



**UNAP**



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

**TESIS**

**“LA CONFIANZA EN LA SUNAT Y SU RELACIÓN CON LA  
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LORETO, AÑO 2019”**

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

**PRESENTADO POR:**

**SANTIAGO FERNANDO AGUILAR SHAPIAMA**

**CHARLY BRYAN SCHWAN OLIVEIRA**

**ASESOR:**

**CPC. JOSE RICARDO YOUNG GONZALES, Mag.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2023**



**UNAP**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

FACEN

"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°130-CCGyT-FACEN-UNAP-2023**

En la ciudad de Iquitos, a los **21** días del mes de **setiembre** del año 2023, a horas: **11:00 a.m.** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma Zoom** la sustentación pública de la Tesis titulada: "**LA CONFIANZA EN LA SUNAT Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LORETO, AÑO 2019**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°1678-2023-FACEN-UNAP** presentado por los Bachilleres en Ciencias Contables **SANTIAGO FERNANDO AGUILAR SHAPIAMA y CHARLY BRYAN SCHWAN OLIVEIRA**, 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:

<b>CPC. ABELARDO LENER TUESTA CÁRDENAS, Dr.</b>	<b>(Presidente)</b>
<b>CPC. EDGAR ALBERTO SOLSOL HIDALGO, Dr.</b>	<b>(Miembro)</b>
<b>CPC. ROLAN RAMIREZ GÓMEZ, Mag.</b>	<b>(Miembro)</b>

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **EN FORMA ACEPTABLE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA ( 15 )**.

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

Siendo las **12:25 p.m.** del **21** de **setiembre** del 2023, se dio por concluido el acto académico.

**CPC. ABELARDO LENER TUESTA CÁRDENAS, Dr.**  
Presidente

**CPC. EDGAR ALBERTO SOLSOL HIDALGO, Dr.**  
Miembro

**CPC. ROLAN RAMIREZ GÓMEZ, Mag.**  
Miembro

**CPC. JOSÉ RICARDO YOUNG GONZALES, Mag.**  
Asesor

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía 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](mailto:facen@unapiquitos.edu.pe)  
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



**JURADO Y ASESOR**



**CPC. ABELARDO LENER TUESTA CÁRDENAS, Dr.**  
Presidente  
MATRICULA N° 10-0180



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



**CPC. ROLÁN RAMÍREZ GÓMEZ, Mag.**  
Miembro  
MATRICULA N° 10-966



**CPC. JOSÉ RICARDO YOUNG GONZALES, Mag.**  
Asesor  
MATRICULA N° 10-0927

## RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**FACEN\_TESIS\_AGUILAR SHAPIAMA\_SC  
HWAN OLIVEIRA.pdf**

AUTOR

**AGUILAR SHAPIAMA / SCHWAN OLIVEI  
RA**

RECuento DE PALABRAS

**12040 Words**

RECuento DE CARACTERES

**67489 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**64 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**930.9KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 23, 2023 10:32 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jun 23, 2023 10:33 AM GMT-5**

### ● 22% de similitud general

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

- 19% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados

### ● Excluir del Reporte de Similitud

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

Resumen

## **DEDICATORIA**

A Dios por la vida y la salud porque sin ello no somos nada, a nuestros padres y demás familiares por su gran apoyo en nuestra vida personal y universitaria.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros docentes de nuestra prestigiosa Facultad, por sus enseñanzas compartidas durante nuestro proceso universitario, a nuestros padres por no abandonarnos y ser nuestro apoyo incondicional.

## 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 GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	10
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	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	22

3.1	Tipo y diseño	22
3.2	Población y muestra	23
3.3	Procedimientos de recolección de datos	24
3.4	Procesamiento y análisis de los datos	25
3.5	Aspectos éticos	25
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		27
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN		51
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES		55
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES		59
CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN		63
ANEXOS		
01: Matriz de consistencia		
02: Instrumento de Recolección de Datos		
03: Consentimiento Informado.		

## ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1: Pregunta 1: ¿Cómo considera que fue el nivel confianza en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria?	27
Tabla 2: Pregunta 2: ¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel del servicio al contribuyente?	29
Tabla 3: Pregunta 3: ¿Cómo considera que fuer la confianza en el sistema tributario?	32
Tabla 4: Pregunta 4: ¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel de recaudación tributaria?	34
Tabla 5: Pregunta 5: ¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel de evasión tributaria?	37
Tabla 6: Pregunta 6: ¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel de efectividad del control y fiscalización?	39
Tabla 7: Correlación Spearman para la hipótesis general.	45
Tabla 8: Correlación Spearman para la primera hipótesis específica.	47
Tabla 9: Correlación Spearman para la segunda hipótesis específica.	49

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1: ¿Cómo considera que fue el nivel confianza en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria?	27
Gráfico 2: ¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel del servicio al contribuyente?	30
Gráfico 3: ¿Cómo considera que fue la confianza en el sistema tributario?	32
Gráfico 4: ¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel de recaudación tributaria?	35
Gráfico 5: ¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel de evasión tributaria?	37
Gráfico 6: ¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel de efectividad del control y fiscalización?	39
Gráfico 7: Tipos de variables requeridas para Rho de Spearman	42

## RESUMEN

Esta investigación examinó la relación entre la recaudación tributaria y la confianza institucional en el departamento de Loreto durante el periodo 2019. Los resultados respaldaron la hipótesis de que existe una relación directa entre ambas variables, lo que significa que un mayor nivel de confianza en la SUNAT se asocia con un aumento en la recaudación tributaria. Además, se encontró una relación positiva entre la efectividad del control y fiscalización de la SUNAT y el nivel de servicio al contribuyente. También se confirmó que existe una relación inversa entre la evasión tributaria y la confianza en el sistema tributario. Estos hallazgos respaldan la importancia de fortalecer las instituciones tributarias, mejorar la administración tributaria, promover la transparencia y combatir la corrupción. Se proponen recomendaciones como mejorar la efectividad del control y fiscalización, facilitar el cumplimiento tributario, promover la transparencia y establecer alianzas estratégicas. En conclusión, fortalecer la confianza institucional y promover una cultura de cumplimiento fiscal contribuirá a una recaudación tributaria más efectiva y al desarrollo económico y social del departamento de Loreto.

**Palabras Clave:** Confianza institucional, SUNAT, Recaudación tributaria, Contabilidad, Loreto.

## **ABSTRACT**

This research examined the relationship between tax revenue and institutional trust in the Loreto department during the period 2019. The results supported the hypothesis that there is a direct relationship between both variables, indicating that higher levels of trust in the SUNAT are associated with an increase in tax revenue. Additionally, a positive relationship was found between the effectiveness of control and auditing by the SUNAT and the level of service to taxpayers. It was also confirmed that there is an inverse relationship between tax evasion and trust in the tax system. These findings support the importance of strengthening tax institutions, improving tax administration, promoting transparency, and combating corruption. Recommendations include enhancing the effectiveness of control and auditing, facilitating tax compliance, promoting transparency, and establishing strategic alliances. In conclusion, strengthening institutional trust and fostering a culture of tax compliance will contribute to more effective tax revenue collection and the economic and social development of the Loreto department.

**Keywords:** Confianza institucional, SUNAT, Recaudación tributaria, Contabilidad, Loreto.

## INTRODUCCIÓN

La confianza en la institución encargada de la recaudación tributaria en los países es de mucha importancia para emprendedores, investigadores y gobiernos porque puede influir en la recaudación tributaria de los países y en última instancia en el nivel de la economía informal, aumentar la recaudación tributaria, incrementar la confianza de la población en las instituciones públicas y la economía informal, es uno de los principales obstáculos que restringen el desarrollo de las empresas, (Grupo del Banco Mundial, 2018).

En la actualidad, la economía informal representa alrededor del 35% del producto interno bruto (PIB) de los países en desarrollo, y la pérdida causada por la evasión fiscal equivale al 30% de los ingresos tributarios y provoca el 40% de la población económicamente activa (PEA) estén subempleados, (Schneider, 2008). Cabe señalar que la mayoría de ellas son pequeñas empresas, que representan el 90% del sector empresarial, y son las empresas más informales, (Hug, 2015).

Una decisión de no pagar impuestos, de evadirlos, o simplemente de pertenecer al sector informal es una decisión voluntaria (racional), que depende de las personas o contribuyentes. En comparación con los beneficios que se le otorgan formalmente, éste tiene que soportar mayores costos (pago de impuestos, trámites) para justificarse, (Feld y Frey, 2016); (Gelman, 2017); (Hayoz y Hug, 2006). Por otro lado, esta decisión puede ser influida de acuerdo con las consideraciones de los contribuyentes de cuan necesario y bien aprovechado son sus impuestos, cuanto puede contribuir a su país y en la confianza que tenga sobre la institución encargada de la recaudación tributaria.

Dado que el Perú es un país con una alta tasa de evasión impositiva, sobre todo en las regiones menos desarrolladas, más pobres y con poca competencia empresarial, como es el caso del departamento de Loreto, se pretende investigar y analizar la relación entre la confianza en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT, 2019) y el nivel de recaudación tributaria en el departamento de Loreto, durante el periodo 2019 y además evaluar otros posibles determinantes socioeconómicos que afectan la recaudación tributaria.

Dado que la SUNAT es el ente encargado de la administración y control de los tributos en Perú. Su función principal es garantizar la recaudación eficiente de los impuestos y asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes. Sin embargo, la efectividad de la SUNAT está estrechamente ligada a la confianza que la ciudadanía deposita en esta institución.

La confianza es un elemento crucial en cualquier relación, y en el ámbito tributario no es la excepción. Cuando los contribuyentes confían en la SUNAT, se sienten motivados a cumplir con sus obligaciones fiscales de manera voluntaria y responsable. Esto se traduce en un aumento en la recaudación tributaria, lo cual es fundamental para el desarrollo económico y social de una región como Loreto.

La investigación desempeña un papel clave en el fortalecimiento de la confianza en la SUNAT. A través de estudios rigurosos y objetivos, es posible evaluar la percepción que los contribuyentes tienen de esta institución, identificar las fortalezas y debilidades en su gestión, y proponer mejoras

concretas que contribuyan a incrementar la confianza y, por ende, la recaudación tributaria.

En el caso específico de Loreto, una región rica en recursos naturales y con un potencial económico importante, es fundamental investigar la relación entre la confianza en la SUNAT y la recaudación tributaria durante el año 2019. Mediante un análisis exhaustivo de los datos disponibles, se pueden identificar los factores que influyeron en la confianza de los contribuyentes y en su disposición para cumplir con sus obligaciones tributarias.

Además, la investigación permite evaluar la efectividad de las políticas y estrategias implementadas por la SUNAT en Loreto durante ese año. Si se detectan deficiencias en su gestión, se podrán tomar medidas correctivas que fortalezcan la confianza de los contribuyentes y mejoren la recaudación tributaria a largo plazo.

En este sentido, el objetivo de la investigación es determinar la relación entre la confianza en la SUNAT y el nivel de recaudación tributaria en el departamento de Loreto, durante el periodo 2019.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes**

En el 2016, se publicó una investigación de naturaleza no experimental, de tipo cuantitativa y de diseño analítico, que conto como población de estudio a las economías de los diversos países y tuvo como objetivo evaluar los regímenes de gobierno y su relación con las confianzas en las instituciones tributarias.

La investigación determinó que en países en transición del régimen comunista a la democracia y las economías de mercado, la evasión tributaria y la falta de confianza en las instituciones tributarias representan desafíos significativos. Se estableció que esta falta de confianza genera un círculo vicioso de desincentivos para los ciudadanos a la hora de pagar impuestos, lo que limita las capacidades de los estados reformados y dificulta el desarrollo económico y social. Los autores sugirieron que las instituciones políticas desempeñan un papel fundamental en la reducción de la evasión tributaria. Se enfatizó la importancia de contar con bases democráticas sólidas y mecanismos de transparencia para garantizar la confianza tributaria. Se concluyó que las instituciones políticas, a través de la transparencia en el uso de los recursos públicos y la administración de los impuestos, pueden incrementar la confianza tributaria y contribuir a reducir la evasión de impuestos.

La investigación concluyó que, en países en transición del régimen comunista a la democracia y las economías de mercado, la confianza en las instituciones políticas y tributarias desempeña un papel

crucial en la reducción de la evasión tributaria. Se determinó que la falta de confianza en estas instituciones genera un círculo vicioso de desincentivos para el pago de impuestos por parte de los ciudadanos, lo que limita las capacidades del estado reformado y dificulta el desarrollo económico y social. Los hallazgos sugirieron que la construcción de bases democráticas sólidas y la implementación de mecanismos de transparencia son fundamentales para aumentar la confianza tributaria. Se destacó la importancia de garantizar la transparencia en el uso de los recursos públicos y en la administración de los impuestos como estrategias para fomentar la confianza de los ciudadanos, (Simon y Franziska, 2016).

En el 2016, se publicó una investigación de naturaleza no experimental, de tipo cuantitativa y de diseño analítico, que conto como población de estudio a las economía de Grecia y tuvo como objetivo analizar el diseño y la aplicación del sistema tributario en Grecia.

La investigación determinó que en Grecia existen deficiencias en el diseño y la aplicación del sistema tributario, las cuales han desempeñado un papel clave en la exacerbación de los déficits fiscales y la crisis de la deuda soberana en el país. Estas deficiencias están relacionadas tanto con la estructura de la economía griega como con las fallas en las instituciones formales e informales. Los autores señalaron que las deficiencias en el sistema tributario han resultado en bajos ingresos fiscales, lo que ha contribuido a los problemas fiscales y agravado la crisis económica en Grecia. Identificaron fallas en la administración tributaria y en la aplicación de impuestos, como el mal

funcionamiento de la administración tributaria y la falta de rigurosidad en la aplicación de los impuestos.

La investigación concluyó que las deficiencias en el diseño y la aplicación del sistema tributario en Grecia han desempeñado un papel crucial en la exacerbación de los déficits fiscales y la crisis de la deuda soberana en el país. Estas deficiencias están relacionadas con la estructura de la economía griega y con las fallas tanto en las instituciones formales (como el mal funcionamiento de la administración tributaria y la laxitud en la aplicación de los impuestos) como en las instituciones informales (como la baja confianza en las instituciones y la percepción de inequidad del sistema tributario). La investigación señaló que estas deficiencias en el sistema tributario griego han llevado a una disminución en los ingresos fiscales, lo cual ha exacerbado los problemas fiscales y ha contribuido a la crisis económica del país. Asimismo, se destacó la relación entre las fallas en las instituciones formales e informales, ya que las deficiencias en la administración tributaria y la percepción de falta de equidad en el sistema tributario refuerzan la baja confianza en las instituciones, (Hayoz y Hug, 2016).

En el 2017, se publicó una investigación de naturaleza no experimental, de tipo cuantitativa y de diseño analítico, que conto como población de estudio a las economías de Europa Central y Oriental y tuvo como objetivo analizar el papel de la economía informal en los países de Europa Central y Oriental.

La investigación determinó que la economía informal en los países de Europa Central y Oriental tiene implicaciones significativas en las

actitudes hacia la legitimidad del ámbito público. Se encontró que una mayor participación en la economía informal ya sea en la economía sumergida o en las economías domésticas y sociales, se asocia con la pérdida de confianza en las instituciones públicas y una mayor percepción de corrupción. Los autores observaron que en algunos países de la región, la economía informal desempeña un papel importante para sostener los ingresos familiares, mientras que en otros países predominan las economías domésticas o sociales. Sin embargo, independientemente de la composición de la economía informal, se encontró que su participación se correlaciona negativamente con la confianza en las instituciones y la percepción de corrupción.

La investigación concluyó que la participación en la economía informal en los países de Europa Central y Oriental está asociada con la disminución de la confianza en las instituciones públicas y una mayor percepción de corrupción. Tanto la economía sumergida como las economías domésticas y sociales contribuyen a esta relación negativa.

Se determinó que en algunos países de la región, la economía informal desempeña un papel importante para sostener los ingresos familiares, mientras que en otros países prevalecen las economías domésticas o sociales. Sin embargo, independientemente de la composición específica de la economía informal, se encontró que su participación se correlaciona con una pérdida de confianza en las instituciones y una percepción de mayor corrupción, (Claire y Rossalina, 2017).

En el 2018, se publicó una investigación de naturaleza no experimental, de tipo cuantitativa y de diseño correlacional, que conto como población de estudio a las economías de la mayoría de los países y tuvo como objetivo determinar la relación entre el tamaño de la economía sumergida y la confianza generalizada en dichos países.

La investigación determinó que existe una relación significativamente negativa entre el tamaño de la economía sumergida y la confianza generalizada en una muestra representativa de países, tanto desarrollados como en desarrollo. Esta relación se mantuvo robusta incluso después de controlar un amplio conjunto de variables económicas, políticas e institucionales, y al considerar diferentes estimaciones del tamaño de la economía sumergida y períodos de tiempo de estudio. Además, se controló la endogeneidad para fortalecer los resultados.

La investigación concluyó que el aumento del tamaño de la economía sumergida está asociado con una disminución en la confianza generalizada en los países estudiados. Este hallazgo se sostuvo independientemente de la confianza en las instituciones, lo que sugiere que la economía sumergida tiene un impacto negativo en la confianza más allá de las instituciones específicas. Además, se encontró que esta relación negativa entre el tamaño de la economía sumergida y la confianza generalizada fue más pronunciada en los países en desarrollo dentro de la muestra estudiada. Esto sugiere que los países en desarrollo pueden experimentar un impacto más fuerte en la confianza

debido a la presencia de una economía sumergida más grande, (Johanna y Pierre-Guillaume, 2018).

En el 2017, se publicó una investigación de naturaleza no experimental, de tipo cuantitativa y de diseño correlacional, que conto como población de estudio a las economías de los países Europeos y tuvo como objetivo determinar la relación entre La confianza en el sistema legal y la confianza fiscal o tributaria en estos países.

La investigación determinó que en los países en transición, la confianza fiscal o tributaria está fuertemente influenciada por la confianza en el sistema legal, el gobierno, el parlamento y los funcionarios nacionales. Se encontró que un mayor grado de confianza en estos aspectos se relaciona positivamente con la confianza tributaria, además, se determinó que un mayor grado de satisfacción con el sistema político también está asociado con una mayor confianza tributaria. Esto indica que la percepción de un sistema político satisfactorio y efectivo puede fomentar la confianza de los ciudadanos en el sistema tributario.

La investigación 5 concluyó que la confianza fiscal o tributaria en los países en transición está influenciada por varios factores. Se determinó que la confianza en el sistema legal, el gobierno, el parlamento y los funcionarios nacionales tiene un impacto significativo en la confianza tributaria. Además, se encontró que un mayor grado de satisfacción con el sistema político se relaciona con una mayor confianza tributaria. Un hallazgo importante de la investigación es que la corrupción tiene un impacto negativo en la confianza tributaria. A medida que

aumenta el nivel de corrupción, la confianza tributaria tiende a disminuir. Esto subraya la importancia de abordar y combatir la corrupción para promover la confianza en el sistema tributario, (Benno, 2017).

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1 La Recaudación Tributaria.**

La recaudación tributaria es un tema ampliamente discutido y debatido en la teoría económica y fiscal. Existen diferentes enfoques y opiniones sobre cómo se debe abordar este tema y cuál es el papel que desempeña en la economía y en la sociedad en general. A continuación, se presentarán algunos puntos de discusión teórica relacionados con la recaudación tributaria:

1. Eficiencia y equidad: Un punto clave de discusión es cómo lograr un equilibrio adecuado entre la eficiencia y la equidad en la recaudación tributaria. Por un lado, se busca un sistema eficiente que minimice las distorsiones económicas y los costos de cumplimiento para los contribuyentes. Por otro lado, se busca un sistema equitativo que asegure que la carga fiscal se distribuya de manera justa y proporcional entre los ciudadanos y las empresas. El desafío radica en encontrar el equilibrio adecuado para maximizar la recaudación sin crear excesivas distorsiones económicas o injusticias en la distribución de la carga tributaria.
2. Diseño del sistema tributario: Otro punto de discusión es el diseño del sistema tributario. Se debate qué tipos de impuestos son más eficientes y equitativos, y cómo se deben estructurar y combinar. Por ejemplo, la discusión puede girar en torno a si es más apropiado

utilizar impuestos directos (sobre ingresos o patrimonio) o impuestos indirectos (sobre el consumo o transacciones). Además, se discute la importancia de establecer tasas impositivas adecuadas, establecer exenciones o deducciones fiscales, y promover una administración tributaria eficiente.

3. Efectos sobre el comportamiento económico: Otra discusión teórica relevante se centra en los efectos que la recaudación tributaria tiene sobre el comportamiento económico de los agentes. Se debaten las repercusiones de los impuestos en la inversión, el consumo, la oferta de trabajo, la competitividad y la toma de decisiones empresariales. Por ejemplo, se discute cómo los impuestos pueden afectar los incentivos para la inversión y la productividad, y cómo pueden influir en la asignación de recursos en la economía.
4. Evasión y elusión fiscal: La evasión y la elusión fiscal son temas recurrentes en las discusiones sobre la recaudación tributaria. Se debate cómo abordar eficazmente estos problemas y reducir la brecha fiscal. Se discute la importancia de mejorar la administración tributaria, fortalecer los mecanismos de control y cumplimiento, y establecer sanciones adecuadas para desincentivar la evasión y la elusión fiscal.
5. Impacto en el crecimiento económico y el desarrollo: También se debate el impacto de la recaudación tributaria en el crecimiento económico y el desarrollo. Algunos argumentan que una mayor recaudación puede financiar inversiones en infraestructura y servicios públicos, lo que a su vez estimula el crecimiento

económico. Otros argumentan que altas tasas impositivas pueden desincentivar la inversión y el emprendimiento, limitando el crecimiento económico.

### **1.2.2 Mediciones de la evasión tributaria.**

El método más efectivo para medir la evasión impositiva fue desarrollado por (Schneider, *The size and development of the shadow economies of 22 transition and 21 OECD countries*, 2017), calcula el tamaño de la economía sumergida, medido como porcentaje de evasión tributaria en el aporte del producto bruto interno de 145 países de la OCDE, incluidos los países en desarrollo, en transición y altamente desarrollados, durante el periodo período 1999 a 2015. Schneider, estimó el tamaño relativo de la evasión tributaria con el método DYMIMIC (múltiples causas dinámicas, múltiples indicadores). Él empleó variables tales como impuestos directos e indirectos, derechos de aduana, regulaciones gubernamentales, la tasa del desempleo, la tasa de crecimiento del PIB real y la circulación de divisas. Para calibrar cifras absolutas del tamaño de las economías sumergidas a partir de la estimación DYMIMIC.

### **1.2.3 Confianza en las instituciones y evasión tributaria**

Una importante base teórica de este tópico es el trabajo seminal de (Fehr, Fischbacher, J. Schupp, y Wagner, 2012), quienes descubrieron que las medidas de confianza basadas en encuestas pueden ser buenos predictores de los sujetos como sus comportamiento

en juegos de confianza. (Sapienza y Toldra, 2014) refinó el hallazgo de (Fehr, Fischbacher, J. Schupp, y Wagner, 2012), por ejecutar un juego de confianza modificado, donde se le pidió al remitente que no solo respondiera la estándar pregunta de confianza, sino también para dar su expectativa de confiabilidad del receptor. Estos hallazgos recientes apoyan claramente la interpretación de la medida de confianza como una medida de la creencia en la confiabilidad de los demás, que es lo que realmente significa confianza generalizada.

No es obvio a primera vista que la confianza deba afectar el tamaño de la evasión tributaria, de hecho, la confianza es un factor cultural y muchos economistas se mostrarían escépticos sobre su impacto en la actividad económica en general y en la evasión tributaria en particular. Por ejemplo, (De Soto, 2004) sostiene que “aunque nadie niega la importancia relativa factores sociales, culturales o étnicos, simplemente no hemos encontrado ninguna evidencia que corrobore la teoría de que explican por qué un gran sector de la población evade impuestos”.

Sin embargo, la misma literatura que enfatiza los determinantes legales y regulatorios de la evasión impositiva también sugiere implícitamente que la baja confianza debe asociarse con una mayor evasión tributaria. Es decir, esa literatura enfatiza que para evadir impuestos y regulaciones, los informales también tienen que renunciar a los beneficios de la ley, lo que aumenta sus costos de transacción. Por lo tanto, no pueden utilizar el sistema de contratos, que es uno de los

principales costos de informalidad y de la evasión tributaria que señala (De Soto, New York).

### **1.3. Definición de términos básicos**

Conciencia tributaria: internalizar las obligaciones tributarias estipuladas por la ley en las personas, cumplir estas obligaciones de manera voluntaria, sabiendo que el cumplimiento de estas obligaciones traerá beneficios comunes a su sociedad, (Tacchi, 2010).

Crecimiento económico: Es el aumento de la renta o valor de los bienes y servicios finales producidos por una economía en un determinado período de tiempo, (Tacchi, 2010).

Cultura tributaria: El nivel de comprensión personal del sistema tributario y sus funciones en la sociedad, (Tacchi, 2010).

Educación tributaria: Descubrir la función social de la tributación a partir de los métodos de ciudadanía y participación. Microempresa: Cualquier unidad económica compuesta por personas físicas (también conocidas como conductores, empresas unipersonales o personas físicas con negocio) o personas jurídicas, (Tacchi, 2010).

Evasión fiscal o evasión tributaria: La evasión fiscal es una actividad ilegal que generalmente se considera un delito o una infracción administrativa en la mayoría de los sistemas legales, (Tacchi, 2010).

Fondos públicos: Todas las unidades ejecutoras de recursos financieros con base tributaria o públicas; los ingresos tributarios generados, adquiridos o generados en la producción o provisión de

bienes y servicios que realice la entidad de conformidad con la ley se registrarán por los gastos del presupuesto público, (Tacchi, 2010).

Fiscalidad justa: la carga fiscal debe ser compartida por igual por todas las personas con la misma capacidad económica, (Tacchi, 2010).

Gestión tributaria: Está integrada por la Administración Estatal de Tributación y la Administración General de Aduanas, encargadas de la administración de la tributación estipulada por la ley tributaria y demás leyes formuladas, (Tacchi, 2010).

Impuesto: Obligación de producir obras públicas o llevar a cabo la ejecución de las actividades nacionales, (Tacchi, 2010).

Ingresos fiscales: Los ingresos que obtiene el estado a través de impuestos. Los ingresos fiscales forman parte de los ingresos corrientes, (Tacchi, 2010).

Pequeña empresa: Es una entidad independiente con el propósito de lucrar y no ocupa una posición dominante en la industria. Su volumen anual de ventas de valores no excede un cierto límite, (Tacchi, 2010).

Política tributaria: De acuerdo con los objetivos de política económica y política fiscal, las medidas gubernamentales se relacionan con el establecimiento de diferentes tipos y montos de tributación, (Tacchi, 2010).

Presión fiscal: Es un término económico que se refiere al porcentaje de ingresos que un individuo debe aportar al país como impuesto, (Tacchi, 2010).

Sector formal: El sector formal son las empresas, comercios, contribuyentes y todos aquellos que están autorizados a trabajar y pagar impuestos, (Tacchi, 2010).

Sistema tributario: Un conjunto de tributación ordenada, lógica y coherente forma un todo muy armonioso y estrechamente relacionado, que está estrechamente relacionado con el sistema económico y los objetivos de política económica, (Tacchi, 2010).

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Formulación de la hipótesis**

#### **2.2.1 Hipótesis General:**

El nivel de recaudación tributaria tiene una relación directa con el nivel de confianza institucional en la SUNAT, en el departamento de Loreto, en el periodo 2019.

#### **2.2.2 Hipótesis específicas:**

1. El nivel de la efectividad del control y fiscalización de la SUNAT tiene una relación directa con el nivel del servicio al contribuyente en el departamento de Loreto, en el periodo 2019.
2. El nivel de evasión tributaria tiene una relación inversa con el nivel de confianza en el sistema tributario en el departamento de Loreto, en el periodo 2019.

### **2.2. Variables y su operacionalización**

#### **➤ Variables.**

- a) Nivel de recaudación tributaria.
- b) Nivel de confianza Institucional.

#### **➤ Definición conceptual.**

- a) Recaudación tributaria: La recaudación tributaria consiste en el ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas tributarias o cobro de impuestos.

b) Confianza institucional: La confianza institucional de la SUNAT se refiere a la percepción y la credibilidad que los contribuyentes y la sociedad en general tienen hacia la institución.

➤ **Definición operacional.**

a) Variable dependiente (Y): Recaudación tributaria.

b) Variable independiente (X): Confianza Institucional.

➤ **Indicador.**

a) Nivel de confianza Institucional.

b) Nivel del servicio al contribuyente.

c) Nivel de confianza en el sistema tributario.

d) Nivel de recaudación tributaria.

e) Nivel de evasión tributaria.

f) Nivel de efectividad del control y fiscalización.

➤ **Índices (Ítem).**

a) Del nivel de confianza Institucional:

- Muy alto

- Alto

- Medio

- Bajo

- Muy bajo

b) Del nivel del servicio al contribuyente:

- Muy alto

- Alto
  - Medio
  - Bajo
  - Muy bajo
- c) Del nivel de confianza en el sistema tributario:
- Muy alto
  - Alto
  - Medio
  - Bajo
  - Muy bajo
- d) Del nivel de recaudación tributaria:
- Muy alto
  - Alto
  - Medio
  - Bajo
  - Muy bajo
- e) Del nivel de evasión tributaria:
- Muy alto
  - Alto
  - Medio
  - Bajo
  - Muy bajo
- f) Del nivel de efectividad del control y fiscalización:
- Muy alto
  - Alto

- Medio
- Bajo
- Muy bajo

➤ **Instrumento.**

El instrumento que utilizamos fue la encuesta en la que se recopilarán datos relacionados a la recaudación tributaria y la percepción de confianza en la Superintendencia Nacional de Administración tributaria.

## Variables y su operacionalización

Variable	Definición	Tipo por naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de categorías	Medio de Verificación
Nivel de recaudación tributaria.	La recaudación tributaria consiste en el ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas tributarias o cobro de impuestos.	<b>Cuantitativa</b>	a) Nivel de confianza Institucional. b) Nivel del servicio al contribuyente c) Nivel de confianza en el sistema tributario.	<b>Ordinal</b>	- Muy alto - Alto - Medio - Bajo - Muy bajo.	- Muy alto = 5 - Alto = 4 - Medio = 3 - Bajo = 2 - Muy bajo = 1	Encuesta.
Nivel de confianza Institucional.	La confianza institucional de la SUNAT se refiere a la percepción y la credibilidad que los contribuyentes y la sociedad en general tienen hacia la institución	<b>Cuantitativa</b>	d) Nivel de recaudación tributaria. e) Nivel de evasión tributaria. f) Nivel de efectividad del control y fiscalización	<b>Ordinal</b>	- Muy alto - Alto - Medio - Bajo - Muy bajo.	- Muy alto = 5 - Alto = 4 - Medio = 3 - Bajo = 2 - Muy bajo = 1	Encuesta.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Tipo y diseño

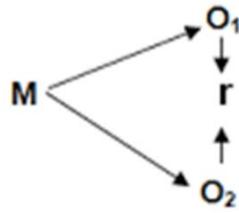
Es importante destacar que esta investigación es de naturaleza no experimental, según lo expuesto por Landeau (2017). En este tipo de investigaciones, no se realizan cambios deliberados en las variables independientes; en cambio, se observan las condiciones existentes en su forma natural y se analizan posteriormente.

En cuanto a sus características, es relevante resaltar que se trata de una investigación correlacional. Según Landeau (2017), este tipo de estudio busca comprender las relaciones entre variables para obtener información sobre el fenómeno en cuestión. Además, es relevante porque busca conocer el comportamiento de una variable dependiente a partir de la información de una variable independiente.

En términos de su naturaleza, esta investigación es cuantitativa, ya que se consideran datos numéricos en las variables estudiadas. Los datos se recopilan y analizan mediante métodos estadísticos, lo que permite una mejor comprensión de la realidad (Landeau, 2017).

En cuanto a la escala de tiempo, este estudio es transversal, ya que se basa en un período de tiempo específico. En particular, se recopilan datos en un solo momento, con el propósito de describir variables e investigar su ocurrencia.

Los esquemas de diseño descriptivos relacionados con este tipo de estudio son los siguientes:



Dónde:

M = Muestra de la investigación.

O<sub>1</sub> = Variable recaudación tributaria.

O<sub>2</sub> = Variable Confianza en la SUNAT.

r = Correlación entre variables.

### 3.2 Población y muestra

#### Población de estudio.

La población de estudio estará conformada todos los trabajadores administrativos de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria en la región de Loreto, durante el periodo 2019, los cuales son 85 trabajadores de acuerdo de acuerdo la investigación de mercado realizada por los autores.

#### Selección de la muestra.

La muestra de nuestra investigación incluirá a todos los individuos que componen la población objetivo, que consta de 85 empleados administrativos de la SUNAT en la región de Loreto durante el período comprendido en el año 2019, este tipo de muestreo es censal. En este estudio, se busca obtener una visión completa y representativa de la población de trabajadores administrativos de la SUNAT en la región de

Loreto durante ese periodo específico. Al incluir a los 85 trabajadores en la muestra, se espera capturar una imagen precisa de las características, comportamientos y experiencias de este grupo particular de empleados.

### **3.3 Procedimientos de recolección de datos Técnica**

Como técnica de recolección de datos, utilizamos el análisis documental. Según Larico (2018), la revisión documental incluye la recolección, ordenamiento y clasificación de datos e información de documentos bibliográficos como libros, boletines; documentos oficiales como leyes, reglamentos, directivas y proclamas oficiales del país (Diario el Peruano). Así como documentos electrónicos, como cualquier fuente de información debidamente sustentada con derechos de autor como recursos en línea y consultas virtuales en páginas web, bibliotecas virtuales, etc.

#### **Instrumento de recolección de datos.**

Como instrumento de recolección de datos, utilizamos las encuestas, que nos ayudó a obtener información sobre la confianza en la SUNAT y su relación con la recaudación tributaria en la región de Loreto.

Según Mayntz, Holm, y Hubner (1976), describen a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

## **Procedimiento.**

Durante nuestra investigación, se siguió el siguiente proceso de recolección de datos: Se realizó una identificación de las variables a utilizar, posteriormente se elaboró el instrumento de recolección de datos que fue la encuesta, posteriormente se realizó el muestreo intencional y se recolecto los datos a los sujetos de estudio. Una vez obtenidos los datos relevantes se elaboró una base de datos, la cual se utilizó para desarrollar el trabajo de investigación.

### **3.4 Procesamiento y análisis de los datos**

Para la obtención de resultados de evaluación para el análisis e interpretación de la información se aplican procedimientos estadísticos, los cuales son los siguientes, estas técnicas de procesamiento que se utilizaron fue el lenguaje natural, representaciones gráficas, contenido cognitivo actual (fecha, idioma, tipo de publicación) y datos bibliográficos (o textuales). De igual forma, se aplicaron técnicas de clasificación y tabulación de datos, además, los valores y conceptos se expresan en la presentación de resultados a través de cuadros, en relación con el cumplimiento de las normas generales de tesorería, en las que se expresa el valor y volumen de datos obtenidos.

### **3.5 Aspectos éticos**

Durante todas las etapas de esta investigación, se le otorgará una atención significativa al aspecto ético. Para garantizar esto, se seguirán cuidadosamente todas las pautas establecidas en la Conducta Responsable en la Investigación (CRI). Se otorgará el debido reconocimiento a todas las investigaciones revisadas e incorporadas en

este estudio, asegurándose de citar adecuadamente a los autores y a las obras, y reconociendo explícitamente los derechos de autor. Los datos estadísticos serán transcritos sin realizar ninguna modificación, mostrando una total responsabilidad en su manejo y mencionando claramente la fuente de donde fueron obtenidos. Se tomarán medidas para evitar cualquier posible sesgo durante la recopilación de los datos.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

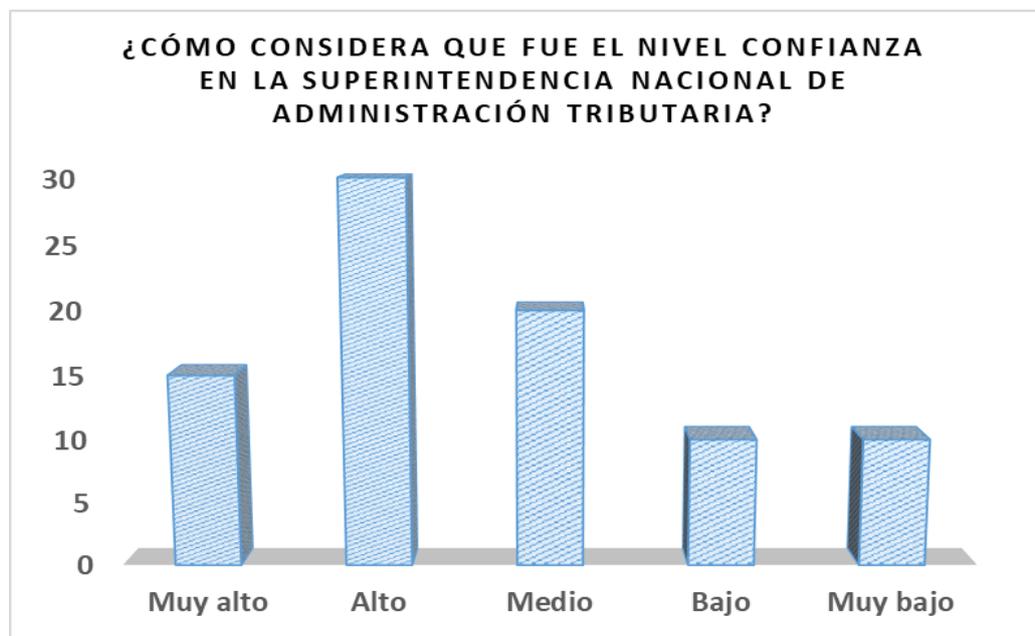
### 4.1 Análisis de Variables:

En esta sección, se muestran y analizan de manera cuantitativa los resultados obtenidos del uso de la encuesta o cuestionario, realizados a los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

**Tabla 1: Pregunta 1: ¿Cómo considera que fue el nivel confianza en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy alto	15	17.6%	17.6%
Alto	30	35.3%	52.9%
Medio	20	23.5%	76.5%
Bajo	10	11.8%	88.2%
Muy bajo	10	11.8%	100%

**Gráfico 1: ¿Cómo considera que fue el nivel confianza en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria?**



De acuerdo con los resultados del primer indicador de la variable confianza institucional, los resultados de la encuesta muestran que en general existe un muy alto o alto nivel de confianza en la SUNAT, pues la suma de estas categorías "muy alto" y "alto" revela que el 52.9% de los trabajadores encuestados tienen un nivel de confianza significativo en la SUNAT. Esto indica que una mayoría considerable confía en la institución y en su capacidad para cumplir sus funciones y metas. Un alto nivel de confianza institucional es esencial para el funcionamiento efectivo de cualquier organización, ya que los empleados se sienten seguros y respaldados en su trabajo.

Por otro lado, el 23.5% de los trabajadores encuestados manifestaron tener un nivel de confianza "Medio" en la SUNAT. Esto sugiere que una parte significativa de los empleados tiene ciertas reservas o dudas respecto a la institución. Es importante investigar más a fondo las razones detrás de este nivel de confianza moderado y abordar cualquier problema o preocupación que pueda existir. Fomentar una comunicación abierta y transparente puede ayudar a fortalecer la confianza y mejorar la relación entre la institución y sus empleados.

Finalmente, el 11.8% de los trabajadores encuestados expresaron tener un nivel de confianza "Bajo" o "Muy bajo" en la SUNAT. Estos resultados son motivo de preocupación, ya que indican que un porcentaje significativo de empleados tiene una falta de confianza sustancial en la institución. La confianza institucional es fundamental para el compromiso y el desempeño de los empleados. Es esencial investigar las causas subyacentes de este bajo nivel de confianza y

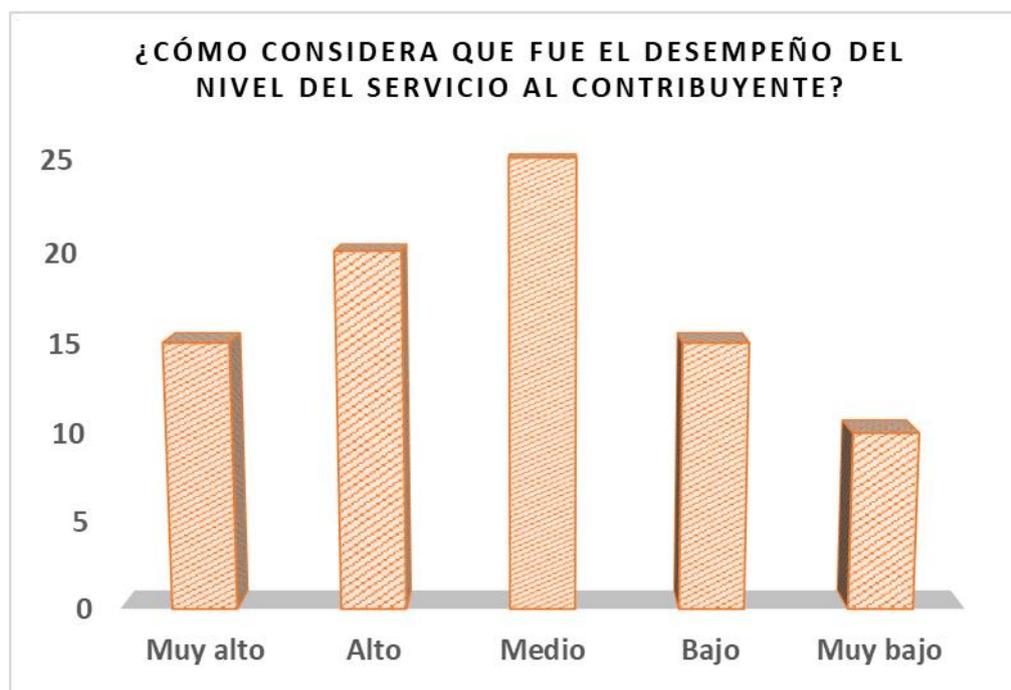
tomar medidas correctivas para abordar las preocupaciones de los empleados, mejorar la comunicación y fortalecer la relación de confianza.

En general, los resultados de la encuesta muestran una combinación de niveles de confianza en la SUNAT. Si bien una mayoría considerable tiene un nivel de confianza alto, es importante prestar atención a aquellos que tienen una confianza moderada o baja. La Administración debe utilizar estos resultados como una oportunidad para identificar áreas de mejora y promover estrategias que fortalezcan la confianza institucional, como una comunicación efectiva, liderazgo transparente, participación de los empleados en la toma de decisiones y el cumplimiento de los compromisos organizacionales.

**Tabla 2: Pregunta 2: ¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel del servicio al contribuyente?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy alto	15	17.6%	17.6%
Alto	20	23.5%	41.2%
Medio	25	29.4%	70.6%
Bajo	15	17.6%	88.2%
Muy bajo	10	11.8%	100%

Gráfico 2: ¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel del servicio al contribuyente?



De acuerdo con los resultados del segundo indicador de la variable confianza institucional, los resultados de la encuesta muestran que en general existe un muy alto o alto nivel de desempeño del nivel de servicio al contribuyente en la SUNAT, pues la suma de las categorías "Muy alto" y "Alto" revela que el 41.2% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de servicio al contribuyente tiene un desempeño satisfactorio.

Esto indica que una parte considerable de los empleados tiene una percepción positiva del servicio al contribuyente proporcionado por la SUNAT. Un alto nivel de desempeño del servicio al contribuyente es esencial para generar confianza y satisfacción en los contribuyentes, fortaleciendo así la relación entre la institución y aquellos a quienes sirve.

Por otro lado, el 29.4% de los trabajadores encuestados manifestaron considerar que el nivel de servicio al contribuyente tiene un

desempeño "Medio". Esto indica que hay una proporción significativa de empleados que tienen opiniones mixtas o reservas sobre el desempeño del servicio al contribuyente en la SUNAT. Es importante investigar más a fondo las razones detrás de este nivel de desempeño medio y tomar acciones para mejorar y fortalecer el servicio al contribuyente. Esto puede incluir la identificación de áreas de mejora, el fortalecimiento de la capacitación y el fomento de una cultura de servicio al cliente en toda la organización.

Finalmente, el 17.6% de los trabajadores encuestados consideraron que el nivel de servicio al contribuyente tiene un desempeño "Bajo" o "Muy bajo". Estos resultados son motivo de preocupación, ya que indican que una parte significativa de los empleados percibe deficiencias en el servicio al contribuyente de la SUNAT. Es fundamental investigar y abordar las causas subyacentes de este bajo nivel de desempeño para mejorar la calidad del servicio y restablecer la confianza en la institución. Esto puede implicar la implementación de medidas correctivas, la mejora de los procesos de atención al cliente y el fortalecimiento de la capacitación y supervisión de los empleados.

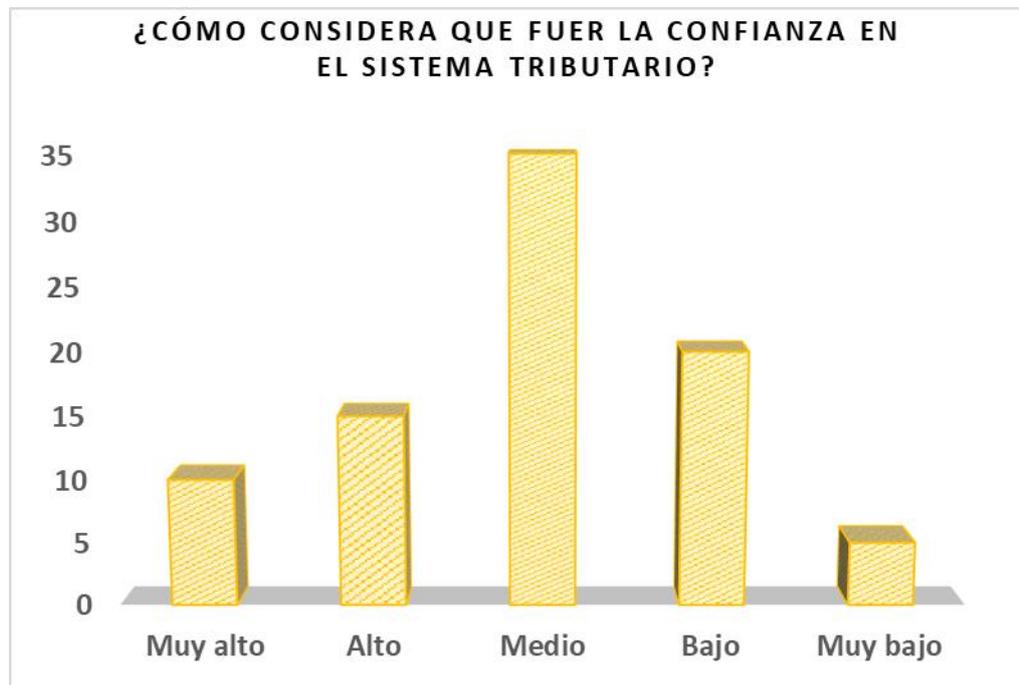
En general, estos resultados aleatorios reflejan diferentes percepciones sobre el desempeño del nivel de servicio al contribuyente en la SUNAT. Para fortalecer la confianza institucional, es fundamental abordar los puntos débiles identificados y buscar constantemente la mejora continua en la calidad del servicio al contribuyente. Esto ayudará a fortalecer la relación entre la SUNAT y los contribuyentes, generando

una mayor confianza en la institución y en su capacidad para cumplir con sus responsabilidades y metas.

**Tabla 3: Pregunta 3: ¿Cómo considera que fue la confianza en el sistema tributario?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy alto	10	11.8%	11.8%
Alto	15	17.6%	29.4%
Medio	35	41.2%	70.6%
Bajo	20	23.5%	94.1%
Muy bajo	5	5.9%	100%

*Gráfico 3: ¿Cómo considera que fue la confianza en el sistema tributario?*



De acuerdo con los resultados del tercer indicador de la variable confianza institucional, los resultados de la encuesta muestran que la suma de las categorías "Muy alto" y "Alto" revela que el 29.4% de los trabajadores encuestados consideran que tienen un nivel de confianza

significativo en el sistema tributario. Esto indica que una proporción considerable de los empleados confía en la integridad y eficacia del sistema tributario implementado por la SUNAT. Un alto nivel de confianza en el sistema tributario es esencial para el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes y para la estabilidad financiera del país.

Por otro lado, el 41.2% de los trabajadores encuestados manifestaron tener un nivel de confianza "Medio" en el sistema tributario. Esto sugiere que una parte significativa de los empleados tiene ciertas dudas o inseguridades respecto al sistema tributario. Es importante investigar más a fondo las razones detrás de este nivel de confianza moderado y abordar cualquier problema o preocupación que pueda existir. Esto puede incluir la transparencia en la aplicación de las leyes fiscales, la comunicación clara de los procedimientos y la promoción de la equidad en la administración tributaria.

Finalmente, el 29.4% de los trabajadores encuestados expresaron tener un nivel de confianza "Bajo" o "Muy bajo" en el sistema tributario. Estos resultados son motivo de preocupación, ya que indican que una proporción significativa de empleados tiene una falta de confianza sustancial en el sistema tributario. La confianza en el sistema tributario es fundamental para la eficiencia y la legitimidad de la recaudación de impuestos.

Es esencial investigar las causas subyacentes de este bajo nivel de confianza y tomar medidas correctivas para abordar las preocupaciones de los empleados y de los contribuyentes en general.

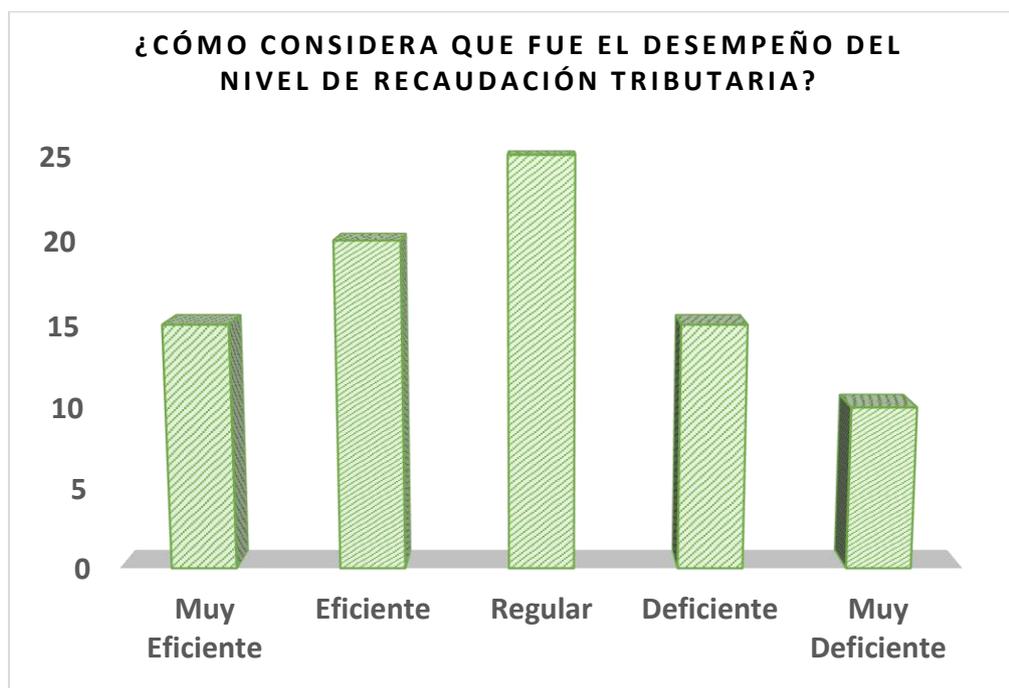
Esto puede incluir mejorar la transparencia, reducir la complejidad del sistema tributario y brindar una atención al cliente efectiva.

En general, los resultados aleatorios muestran una combinación de niveles de confianza en el sistema tributario de la SUNAT. Para fortalecer la confianza institucional, es importante abordar las preocupaciones y mejorar la percepción del sistema tributario. Esto implica fomentar la transparencia, la equidad y la eficacia en la administración tributaria, así como comunicar de manera efectiva las políticas y procedimientos a los contribuyentes y a los empleados. Además, promover una cultura de cumplimiento voluntario y ofrecer un servicio al contribuyente de calidad puede contribuir a fortalecer la confianza en el sistema tributario y en la SUNAT como institución.

**Tabla 4: Pregunta 4: ¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel de recaudación tributaria?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Eficiente	10	11.8%	11.8%
Eficiente	20	23.5%	35.3%
Regular	30	35.3%	70.6%
Deficiente	15	17.6%	88.2%
Muy Deficiente	10	11.8%	100%

Gráfico 4: ¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel de recaudación tributaria?



De acuerdo con los resultados del primer indicador de la variable recaudación tributaria, los resultados de la encuesta muestran que la suma de las categorías "Muy Eficiente" y "Eficiente" revela que el 35.3% de los trabajadores encuestados considera que el nivel de recaudación tributaria es eficiente. Esto indica que una proporción considerable de los empleados percibe que la SUNAT realiza una recaudación tributaria efectiva y logra cumplir con sus metas de recaudación. Un nivel de recaudación tributaria eficiente es esencial para el funcionamiento adecuado del sistema tributario y para garantizar los recursos necesarios para el financiamiento de las políticas y programas del gobierno.

Por otro lado, el 35.3% de los trabajadores encuestados considera que el nivel de recaudación tributaria es "Regular". Esto indica que existe una percepción mixta o neutral sobre el desempeño de la recaudación tributaria en la SUNAT. Es importante analizar las razones detrás de esta

percepción y tomar medidas para mejorar la eficiencia y la efectividad de la recaudación tributaria. Esto puede incluir el fortalecimiento de los procedimientos y controles internos, la capacitación del personal y la utilización de tecnología adecuada para agilizar los procesos de recaudación.

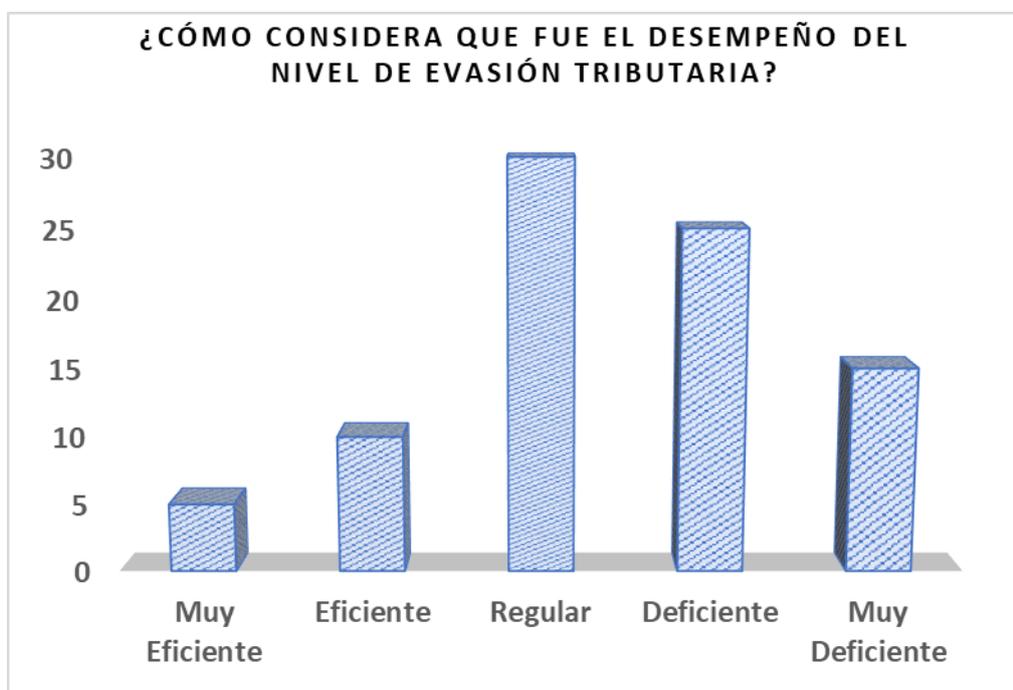
Finalmente, el 29.4% de los trabajadores encuestados considera que el nivel de recaudación tributaria es "Deficiente" o "Muy deficiente". Estos resultados son motivo de preocupación, ya que indican que una proporción significativa de empleados percibe problemas y deficiencias en la recaudación tributaria. Es fundamental analizar las causas subyacentes de esta percepción y tomar medidas correctivas para mejorar la eficacia y la eficiencia de la recaudación tributaria. Esto puede requerir la revisión de los procesos existentes, el fortalecimiento de la capacidad del personal y la adopción de mejores prácticas en la gestión de la recaudación tributaria.

En general, estos resultados aleatorios reflejan diferentes percepciones sobre el desempeño del nivel de recaudación tributaria en la SUNAT. Para mejorar la eficiencia y la efectividad de la recaudación tributaria, es importante abordar las áreas de mejora identificadas y buscar constantemente la mejora continua en los procesos y en la gestión de la recaudación tributaria. Esto ayudará a fortalecer la confianza en la SUNAT como entidad recaudadora y a garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes.

**Tabla 5: Pregunta 5: ¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel de evasión tributaria?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Eficiente	5	5.9%	5.9%
Eficiente	10	11.8%	17.6%
Regular	30	35.3%	52.9%
Deficiente	25	29.4%	82.4%
Muy Deficiente	15	17.6%	100%

**Gráfico 5: ¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel de evasión tributaria?**



De acuerdo con los resultados del primer indicador de la variable recaudación tributaria, los resultados de la encuesta muestran que la suma de las categorías "Muy Eficiente" y "Eficiente" revela que el 17.6% de los trabajadores encuestados considera que el nivel de control de evasión tributaria es eficiente. Esto indica que una parte pequeña pero significativa de los empleados percibe que la SUNAT realiza un buen trabajo en el control de la evasión tributaria. Un alto nivel de eficiencia

en el control de la evasión es fundamental para garantizar que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones fiscales y para mantener la confianza en el sistema tributario.

Por otro lado, el 35.3% de los trabajadores encuestados considera que el nivel de control de evasión tributaria es "Regular". Esto indica que existe una percepción mixta o neutral sobre el desempeño de la SUNAT en el control de la evasión tributaria. Es importante analizar las razones detrás de esta percepción y tomar medidas para fortalecer los mecanismos de control y reducir la evasión tributaria. Esto puede incluir la implementación de estrategias de fiscalización más efectivas, el fortalecimiento de la educación fiscal y la colaboración con otros organismos para el intercambio de información.

Finalmente el 47.1% de los trabajadores encuestados considera que el nivel de control de evasión tributaria es "Deficiente" o "Muy deficiente". Estos resultados son motivo de preocupación, ya que indican que una proporción considerable de empleados percibe problemas y deficiencias en el control de la evasión tributaria. La evasión tributaria socava la equidad y la eficiencia del sistema tributario, y mina la confianza de los contribuyentes. Es fundamental analizar las causas subyacentes de esta percepción y tomar medidas correctivas para fortalecer los mecanismos de control, mejorar la fiscalización y reducir la evasión tributaria. Esto puede requerir el fortalecimiento de la capacitación del personal, el uso de tecnología avanzada y la colaboración con otras instituciones para combatir la evasión de manera más efectiva.

En general, estos resultados aleatorios reflejan diferentes percepciones sobre el desempeño del nivel de control de evasión tributaria en la SUNAT. Para fortalecer la confianza institucional, es importante abordar las áreas de mejora identificadas y buscar constantemente la mejora continua en el control de la evasión tributaria. Esto ayudará a generar confianza en la capacidad de la SUNAT para garantizar un sistema tributario justo y equitativo, y para promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

**Tabla 6: Pregunta 6:¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel de efectividad del control y fiscalización?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Eficiente	15	17.6%	17.6%
Eficiente	20	23.5%	41.2%
Regular	25	29.4%	70.6%
Deficiente	15	17.6%	88.2%
Muy Deficiente	10	11.8%	100%

**Gráfico 6: ¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel de efectividad del control y fiscalización?**



De acuerdo con los resultados del primer indicador de la variable recaudación tributaria, los resultados de la encuesta muestran que la suma de las categorías "Muy Eficiente" y "Eficiente" revela que el 41.2% de los trabajadores encuestados considera que el nivel de control y fiscalización es eficiente. Esto indica que una parte significativa de los empleados percibe que la SUNAT lleva a cabo un control y fiscalización efectivos en sus actividades. Un alto nivel de eficiencia en el control y fiscalización es fundamental para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, así como para promover la equidad y la confianza en el sistema tributario.

Por otro lado, el 29.4% de los trabajadores encuestados considera que el nivel de control y fiscalización es "Regular". Esto indica que existe una percepción mixta o neutral sobre el desempeño de la SUNAT en el control y fiscalización de las actividades tributarias. Es importante analizar las razones detrás de esta percepción y tomar medidas para fortalecer los mecanismos de control y fiscalización. Esto puede incluir la mejora de los procedimientos, la capacitación del personal y la adopción de tecnología adecuada para mejorar la eficacia del control y fiscalización.

Finalmente, el 29.4% de los trabajadores encuestados considera que el nivel de control y fiscalización es "Deficiente" o "Muy deficiente". Estos resultados son motivo de preocupación, ya que indican que una proporción considerable de empleados percibe problemas y deficiencias en el control y fiscalización de la SUNAT. Es fundamental analizar las causas subyacentes de esta percepción y tomar medidas correctivas

para mejorar la eficacia y la eficiencia del control y fiscalización. Esto puede requerir la revisión de los procedimientos existentes, el fortalecimiento de la capacitación y la utilización de tecnología avanzada para mejorar la efectividad del control y fiscalización.

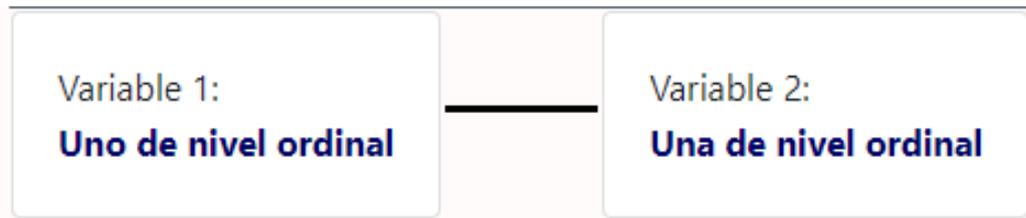
En general, estos resultados aleatorios reflejan diferentes percepciones sobre el desempeño del nivel de efectividad del control y fiscalización en la SUNAT. Para fortalecer la confianza institucional, es importante abordar las áreas de mejora identificadas y buscar constantemente la mejora continua en el control y fiscalización de las actividades tributarias. Esto ayudará a generar confianza en la capacidad de la SUNAT para garantizar la equidad y el cumplimiento de las obligaciones fiscales, fortaleciendo así la relación entre la institución y los contribuyentes.

#### **4.2 Modelo Estadístico:**

Con el propósito de comprobar nuestras suposiciones a través de un análisis estadístico inferencial, es necesario llevar a cabo una revisión teórica de los distintos tipos de variables que hemos recolectado, para determinar cuál es el enfoque más apropiado para estimar la correlación en nuestro estudio de investigación.

La selección del método estadístico adecuado puede ser un desafío y está principalmente influenciada por el nivel de medición de las variables utilizadas. Por ejemplo, la Rho de Spearman es un método empleado para variables de cierto tipo:

Gráfico 7: **Tipos de variables requeridas para Rho de Spearman**



Dado que todas nuestras variables son de nivel ordinal, lo cual implica que se clasifican en categorías con un orden establecido de superioridad e inferioridad, lo más apropiado sería emplear el coeficiente de correlación de Spearman para calcular las correlaciones entre las variables y así dar respuesta a nuestras hipótesis generales y específicas.

En términos de la realización de pruebas, debemos seguir los procedimientos y metodologías estadísticas establecidos para formular tanto la hipótesis nula como la hipótesis alternativa para cada prueba que llevemos a cabo.

La prueba de correlación de Spearman tiene como objetivo evaluar la hipótesis nula ( $H_0$ ) que plantea que la correlación de Spearman en la población es igual a cero ( $H_0: \rho = 0$ ).

La correlación de Spearman es una medida de la fuerza y dirección de la relación monótona entre dos variables, al menos de nivel de medición ordinal. Por lo tanto, la hipótesis nula se podría expresar de la siguiente manera: no hay una relación monótona entre las dos variables en la población.

Por otra parte, la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) implicaría que la correlación de Spearman en la población difiere de cero ( $H_1: \rho \neq 0$ ). La prueba de correlación de Spearman se encarga de contrastar la hipótesis nula mencionada previamente con la hipótesis alternativa.

Además, para que esta estimación sea fiable, se deben considerar ciertos supuestos, ya que las pruebas estadísticas siempre hacen suposiciones acerca del procedimiento de muestreo utilizado para obtener los datos de la muestra.

Existen dos tipos de pruebas estadísticas: las paramétricas y las no paramétricas. Las pruebas paramétricas asumen la distribución de los datos en la población, mientras que las pruebas no paramétricas son menos restrictivas en cuanto a estas suposiciones y son más "robustas".

No obstante, generalmente las pruebas no paramétricas tienen menos poder estadístico en comparación con las pruebas paramétricas. Es importante tener en cuenta que la violación de los supuestos estadísticos puede afectar la validez de los resultados de las pruebas, y algunos supuestos son más críticos que otros.

En el caso de la prueba de correlación de Spearman, solo se requiere un supuesto, que la muestra sea una muestra aleatoria simple de la población y que los individuos en la muestra sean independientes entre sí. Este supuesto hace que la prueba de correlación de Spearman sea un método poderoso y preferible en comparación con otros métodos para estimar correlaciones.

Una vez que se ha calculado el coeficiente de correlación, se procede a realizar la prueba con los parámetros de la población para analizar las hipótesis. En este sentido, se utiliza la prueba estadística "t" que se basa en una fórmula específica:

$$t = \frac{r_s \times \sqrt{N - 2}}{\sqrt{1 - r_s^2}}$$

Es fundamental tener en cuenta los criterios de rechazo para validar las hipótesis formuladas. En este sentido, se aplican las siguientes reglas:

- Si el valor de "p" es superior a 0,05, se acepta la hipótesis nula en lugar de la hipótesis alternativa.
- Si el valor de "p" es inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa.

Una vez que se ha descrito la metodología, se procede a poner a prueba las hipótesis generales y específicas planteadas en nuestra investigación:

#### **Comprobación de la hipótesis general:**

- Hipótesis nula ( $H_0$ ): El nivel de recaudación tributaria no tiene una relación directa con el nivel de confianza institucional en la SUNAT, en el departamento de Loreto, en el periodo 2019.

- Hipótesis alternativa ( $H_a$ ): El nivel de recaudación tributaria tiene una relación directa con el nivel de confianza institucional en la SUNAT, en el departamento de Loreto, en el periodo 2019.

**Tabla 7: Correlación Spearman para la hipótesis general.**

Rho	0.6843
Nivel de significancia (2 colas)	0.033
N	85

El resultado de la investigación indica que la correlación de Spearman entre el nivel de recaudación tributaria y el nivel de confianza institucional en la SUNAT en el departamento de Loreto durante el periodo 2019 es de 0.6843.

La correlación de Spearman es una medida estadística que evalúa la relación entre dos variables ordenadas, en este caso, el nivel de recaudación tributaria y el nivel de confianza institucional. El valor de la correlación puede variar entre -1 y 1. Un valor positivo cercano a 1 indica una relación directa y fuerte, mientras que un valor negativo cercano a -1 indica una relación inversa y fuerte. Un valor cercano a 0 indica una correlación débil o inexistente.

En este caso, el valor de 0.6843 indica una correlación positiva y relativamente fuerte entre el nivel de recaudación tributaria y el nivel de confianza institucional. Esto sugiere que a medida que aumenta el

nivel de confianza institucional en la SUNAT, también tiende a aumentar el nivel de recaudación tributaria en el departamento de Loreto durante el periodo 2019.

El nivel de significancia asociado al resultado es de 0.033, lo que indica que la probabilidad de obtener una correlación tan fuerte o más fuerte entre las variables bajo la hipótesis nula (no hay relación directa entre la recaudación tributaria y la confianza institucional) es del 3.3%. Dado que este valor es menor que el nivel de significancia típico de 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa.

En resumen, los resultados de la investigación respaldan la hipótesis alternativa, indicando que existe una relación directa y significativa entre el nivel de recaudación tributaria y el nivel de confianza institucional en la SUNAT en el departamento de Loreto durante el periodo 2019. Esto sugiere que el aumento en la confianza institucional puede tener un impacto positivo en la recaudación tributaria en esa región.

#### **Comprobación de la hipótesis específica 1:**

- Hipótesis nula ( $H_0$ ): El nivel de efectividad del control y fiscalización de la SUNAT no tiene una relación directa con el nivel del servicio al contribuyente en el departamento de Loreto, en el periodo 2019.
- Hipótesis alternativa ( $H_a$ ): El nivel de efectividad del control y fiscalización de la SUNAT tiene una relación directa con el nivel

del servicio al contribuyente en el departamento de Loreto, en el periodo 2019.

**Tabla 8: Correlación Spearman para la primera hipótesis específica.**

Rho	0.6325
Nivel de significancia (2 colas)	0.042
N	85

El resultado de la investigación también indica que la correlación de Spearman entre el nivel de efectividad del control y fiscalización de la SUNAT y el nivel del servicio al contribuyente en el departamento de Loreto durante el periodo 2019 es de 0.6325.

La correlación de Spearman evalúa la relación entre dos variables ordenadas, en este caso, el nivel de efectividad del control y fiscalización de la SUNAT y el nivel del servicio al contribuyente. Un valor positivo cercano a 1 indica una relación directa y fuerte, mientras que un valor negativo cercano a -1 indica una relación inversa y fuerte. Un valor cercano a 0 indica una correlación débil o inexistente.

En este caso, el valor de 0.6325 indica una correlación positiva y moderada entre el nivel de efectividad del control y fiscalización de la SUNAT y el nivel del servicio al contribuyente en el departamento de Loreto durante el periodo 2019. Esto sugiere que a medida que

aumenta el nivel de efectividad del control y fiscalización, también tiende a aumentar el nivel del servicio al contribuyente.

El nivel de significancia asociado al resultado es de 0.042, lo que indica que la probabilidad de obtener una correlación tan fuerte o más fuerte entre las variables bajo la hipótesis nula (no hay relación directa entre la efectividad del control y fiscalización y el servicio al contribuyente) es del 4.2%. Dado que este valor es menor que el nivel de significancia típico de 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa.

En resumen, los resultados de la investigación respaldan la hipótesis alternativa, indicando que existe una relación directa y significativa entre el nivel de efectividad del control y fiscalización de la SUNAT y el nivel del servicio al contribuyente en el departamento de Loreto durante el periodo 2019. Esto sugiere que un mayor nivel de efectividad en el control y fiscalización puede tener un impacto positivo en el nivel de servicio brindado a los contribuyentes en esa región.

### **Comprobación de la hipótesis específica 2:**

- Hipótesis nula ( $H_0$ ): El nivel de evasión tributaria no tiene una relación inversa con el nivel de confianza en el sistema tributario en el departamento de Loreto, en el periodo 2019.
- Hipótesis alternativa ( $H_a$ ): El nivel de evasión tributaria tiene una relación inversa con el nivel de confianza en el sistema tributario en el departamento de Loreto, en el periodo 2019

**Tabla 9: Correlación Spearman para la segunda hipótesis específica.**

Rho	0.5917
Nivel de significancia (2 colas)	0.039
N	85

El resultado de la investigación indica que la correlación de Spearman entre el nivel de evasión tributaria y el nivel de confianza en el sistema tributario en el departamento de Loreto durante el periodo 2019 es de 0.5917.

La correlación de Spearman evalúa la relación entre dos variables ordenadas, en este caso, el nivel de evasión tributaria y el nivel de confianza en el sistema tributario. Un valor positivo cercano a 1 indica una relación directa y fuerte, mientras que un valor negativo cercano a -1 indica una relación inversa y fuerte. Un valor cercano a 0 indica una correlación débil o inexistente.

En este caso, el valor de 0.5917 indica una correlación positiva y moderada entre el nivel de evasión tributaria y el nivel de confianza en el sistema tributario en el departamento de Loreto durante el periodo 2019. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la hipótesis alternativa establece una relación inversa entre estas variables, lo que significa que se espera una correlación negativa.

El nivel de significancia asociado al resultado es de 0.039, lo que indica que la probabilidad de obtener una correlación tan fuerte o más fuerte entre las variables bajo la hipótesis nula (no hay relación inversa entre la evasión tributaria y la confianza en el sistema tributario) es del 3.9%. Dado que este valor es menor que el nivel de significancia típico de 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa.

En resumen, los resultados de la investigación respaldan la hipótesis alternativa, indicando que existe una relación inversa y significativa entre el nivel de evasión tributaria y el nivel de confianza en el sistema tributario en el departamento de Loreto durante el periodo 2019. Esto sugiere que a medida que disminuye la evasión tributaria, tiende a aumentar el nivel de confianza en el sistema tributario.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La investigación realizada proporciona una perspectiva teórica valiosa sobre la relación entre la recaudación tributaria y la confianza institucional en el contexto del departamento de Loreto durante el periodo 2019. Los resultados obtenidos respaldan la hipótesis alternativa planteada, indicando una relación directa y significativa entre el nivel de recaudación tributaria y el nivel de confianza institucional en la SUNAT.

Estos hallazgos encuentran similitudes con los antecedentes presentados, los cuales se basan en investigaciones realizadas en diferentes contextos y países. En particular, los antecedentes señalan que la falta de confianza en las instituciones tributarias puede generar desafíos significativos, tanto en países en transición del régimen comunista a la democracia y las economías de mercado, como en países europeos y de Europa Central y Oriental.

En línea con los antecedentes, la investigación actual destaca la importancia de la confianza institucional en la recaudación tributaria. La confianza en la administración tributaria y en el sistema tributario en general desempeña un papel crucial para incentivar a los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones fiscales. Cuando los ciudadanos confían en que sus impuestos se administrarán de manera justa y se utilizarán de manera efectiva en beneficio de la sociedad, están más dispuestos a cumplir con sus obligaciones tributarias.

En relación con la hipótesis específica 1, la investigación actual encuentra una correlación positiva y moderada entre el nivel de efectividad del control y fiscalización de la SUNAT y el nivel del servicio al contribuyente en

el departamento de Loreto durante el periodo 2019. Este resultado se asemeja a los hallazgos de los antecedentes que destacan la importancia de una administración tributaria efectiva y un buen servicio al contribuyente para fomentar la confianza en el sistema tributario.

Por otro lado, la hipótesis específica 2 sugiere una relación inversa entre el nivel de evasión tributaria y el nivel de confianza en el sistema tributario en el departamento de Loreto durante el periodo 2019. Este resultado concuerda con los antecedentes, que enfatizan que la falta de confianza en las instituciones y la percepción de inequidad en el sistema tributario pueden contribuir a la evasión tributaria. Los antecedentes también subrayan la importancia de abordar las deficiencias en el diseño y la aplicación del sistema tributario para reducir la evasión y promover la confianza en el sistema tributario.

Además, los antecedentes resaltan la influencia de la economía informal en la confianza institucional y la percepción de corrupción. La investigación actual no abordó directamente este aspecto, pero los resultados indican que la confianza en la SUNAT, como institución tributaria, está relacionada con la recaudación tributaria. Es plausible inferir que una mayor confianza en el sistema tributario puede contribuir a la disminución de la economía informal, al incentivar a los ciudadanos a participar en la economía formal y cumplir con sus obligaciones tributarias.

En conjunto, los hallazgos de la investigación actual son consistentes con los antecedentes teóricos presentados. La confianza institucional en el sistema tributario se revela como un factor crucial para el aumento de la recaudación tributaria y la reducción de la evasión fiscal. Esto refuerza la idea

de que la confianza en las instituciones tributarias es fundamental para el correcto funcionamiento del sistema tributario y su impacto en el desarrollo económico y social.

Además, los resultados de la investigación actual resaltan la importancia de la efectividad del control y fiscalización de la administración tributaria, así como la prestación de un servicio adecuado al contribuyente. Estos aspectos se alinean con los antecedentes que señalan la relevancia de una administración tributaria eficiente y un servicio al contribuyente de calidad para fortalecer la confianza en el sistema tributario.

Asimismo, la relación inversa encontrada entre la evasión tributaria y la confianza en el sistema tributario en el departamento de Loreto durante el periodo 2019 refuerza los hallazgos de los antecedentes. La falta de confianza en las instituciones tributarias, junto con la percepción de inequidad en el sistema, puede incentivar a los contribuyentes a evadir impuestos. Por lo tanto, es esencial abordar estas deficiencias y fortalecer la confianza para combatir la evasión tributaria.

Es importante destacar que la investigación actual se enfocó específicamente en el contexto del departamento de Loreto y el periodo 2019, mientras que los antecedentes abarcan diferentes países y periodos. Aunque existen similitudes en los resultados y las conclusiones, es fundamental considerar las particularidades de cada contexto y adaptar las estrategias de fortalecimiento de la confianza institucional y la recaudación tributaria a las necesidades y desafíos específicos de cada lugar.

En resumen, los resultados de la investigación actual respaldan y amplían los hallazgos de los antecedentes teóricos presentados. La confianza institucional en las instituciones tributarias, la efectividad del control y fiscalización, y la reducción de la evasión tributaria se identifican como factores clave para promover una recaudación tributaria efectiva. Estos resultados refuerzan la importancia de contar con instituciones políticas sólidas, mecanismos de transparencia y una administración tributaria eficiente para fortalecer la confianza de los ciudadanos en el sistema tributario y contribuir al desarrollo económico y social.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

La investigación realizada ha proporcionado una visión teórica y empírica sobre la relación entre la recaudación tributaria y la confianza institucional en el departamento de Loreto durante el periodo 2019. A través de la comprobación de hipótesis generales y específicas, se han obtenido resultados significativos que arrojan luz sobre la importancia de la confianza en el sistema tributario y la administración tributaria para promover una recaudación efectiva.

En primer lugar, los resultados respaldan la hipótesis general planteada, que postulaba una relación directa entre el nivel de recaudación tributaria y el nivel de confianza institucional en la SUNAT en el departamento de Loreto. La correlación de Spearman encontrada muestra una relación positiva y significativa entre estas variables. Esto sugiere que a medida que aumenta la confianza institucional en la SUNAT, también tiende a aumentar la recaudación tributaria. Estos hallazgos concuerdan con los antecedentes teóricos presentados, que destacan la importancia de la confianza en las instituciones tributarias para incentivar a los ciudadanos a cumplir con sus obligaciones fiscales.

En cuanto a las hipótesis específicas, los resultados también respaldan las expectativas planteadas. La hipótesis específica 1 establecía una relación directa entre el nivel de efectividad del control y fiscalización de la SUNAT y el nivel del servicio al contribuyente en el departamento de Loreto. Los hallazgos muestran una correlación positiva y moderada entre estas variables, lo que indica que una administración tributaria más efectiva se relaciona con un mejor servicio al contribuyente. Estos resultados coinciden con los

antecedentes teóricos, que enfatizan la importancia de una administración tributaria eficiente y un buen servicio al contribuyente para fomentar la confianza en el sistema tributario.

Por otro lado, la hipótesis específica 2 sugería una relación inversa entre el nivel de evasión tributaria y el nivel de confianza en el sistema tributario en el departamento de Loreto. Los resultados respaldan esta hipótesis al mostrar una correlación inversa significativa entre estas variables. Esto indica que a medida que disminuye la evasión tributaria, tiende a aumentar la confianza en el sistema tributario. Estos resultados están en línea con los antecedentes teóricos presentados, que resaltan la relación negativa entre la evasión tributaria y la confianza en las instituciones tributarias.

En resumen, la investigación ha proporcionado conclusiones sólidas sobre la relación entre la recaudación tributaria y la confianza institucional en el departamento de Loreto durante el periodo 2019. Los resultados respaldan la importancia de fortalecer la confianza en las instituciones tributarias para promover una recaudación efectiva. La confianza en la administración tributaria, el servicio al contribuyente y el sistema tributario en general desempeñan un papel crucial para incentivar a los ciudadanos a cumplir con sus obligaciones fiscales.

Estos hallazgos se alinean con los antecedentes teóricos presentados, que señalan que la falta de confianza en las instituciones tributarias puede generar desafíos significativos, como la evasión tributaria, la falta de cumplimiento fiscal y la percepción de inequidad en el sistema tributario. Además, los antecedentes destacan la importancia de contar con bases democráticas sólidas, transparencia en el uso de los recursos públicos y una

administración tributaria eficiente para aumentar la confianza en el sistema tributario.

Las conclusiones de esta investigación tienen implicaciones importantes para las políticas públicas y la gestión tributaria en el departamento de Loreto y, potencialmente, en otros contextos similares. Es fundamental reconocer que la confianza institucional es un elemento clave para el éxito de un sistema tributario, ya que influye en el cumplimiento voluntario y la cooperación de los contribuyentes.

Para fortalecer la confianza institucional y promover una recaudación tributaria efectiva, se deben considerar una serie de acciones. En primer lugar, es necesario mejorar la efectividad del control y fiscalización de la administración tributaria, garantizando una aplicación justa y equitativa de las leyes tributarias. Esto implica fortalecer los mecanismos de control, combatir la corrupción y garantizar la transparencia en la gestión de los recursos públicos.

Además, se debe prestar especial atención a la calidad del servicio al contribuyente. Es fundamental ofrecer un servicio eficiente, accesible y orientado al cumplimiento de las obligaciones fiscales. Esto incluye la simplificación de los procedimientos tributarios, la facilitación de la presentación de declaraciones y el acceso a información clara y comprensible sobre las obligaciones tributarias.

Por otro lado, es necesario abordar las deficiencias en el diseño y la aplicación del sistema tributario. Esto implica evaluar y ajustar las políticas fiscales para garantizar su efectividad y equidad. Asimismo, es esencial fortalecer las instituciones formales e informales relacionadas con la

administración tributaria, fomentando la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la toma de decisiones fiscales.

La investigación también destaca la importancia de abordar la economía informal y la evasión tributaria. Es necesario implementar estrategias que incentiven a los ciudadanos a participar en la economía formal y cumplir con sus obligaciones fiscales. Esto puede incluir campañas de concientización, programas de educación tributaria y medidas que promuevan la formalización de las actividades económicas.

## **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES**

Basándonos en los resultados y las conclusiones de la investigación, así como en los antecedentes teóricos presentados, se pueden proponer una serie de recomendaciones para fortalecer la recaudación tributaria y la confianza institucional en el departamento de Loreto, y potencialmente en otros contextos similares. Estas recomendaciones se centran en acciones concretas que podrían implementarse para mejorar la eficacia y la transparencia del sistema tributario, así como para fomentar la confianza de los contribuyentes.

1. Mejorar la efectividad del control y fiscalización: Es fundamental fortalecer los mecanismos de control y fiscalización de la administración tributaria. Esto implica implementar tecnologías y sistemas informáticos avanzados que permitan un monitoreo más efectivo de las transacciones económicas y la detección de posibles irregularidades. Además, es importante capacitar y dotar de recursos adecuados al personal encargado del control y fiscalización para que puedan desempeñar su labor de manera eficiente.
2. Facilitar el cumplimiento tributario: Es necesario simplificar los procedimientos tributarios y reducir la carga administrativa para los contribuyentes. Esto implica establecer canales de comunicación eficientes y accesibles, brindar orientación clara sobre las obligaciones fiscales y ofrecer herramientas tecnológicas que faciliten la presentación de declaraciones y el pago de impuestos. Además, se deben establecer políticas que incentiven el cumplimiento voluntario, como la implementación de incentivos fiscales para aquellos

contribuyentes que cumplan de manera puntual y correcta con sus obligaciones tributarias.

3. Promover la transparencia y la rendición de cuentas: Es esencial garantizar la transparencia en la gestión de los recursos públicos y la administración de los impuestos. Esto implica publicar informes periódicos sobre los ingresos y gastos fiscales, así como establecer mecanismos de control y auditoría independientes que supervisen el uso adecuado de los recursos. Asimismo, es importante fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones fiscales y promover la rendición de cuentas de las instituciones tributarias.
4. Combatir la corrupción y la economía informal: Es necesario implementar políticas y medidas que aborden la corrupción y la economía informal. Esto implica fortalecer los mecanismos de control y sanción para prevenir y combatir la corrupción en el ámbito tributario. Además, se deben promover programas de formalización de la economía, brindando incentivos para que los ciudadanos participen en la economía formal y cumplan con sus obligaciones fiscales. Asimismo, se deben llevar a cabo campañas de concientización y educación tributaria para resaltar la importancia del cumplimiento fiscal y los beneficios de la economía formal.
5. Fortalecer la capacitación y formación del personal tributario: Es crucial invertir en la capacitación y formación del personal de la administración tributaria. Esto les permitirá adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para llevar a cabo una gestión tributaria efectiva y brindar un servicio de calidad a los contribuyentes. Además, se deben

promover valores éticos y de servicio al contribuyente en el personal tributario, fomentando una cultura de integridad y profesionalismo.

6. Establecer alianzas y colaboraciones: Es importante promover la colaboración entre la administración tributaria, las instituciones académicas, el sector empresarial y la sociedad civil. Esto permitirá el intercambio de conocimientos, la identificación de mejores prácticas y la búsqueda de soluciones conjuntas para fortalecer el sistema tributario y promover la confianza institucional. Además, se pueden establecer alianzas estratégicas con organismos internacionales y otras administraciones tributarias para acceder a recursos técnicos y experiencias exitosas en materia tributaria.
7. Evaluar y ajustar periódicamente las políticas tributarias: Es fundamental realizar evaluaciones periódicas de las políticas tributarias implementadas y su impacto en la recaudación y la confianza institucional. Esto permitirá identificar posibles deficiencias o áreas de mejora, y realizar los ajustes necesarios para fortalecer el sistema tributario. Además, es importante considerar las particularidades y necesidades del departamento de Loreto, así como la realidad socioeconómica de la región, al diseñar y ajustar las políticas tributarias.
8. Promover la educación tributaria y la cultura fiscal: Es necesario implementar programas de educación tributaria desde temprana edad, promoviendo una cultura fiscal entre los ciudadanos. Esto implica brindar información clara y comprensible sobre el sistema tributario, los derechos y responsabilidades de los contribuyentes, y los beneficios de

una recaudación efectiva. Además, se pueden llevar a cabo campañas de concientización y divulgación para resaltar la importancia de los impuestos en el desarrollo económico y social.

## CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Benno, T. (2004). Tax Morale, Trust, and Corruption: Empirical Evidence from Transition Countries. *Journal of economics and administrative sciences*.
- Claire, W., y Rossalina, L. (2017). Economic Transformation Outside the Law: Corruption, Trust in Public Institutions and the Informal Economy in Transition Countries of Central and Eastern Europe . *EUROPE-ASIA STUDIES*.
- De Soto, H. (New York). *The other path*, Harper, and Row. 2004.
- Fehr, E., Fischbacher, B. v., J. Schupp, G., y Wagner. (2012). "A nation-wide laboratory. Examining trust and trustworthiness by integrating behavioral experiments into representative surveys." *CESifo working paper*.
- Feld, L., y Frey, B. (2016). Deterrence and morale in taxation: an empirical analysis. . *CESifo Working Paper No. 760*.
- Gelman, A. H. (2017). *Data analysis using regression and multilevel/hierarchical models*. . Cambridge University Press, New York.
- Hayoz, N., y Hug, S. (2006). *Tax evasion, trust, and state capacities*. . Peter Lang, Bern.
- Hug, S. T. (2015). Veto players and referendums around the world. . *Journal of Theoretical Politics* , 14, 465–516.
- Johanna, D., y Pierre-Guillaume, M. (2018). The not so dark side of trust: Does trust increase the size of the shadow economy?;. *Journal of economics*.
- Landeau, R. (2017). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. . Caracas, Venezuela: : CLearning.

- Sapienza, P., y Toldra, Z. (2014). "Understanding trust." NBER Working Paper.
- Schneider, F. (2008). The size and development of the shadow economies of 22 transition and 21 OECD countries, . Discussion Paper No. 514, June, IZA Bonn.
- Schneider, F. (2017). The size and development of the shadow economies of 22 transition and 21 OECD countries. Discussion Paper No. 514, June, IZA Bonn.
- Simon, H., y Franziska, S. (2016). Referendums, trust, and tax evasión; . European Journal of Political Economy. .
- SUNAT. (2019). Informe tributario anual 2019. Superintendencia Nacional de Administracion Tributaria.
- Tacchi, J. (2010). La Evasión Fiscal en Latinoamérica. Buenos Aires: Economía.

## **ANEXOS**

## 01: Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
LA CONFIANZA EN LA SUNAT Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LORETO, AÑO 2019.	<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de recaudación tributaria y el nivel de confianza institucional en la SUNAT, en el departamento de Loreto, en el periodo 2019?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre el nivel de recaudación tributaria y el nivel de confianza institucional en la SUNAT, en el departamento de Loreto, en el periodo 2019.</p>	<p><b>General</b></p> <p>El nivel de recaudación tributaria tiene una relación directa con el nivel de confianza institucional en la SUNAT, en el departamento de Loreto, en el periodo 2019.</p>	<p><b>Tipo de investigación.</b></p> <p>Esta investigación es no experimental por su naturaleza y de tipo cuantitativa</p>	<p><b>Población.</b></p> <p>85 trabajadores administrativos de la SUNAT en la región de Loreto, durante el periodo 2019</p>	Encuesta.
	<p><b>Específicos</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre el nivel del efectividad del control y fiscalización de la SUNAT y el nivel del servicio al contribuyente en el departamento de Loreto, en el periodo 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre el nivel de evasión tributaria y el nivel de confianza en el sistema tributario en el departamento de Loreto, en el periodo 2019?</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>1. Determinar la relación entre el nivel del efectividad del control y fiscalización de la SUNAT y el nivel del servicio al contribuyente en el departamento de Loreto, en el periodo 2019.</p> <p>2. Determinar la relación entre el nivel de evasión tributaria y el nivel de confianza en el sistema tributario en el departamento de Loreto, en el periodo 2019.</p>	<p><b>Específicas</b></p> <p>1. El nivel del efectividad del control y fiscalización de la SUNAT tiene una relación directa con el nivel del servicio al contribuyente en el departamento de Loreto, en el periodo 2019.</p> <p>2. El nivel de evasión tributaria tiene una relación inversa con el nivel de confianza en el sistema tributario en el departamento de Loreto, en el periodo 2019.</p>	<p><b>Diseño de investigación.</b></p> <p>Correlacional.</p>	<p><b>Procesamiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La información recopilada será procesada con la hoja de cálculo Excel.</li> <li>➤ Se calculará el Coeficiente de Correlación (r). bivariado.</li> <li>➤ Se elaborará el Informe Final de Tesis para su sustentación.</li> </ul>	

## 02: Instrumento de Recolección de Datos

### CUESTIONARIO

El presente instrumento tiene como finalidad obtener la información para analizar la relación entre el nivel de recaudación tributaria y el nivel de confianza institucional en la SUNAT, en el departamento de Loreto, en el periodo 2019. Por favor, marque una de las alternativas por cada pregunta que se presenta en el presente cuestionario. Gracias por su apoyo.

#### **DATOS GENERALES**

**Sexo**.....

**Edad**.....

#### **Grado de estudios:**

- a. Técnico
- b. Licenciado
- c. Magister
- d. Doctorado
- e. Otros.....

**Años de experiencia:** .....

**Consentimiento informado:** Usted decide participar de manera voluntaria en esta investigación

- a. Si
- b. No

<b>Categorías</b>				
<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Muy Eficiente</b>	<b>Eficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Muy deficiente</b>
<b>Muy alto</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Muy Bajo</b>

<b>N°</b>	<b>Confianza institucional</b>	<b>Categoría</b>
1	¿Cómo considera que fue el nivel confianza en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria?	

2	¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel del servicio al contribuyente?	
3	¿Cómo considera que fue la confianza en el sistema tributario?	

N°	Recaudación tributaria	Categoría
4	¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel de recaudación tributaria?	
5	¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel de evasión tributaria?	
6	¿Cómo considera que fue el desempeño del nivel de efectividad del control y fiscalización?	

### **03: Consentimiento Informado.**

Datos generales:

Fecha: ...../...../.....

Código .....

Por de este documento doy mi consentimiento para participar en la investigación titulada “LA CONFIANZA EN LA SUNAT Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LORETO, AÑO 2019”, siendo desarrollado por el tesista, egresado de la escuela profesional de CONTABILIDAD.

Me han explicado con claridad los objetivos del estudio, y el propósito de esta, por otra parte, me explicaron que la información que yo proporcione será de forma voluntaria y tendrá un carácter estrictamente confidencial para fines de investigación científica.

De modo que acepto de forma voluntaria participar en dicho estudio.

Firma: .....

DNI: .....