, un 20% refiere una neutralidad al respecto y un 23% lo considera poco o nada confiable, al consultar sobre la confianza en la información brindada por la entidad financiera al ofertar un crédito un 42% manifiesta que esta es confiable, un 20% es neutral y un 38%

lo considera poco o nada confiable, otra característica identificada es con relación a los canales digitales del sistema financiero que un 44% confía en ellos, un 29% no precisa su respuesta y un 27% confía poco o nada en ellos, sobre los aplicativos móviles un 46% confían en ellos, mientras que un 23% es neutral en su respuesta y un 31% los considera poco o nada confiables, al consultar sobre la confianza en el rol que representan las entidades financieras en el desarrollo de las empresas un 39% lo considera confiable, un 33% mantiene una respuesta indecisa y un 27% confía poco o nada en ello, la transparencia mostrada por las entidades financieras con relación a los costos y condiciones presenta una confianza solo en el 27% de participantes, un 29% no precisa su respuesta y un 44% responde que confía poco o nada, sobre la confianza a la superintendencia de banca y seguros el 50% confían en su función dentro del sistema, un 23% se mantiene neutral ante ello y un 27% confía poco o nada, sobre la confianza la actuación de la superintendencia de banca y seguros para limitar los abusos de las entidades del sistema financiero el 36% confía en esta función, un 25% se mantiene neutral y un 39% confía poco o nada sobre ello.

Comparando con el estudio de Peña (2021) el cual concluye que la confianza en el sistema financiero contribuye al uso de los servicios financieros resaltando la importancia de la confianza en las políticas económicas dato que se relaciona a lo identificado en el estudio con relación al alto porcentaje de confianza hacia el producto financiero de cuenta de ahorros.

El procesamiento de datos permite concluir que el nivel de confianza en el sistema financiero que presentan las empresas de la ciudad de Iquitos, es alto en el 52% de participantes, un 21% es medio y un 27% es bajo, con relación al objetivo específico 1.

Las características significativas que presenta la confianza en el sistema tributario se presenta en que con relación a la política tributaria el 36% confía en ella, un 21% se mantiene neutral y un 43% confía poco o nada, al consultar si el conocimiento de la política tributaria actual contribuye a la confianza del empresario un 40% lo considera confiable, un 21% se presenta neutral y un 38% confía poco o nada en ello, al consultar si la estabilidad de la política tributaria genera confianza un 33% confía en ello, un 19% no precisa respuesta y un 48% confía poco o nada, sobre la confianza al rol que desempeña la administración tributaria el 39% manifiesta que si confía, un 25% que es neutral y un 36% confía poco o nada, los procedimientos tributarios presentan que el 42% tiene confianza en ellos, un 25% no precisa una respuesta y un 33% confía poco o nada en ello, la confianza a los sistemas de autodeterminación de impuesto presenta una confianza en el 38% de participantes, un 31% considera una posición neutral y un 31% manifiesta que confía poco o nada en ello, sobre la confianza a los procedimientos coactivos un 32% presenta confianza en ellos, un 29% es neutral y un 39% confía poco o nada en ellos, al consultar sobre las resoluciones tributarias un 39% tiene confianza en ello, un 23% es neutral y

un 38% confía poco o nada, sobre la confianza en que el pago de impuestos contribuye al desarrollo del país un 45% confía en ello, un 15% es neutral y un 39% no confía en ello, como ultima característica al consultar si confía en el uso adecuado de los recursos recaudados por parte del estado el 25% confía en ello, un 26% es neutral y un 49% confía poco o nada en ello, como característica complementaria al consultar sobre el aspecto más confiable del sistema tributario el normativa tributaria en el 29% de participantes, seguido de la confianza en la administración tributaria en el 26% de encuestados, con un 23% que considera que todos los aspectos son confiables.

El procesamiento de datos permite concluir que el nivel de confianza en el sistema tributario que presentan las empresas de la ciudad de Iquitos, es alto en el 37% de empresas, medio para el 24% de ellas y bajo para el 39% con relación al objetivo específico 2.

Comparando con el estudio de Pino et al. (2020) se identifica que los autores consideran necesario el fortalecimiento del sistema tributario que contribuya con el estado a general una equidad y bien común en la sociedad, aspecto similar en el sentido que el 45% de participantes considera que la recaudación tributaria contribuye al desarrollo del país.

De igual manera comparando con el estudio de Olgúin (2018) el cual que la confianza en la autoridad y política tributaria propicia un mejor cumplimiento tributario dato que al relacionarlo con el estudio encontramos que contrario a

ello el 46% no confía en la política tributaria y un 36% no confían en el rol de la administración tributaria. El estudio de Silupú (2018) concluye que el sistema tributario justo propicia la reducción de la informalidad empresarial y que la confianza en las instituciones gubernamentales también contribuye con ello, se puede identificar en el estudio que la confianza en el estado para el uso de recursos solo presenta una confianza en el 25% de participantes y que el sistema tributario en general es confiable solo para el 37% de encuestados.

Al comparar las variables mediante estadística de correlación se acepta la hipótesis específica 3 la cual señala que existe relación estadística significativa y positiva entre la confianza en el sistema financiero y la confianza en el sistema tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. El 52% de empresas participantes presenta un nivel de confianza en el sistema financiero alto, un 21% lo presenta medio y un 27% lo presenta bajo.
2. El 39% de empresas participantes presenta un nivel de confianza bajo en el sistema tributario, un 24% lo presenta medio y un 37% lo presenta alto.
3. El aspecto del sistema financiero que más confianza presenta en los empresarios de la ciudad de Iquitos corresponde a las condiciones de depósitos bancarios en el 88% de participantes.
4. El aspecto del sistema tributario que más confianza presenta es la importancia del pago de impuesto para el desarrollo del país en el 45% de participantes.
5. El aspecto del sistema financiero que menos confianza presenta en los empresarios de la ciudad de Iquitos corresponde a la transparencia de las entidades financiera para el 44% de participantes.
6. El aspecto del sistema tributario que menos confianza presenta en el uso de los recursos tributarios recaudados por el estado en el 49% de participantes.
7. Se presenta una relación significativa moderada en la confianza del sistema financiero y tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. Incrementar el nivel de confianza en el sistema financiero mediante la difusión de los beneficios en importancia del sector en el desarrollo empresa, fomentando espacios de inclusión financiera.
2. Fomentar un nivel el incremento del nivel de confianza del sistema tributario mediante una actuación justa y de respeto a los principios constitucionales tributarios fortaleciendo la cultura tributaria a nivel general.
3. Implementar estrategias inductivas y educativas por parte de las entidades financiera para fomentar la confianza en los productos financieros que ofertan fortaleciendo la inclusión financiera.
4. Fortalecer la difusión de la importancia de la recaudación tributaria para el desarrollo del país lo cual permite atender las necesidades más urgentes de la población, mediante campañas y presentación de estudios referidos al tema.
5. Sugerir a las entidades financieras mejorar sus canales de difusión de transparencia de las condiciones de sus productos fomentando la confianza en los clientes.
6. Sugerir se fortalezca la transparencia y la rendición de cuentas por parte de las entidades del estado para mejorar los niveles de confianza en el uso de recursos públicos.
7. Plantear nuevas investigaciones que profundicen la relación entre la confianza del sistema financiero y tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos, ampliando el conocimiento hacia el tema abordado.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alburú, A. (2018). Sunat: ¿Qué es, ¿qué significa y cuáles son sus funciones? El Comercio.
<https://elcomercio.pe/economia/personal/sunat-significa-son-funciones-noticia-498862-noticia/>
- Archenti, N. (2012). El sondeo. En Marradi, A., Archenti, N., & Piovani, J. I. (2012). Metodología de las ciencias sociales (pp. 179-190). Buenos Aires: Cengage.
- Artica, R. (2014). Desarrollo de aplicaciones móviles. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4515/Roberto_Tesis_Titulo_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco de crédito del Perú. (2020). ABC del BCP. Canales digitales.
<https://www.viabcp.com/abcdelbcp/canales-digitales/canales-digitales-beneficios#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20canales%20digitales,de%20tarjetas%2C%20y%20muchos%20m%C3%A1s.>
- Banco Mundial. (2018). Una conversación necesaria sobre los sistemas tributarios.
<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2018/11/13/una-conversacion-necesaria-sobre-los-sistemas-tributarios#:~:text=Un%20buen%20sistema%20tributario%20es,econ%C3%B3micas%20y%20promueve%20la%20competitividad.>
- Barth, J., Caprio, G. & Levine, R. (2006). Repensar la regulación bancaria, Cambridge University Press.
- Bustanza, R. (2016). Los procedimientos tributarios. CXXII Seminario de derecho tributario.
https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/CXXII_dcho_tributario_2016.pdf
- Conexión Esan. (2019). La política tributaria: cómo beneficiar tanto a empresas como a comunidades locales.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-politica-tributaria-como-beneficiar-tanto-a-empresas-como-a-comunidades-locales>
- Constitución política del Perú (1993). Congreso Constituyente de la República.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/198518/Constitucion_Politica_del_Peru_1993.pdf?v=1594239946
- Correa, N., Montoya, A. (2006). Cláusulas abusivas en los contratos celebrados con las entidades financieras en Colombia.
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/12125/Natalia_CorreaValencia_AngelaMaria_MontoyaPerez_2006.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- De Barrón, Í. (27 de enero de 2021). La banca acelera la digitalización, pero pierde la confianza del cliente. El País. Obtenido de <https://elpais.com/economia/2021-01-26/la-banca-acelera-la-digitalizacion-pero-pierde-la-confianza-del-cliente.html>
- Delfín, F. y Acosta, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. <https://www.redalyc.org/journal/646/64646279008/html/>
- El peruano. (2021). La importancia de los impuestos. <https://elperuano.pe/noticia/115840-la-importancia-de-los-impuestos>
- Emmerich, L. (2018). El sistema financiero y la confianza del público. Contabilidad y Finanzas. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/7457>
- ESERP Business y Law School. (2023). ¿Qué es la imagen corporativa de una empresa? <https://es.eserp.com/articulos/que-es-la-imagen-corporativa-de-una-empresa/>
- Estrada, A. (2004). El acceso a la información pública: un acercamiento doctrinal. http://eprints.rclis.org/7991/1/Estrada_Acceso_Inf_Publica.pdf
- García, S. (2010). Conceptos de identidad e imagen corporativa en el ámbito institucional. Universidad de Málaga. <http://convergencias.esart.ipcb.pt/?p=article&id=72>.
- Gonzales, S. (2018). Cultura tributaria y recaudación del impuesto a la renta desde la percepción de los contribuyentes del mercado minorista de Pucallpa.
- Grau, H. (2017). ¿Qué es un canal digital? La guía definitiva. Telematel. <https://www.telematel.com/blog/canal-digital-que-es-telematel/#footer-form>
- Guide, A. (2001). Curso de economía política. Pág.303.
- Hernandez, S.; Fernandez, C.; Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). Mexico, D.F.: McGRAW-HILL/Interamericana Editoras S.A. de C.V.
- Instituto Peruano de Economía. (2013). Sistema financiero. <https://www.ipe.org.pe/portal/sistema-financiero/>
- Jarrow R. y Deventer D. (2014). Inversiones Alternativas y Renta Fija, Programa Curricular Volumen 5 Nivel II. Publicación personalizada de Pearson.
- Lahura, E. & Segovia C. (2021). Política tributaria, distribución del ingreso y diferencias de género en el Perú. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2021/documento-de-trabajo-010-2021.pdf>
- Mavila, D. (2019). Garantías Crediticias. Notas Científicas. https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol7_n1/pdf/garantias.pdf

- Miñán, W. (7 de marzo de 2017). Solo un 25% de peruanos considera que la Sunat realiza una buena labor. *Gestión*, pág. economía 17. Obtenido de <https://www.ebsabogados.com/uploads/encuesta-pulso-peru.pdf>
- Mirrless, J., Adam, S., Besley, T., Blundell, R., Bond, S., Chote, R. & Poterba, J. (2013). *Diseño de un sistema tributario óptimo: Informe Mirrless*. Editorial Universitaria Ramón Areces, Madrid.
- Montaño, C. A. (2016). *La moral tributaria y la confianza fiscal en nuestra sociedad*.
- Montero, A. (1995). *Hacia una estrategia española de competitividad*. Fundación Argentaria, Madrid.
- Moscoso, J., Tapia, E. y Tapia, S. (2016). La administración tributaria como eje del cumplimiento del pago del Anticipo del impuesto a la renta en el sector cooperativista. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056621006/html/>
- Olguín, R. (2018). *El efecto de la confianza (en) y el poder (de) la autoridad tributaria (y política) en el comportamiento de cumplimiento tributario*. Universidad de Chile.
- Ordoñez, E. M., Narvaez, C. I., & Erazo, J. C. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195-225.
- Organización de Naciones Unidas. (2015). *Informe de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo*. Nueva York. <https://digitallibrary.un.org/record/139811>
- Palacios, Á. E. (2017). *Confianza e inclusión financiera en Colombia (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT)*.
- Parodi, C. (2020). *Presupuesto y déficit fiscal*. Centro de investigación Universidad del Pacífico. <https://ciup.up.edu.pe/analisis/presupuesto-y-deficit-fiscal-carlos-parodi/>
- Peña, H. (2021). *Intermediación financiera: La confianza de los hogares en las instituciones financieras*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Peralta, C. (2015). *Tributación y derechos fundamentales los principios constitucionales como límite al poder tributario. Reflexiones a partir de los ordenamientos jurídicos de Brasil y Costa Rica*. Universidad de Costa Rica. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r35092.pdf>
- Pino, J., Farfán, J. y Cabrera, S. (2020). *Aproximación a la percepción social sobre el sistema tributario colombiano a partir de una revisión teórica*. Económicas CUC.
- Prats, M. y Sandoval B. (2016). *Mercado de valores y crecimiento económico. Un estudio empírico en países del este de Europa*. https://www.researchgate.net/publication/304824855_Mercado_de_v

alores_y_crecimiento_economico_Un_estudio_empirico_en_paises_del_Este_de_Europa.

- Proetica. (2019). Uso indebido de recursos públicos en América Latina. <https://www.proetica.org.pe/wp-content/uploads/2019/02/Uso-indebido-de-recursos-p%C3%BAblicos-en-Am%C3%A9rica-Latina-1.pdf>
- Rubio, O. (2016). Reciprocidad: Un elemento de innovación para la formulación de políticas asistenciales y construcción de capital social. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/1686/Rubioolg-a2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, F. (2017). Derecho Tributario: Temas Básicos. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170670/11%20Derecho%20tributario%20con%20sello.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silupú, B. (2018). Confianza del emprendedor en las instituciones públicas y el efecto en los niveles de informalidad empresarial. Evidencia en micro y pequeñas empresas del Perú. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1465/2018_MAICA_16-1_04-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Superintendencia de Banca Seguro y AFP. (2017). Programa de asesoría a docentes sobre el rol y funcionamiento del sistema financiero, de seguros, AFP y unidades de inteligencia financiera. <https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/Guia%20del%20docente%202017.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2021). Supervisión financiera: uno de los pilares fundamentales para preservar la estabilidad de los sistemas supervisados. Boletín Semanal SBS Informa. <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1185>
- Tribunal Constitucional. Sentencia Del TC N° 00015-2005-AI. <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/00015-2005-AI.pdf>
- Valenzuela, F. (2000). Derecho Mercantil. Tomo II, pág. 468.
- Villena, R. (22 de marzo de 2021). GanaMás. Obtenido de SBS: Confianza en el sistema financiero disminuyó durante la pandemia: <https://revistaganamas.com.pe/sbs-confianza-en-el-sistema-financiero-disminuyo-durante-la-pandemia/>
- Zamora, L. (2020). Impacto del sistema tributario ecuatoriano en las microempresas: Caso Tungurahua. 593 Digital Publisher CEIT, 5(4), 208-222.
- Zunzunegui, F. (2021). Derecho del mercado financiero. <https://pressbooks.pub/dmf2018/>.

ANEXOS

1: Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACIÓN DE ESTUDIO Y PROCESAMIENTO DE DATOS	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Confianza en el sistema financiero y tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023.	<p>General ¿En qué medida se presenta la confianza en el sistema financiero y tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023?</p> <p>Específicos a) ¿Cuál es el nivel de confianza en el sistema financiero que presentan las empresas de la ciudad de Iquitos? b) ¿Cuál es el nivel de confianza en el sistema tributario que presentan las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023? c) ¿En qué medida se relaciona la confianza en el sistema financiero y la confianza en el sistema tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023?</p>	<p>General Analizar la confianza en el sistema financiero y tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023.</p> <p>Específicos a) Identificar el nivel de confianza en el sistema financiero que presentan las empresas de la ciudad de Iquitos. b) Identificar el nivel de confianza en el sistema tributario que presentan las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023. c) Identificar el grado de relación en la confianza en el sistema financiero y la confianza en el sistema tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023.</p>	<p>General La confianza en el sistema financiero y tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023, presentan características significativas.</p> <p>Específicas a) El nivel de confianza en el sistema financiero que presentan las empresas de la ciudad de Iquitos, es medio. b) El nivel de confianza en el sistema tributario que presentan las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023, es medio. c) Existe relación estadística significativa y positiva entre la confianza en el sistema financiero y la confianza en el sistema tributario en las empresas de la ciudad de Iquitos año 2023.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo Descriptivo Transversal</p> <p>Diseño: No experimental correlacional</p>	<p>Población: Empresas de la ciudad de Iquitos</p> <p>Procesamiento de datos: Estadística descriptiva Programa Excel Programa estadístico SPSS v.25</p>	Cuestionario resuelto

2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Instrucciones

- El presente cuestionario es anónimo y confidencial, será utilizado únicamente para fines académicos.
- No hay respuestas correctas o incorrectas, solo refleja su opinión y/o criterio.
- Lea detenidamente el cuestionario, marque y/o responda según su parecer.
- Sus respuestas son muy importantes, agradezco de antemano por su tiempo y colaboración.

DATOS GENERALES

Identificación

1 Genero del empresario

Femenino

Masculino

2 Giro de la empresa

Comercial

Industrial

Servicios

3 Años de la empresa en el mercado

De 0 a 5 años

De 6 a 10 años

De 11 a 15 años

De 16 a 20 años

Más de 20 años

Sistema Financiero

1 Depósitos bancarios

¿Qué tan confiable considera las condiciones de los depósitos bancarios en el sistema financiero?

Muy confiable

Confiable

Neutral

Algo confiable

Nada Confiable

¿Qué tan confiable considera las garantías por depósitos bancarios en el sistema financiero?

Muy confiable

Confiable

Neutral

Algo confiable

Nada Confiable

2 Condiciones crediticias

¿Qué tan confiable considera las condiciones para obtener un crédito financiero ofertado en el sistema financiero?

Muy confiable

Confiable

Neutral

Algo confiable

Nada Confiable

¿Qué tan confiable considera la información que brinda la entidad financiera cuando oferta un crédito?

Muy confiable

Confiable

Neutral

Algo confiable

Nada Confiable

3 Canales digitales

¿Qué tan confiable considera el uso de los canales digitales brindados por el sistema financiero?

Muy confiable

Confiable

Neutral

Algo confiable

Nada Confiable

¿Qué nivel de confianza le brinda el uso de aplicativos móviles brindados por el sistema financiero?

Muy confiable

Confiable

Neutral

Algo confiable

Nada Confiable

4 Imagen Corporativa

¿Qué tan confiable considera el rol de las entidades financieras para el desarrollo de su empresa?

Muy confiable

Confiable

Neutral

Algo confiable

Nada Confiable

¿Qué tan confiable considera la transparencia mostrada por las entidades financieras con relación a costos y condiciones de sus productos?

Muy confiable

Confiable

Neutral

Algo confiable

Nada Confiable

5 Supervisión del Sector

¿Qué tan confiable considera el rol de la superintendencia de banca y seguros dentro del sistema financiero?

Muy confiable

Confiable

Neutral

Algo confiable

Nada Confiable

¿Qué tan confiable considera la actuación de la superintendencia de banca y seguros para limitar los abusos de las entidades del sistema financiero?

Muy confiable

Confiable

Neutral

Algo confiable

Nada Confiable

Pregunta Complementaria

¿La entidad financiera más confiable para su empresa es?

Los bancos

Las Cajas Municipales

Las Financieras

Otra

Ninguna

Sistema Tributario

1 Política Tributaria

¿Qué tan confiable considera a la política tributaria del estado peruano en la actualidad?

Muy confiable

Confiable

Neutral

- a) Algo confiable
- b) Nada Confiable

¿El conocimiento de la política tributaria vigente le brinda un nivel de confianza de?

Muy confiable

Confiable

Neutral

Algo confiable

Nada Confiable

¿La estabilidad de la política tributaria genera para su empresa un nivel de confianza de?

Muy confiable

Confiable

Neutral

Algo confiable

Nada Confiable

2 Administración Tributaria

¿El rol que cumple la administración tributaria es?

Muy confiable

Confiable

Neutral

Algo confiable

Nada Confiable

¿Los procedimientos tributarios implementados por la administración tributaria son?

Muy confiables

Confiables

Neutral

Algo confiables

Nada Confiables

3 Recaudación Tributaria

¿Los sistemas de autodeterminación de impuestos disponibles son?

Muy confiables

Confiables

Neutral

Algo confiables

Nada Confiables

¿Los procedimientos coactivos de recaudación implementados por la administración tributaria son?

Muy confiables

Confiables

Neutral

Algo confiables

Nada Confiables

¿Las resoluciones de determinación y/o pago emitidas por la Administración Tributaria brindan un nivel de confianza de?

Muy confiable

Confiable

Neutral

Algo confiable

Nada Confiable

4 Reciprocidad tributaria

¿Cumplen con el pago de sus impuestos considerando que con ellos se contribuye al desarrollo del país, con qué nivel de confianza de?

Muy confiable

Confiable

Neutral

Algo confiable

Nada Confiable

¿Considera que el uso de los recursos proveniente de los impuestos por parte del estado es?

Muy confiable

Confiable

Neutral

Algo confiable

Nada Confiable

Pregunta Complementaria

¿El aspecto más confiable del sistema tributario es?

La política tributaria

La normativa tributaria

La Administración Tributaria

La carga tributaria

Todas

3: Consentimiento informado

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente documento acredita que he invitado a participar y se me ha sido informado de los objetivos del estudio, el cual tiene un propósito la obtención del título profesional y se orienta a un tema éticamente viable en mejora de la sociedad.

Si se presentara alguna inquietud puede dirigirse a los investigadores responsables ALEXANDER LEONARDO GARCÍA y FRANKLIN SAIR TRUJILLO MORÍ, a los numero de contacto 991 280 694 y 926 243 435.

- Acepto participar
- No acepto participar
