



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ

FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

**Estudio de las estrategias de pago
y las obligaciones tributarias
de las micro empresas de servicios
personales en la ciudad de Iquitos,
año 2018**

Autor:

Del Aguila Ramirez, Diego Martin

**Para optar el título profesional
de Contador Público**

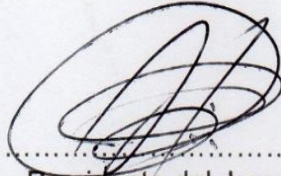
Asesor:

CPC Luis Armando Paiva Rocha

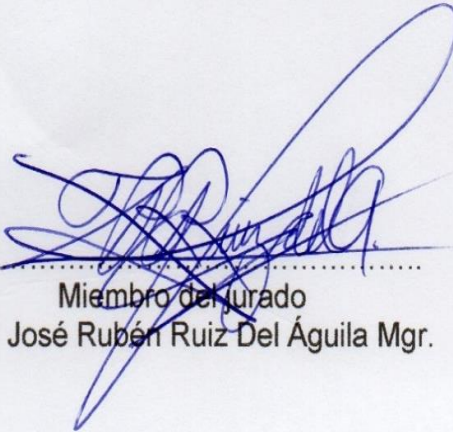
**Iquitos – Perú
2018**

APROBACION

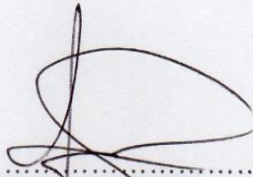
Tesis sustentada en acto publico el día 12 de junio del 2018



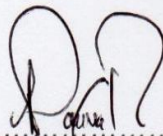
.....
Presidente del Jurado
CPC. Edwin Delgado Hildebrandt Mgr.



.....
Miembro del Jurado
CPC. José Rubén Ruiz Del Águila Mgr.



.....
Miembro del Jurado
CPC. Carlos García del Castillo Mgr.



.....
Asesor
CPC. Luis Armando Paiva Rocha Mgr.



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, personas Jurídicas de Iquitos, Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP

FACULTAD DE NEGOCIOS ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el Distrito de San Juan Bautista, siendo las 11-10 horas del día 12 del mes de JUNIO del año 2018, se reunieron en la sala de audiencias de la Universidad Científica del Perú, el Jurado Examinador, que lo conforman:

- **CPC. Edwin Delgado Hildebrandt** **Presidente**
- **CPC. José Ruben Ruíz Del Aguila** **Miembro**
- **CPC. Carlos García Del Castillo** **Miembro**

Para evaluar la sustentación del Bachiller:

DIEGO MARTIN DEL AGUILA RAMIREZ

En la modalidad de **TESIS** "ESTUDIO DE LAS ESTRATEGIAS DE PAGO Y LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LAS MICROEMPRESAS DE SERVICIOS PERSONALES EN LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2018"

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar, teniendo como resultado:

Indicador	Examinador 1 Presidente	Examinador 2 Miembro	Examinador 3 Miembro	Promedio
A) Dominio del Tema	3	3	3	3
B) Calidad de redacción	2	3	3	3
C) Competencia expositiva, argumentación y coherencia	3	3	3	3
D) Calidad de respuestas	3	4	3	3
E) Uso de terminología especializada	3	3	3	3
Calificación Final	15			
Calificación final (en letras)	QUINCE			

Leyenda:

Indicador	Descripción	Puntaje
A	Deficiente	1
B	Regular	2
C	Satisfactoria	3
D	Optima	4

EVALUACION FINAL

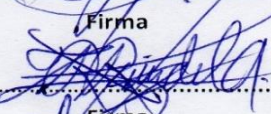
- ✓ Aprobado por Unanimidad
- ✓ Aprobado por Mayoría
- ✓ Desaprobado

El Jurado considera APROBADO POR UNANIMIDAD la sustentación.

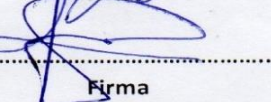
Presidente:


.....
Firma

Miembro:


.....
Firma

Miembro:


.....
Firma

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.....	03
1.1.1. Descripción del problema.....	03
1.1.2. Formulación del problema.....	07
1.2. Objetivos	
1.2.1. Objetivo general	07
1.3.2. Objetivos específicos.....	07
1.3. Justificación.....	08
II. MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL	
2.1. Antecedentes.....	09
2.2. Bases teóricas.....	10
2.2.1. El sector de servicios personales.....	12
2.2.2. Estrategias de pago.....	14
2.3. Marco Conceptual.....	16
III. MÉTODO	
3.1. Hipótesis.....	18
3.1.1. Hipótesis general.....	18
3.1.2. Hipótesis específicas.....	18
3.1.3. Variable, indicadores e índices.....	19
3.2. Tipo de investigación.....	20
3.4. Población y muestra.....	20
3.4.1. Población.....	20
3.4.2. Muestra.....	20
3.5. Técnicas de recolección de datos.....	21
3.6. Instrumento de recolección de datos.....	21
3.7. Ética.....	22
IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
4.1. Resultados de las expectativas de las personas que realizan los pagos de los tributos.....	23

	Página
4.2. Grado de cumplimiento de los pagos de los tributos.....	27
4.3. Medios de pago utilizados sobre los tributos.....	31
V. BIBLIOGRAFÍA	
Anexo 1. Matriz de estudio.....	37
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.....	39

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
1.1. Cuadro del PBI, comparativo entre Perú y Loreto.....	04
1.2. Cuadro del PBI, en otros sectores de la Región Loreto.....	05
1.3. Cuadro Variable, indicadores e índices.....	19

ÍNDICE DE GRAFICOS

	Página
1. Concepto del tributo de los microempresarios.....	23
2. Concepto del pago de tributo.....	24
3. Instituciones que se relaciona al pagar tributo.....	25

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
1.1. Conocimiento de los beneficios de los regímenes tributarios.....	26
1.2. Importancia a los factores que acompañan el pago de tributos....	27
1.3. Personas que realizan el pago de los tributos.....	28
1.4. Magnitud del pago, total o parcial de los tributos.....	29
1.5. Sustento de los documentos de pago de los tributos.....	30
1.6. Fuente de los recursos para pagar los tributos.....	31
1.7. Consideración del no pagar un tributo.....	32

RESUMEN

Estudio de las estrategias de pago y las obligaciones tributarias de las microempresas de servicios personales en la ciudad de Iquitos, año 2018

Autor: Del Águila Ramírez, Diego Martín

La presente investigación tiene como problema general: ¿Cuáles son las estrategias de pago de los tributos que realizan las microempresas dedicadas a los servicios personales, en la ciudad de Iquitos, periodo 2018? Los objetivos específicos: a) Identificar las expectativas de las personas que toman las decisiones de pago de los tributos en las microempresas; b) Determinar el grado de cumplimiento de pago de los tributos en las microempresas; c) Describir los medios de pago de los tributos que utilizan las microempresas.

La metodología se basó en la descripción de los hechos que ocurren para lo cual la población comprendió a todas aquellas microempresas que brindan servicios personales en la ciudad de Iquitos, de las cuales se tomó una muestra probabilística de 386.

Los resultados muestran que los microempresarios consideran una molestia, el tributo por las trabas de la formalización, relacionan el pago de tributos adjuntar dinero de varios momentos a una fecha determinada. Considera que la SUNAT es la principal Institución con quien interactúa para pagar sus tributos; considera que el conocimiento de los Regímenes Tributarios es un tema de su Contador; es muy importante contar con el dinero para pagar sus tributos; el pago de los tributos se lo realiza el Contador, quien realiza el todo del compromiso tributario.

Palabras claves: tributo, microempresa, estrategia de pago, ciudad de Iquitos.

ABSTRACT

Study of the payment strategies and tax obligations of micro personal service companies in the city of Iquitos, 2018

Author: Del Águila Ramírez, Diego Martín

The present investigation has as a general problem, what are the payment strategies of the taxes that the micro companies dedicated to personal services perform, in the city of Iquitos, period 2018? The specific objectives: a) identify the expectations of the people who make the payment decisions of the taxes in the micro companies; b) determine the degree of compliance with the payment of taxes in micro companies; c) describe the means of payment of taxes used by micro businesses.

The methodology was based on the description of the events that occur for which the population included all those micro companies that provide personal services in the city of Iquitos, of which a probabilistic sample of 386 was taken.

The results show that microentrepreneurs consider taxation as a nuisance due to the obstacles of formalization; They relate the payment of taxes to attach money of several moments to a certain date. Considers that SUNAT is the main institution with whom it interacts to pay its taxes; considers that knowledge of Tax Regimes is a subject of your Accountant; it is very important to have the money to pay your taxes; the payment of the taxes is made by the Accountant, who makes the whole of the tax commitment.

Key Words: Tribute, Micro Company, Payment Strategy, City of Iquitos.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 El problema.

1.1.1 Planteamiento del problema.

En la economía del país y de la región Loreto se encuentran diversos sectores: Industria, minería, agricultura, transporte personal o público, alimentación, pecuaria, comercio, construcción, alojamiento, bebidas, información, comunicaciones, financiamiento, seguros, alquiler de viviendas, asesoría profesional, reparaciones técnicas, seguridad, apoyo en oficina, salud humana, salud animal, entretenimiento, recreación, etc.

El problema de estudio se inicia con una observación general, comparar el comportamiento de la economía del país con el de la región Loreto, y esto se presenta en el cuadro 1. Luego, se hace una observación más específica, el comportamiento de la economía del sector de otros servicios como parte de la estructura de la región Loreto, y ello se describe en el cuadro 2.

El comportamiento de la economía del país muestra crecimiento, una tasa de 23.5%, en el periodo de tiempo del 2011 al 2016 y una tasa de crecimiento promedio anual de 4.3%. El comportamiento de Loreto es diferente, se ha reducido en este periodo de tiempo, -3.5%, y este hecho es un problema significativo.

Todos los años, la economía del país muestra crecimiento, siendo los años 2012 y 2013 los de mayor tasa de crecimiento respecto al año anterior, 6.1% y 5.9% respectivamente. Esto se explica por el crecimiento de los precios de los minerales en el mercado internacional, y el Perú es un país minero.

La economía de la región Loreto muestra caídas durante dos años, 2013 y 2015, -1.7% y -9.4% respectivamente. La primera caída, del año 2013, se explica por la reducción de la actividad forestal, por mayores controles ambientales y la poca voluntad de las empresas de cumplir con las exigencias del mercado internacional. La segunda caída, del año 2015, está relacionada directamente con la caída de la

producción petrolera, por reducción del precio internacional y la decisión de las empresas de postergar sus inversiones.

Todo esto explica la reducción de la participación de la economía de la región Loreto respecto del total país, ha pasado del 2.3% en el 2011 al 1.8% en el 2016, hecho preocupante.

Cuadro 1. Producto Bruto Interno, comparativo Perú y región Loreto, periodo 2011 - 2016.

(A precios corrientes)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
PBI Perú (Millones de soles)	406,256	431,199	456,435	467,280	482,473	501,537
Índice 2011 = 100	100.0	106.1	112.4	115.0	118.8	123.5
Variación anual		6.1%	5.9%	2.4%	3.3%	4.0%
PBI total regional (Millones de soles)	9,545	10,019	9,853	10,123	9,176	9,210
Índice 2011 = 100	100.0	105.0	103.2	106.1	96.1	96.5
Variación anual		5.0%	-1.7%	2.7%	-9.4%	0.4%
Participación Loreto/Perú	2.3%	2.3%	2.2%	2.2%	1.9%	1.8%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Cuentas nacionales.

Como parte de la economía se encuentra la actividad otros servicios. Esta comprende servicios financieros, seguros, pensiones, servicios profesionales y servicios personales (belleza, vestimenta, deportes, etc.).

En la región Loreto, este sector muestra un comportamiento significativamente creciente, 57.2%, en el periodo de tiempo del 2011 al 2016, y una tasa de crecimiento promedio anual de 9.5%.

Todos los años, la economía del sector muestra crecimiento, siendo los años 2012 y 2015 los de mayor tasa de crecimiento respecto al año anterior, 12.5% y 9.1% respectivamente. Esto se explica por el mayor consumo de la población, sustentado en el crecimiento del empleo en muchas actividades del sector público; más trabajadores impactan en mayor consumo.

Cuadro 2. Producto Bruto Interno, sector otros servicios en la región Loreto, periodo 2011 - 2016.

(A precios corrientes)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
PBI total regional (Millones de soles)	9,545	10,019	9,853	10,123	9,176	9,210
PBI sector otros servicios, Loreto (Millones de soles)	1,647	1,853	2,005	2,180	2,378	2,589
Índice 2011 = 100	100.0	112.5	121.8	132.4	144.4	157.2
Variación anual		12.5%	8.2%	8.7%	9.1%	8.9%
Participación sector/total regional	17.3%	18.5%	20.4%	21.5%	25.9%	28.1%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Cuentas nacionales.

De acuerdo a su magnitud o tamaño de operaciones de ventas, las empresas pueden clasificarse como micro, pequeñas, medianas o grandes.

Interesa para la presente investigación las empresas de tamaño micro y dedicadas a la actividad de servicios, y en forma específica las relacionadas a servicios personales.

Toda empresa tiene que estar formalizada en diversos aspectos: Construcción de la infraestructura, seguridad, funcionamiento, sanitario, laboral y tributario. Debe cumplir con sus obligaciones para poder gozar de sus derechos.

Por ejemplo, en el aspecto tributario la empresa tiene obligaciones de pago de tributos, y tiene derechos como emitir comprobantes de pago, documento que se entrega a los clientes por sus compras.

Realizar el pago de los tributos requiere de disponer la liquidez en las fechas señaladas. Esta liquidez se consigue con las ventas. Muchos negocios realizan sus ventas todos los días del año, estas son continuas y por lo tanto se genera liquidez, y es posible cumplir con los pagos de los tributos, entre otros compromisos.

Otros negocios, tiene ciertas fechas de la semana o del mes en que realizan las ventas, no hay continuidad, deben guardar efectivo para pagar los compromisos de tributos.

Pero, muchos de ellos no tienen esa previsión de guardar recursos financieros para las circunstancias difíciles, entonces buscan fuentes de financiamiento para obtener los recursos y pagar los compromisos, caso contrario optará por no pagar y pasar a la condición de morosidad.

Es importante conocer las expectativas que tiene el microempresario con la responsabilidad de pagar sus tributos.

Gran parte de las microempresas en las actividades comerciales, industriales o de servicios son de régimen de personas, bajo ese esquema perciben rentas de tercera categoría.

Se ha definido un Nuevo Régimen Único Simplificado (RUS), reducido a dos categorías (art. 7, Decreto Legislativo 1270). Se estableció el parámetro ventas: La primera categoría comprende a quienes tengan ventas hasta S/ 5,000, y pagan una cuota mensual de S/ 20; la segunda categoría comprende a quienes tengan ingresos de S/ 8,000 y abonarán S/ 50 de cuota mensual. Similar ocurre con el parámetro adquisiciones: Compras hasta S/ 5,000, y pagarán una cuota mensual de S/ 20; compras hasta S/ 8,000 y abonarán S/ 50 de cuota mensual.

1.1.2 Formulación del problema.

El problema descrito se resume en la siguiente interrogante general:

¿Cuáles son las estrategias de pago de los tributos que realizan las microempresas dedicadas a los servicios personales, en la ciudad de Iquitos, periodo 2018?

Las interrogantes específicas son las siguientes:

¿Qué expectativas tienen las personas que toman las decisiones de pago de los tributos en las microempresas dedicadas a los servicios personales, en la ciudad de Iquitos, periodo 2018?

¿Cuál es el grado de cumplimiento de pago de los tributos en las microempresas dedicadas a los servicios personales, en la ciudad de Iquitos, periodo 2018?

¿Cuáles son los medios de pago de los tributos que utilizan las microempresas dedicadas a los servicios personales, en la ciudad de Iquitos, periodo 2018?

1.2 Objetivos de la investigación.

1.2.1 Objetivo general.

Estudiar las estrategias de pago de los tributos que realizan las microempresas dedicadas a los servicios personales, en la ciudad de Iquitos, periodo 2018.

1.2.2 Objetivos específicos.

- a. Identificar las expectativas de las personas que toman las decisiones de pago de los tributos en las microempresas dedicadas a los servicios personales, en la ciudad de Iquitos, periodo 2018.
- b. Determinar el grado de cumplimiento de pago de los tributos en las microempresas dedicadas a los servicios personales, en la ciudad de Iquitos, periodo 2018.

- c. Describir los medios de pago de los tributos que utilizan las microempresas dedicadas a los servicios personales, en la ciudad de Iquitos, periodo 2018.

1.3 Justificación.

El estudio del pago de los compromisos que realizan en las empresas es muy importante porque permite conocer las personas que toman las decisiones, considerando que una crítica que se hace es que existe un alto grado de evasión tributaria, entendida como un delito generado por dejar de pagar impuestos al Estado ocultando bienes o ingresos. Hay quienes explican esta actitud de los ciudadanos de rechazo y resistencia a cumplir con las obligaciones tributarias por ser una costumbre arraigada en las personas. Otra explicación está en la observación que se hace de la forma en que los funcionarios públicos administran los recursos públicos, en inversiones de infraestructura de baja calidad y poco de tiempo de vida, y en la oferta de servicios públicos deficientes.

El tema de estudio trasciende el ámbito de la microempresa e incorpora el tema de la educación de las personas en el cumplimiento de sus obligaciones como ciudadano y como actividad empresarial. También el tema interesa en las instituciones públicas, como son los municipios provinciales y distritales, pues ellos reciben ingresos por tributos y tasas de estos agentes económicos y la recaudación es bastante baja.

Es viable la ejecución de la investigación pues los investigadores encargados a realizar la investigación cuentan con la posibilidad de acceder a las fuentes de información y cuentan con los recursos económicos para realizar el trabajo respectivo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes.

Romero Mayta (2016), en su tesis *Incidencia de los pagos de los tributos para la obtención de beneficios en las mypes comerciales del parque industrial del distrito Villa El Salvador*, tiene como objetivos: a) Establecer la influencia del pago de los tributos puntuales en la obtención de créditos en las Mype comerciales del parque industrial señalado; b) Establecer la influencia del pago de los tributos correctamente determinados de las Mype comerciales del parque en la obtención de beneficios

La población comprendió a 74 empresas Mype comerciales de Villa El Salvador del sector comercial, debidamente constituidas, registradas y en actividad, y la muestra fue de 62 empresas. Utilizó entrevistas, análisis documental, encuestas y observación.

Concluye que, el pago de los tributos puntuales según el cronograma establecidos por la Sunat puede evitar a la empresa la acumulación de deudas, puede a su vez evitar errores al calcular los impuestos ya que es preparado a tiempo y así reduce los porcentajes de errores.

Agrega que, el pago de los tributos influye directamente sobre la obtención de créditos en las Mypes de Villa El Salvador. El pago de tributos puntuales es una característica principal que buscan las entidades financieras para poder otorgar préstamo, al estar directamente relacionadas mientras más puntual sea la Mype en el pago de sus tributos serán mayores sus posibilidades de obtener préstamos.

Finalmente, concluye que el pago de los tributos puntuales permite el desarrollo económico de la empresa puesto que frente a las demás empresas es una empresa seria y responsable, y no estará sujeta a retenciones por parte de la SUNAT. Además, será sujeta de créditos directos por parte de otras empresas como es muy usado en el rubro comercial.

Manayalle Torres y Mori Roque (2017), en su investigación *Aplicación de los regímenes tributarios para mypes en el sector industrial y su impacto en la rentabilidad de la microempresa panadería y pastelería Delipan periodo 2014*, tienen

como objetivo: a) Analizar la aplicación de los regímenes tributarios en el sector industrial de acuerdo a la legislación vigente; b) Evaluar el impacto de los impuestos directos e indirectos en la microempresa Panadería y Pastelería Delipán; c) Analizar y comparar la rentabilidad de la microempresa en cada uno de los regímenes tributarios aplicando ratios financieros de acuerdo a su situación financiera.

Su metodología consistió en entrevistas y encuestas, y hojas de trabajo. Su población comprendió a todo el personal administrativo de la microempresa. La muestra comprendió a quienes pueden brindar la suficiente información: El contador y la administradora de la microempresa.

Concluye que, la microempresa panadería y pastelería Delipán acogida al Nuevo RUS, no paga una cuota mensual de acuerdo a la categoría que le corresponda; de acogerse en el RER O RGIR pagaría dos impuestos: El Impuesto General a las Ventas (indirecto) equivalente al 18%; el impuesto a la renta (directo), en el RER se aplica un coeficiente del 1.5% a los ingresos mensuales en cambio en el RGIR se aplica sobre las utilidades que genera el negocio por una tasa del 30%.

Añade que, al desarrollar tres posibles escenarios de los regímenes tributarios en donde se calcula la rentabilidad se obtuvo como resultado, en la opción a) del Nuevo RUS, categoría E: 23.67 %; opción b) categoría C: 25.03%, en el RER, coeficiente mensual de 1.5%: 24.45%; y c) en el RGIR 18%, dentro de ellas la más atractiva en la opción B del nuevo RUS fue calculada con los impuestos que paga en realidad, pero en este escenario, se omiten ventas, lo cual contribuye a la evasión, y por otro lado desde el punto de vista administrativo, el optar por este régimen, limita a la empresa al desarrollo empresarial.

Finalmente, que el régimen tributario más recomendable para una empresa depende de una serie de factores: Tipo de empresa (persona natural o persona jurídica), giro, nivel de ventas, entre otros. Por tanto, debe analizarse caso a caso, el nuevo RUS es el más económico en términos de carga impositiva, pero existe la limitación de que no se puede emitir facturas y llevar registros contables, por lo que los clientes serán en su mayoría consumidores finales y no tendrá un buen control de su información financiera, como se efectúa en RER o RG.

Robles Campos (2016), en su tesis *Los factores determinantes de la evasión tributaria en las microempresas del sector comercio de la ciudad de Chimbote*, tiene

como objetivos: a) Identificar la falta de conciencia Tributaria de los microempresarios del sector comercio; b) Describir la complejidad del sistema Tributario que permite que las microempresas del sector comercio evadan impuestos; c) Evidenciar la omisión de las obligaciones tributarias por parte de las microempresas del sector comercio.

La población está conformada por 235 microempresas de Chimbote, según la relación de empresas acreditadas en REMYPE del año 2014, y su muestra fue de 92 microempresas del sector comercio de la ciudad señalada. Aplicó encuesta para identificar las obligaciones tributarias y conocer los factores que determinan la evasión tributaria.

Concluye que, los factores determinantes de la evasión tributaria en los microempresarios de la ciudad de Chimbote son la falta de conciencia tributaria, el sistema tributario complejo y las omisiones de las obligaciones tributarias.

Agrega que, la falta de conciencia tributaria es un factor determinante de la evasión tributaria, que se observa cuando la mayoría de microempresarios de la ciudad de Chimbote no pagan sus impuestos de manera voluntaria intentando frecuentemente pagar el menor tributo posible, porque piensan que existe un bajo riesgo de ser detectado por la administración tributaria y esto se degrada aún más al tener una percepción negativa del Estado, cuando se ven envueltos en actos de corrupción. Practican estas acciones con el objetivo de poder competir frente a otros negocios y así poder generar mayor rentabilidad.

Añade, que existe un complejo sistema tributario que permite a las microempresas del sector comercio de la ciudad de Chimbote evadan impuestos, ya que los microempresarios describen a la estructura del sistema tributario como un conjunto de normas poco claras, creadas por tributos anti-técnicos con políticas recaudadoras, sumado a esto opinan que el acceso a la Sunat es poco flexible.

Finalmente, se observa un alto grado de omisión de las obligaciones tributarias, ya que los microempresarios omiten la entrega de comprobantes de pago en las ventas realizadas a los clientes que no lo solicitan, pudiendo así declarar montos menores a los ingresos reales con el objetivo de pagar menos impuestos a la administración tributaria.

2.2 Marco teórico.

2.2.1 El sector de servicios.

El sector servicio es conocido en la actividad empresarial como sector terciario, por sus condiciones de intangibilidad y su percepción de sus actividades como un todo, por ejemplo, el sector de servicios de turismo comprende las actividades de compra de los paquetes turísticos, transportes, hospedaje, alimentación, seguridad, etc.; si falla uno de ellos se considera que todo está mal, se generaliza la calificación del servicio recibido.

El sector servicio abarca las actividades relacionadas con los servicios no productivos, o de no transformación de los bienes materiales. Generan servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de las poblaciones en diversos aspectos como las necesidades personales (belleza, reparaciones de bienes durables, entrega de productos en el domicilio, comunicación, alimentación, etc.), o necesidades de las empresas (seguridad de instalaciones, vigilancia, comunicación, limpieza de oficinas, publicidad, etc.).

Cabe señalar que en este sector no se encuentra el sector de servicios financieros por sus características singulares como mover muchas actividades, alto grado de competitividad y la inmediatez de la satisfacción de las necesidades.

De igual modo, no comprende los servicios como seguros, servicios profesionales y servicios públicos de transporte y otros.

La **Asociación Americana de Marketing (2016)** define los servicios como "actividades, beneficios y satisfacciones que se ofrecen para la venta o se proporcionan en relación con la venta de los productos".

Señala sus características:

- a. Intangibilidad: Los servicios son intangibles, es decir, no se pueden tocar, llevar, no tienen sabor ni olor alguno. Esta es la característica que más define un servicio y que lo diferencia principalmente de un producto. Esto plantea un desafío para quienes se dedican a la comercialización de servicios, ya que necesitan adjuntar atributos tangibles a una oferta de otra forma intangible.

- b. La heterogeneidad/variabilidad: Dada la naturaleza de los servicios, cada oferta de servicio es diferente, única y no se puede repetir exactamente incluso por el mismo proveedor de servicios. Mientras que los productos pueden ser producidos en masa homogénea, no se puede lo mismo de los servicios. Por ejemplo: Vas a tu local preferido a comprar un café, el sabor del café puede ser el mismo en cada pedido, pero los servicios que brindan el mismo personal pueden ser sumamente diferentes en cada atención.
- c. Perecedero: Los servicios no se pueden guardar, devolver o ser revendidos una vez que han sido utilizados. Una vez prestado el servicio al cliente, se consume completamente y no se puede entregar a otro cliente. Por ejemplo: Un cliente insatisfecho con los servicios de una aerolínea no puede devolver el servicio de atención que se le ha prestado. A lo mucho no volverá a viajar con esa aerolínea.
- d. Inseparabilidad/simultaneidad de producción y consumo: Se refiere al hecho de que los servicios son generados y consumidos durante el mismo período de tiempo. Por ejemplo: Un corte de pelo es entregado y consumido por un cliente de forma simultánea a diferencia de, por ejemplo, una hamburguesa para llevar que el cliente puede consumir incluso después de unas pocas horas de comprarla. Además, es muy difícil separar un servicio del proveedor de servicios. Por ejemplo: El estilista es necesariamente una parte del servicio de un corte de pelo que se está entregando al cliente.

La **Clasificación Industrial Internacional Uniforme**, Revisión 4 (CIIU-Rev.4), señala los siguientes sectores definidos como servicios:

- 69 Actividades jurídicas y de contabilidad.
- 70 Actividades de oficinas principales; actividades de consultoría de gestión.
- 71 Actividades de arquitectura e ingeniería; ensayos y análisis técnicos.
- 72 Investigación científica y desarrollo.
- 73 Publicidad y estudios de mercado.
- 74 Otras actividades profesionales, científicas y técnicas.
- 77 Actividades de alquiler y arrendamiento.
- 78 Actividades de empleo.
- 79 Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos y servicios de reservas y actividades conexas.

- 80 Actividades de seguridad e investigación.
- 81 Actividades de servicios a edificios y de paisajismo.
- 82 Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades de apoyo a las empresas.

La Organización Mundial de Comercio (2010, pag. 4) resalta el impacto de brindar servicios eficientes en el contexto de la economía total: “La existencia de una infraestructura de servicios eficaz es una condición *sine qua non* para la prosperidad económica. Servicios tales como los de telecomunicaciones, banca, seguros y transporte contribuyen estratégicamente al desarrollo de todos los sectores, de bienes y servicios, con importantes aportaciones. El acceso a los servicios mundiales ayuda a los exportadores y productores de los países en desarrollo a aprovechar su capacidad competitiva, independientemente de los bienes y servicios que estén vendiendo”.

Esta institución presenta en sus estadísticas del comercio mundial la Balanza de Servicios, en sus principales rubros, y para lo cual ha definido normas de cumplimiento al interior de cada país para lograr la mayor competitividad.

2.2.2 Estrategias de pago de tributos.

Es importante que las instituciones que realicen los cobros a los usuarios o contribuyentes, ofrezcan proceso eficientes y ambientes con calidez para que sea fácil pagar y agradable la estancia durante los momentos que se encuentra en los ambientes comerciales.

La publicación internacional **Doing Business 2018** realiza un análisis y un seguimiento de los cambios en las regulaciones aplicables a las pequeñas y medianas empresas nacionales que operan en la ciudad más relevante para esa economía, y que se refieren a diez áreas de su ciclo vital: Apertura de una empresa, manejo de permisos de construcción, obtención de electricidad, registro de propiedades, obtención de crédito, protección de inversores, pago de impuestos, comercio transfronterizo, cumplimiento de contratos y resolución de la insolvencia.

La clasificación general sobre la facilidad de hacer negocios se basa en estos indicadores.

Los gobiernos buscan realizar reformas para reducir la complejidad y el costo de los procesos regulatorios o fortalecer las instituciones legales competentes en regulación empresarial.

Con estas reformas, los gobiernos pueden lograr beneficios del ahorro económico, puesto que los nuevos sistemas a menudo requieren un menor costo de mantenimiento y ello impacta en el usuario o ciudadano.

Referente al indicador *Pago de Impuestos* (Paying taxes), este tiene índices de medición siguientes: Pagos a realizar por año (payments for year), tiempo de fechas en que se realizan los pagos, tiempo que toma realizar el pago, tiempo en que se recibe la respuesta de un reclamo (hours per year) y tasa de impuesto total (% of profit).

Al 2017, en el ranking internacional, en este indicador el Perú ocupa el puesto 50. Los pagos por año es de 9; sobre el tiempo expresado en horas por año es de 260; y la tasa de impuesto sobre las utilidades es de 35.2%.

Miguel Ángel García (2018), especialista en políticas de competitividad y programas de apoyo a las Pymes, señala que “una dimensión en la cual el Perú no ha obtenido buenos resultados corresponde al pago de tributos. El país se encuentra en el puesto 121 de los 190 analizados, estando muy por debajo de Chile que se encuentra en la posición 72. De acuerdo al reporte, en el Perú se requiere de 260 horas al año para poder pagar los tres tributos más importantes, mientras que en los países de la OECD se requiere de 161 horas anuales, es decir, casi cien horas menos. Otro aspecto que señala el reporte es que, para el tipo de empresa analizada, en el Perú no existen procedimientos para la devolución del IGV”.

La **GTZ (Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit)**, organización alemana, trabaja con el gobierno peruano a través del Programa Gobernabilidad e Inclusión, la eficiencia en los servicios para que los contribuyentes paguen sus tributos a las municipalidades. Elaboró el estudio *Buenas Prácticas en Administraciones Tributarias Locales* (2010), en el cual concluye que algunas administraciones tributarias cuentan con una alta concentración de profesionales, lo que contribuye al desarrollo de la organización, mientras que otras, pese a no contar con un equipo de profesionales amplio, desarrollan también Buenas Prácticas, porque la estrategia de la organización así lo permite. En este contexto sin duda, la

creación de los Servicios de Administración Tributaria (SAT), cuya naturaleza los incita a la búsqueda constante de una mayor eficiencia, ha generado una sana competencia e intercambio de experiencias entre diferentes administraciones tributarias, tanto bajo el modelo tradicional, como bajo el modelo SAT, lo que se traduce en una revaloración de la actividad recaudadora municipal en general, promoviéndose un constante proceso de innovación y mejoramiento de estrategias y procesos.

El **Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT)** ha desplegado esfuerzos significativos para promover un clima de cooperación entre administraciones tributarias que permita optimizar las políticas tributarias e incrementar sus niveles de eficiencia y eficacia en los principales procesos que hacen a la gestión de los tributos: Servicio al contribuyente, recaudación, investigación, fiscalización y cobranza.

Publicó el Manual sobre Recaudación y Cobranza de Tributos (2016), con el objetivo de ofrecer una guía de referencia en la materia y dar a conocer buenas prácticas basadas en experiencias de administraciones tributarias de países de Iberoamérica. Asimismo, el Manual transmite algunas consecuencias de no observar las referidas buenas prácticas, brinda líneas generales sobre la estructura y elementos que componen los procesos que contempla, sirve de base para proponer reformas normativas, da a conocer diferentes formas de encarar estos procesos y sus respectivos subprocesos, y constituye una herramienta útil para propósitos académicos.

2.3 Marco conceptual.

- a. Expectativas de las personas. Es de suma importancia el conocimiento de las necesidades del trabajador así como de sus capacidades que ellos poseen, la percepción de su propio papel, la comprensión acerca de las conductas que son necesarias para lograr un buen desempeño y sus expectativas. Esta última entendida como lo que se espera al iniciar una acción. (Stoner y Freeman, 1994).
- b. Grado de cumplimiento. Cuando las compañías consiguen préstamos,

prometen hacer pagos regulares de interés y pagar el principal. Sin embargo, esta responsabilidad es limitada. Las empresas, así como las personas, tienen limitaciones para realizar los pagos de sus compromisos financieros, y ello se debe básicamente a factores internos como la generación de liquidez, y muchas veces a la cultura de pago. (Brealey et al., 2010).

- c. Medios de pago utilizados. Se observan muchos inconvenientes en la vida si todos los pagos se tuvieran que hacer en efectivo. Se disponen de cuentas de cheques, tarjetas de crédito y transferencias electrónicas las cuales permiten que individuos y empresas, envíen y reciban pagos con rapidez, y seguridad a gran distancia. (Brealey et al., 2010).

CAPÍTULO III: MÉTODO.

3.1 Hipótesis.

3.1.1 Hipótesis general.

Las estrategias de pago de los tributos que realizan las microempresas dedicadas a los servicios personales, en la ciudad de Iquitos, periodo 2018, presentan tendencia creciente.

3.1.2 Hipótesis específicas.

Las personas que toman las decisiones de pago de los tributos en las microempresas dedicadas a los servicios personales, en la ciudad de Iquitos, periodo 2018, presentan expectativas crecientes.

El grado de cumplimiento de pago de los tributos en las microempresas dedicadas a los servicios personales, en la ciudad de Iquitos, periodo 2018, presentan acciones crecientes.

Los medios de pago de los tributos que utilizan las microempresas dedicadas a los servicios personales, en la ciudad de Iquitos, periodo 2018, son diversos.

3.1.3 Variables, indicadores e índices.

Variable de estudio	Indicadores	Índices
Estrategias de pago de los tributos.	1. Expectativas de las personas.	1.1 Concepto del tributo. 1.2 Concepto del pago de tributos. 1.3 Instituciones con quienes interactúa al pagar el tributo. 1.4 Conocimiento de los beneficios de los regímenes tributarios.
	2. Grado de cumplimiento.	2.1 Importancia a los factores que acompañan la pago de tributos. 2.2 Personas que realizan el pago de los tributos. 2.3 Magnitud del pago, total o parcial. 2.4 Sustento de los documentos de pago.
	3. Medios de pago utilizados.	3.1 Fuente de los recursos para pagar los tributos. 3.2 Consideración del no pagar un tributo.

3.2 Tipo de investigación.

La presente investigación es de tipo descriptiva.

El estudio es de característica descriptiva, pues se describieron las características de las estrategias de pago de tributos que realizan las empresas que brindan servicios a personas en la ciudad de Iquitos.

3.3 Marco poblacional y muestra.

3.3.1 Población.

La población para conocer la percepción de los usuarios está constituido por todos aquellas microempresas que brindan servicios personales en la ciudad de Iquitos.

3.3.2 Muestra.

La muestra de estudio de la presente investigación se constituyó tomando una parte de la población de microempresas que deben realizarse sus pagos en el año 2018.

$$n^1 = \frac{(Z)^2 (p) \cdot (q)}{E^2} \quad n = 386$$

Donde:

Z : Coeficiente de confiabilidad. En un nivel de confianza del 95 %, es 1.96.

P : Proporción estimada. Asumiendo P = 50 %

E : Error o precisión. Asumiendo E = 5 %

3.4 Técnica.

La técnica es la observación de datos y la encuesta.

El trabajo de investigación siguió el procedimiento siguiente:

- a. Se identificaron los locales que ofrecen servicios personales en la ciudad de Iquitos.
- b. Para aplicar la encuesta, se determinó como unidad de análisis el propietario del negocio.
- c. La recolección de datos siguió los siguientes pasos:
 - Observación de los reportes estadísticos.
 - Diseño de un cuestionario.

3.5 Instrumento de recolección de datos.

El instrumento de recolección de datos se señala en el Anexo 1, hoja de cuestionario.

Cuadro 3. Matriz de validez de constructo del instrumento de recolección de datos.

Indicadores	Índices	Pregunta
Expectativas de las personas.	Concepto del tributo.	1
	Concepto del pago de tributos.	2
	Instituciones con quienes interactúa al pagar el tributo.	3
	Conocimiento de los beneficios de los regímenes tributarios.	4
Grado de cumplimiento.	Importancia a los factores que acompañan la pago de tributos.	5.1, 5.2 y 5.3
	Personas que realizan el pago de los tributos.	6
	Magnitud del pago, total o parcial.	7
	Sustento de los documentos de pago.	8
Medios de pago utilizados.	Fuente de los recursos para pagar los tributos.	9
	Consideración del no pagar un tributo.	10

3.6 Ética.

La aplicación del instrumento de recolección de datos fue anónima para mantener en secreto la opinión del encuestado y lograr mayor confianza de su respuesta, pues muchas veces hay limitaciones en responder cuando se da el nombre. Considera que sus opiniones pueden ser tomadas como una crítica al gobierno o instituciones.

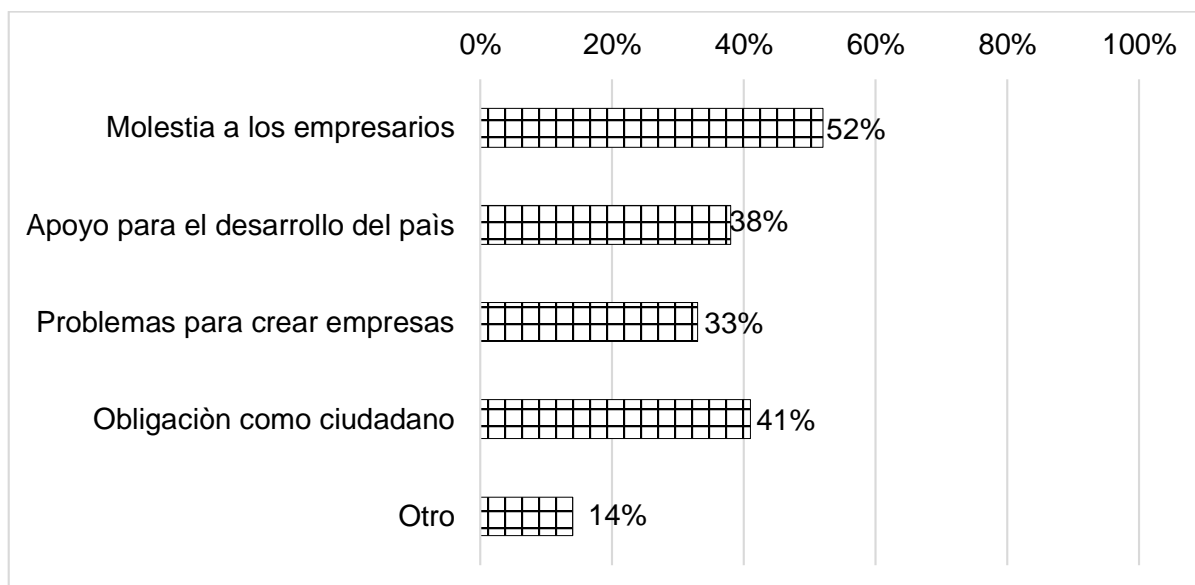
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados de las expectativas de las personas que realizan los pagos de los tributos.

Un alto porcentaje de los microempresarios de la ciudad de Iquitos, el 52%, manifiestan que tributar es un hecho que genera molestias a ellos, esto se explica porque tributar va acompañado de acciones como la formalización de diversos documentos tramitados antes diversas instituciones que han creado barreras burocráticas y que requiere tiempo para dedicarse a ellas.

Hay otro segmento importante de microempresarios, el 41%, que considera que tributar es una obligación que tienen todos los ciudadanos, esto se explica porque consideran que los tributos se devuelven en servicios públicos que brinda el Estado como la seguridad ciudadana, vías de transporte urbano, etc.

Gráfico 1. Concepto del tributo que tienen los microempresarios del sector de servicios personales, ciudad de Iquitos, año 2018.

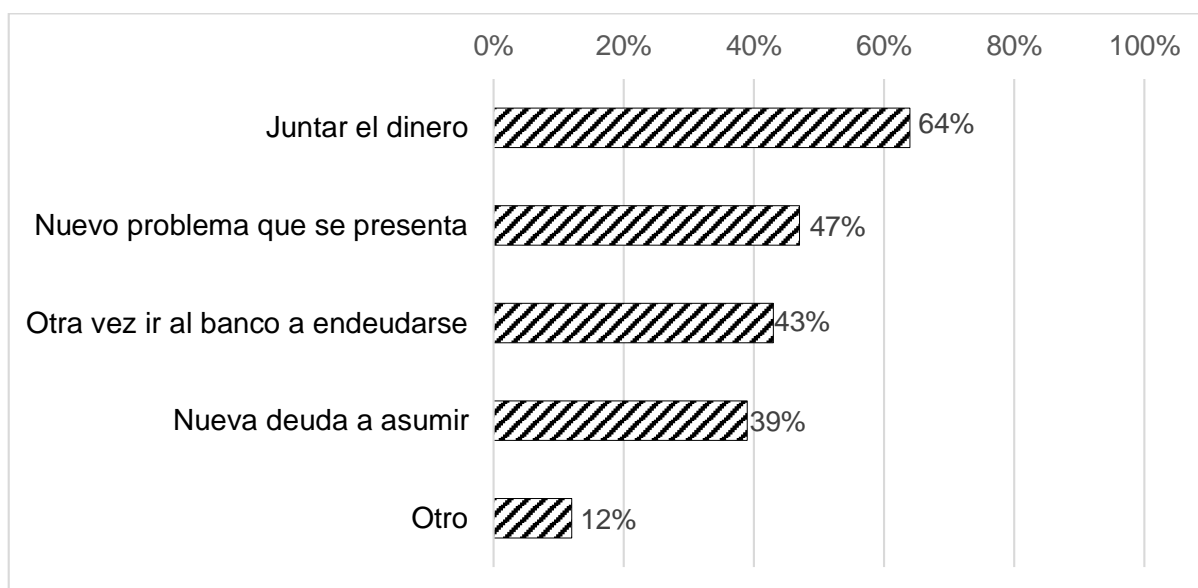


Fuente: Encuesta realizada por el autor.

Un porcentaje muy alto de los microempresarios de la ciudad de Iquitos, el 64% manifiestan que realizar el pago de los tributos lo relacionan con las acciones de juntar el dinero, de preocuparse por lograr recursos financieros que no se los tiene disponible en el momento y que necesitan de ir formando un fondo durante varios momentos del mes, si el pago es mensual, o durante varios meses si el pago es anual.

Otro segmento importante de microempresarios, el 47%, está formado por quienes consideran que es un nuevo problema que se presenta, adicional a los problemas comerciales, laborales, operativos que se tiene al interior de las empresas como la seguridad ciudadana, vías de transporte urbano, etc.

Gráfico 2. Concepto del pago de tributos que tienen los microempresarios del sector de servicios personales, ciudad de Iquitos, año 2018.

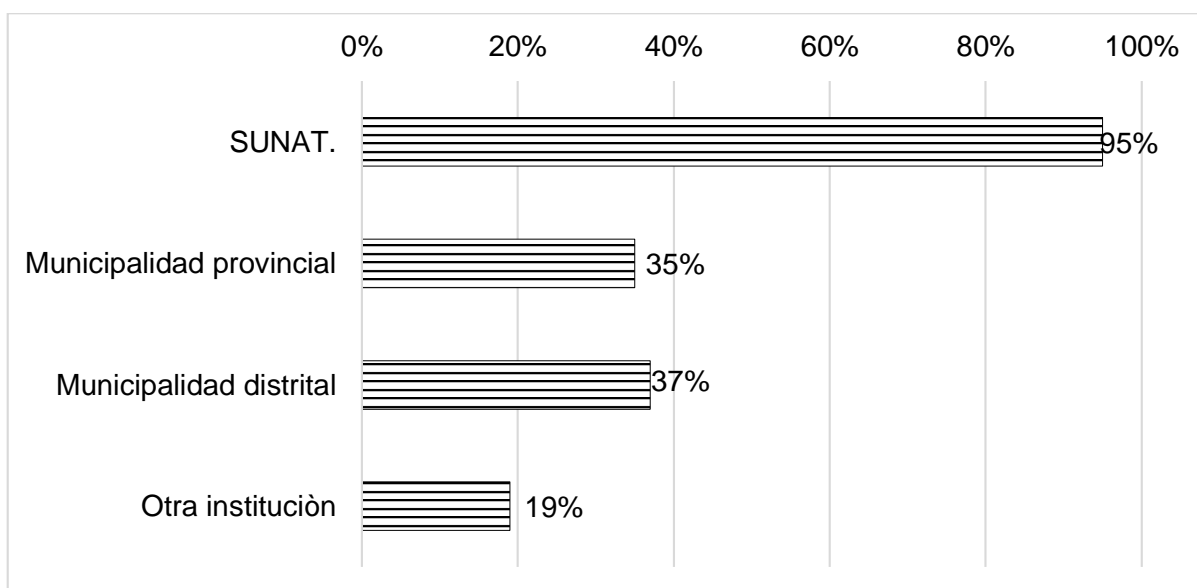


Fuente: Encuesta realizada por el autor.

El microempresario interactúa con diversas instituciones públicas con quienes tiene obligaciones tributarias, relacionados por impuestos, como Impuesto a la Renta, Impuesto Predial, Funcionamiento, etc.

Un alto porcentaje considera que la Sunat es la principal Institución, el 95% así lo señala, vinculado de Impuesto a la renta, pagos a cuenta, Impuesto General a las Ventas, impuesto Selectivo al Consumo, etc.

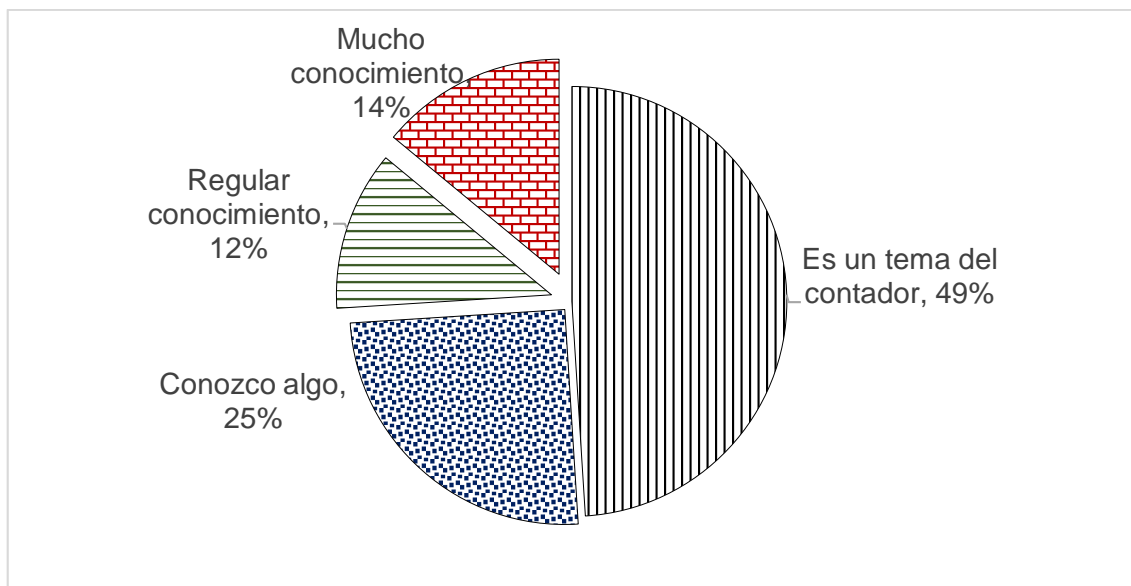
Gráfico 3. Instituciones con quienes interactúa al pagar el tributo los microempresarios del sector de servicios personales, ciudad de Iquitos, año 2018.



Fuente: Encuesta realizada por el autor.

En lo referente al conocimiento de los beneficios de los regímenes tributarios que tienen los microempresarios del sector de servicios personales, se muestra que un alto porcentaje, 49%, quienes piensan que los beneficios tributarios es un tema del Contador; un 25% de los microempresarios conocen algo; y un 14% tienen mucho conocimiento y un 12% muestra un regular conocimiento de los beneficios de los regímenes tributarios.

Gráfico 4. Conocimiento de los beneficios de los regímenes tributarios que tienen los microempresarios del sector de servicios personales, ciudad de Iquitos, año 2018.



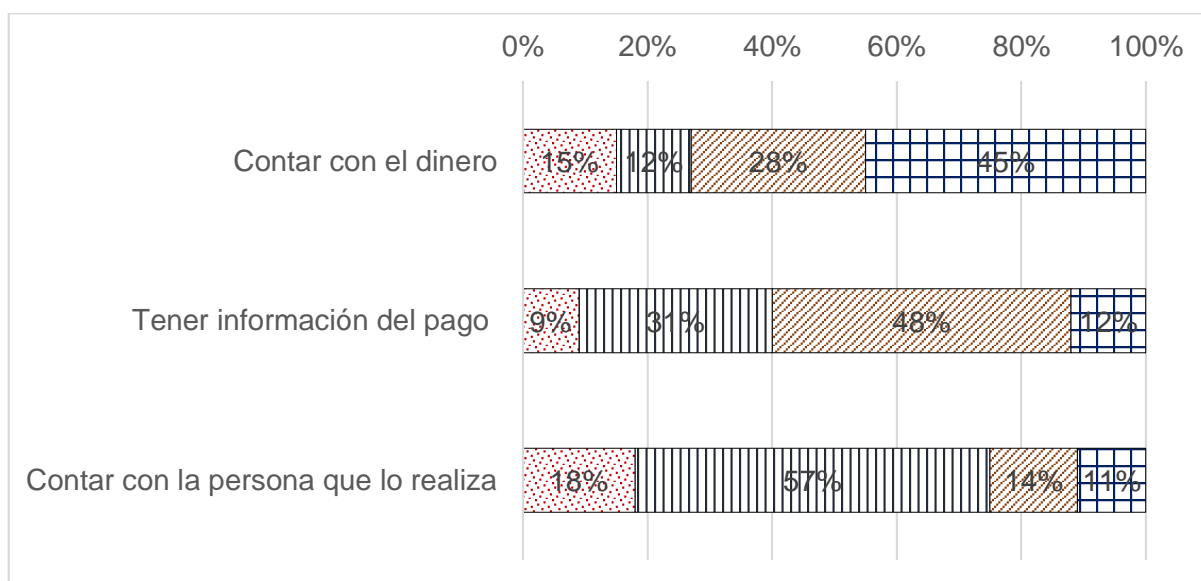
Fuente: Encuesta realizada por el autor.

4.2 Grado de cumplimiento de los pagos de los tributos.

El análisis nos indica que para que los microempresarios cumplan con los pagos de los tributos; un 45% considera muy importante contar con el dinero; y un 12% algo importante.

Para el segmento que indica que tener la información de pago es importante para un 48% y un 9% nada importante, mientras que para un 57% considera algo importante contar con la persona que lo realiza y un 11% lo considera muy importante tener a alguien que realice estas liquidaciones.

Gráfico 5. Importancia a los factores que acompañan el pago de tributos que tienen los microempresarios del sector de servicios personales, ciudad de Quito, año 2018.



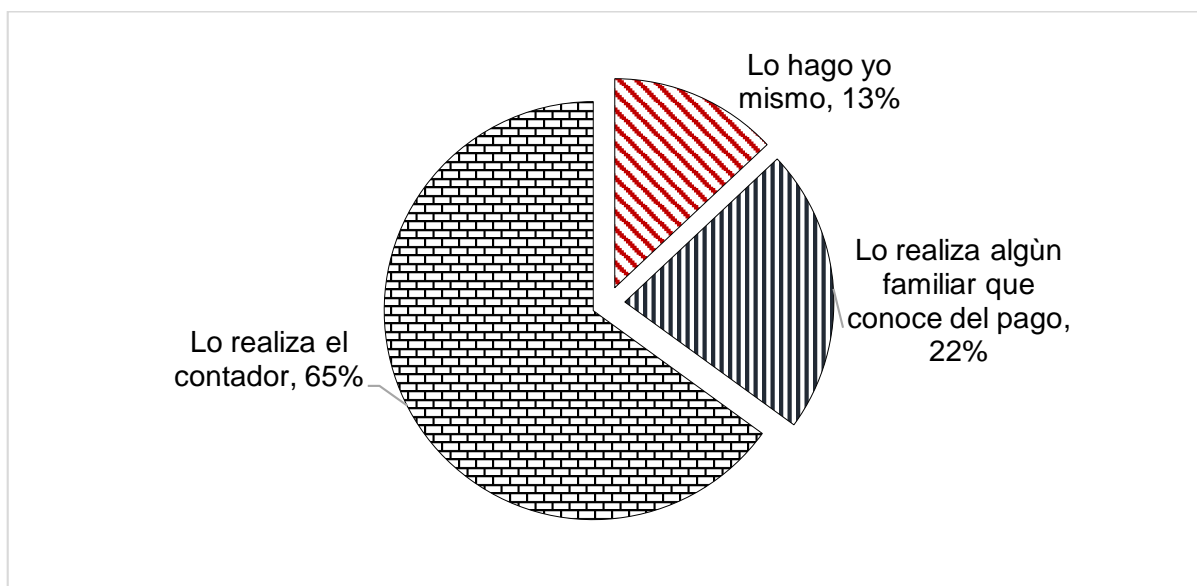
Leyenda:

- Nada importante
- Algo importante
- Importante
- Muy importante

Fuente: Encuesta realizada por el autor.

Según los datos obtenidos, estos nos muestran que los que efectúan los pagos de los tributos de los microempresarios son los contadores en su mayor porcentaje, 65%, mientras que un 13% demuestra que ellos mismos lo hacen; y un número considerable, 22%, se valen de algún familiar que haga el pago.

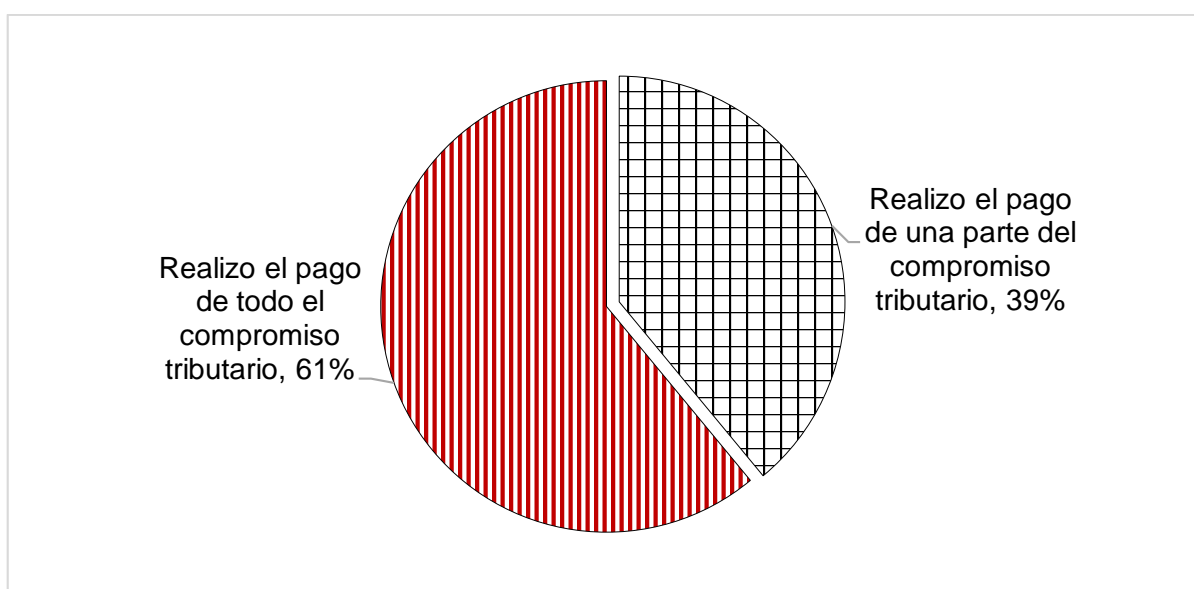
Gráfico 6. Personas que realizan el pago de los tributos de los microempresarios del sector de servicios personales, ciudad de Iquitos, año 2018.



Fuente: Encuesta realizada por el autor.

Según las encuestas hechas, se ha determinado que los microempresarios prefieren realizar el total del pago del compromiso tributario (61%); mientras que el 39% prefieren hacer pagos parciales de los impuestos cobrados por la Administración Tributaria

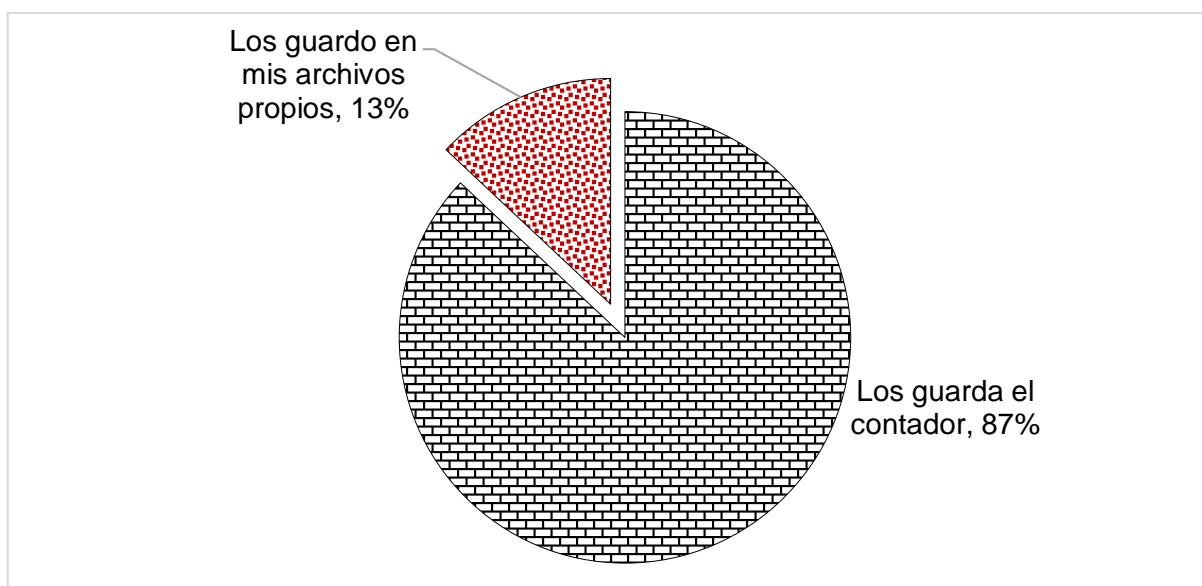
Gráfico 7. Magnitud del pago, total o parcial de los tributos que hacen los microempresarios del sector de servicios personales, ciudad de Iquitos, año 2018.



Fuente: Encuesta realizada por el autor.

La información obtenida nos muestra que un 87% de microempresarios que cuentan con documentos que sustentan el pago de los tributos a la Administración Tributaria los dan a guardar al Contador; mientras que un leve 13% los guardan ellos mismos.

Gráfico 8. Sustento de los documentos de pago de los tributos que hacen los microempresarios del sector de servicios personales, ciudad de Iquitos, año 2018.

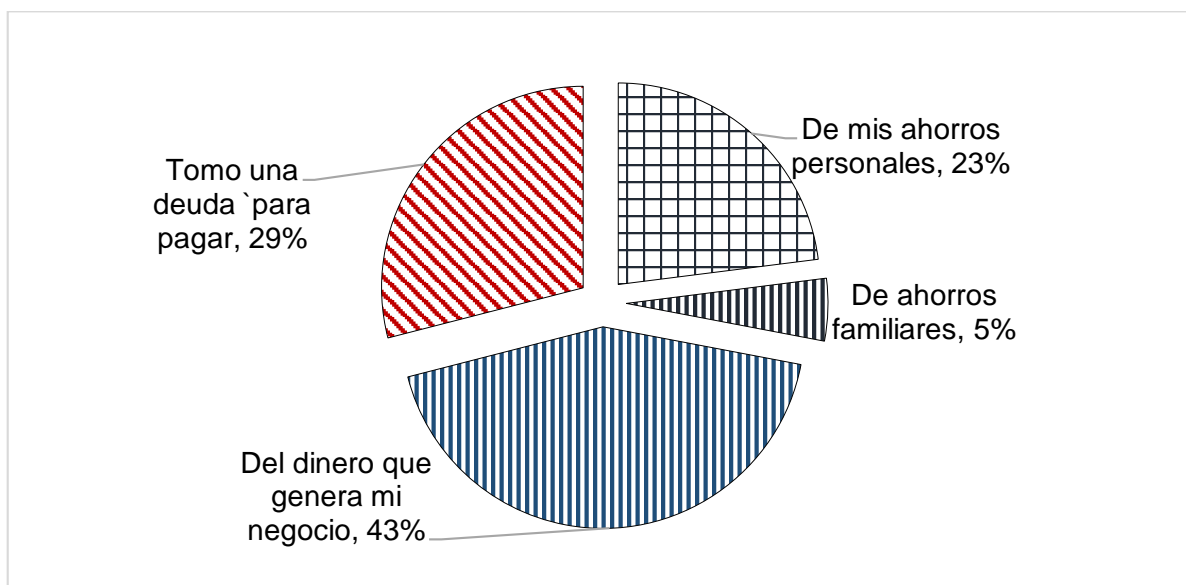


Fuente: Encuesta realizada por el autor.

4.3 Medios de pago utilizados sobre los tributos.

De los datos obtenidos se ha podido constatar que el 43% de los microempresarios utiliza los recursos que genera su propio negocio para pagar sus tributos a la Administración Tributaria; un 29% genera una deuda para afrontar los pagos tributarios; un 23% utiliza sus ahorros personales para cumplir con sus pagos; y un 5% afronta sus compromisos con ahorro de sus familiares.

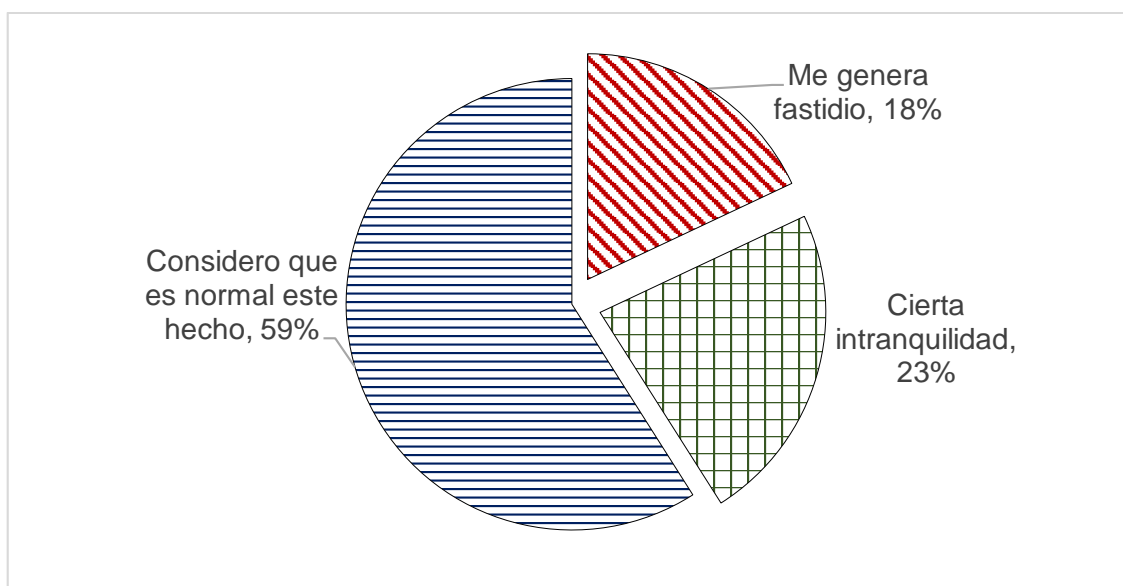
Gráfico 9. Fuente de los recursos para pagar los tributos que tiene los microempresarios del sector de servicios personales, ciudad de Iquitos, año 2018.



Fuente: Encuesta realizada por el autor.

El estudio realizado nos muestra que un alto porcentaje 59% de microempresarios considera que no pagar los tributos es un hecho normal; un 23% siente cierta intranquilidad al no cumplir con el pago de los tributos y un 18% de estas personas les genera fastidio el no cumplir con los pagos de los impuestos ante la administración tributaria.

Gráfico 10. Consideración del no pagar un tributo que tienen los microempresarios del sector de servicios personales, ciudad de Iquitos, año 2018.



Fuente: Encuesta realizada por el autor.

CONCLUSIONES

1. Respecto al concepto que tienen los microempresarios del acto de tributar más de la mitad de ellos, el 52%, lo relaciona con molestias en su vida diaria. Para tributar la microempresa debe estar formalizado y para ello deben hacerse diversos trámites ante las instituciones públicas, y en las cuales hay una reducida cultura de atención al usuario, al contribuyente. Por ejemplo, en una municipalidad de la ciudad de Iquitos, lograr una licencia de construcción del local comercial presenta problemas como recibir información no correcta y otros problemas.
2. Respecto al concepto que tienen los microempresarios del acto de pagar el tributo cerca de las dos terceras partes, el 64%, lo relacionan con acciones financieras como es la acción de ir formando un fondo de dinero, de “guardar pan para mayo”. Especialmente cuando el negocio no tiene estacionalidad en determinados meses del año o del mes, y el día de pago coincide con mes de bajas ventas, entonces el acto de guardar recursos se hace muy necesario.
3. Respecto a las Instituciones con quienes interactúan los microempresarios al pagar el tributo, el estudio nos señala que la principal Institución es la SUNAT, en temas de pago de Impuesto a la Renta, Impuesto General a la Ventas, pagos a cuenta, etc., además tiene diversas **funciones**, entre las que destacan la administración de los impuestos, así como el control de las aduanas. Administrar todos los tributos internos con excepción de los municipales.
4. Referente al conocimiento de los beneficios tributarios que tienen los microempresarios del sector de servicios personales en Iquitos, la mayoría dejan que el Contador sea quien conozca sobre el tema, solo un 14% tienen un conocimiento efectivo, los demás conocen pero poco sobre los beneficios tributarios.
5. Respecto a quienes realizan el pago de los tributos la mayoría prefiere que el Contador sea quien se encargue de efectuar los pagos de las obligaciones

tributarias por temor a equivocarse en algún código o los importes cuando existan intereses a pagar por la demora, mientras que un 13% lo hacen los mismos empresarios.

6. La documentación que sustentan el pago de los tributos un 87% los microempresarios prefieren que el Contador sea quien guarde estos archivos por el conocimiento que cuenta con este tipo de trámites.
7. En lo referente a la fuente de recursos para pagar los tributos, el 43% de los micro empresarios paga las obligaciones tributarias con dinero que generan su propio negocio, un importante 29% gestiona un préstamo para afrontar este pago, con la finalidad de no quedar sin liquidez, el 23% toma sus propios ahorros y un 5% de los ahorros sus familiares.
8. La consideración de no pagar un tributo por los microempresarios en un 59% cree que es normal el no pagar el tributo en forma oportuna, un 23% se siente intranquilo al no hacer efectivo el pago de los tributos y un 18% muestra un cierto fastidio al no efectuar los pagos oportunos de los tributos.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario que las instituciones como SUNAT y Municipios realicen el trabajo permanente de crear conciencia de ciudadano en los microempresarios sobre el concepto del tributo, como un acto responsable que tienen las personas en su vida en una ciudad. Asimismo, deben trabajar en la revisión de sus procesos operativos de la formalización para hacer más viable el acceso del microempresario a los permisos y licencias ante las instituciones. Las personas que atienden al público deben estar capacitadas para brindar la máxima información y evitar el pedido de nuevos documentos con la consiguiente pérdida de tiempo o la demora de recibir la autorización respectiva.
2. Se recomienda que los microempresarios realicen la elaboración de un instrumento de planeamiento financiero como es el flujo de caja, por todo un año, a fin de conocer los momentos en que el negocio tiene ventas y por lo cual se tienen ingresos, y los meses en que las ventas caen. Tener esta información permitirá al microempresario formar un fondo financiero intangible para ser usado cuando tocan las fechas de pago de los tributos.
3. Se recomienda que la SUNAT realice permanentemente charla de capacitación para que los micro empresarios cumplan eficientemente sus pagos.
4. Se recomienda a los microempresarios capacitarse en los beneficios tributarios de la zona selva para acogerse en forma efectiva y cumplir con los requisitos y los procedimientos que solicita la ley para poder disfrutar de estos beneficios y no perder los mismos por desconocimiento.
5. Es recomendable que el microempresario haga los pagos de los tributos para evitar inconvenientes como por ejemplo dejen de pagar o le sorprendan con el monto al hacerle pagar de mas, como ocurre con los auxiliares que hacen los pagos y derivan en posteriores faltas de pago o apropiación del dinero presentando documentación falsa.

6. Se recomienda que los documentos que sustentan los pagos de los tributos sean archivados en la misma empresa y corroborados por internet mediante la página web de la SUNAT, para ver si efectivamente fue pagado y si el monto es el verdadero evitando futuras inconsistencias.
7. Es recomendable que para los pagos de los tributos los microempresarios tomen el dinero de lo que genera el negocio es muy mala gestión hacer préstamos para pagar impuestos o utilizar dinero de sus ahorros y menos aún pagar prestando a los familiares, eso quiere decir que el negocio no está rindiendo y se están creando una burbuja económica.
8. A los microempresarios hay que incentivarles a pagar los impuestos correspondientes, porque es beneficioso para todos, la indiferencia de pagar los tributos a la administración tributaria genera un mal precedente que a la larga trae como consecuencia el atraso a la región y al país en General.

BIBLIOGRAFÍA.

- Asociación Americana de Marketing. 2016. Marketing de servicios: significado y características. En: Conexión Esan, 25 de mayo de 2016.
- Brealey, R.; Myers, S. y Allen, F. 2010. Principios de Finanzas Corporativas. Novena edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. México. Pag. 396.
- . 2010. Principios de Finanzas Corporativas. Novena edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. México. Pag. 401.
- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias – CIAT. 2016. *Manual sobre Recaudación y Cobranza de Tributos*. Disponible en: www.ciat.org
- García, Miguel Ángel. 2018. *Doing Business 2018: ¿Es fácil hacer negocios en el Perú?* En: Semana Económica, 12 de enero del 2018. Disponible en: <http://semanaeconomica.com/competitividad-y-pymes>.
- GTZ (Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit). 2010. Buenas Prácticas en las Administraciones Tributarias Municipales. Disponible en: www.gobernabilidad.org.pe
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). 2008. Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda. Lima, Perú.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). 2008. IV Censo Nacional Económico por departamento. Lima, Perú.
- Kotler, Philip. 2000. Dirección de Mercadotecnia, Prentice Hall, Edición del Milenio, España.
- Legislaciones diversas, 2012. Disponible en <http://www.gaceta.jurídica.com.pe>
- Manayalle Torres, Nataly Jhoana; y Mori Roque, Ysaura Noemí .2017. *Aplicación de los regímenes tributarios para mypes en el sector industrial y su impacto en la rentabilidad de la microempresa panadería y pastelería Delipán periodo 2014*. Tesis para optar el título de contador público, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

- Organización Mundial de Comercio. 2001. Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS) – Realidad y Ficción. Disponible en: <http://www.wto.org>.
- Robles Campos, Daniel Alexander. 2016. *Los factores determinantes de la evasión tributaria en las microempresas del sector comercio de la ciudad de Chimbote*. Tesis para optar el grado de maestro en ciencias económicas, Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Romero Mayta, Geraldine Evelyn. 2016. *Incidencia de los pagos de los tributos para la obtención de beneficios en las pymes comerciales del parque industrial del distrito Villa El Salvador*. Tesis para optar el título de contador público, facultad de ciencias de gestión, Universidad Autónoma del Perú.
- Stoner, J.; y Freeman, E. 1994. Teorías del proceso de motivación. En: Administración. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México. pp.769.

ANEXO 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrucciones: La universidad sirve al desarrollo de la economía de la ciudad y la región.
Por ello, agradecemos a usted responder a las interrogantes siguientes.

1. Exprese usted con cual concepto relaciona la palabra *tributo*:

(Puede responder varias alternativas)

- | | |
|---------------------------------------|-----------------|
| a. Molestia a los impresarios. | 1 |
| b. Apoyo para el desarrollo de Ipais. | 2 |
| c. Problemas para crear empresas. | 3 |
| d. Obligación como ciudadano. | 4 |
| e. Otro. | 5 señalar _____ |

2. Exprese usted con cual concepto relaciona la palabra *pago de tributo*:

(Puede responder varias alternativas)

- | | |
|---------------------------------------|-----------------|
| a. Juntar el dinero. | 1 |
| b. Nuevo problema que se presenta. | 2 |
| c. Otra vez ir al banco a endeudarse. | 3 |
| d. Nueva deuda a asumir. | 4 |
| e. Otro. | 5 señalar _____ |

3. Señale las instituciones con las cuales se deben pagar los tributos:

(Puede responder varias alternativas)

- | | |
|------------------------------|---|
| a. SUNAT. | 1 |
| b. Municipalidad provincial. | 2 |
| c. Municipalidad distrital. | 3 |
| d. Otra institución. | 4 |

4. Exprese usted el grado de conocimiento de los beneficios de los regímenes tributarios:

- | | |
|-----------------------------|---|
| a. Es un tema del contador. | 1 |
| b. Conozco algo. | 2 |
| c. Regular conocimiento. | 3 |
| d. Mucho conocimiento. | 4 |

5. Señale la importancia de los siguientes aspectos, cuando se hace el pago tributario.

	Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
5.1. Contar con el dinero.	1	2	3	4
5.2 Tener información del pago	1	2	3	4
5.3. Contar con la persona que lo realiza.	1	2	3	4

6. Señale usted las personas que realizan el pago de los tributos de su negocio:

- a. Lo hago yo mismo. 1
- b. Lo realiza algún familiar que conoce del pago. 2
- c. Lo realiza el contador. 3

7. Señale usted que parte del compromiso tributario realiza el pago:

- a. Realizo el pago de una parte del compromiso tributario. 1
- b. Realizo el pago de todo el compromiso tributario. 2

8. Señale quien se ocupa de los documentos el pago del compromiso tributario:

- c. Los guarda el contador. 1
- d. Los guardo en mis archivos propios. 2

9. Señale las fuentes de donde obtiene sus recursos para pagar los tributos de su negocio:

- a. De mis ahorros personales. 1
- b. De ahorros familiares. 2
- c. Del dinero que genera mi negocio. 3
- d. Tomo una deuda para pagar. 4

10. Exprese usted el hecho de no pagar los compromisos de los tributos de su negocio:

- a. Me genera fastidio. 1
- b. Cierta intranquilidad. 2
- c. Considero que es normal este hecho 3