



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**La gestión de la SUNAT y su contribución al sector turismo de la ciudad de
Tarapoto, año 2018**

Tesis para optar el título profesional de Contador Público

AUTORES:

Llariq Acha Castillo

Noemí Santa Cruz Ventura

ASESOR:

Dr. Victor Andrés Pretell Paredes

Tarapoto-Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**La gestión de la SUNAT y su contribución al sector turismo de la ciudad de
Tarapoto, año 2018**

AUTORES:

Llariq Acha Castillo

Noemí Santa Cruz Ventura

Sustentada y aprobada el 29 de diciembre del 2022, por los siguientes jurados:

Dra. Rossana Herminia Pozzi
Presidente

Mtro. Ausver Saavedra Vela
Secretario

Econ. Edilberto Pezo Carmelo
Vocal

Dr. Víctor Andrés Pretell Paredes
Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS Nº 073

Jurado reconocido Resolución N° 089-2019-UNSM/FCE-CF/NLU.

Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad / Programa de pregrado.

En la Plataforma Zoom Meeting de la Universidad Nacional de San Martín, a las **11:00 horas** del día **jueves 29 de diciembre del año dos mil veintidós**, inició al acto público de sustentación del trabajo de investigación denominado **"LA GESTIÓN DE LA SUNAT Y SU CONTRIBUCIÓN AL SECTOR TURISMO DE TARAPOTO, AÑO 2018"**, para optar título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, presentado por las bachilleres: **LLARIQ ACHA CASTILLO** y **NOEMI SANTA CRUZ VENTURA**, con la asesoría del **DR. VÍCTOR ANDRÉS PRETELL PAREDES**.

Instalada la Mesa Directiva conformada por la: **DRA. ROSSANA HERMINIA HIDALGO POZZI** (presidente del jurado) **MTR. AUSVER SAAVEDRA VELA** (secretario), **ECON. EDILBERTO PEZO CARMELO**, (vocal), y acompañado por el **DR. VÍCTOR ANDRÉS PRETELL PAREDES**, (Asesor); el presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación el secretario dio lectura a la **Resolución N° 089-2019-UNSM/FCE-CF/NLU**.

Seguidamente las tesis expusieron su trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por los sustentantes y eventualmente, con la venia del jurado, por el asesor.

Una vez terminada la ronda de preguntas el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, con la participación del asesor con voz, pero sin voto; sin la presencia de los sustentantes y otros participantes del acto público.

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTIN**



**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
E. AMORAR V.S. DE CIUDADES UNIVERSITARIAS - AMORAR V.S.

4.2 del RG – CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue, **(15)**; tal como se deja constar.

De acuerdo con el Artículo 40° del RG – CTI, la nota obtenida es aprobatoria y correspondiente a la calificación **QUINCE**. Leído este resultado en presencia de todos los participantes del acto de sustentación, el secretario dio lectura a las observaciones subsanables al informe final los autor deberá corregir y alcanzar al jurado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el Libro de Sustentaciones N° 001, de la Facultad de Ciencias Económicas.

Firman los integrantes del Jurado; los autores del trabajo de investigación, el asesor, en señal de conformidad, dando por concluido el acto a la **12:02** horas, el mismo día.

Dra. Rossana Herminia Hidaigo Pozzi
Presidente

Mtro. Ausver Saavedra Veia
secretario

Econ. Edilberto Pezo Carmelo
Vocal

Liariq Acha Castillo
Autor 1

Noemi Santa Cruz Ventura
Autor 2

Dr. Victor Andrés Pretelli Paredes

Declaratoria de autenticidad

Llariq Acha Castillo, con DNI N°71323291 y **Noemí Santa Cruz Ventura**, con DNI N°76173682, bachilleres de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: “**La gestión de la SUNAT y su contribución al sector turismo de Tarapoto, año 2018**”.

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 29 de diciembre de 2022.



Llariq Acha Castillo
DNI N° 71323291



Noemí Santa Cruz Ventura
DNI N° 76173682

Dedicatoria

A mis padres, por todo el esfuerzo, apoyo y sus palabras de aliento para ser un profesional y a mi niña Luciana por ser mi fuerza y motivación.

Llariq

A mis familiares, que gracias a su apoyo pude culminar mi carrera profesional. A ellos; mi eterno agradecimiento.

Noemí

Agradecimiento

A la UNSM, Facultad de Ciencias Económicas y docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, por compartir sus experiencias, conocimientos y enseñanzas de manera profesional para nuestra formación.

Al Dr. Víctor Andrés Pretell Paredes, por su apoyo como asesor del presente trabajo de investigación.

A todos los propietarios de los negocios del sector turismo que brindaron su apoyo y participación en la etapa de recolección de datos de la presente investigación.

Los autores

Índice general

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | vi |
| Agradecimiento | vii |
| Índice general | viii |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de figura | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| Introducción | 1 |
| CAPÍTULO I: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA | 5 |
| 1.1. Antecedentes de la investigación | 5 |
| 1.2. Bases teóricas | 9 |
| 1.3. Definición de Términos básicos | 15 |
| CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS | 17 |
| 2.1. Hipótesis | 17 |
| 2.2. Sistema de variables | 17 |
| 2.3. Tipo y nivel de investigación | 19 |
| 2.4. Población y Muestra | 20 |
| 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 21 |
| 2.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 21 |
| 2.7. Métodos | 22 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 23 |
| 3.1. Resultados | 23 |
| 3.2. Discusión | 34 |
| CONCLUSIONES | 38 |
| RECOMENDACIONES | 39 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 40 |
| ANEXOS | 43 |

Índice de tablas

| | Detalle | Pág. |
|----------|---|-------------|
| Tabla 1 | Prueba de correlación R de Pearson | 23 |
| Tabla 2 | Nivel de gestión normativa de la SUNAT en relación al rubro restaurantes en la ciudad de Tarapoto | 24 |
| Tabla 3 | Nivel de gestión normativa de la SUNAT en relación al rubro hoteles en la ciudad de Tarapoto | 25 |
| Tabla 4 | Nivel de gestión fiscalización de la SUNAT en relación al rubro restaurantes en la ciudad de Tarapoto | 26 |
| Tabla 5 | Nivel de gestión fiscalización de la SUNAT en relación al rubro hoteles en la ciudad de Tarapoto | 28 |
| Tabla 6 | Indicadores económicos del sector de restaurante en la ciudad de Tarapoto | 29 |
| Tabla 7 | Indicadores económicos del sector de hoteles en la ciudad de Tarapoto | 30 |
| Tabla 8 | Indicadores sociales del sector de restaurantes en la ciudad de Tarapoto | 31 |
| Tabla 9 | Indicadores sociales del sector de hoteles en la ciudad de Tarapoto | 32 |
| Tabla 10 | Contribución del sector turismo de Tarapoto | 33 |

Índice de figuras

| | Detalle | Pág. |
|----------|---|-------------|
| Figura 1 | Contribución del sector turismo de Tarapoto | 33 |

Resumen

La investigación titulada “La gestión de la SUNAT y su contribución al sector turismo de Tarapoto, año 2018” tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión de la SUNAT y su contribución al sector turismo de Tarapoto, año 2018, tanto desde un enfoque normativo y de fiscalización para la gestión de la SUNAT; y desde los aspectos económicos y sociales para la contribución al sector turismo. La metodología empleada fue correlacional, teniendo una muestra de 57 restaurantes y 25 hoteles; aplicando como instrumento de recojo de información la ficha de encuesta aplicada a los gerentes que conforman las empresas de la muestra. Finalmente, la investigación concluye que Existe relación entre la gestión de la SUNAT y la contribución al sector turismo en la ciudad de Tarapoto, año 2018; evaluados con la prueba Pearson, donde valor de es 0.648, siendo una correlación positiva moderadamente alta. El nivel de gestión normativa de la SUNAT en relación al sector turismo en la ciudad de Tarapoto, año 2018 tiene una valoración positiva, siendo el 73.2% en el rubro restaurantes y 59.1% en el rubro hoteles. El nivel de gestión de fiscalización de la SUNAT tiene una valoración de positiva, siendo el 68.4% en el rubro restaurantes y 57.6% en el rubro hoteles. Los indicadores de crecimiento del sector turismo en la ciudad de Tarapoto, año 2018 tienen una valoración positiva de 67.2%; siendo de 61.1% en el rubro restaurantes y 73.2% en el rubro hoteles.

Palabras clave: Gestión, contribución, sector turismo, SUNAT

Abstract

The research entitled " SUNAT management and its contribution to the tourism sector of Tarapoto, year 2018" aims to determine the relationship between SUNAT management and its contribution to the tourism sector of Tarapoto, year 2018, both from a regulatory and oversight approach for SUNAT management and from the economic and social aspects for the contribution to the tourism sector. The methodology used was correlational, having a sample of 57 restaurants and 25 hotels. The instrument used to collect information was the survey form applied to the managers of the companies of the sample. Finally, the research concludes that there is a relationship between SUNAT management and the contribution to the tourism sector in the city of Tarapoto, year 2018, based on the Pearson test, where the value of is 0.648, being a moderately high positive correlation. The level of SUNAT's regulatory management in relation to the tourism sector in the city of Tarapoto, year 2018 has a positive assessment, with 73.2% for the restaurants category and 59.1% for the hotels category. SUNAT's level of control management has a positive evaluation, with 68.4% in the restaurant sector and 57.6% in the hotel sector. The growth indicators of the tourism sector in the city of Tarapoto, year 2018 have a positive valuation of 67.2%, with 61.1% for the restaurant category and 73.2% for the hotel category.

Keywords: Management, contribution, tourism sector, SUNAT



Introducción

La gestión de la SUNAT, como ente del recaudo fiscal, constituye un elemento muy importante para la mejora, crecimiento y desarrollo del país, y en el caso del sector turismo, se evidencia mucho más aún, dado que muchas de las actividades que desarrolla este sector productivo presenta particularidades diferenciadas de otros sectores en materia tributaria. La labor de la SUNAT en los últimos años ha estado centrada principalmente en la ampliación de la recaudación fiscal. Una de las estrategias que desarrolla SUNAT para lograr sus metas es el incremento de acciones de fiscalización, en especial a aquellas actividades productivas que han ido mostrando mayores crecimientos y sin embargo “la recaudación de dichos sectores no muestra el mismo nivel de incremento, entre las que está las actividades de construcción, el comercio, turismo, así como actividades profesionales que caen en la evasión fiscal del impuesto a la renta (SUNAT, 2017, p.89).

Por su parte el sector turismo en el Perú, especialmente en la región San Martín ha ido en incremento, debido a un mayor flujo de turistas que llegan para visitar los diferentes atractivos turísticos en la región, en especial aquellos que tienen relación con la naturaleza y la biodiversidad, así de acuerdo a lo indicado por la Dirección Regional de Turismo de San Martín, en julio 2018 se registraron 83 147 arribos de turistas y 82 111 pernотaciones, superiores en 42,5% y 39,6%, con respecto al mes del año anterior, se presenta un mayor flujo de turistas nacionales y extranjeros. De acuerdo al Reporte de Fiscalizaciones de la SUNAT (2017) indica que el sector turismo es una de las actividades que registra evasión tributaria constante, y de los acciones de control efectuadas durante el 2016, el 38% de las empresas hoteleras auditadas, el 78% han presentado problemas con la correcta gestión tributaria, donde los principales hallazgos están referidos a la evasión tributaria por no entregar comprobantes de pagos, incumplimiento del principio de ente, inaplicación de gastos no deducibles, no bancarización de procesos, entre otros.

Sobre este escenario tributario, es necesario mencionar que según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015) el sector turismo específicamente restaurantes y hoteles representa en San Martín el 5.2% del PBI, para el año 2016 en la DIRCETUR-SM se encuentran registrados en la ciudad de Tarapoto un total de 32 hoteles categorizados de 2 a 3 estrellas y 72 restaurantes, los cuales principalmente realizan sus actividades en el Régimen General, Especial y el Nuevo RUS. El reporte de percepciones de la gestión pública peruana elaborado por el Instituto Peruano de Economía – IPE, al referirse a la gestión de la SUNAT como recaudador tributario indica que el 78% de los contribuyentes considera que tiene una política de fiscalización deficiente, que su accionar sancionador perjudica a los pequeños empresarios, que las acciones de capacitación y orientación que realizan son deficientes.

Es común escuchar a los empresarios de diferentes rubros en la ciudad de Tarapoto que, el accionar de la SUNAT no está orientado a brindar información a los contribuyentes, teniendo un alto sesgo sancionador, que al futuro perjudica el desempeño empresarial; y siendo el sector turismo una actividad en auge, se hace necesario analizar los factores de la gestión de la SUNAT en este sector productivo, que puedan servir de elementos para una mejora tanto de la parte de recaudación, como para una mejora del cumplimiento de las obligaciones tributarias de este sector.

Teniendo este escenario se formuló el problema de la investigación ¿Qué relación existe entre la gestión de la SUNAT y la contribución al sector turismo de la ciudad de Tarapoto, año 2018?

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de la SUNAT y la contribución al sector turismo de la ciudad de Tarapoto, año 2018.

Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de la gestión normativa de la SUNAT en relación al sector turismo de la ciudad de Tarapoto, año 2018.
2. Identificar el nivel de gestión de fiscalización de la SUNAT en relación al sector turismo de la ciudad de Tarapoto, año 2018.
3. Identificar los indicadores de crecimiento del sector turismo de la ciudad de Tarapoto, año 2018.

Así la investigación se justificó por las razones siguientes:

La gestión que desempeña la SUNAT como ente de recaudación fiscal se enmarca dentro de los principios de contribución establecidas por la Constitución Política, sin embargo en los contribuyentes existen niveles altos de insatisfacción de los servicios que brinda, por tanto la presente investigación permite encontrar fundamentación teórica para una mejora del accionar de esta entidad y cómo ésta afecta el desarrollo empresarial del sector turismo en la ciudad de Tarapoto, utilizando para ello la doctrina y la teorías tributaria y económica existente y a su vez contrastada con los resultados obtenidos

La información referida a la contribución al sector turismo de la gestión que realiza la SUNAT, se constituye en una forma de evaluación de la gestión pública, pues a partir de ello se identificaron procesos de mejora desde la perspectiva de quienes reciben el servicio, como son los contribuyentes del sector Turismo de la ciudad de Tarapoto, que permitió tener elementos de medición de la eficacia y eficiencia en función de la satisfacción de los contribuyentes, por consiguiente desde la práctica se justificó porque permitió determinar aspectos de mejora, contribuyendo con ello a tener mejores niveles de percepción ciudadana y así ir creando una mayor conciencia tributaria en los contribuyentes del sector turismo.

La labor que efectúa la SUNAT, tiene una acción social debido a que los montos que recauda sirven para que el Estado cumpla con su rol social de proveer los bienes y servicios que la población necesita, por tanto su accionar tiene que estar caracterizado en calidad en cuanto a los servicios y la asesoría que brindan, pues ello conduce a tener contribuyentes con una responsabilidad tributaria más alta, por tanto desde la ámbito social, la presente investigación se justificó en conocer la gestión que lleva la SUNAT y su contribución al sector turismo en Tarapoto, brindando elementos para la mejora del accionar de esta entidad en base a datos objetivos obtenidos desde la percepción y opinión de los contribuyentes representados por los dueños, gerentes y administradores de los negocios del sector turismo.

La investigación planteó un nivel de investigación correlacional, por tanto, se justificó porque nos permitió validar que esta metodología puede servir para determinar la relación entre dos variables, elementos que posteriormente puedan ser replicados en nuevas investigaciones sobre la materia.

La población estuvo conformada por 32 hoteles de 2 y 3 estrellas y los 72 restaurantes categorizados y registrados ante la Dirección Regional de Turismo de San Martín ubicados en el ámbito urbano de Tarapoto; la investigación tiene una delimitación espacial, ya que se enfoca sólo a las empresas de turismo dedicadas al sector hoteles y restaurantes y no a la totalidad de negocios que se dedican a las actividades turísticas en la región tales como; agencia de viajes, paquetes turísticos, deportes de aventura, etc.; la temporalidad de la investigación, analiza al periodo 2018. La recopilación de la información se efectuó aplicando las técnicas de la encuesta; como instrumentos la ficha de encuesta, que permitieron evaluar el impacto de cada indicador de las variables de estudio.

La estructura de la presente tesis está dado por el Capítulo I: Revisión Bibliográfica, donde se presenta los antecedentes de la investigación, bases teóricas y la definición de términos; Capítulo II: Materiales y Métodos, donde se detalla la hipótesis, el tipo y nivel de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procesamiento de datos; Capítulo III, Resultados y Discusión, expresado por tablas y gráficos de las variables en estudios en función de los datos recogidos con los instrumentos de la investigación, comparados con otras investigaciones y el marco teórico para contrastarlos e inferir respuestas a la situación encontrada. Luego se detallan las conclusiones, finalmente se plantean Recomendaciones y se detallan las Referencias bibliográficas y los Anexos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Alaña, Gonzaga y Yáñez (2018), en su tesis titulada “Gestión tributaria a microempresarios mediante la creación del centro de asesoría”, República del Ecuador, en su investigación aplicada, en su investigación toma la muestra de 18 microempresas, aplicando la técnica de revisión conceptual de la administración tributaria. En sus resultados detalla que 12 de las 18 microempresas evaluadas concluye que la implementación de centros de asesoría y consultorías en temas de carácter normativo tributario vigente brinde la información y resuelva dudas al público en general, coadyuva a mejorar la cultura tributaria en el cumplimiento de pago de tributos. Los contribuyentes interesados tendrán conocimiento pleno de los deberes y responsabilidades formales tales como; cumplimiento mensual de las declaraciones por internet según cronograma de fecha de vencimientos, comprobantes de pago a emitir, libro obligados a llevar según el tipo de régimen, documentos complementarios y comprobantes de retención generando así una cultura tributaria eficiente, además del cumplimiento voluntario de la aplicación de la normativa vigente, tan necesaria para el desarrollo del País. Con la participación del Servicio de Rentas Internas en el programa Eurososial, busca crear la mayor cantidad de Centros de Apoyos Contables y Fiscal en colaboración con las Instituciones de Educación Superior a nivel nacional con el fin de incrementar la contribución fiscal. La administración tributaria en Ecuador constantemente emite cambios, así el cumplimiento tributario por parte de los contribuyentes se vuelve un poco complejo, obligando a los mismos a una constante revisión de la normativa tributaria, lo que se hace necesaria la creación de un centro de asesoría tributaria.

Pastor (2016), en su artículo científico “La Fiscalidad del Turismo desde una perspectiva internacional”, Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales-España, Investigación aplicada, diseño explicativo, teniendo como unidad de análisis la normativa tributaria internacional en turismo, aplicando la técnica de estudio de casos. Presenta como resultados que, en los últimos años se ha producido un aumento generalizado de los impuestos, tarifas y cargos vinculados al sector del turismo, incluidos los orientados al cuidado del medio

ambiente, a la par que se mantiene en muchos países las consideraciones de no existencia de doble tributación y los impuestos aplicados para la formación del personal.

En sus conclusiones detalla que, el turismo medida internacionalmente, es un sector sobresaliente que viene aportando a la economía de manera creciente y positiva. El rol de los gobiernos en las políticas de turismo se está transformando positivamente, al centrarse más en la competencia, el valor del dinero y el crecimiento mediante fuentes de empleo. Así mismo; la fiscalidad turística, además de contribuir a los ingresos tributarios, en general, y apoyar la inversión pública en el desarrollo turístico, contempla finalidades distintas como la recuperación de costes externos derivados de los procesos de atención a los turistas y la protección y preservación del medio ambiente, el fomento del gasto por parte de los visitantes, la creación de empleos, así como la financiación de actividades de promoción turísticas.

Washco (2015), en su tesis de maestría titulada “Análisis de las Reformas Tributarias e Incidencia en la Recaudación de los Principales Impuestos en el Turismo del Ecuador 2009 – 2013”, Universidad de Cuenca, Ecuador, Investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental, con una muestra de 36 empresas de turismo, en sus resultados expone que, la mayoría de las reformas tributarias al sector turismo realizadas, cumplieron su objetivo, es decir incrementaron la recaudación de impuestos. Concluye que, los impuestos a los consumos especiales, la Ley de Fomento Ambientas en el 2011 consideró cambios en este tributo basándose en las adquisiciones de bebidas alcohólicas, cigarrillos y pasajes terrestres como aéreos. La incidencia de la acción de la administración tributaria sobre las empresas de turismo, es deficiente, pues los tributos tienen una alta evasión y elusión, motivada por la falta de control y la baja cultura tributaria de los contribuyentes.

A nivel nacional

Macen (2015), en su tesis “Incidencia de la Aplicación de las Sanciones Tributarias en la Gestión de la Mediana Empresa durante el año 2012 en la Provincia de Trujillo”, Universidad Nacional de Trujillo, Perú, Investigación del tipo básica, diseño descriptivo correlacional, teniendo como muestra a 42 medianas empresas de Trujillo. Concluye que el 82% de las empresas no han tenido una fiscalización de SUNAT, y el 72% de aquellas que sí la tuvieron se les aplicó una sanción tributaria. Se concluye, no existe una debida aplicación de las sanciones en las medianas empresas, y que al determinarse la deficiencia

no se tiene en cuenta el principio de razonabilidad lo que afecta a la liquidez de la mediana empresa. Las sanciones tributarias resultan adecuadas para ciertas actividades, ya que va a permitir combatir la evasión tributaria. El sistema tributario en la parte que compete a las medianas empresas, se convierte en una de las dificultades para su aplicación, hecho que los lleva a incurrir en errores en el cálculo y su pago.

Bravo (2015), en su tesis titulada “Análisis de los Impuestos en las Agencias de Viaje y Turismo en la Ciudad de Puno 2011 – 2012”, Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú, Investigación aplicada, diseño explicativo, con una muestra de 15 empresas, aplicando la técnica de la encuesta y la revisión documental. En sus resultados expone que, las agencias de viajes y turismo en Puno tributan al gobierno central y local con 19.5% de su utilidad anual, entre el impuesto general a las ventas, impuesto a la renta. En sus conclusiones detalla que el impuesto con mayor porcentaje que pagan las agencias de viaje y turismo a la SUNAT es el IGV representando un 72%, en segundo lugar, con 26% es el Impuesto a la Renta, y por último la Licencia de Funcionamiento con un 2%. Un 20% de agencias asignan la valoración deficiente y cobro excesivo de impuestos, el 6.67% de agencias opinan que son abusivos; el 13.33% de agencias opinan que no analizan las consecuencias del pago de impuestos excesivos y multas, ya que realmente los perjudicados son negocios de la micro y pequeña empresa el cual el desprendimiento de recursos económicos afecta seriamente su liquidez.

Castillo (2018), en su tesis “Caracterización de los Tributos aplicados a las Empresas Hoteleras en el Perú, Caso: Hospedaje Girasol EIRL Sechura–Piura 2017”, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura-Perú, Investigación del tipo aplicada, nivel descriptivo, teniendo como unidad muestral a la empresa Hospedaje Girasol EIRL, presenta como resultados que, la empresa se encuentra afecto ante SUNAT, al Impuesto General a las Ventas (18%), Impuesto a la renta de tercera categoría (1.5% mensual y 29.5% anual) y el impuesto a las transacciones financieras (0.005%). Esta empresa cumple con realizar las aportaciones a las instituciones públicas por sus 07 trabajadores, las cuales son a Essalud (9%), 03 trabajadores en el ONP (13%), y los 04 restantes se encuentran afiliados en la AFP. Concluye que, la SUNAT debe realizar difusión tributaria en los hospedajes tanto en campañas de formalización, para que la población conozca las normas tributarias y que se realice con más frecuencia los operativos de control de fiscalización, para que la población se formalice y crear conciencia tributaria.

A nivel regional y local

Rengifo (2017), en su tesis titulada “Gestión de la Unidad de Cobranza y su Relación con la recaudación del Impuesto Predial del Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, año 2016”, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto-Perú, Investigación aplicada, nivel correlacional descriptivo, con una muestra de 38 trabajadores del SAT-Tarapoto, aplicando las técnicas de la encuesta y la revisión documental, en sus resultados indica que, la recaudación del impuesto predial es baja representada en 47%, el resultado es de acuerdo a la encuesta realizada a los colaboradores de dicha institución, por lo que se puede afirmar que la tasa de los impuestos prediales es aplicada sin la verificación de los respectivos predios. Concluye que, dentro del impuesto predial existe una relación significativa entre la segmentación del tipo de deuda y recaudación; esto probado mediante la prueba de correlación de Pearson equivalente a 0,764 correlación positiva, indicando una inadecuada segmentación del tipo de deuda y tipo de contribuyente como consecuencia genera una inadecuada recaudación. Así mismo existe una relación significativa entre la dimensión gestión y recaudación del impuesto predial verificado mediante la prueba de correlación de Pearson equivalente a 0,862 correlación positiva lo cual indica que una Gestión de manera regular genera una inadecuada recaudación del impuesto predial.

Ushiñahua, Cortéz y Salas (2018), en su tesis “Incidencia del Financiamiento en la Rentabilidad de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Turismo – Rubro Restaurantes, Hoteles y Agencias de Viaje en el Distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín, Periodo 2014 – 2016”, Universidad Nacional de San Martín, Perú, Investigación del tipo cuantitativa y básica, nivel correlacional descriptivo, diseño no experimental, teniendo como muestra a 54 MYPES del Sector Turismo en el Rubro Restaurantes, Hoteles y Agencias de Viaje del Distrito de Tarapoto, aplicando las técnicas de la encuesta y la revisión de acervo documental, en sus resultados exponen que, el 55.26% obtuvo nivel de rentabilidad baja y el 44.74%, mediana. Concluyen que, la rentabilidad de las MYPES del sector turismo, inicia a partir de créditos otorgados para financiar capital de trabajo y adquisición de activos fijos, logrando niveles de rentabilidad pese a factores restrictivos y limitado en acceso al crédito, deficiente tecnología, una deficiente capacitación en gestión empresarial e inadecuada colocación de capital en la identificación de procesos del negocio.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Gestión de la SUNAT

Concepto de gestión

Tarazona (2015), señala la palabra “gestión”, como la administración de recursos, en una institución del estado o empresa privada, donde logren alcanzar sus objetivos propuestos.

Instrumentos de gestión

Enciso (2017), indica que la gestión utiliza instrumentos para poder lograr resultados óptimos, dando inicio por la determinación del control y definición de procesos, seguida por los archivos, estos se encargaran de conservar datos y por último los instrumentos para evaluar los datos recolectados y poder tomar decisiones acertadas. Es importante saber que estas herramientas van cambiando al pasar los años, es decir que no son estáticas.

Tarazona (2015), señala que los gestores deben realizar constantes cambios en los instrumentos de gestión. Una de las técnicas que se usa dentro de la gestión es la fragmentación de secciones; es decir, los procesos se diferencian por áreas o departamentos.

Gestión como proceso

Tarazona (2017), indica que la gestión como proceso tiene los siguientes elementos:

Planificación, es el proceso en donde se determinarán los objetivos a corto y largo plazo de acuerdo al orden que serán alcanzados. Es una etapa muy importante puesto que una buena planificación determina el éxito de la organización.

Organización, se crea la estructura que llevara a cabo el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales dividida en áreas o departamento.

Dirección, dependerá mucha de las aptitudes y actitudes de liderazgo aplicadas al personal, donde incentive a la motivación de logro de los objetivos.

Control, sirve para determinar en qué medida se están cumpliendo con los objetivos propuestos y establecer las medidas correctivas que coadyuven al fin establecido.

La SUNAT como entidad recaudadora

Según el ROF (Reglamento de Organizaciones y Funciones) de la SUNAT, esta tiene las siguientes atribuciones como entidad recaudadora: Controlar, Fiscalizar, sancionar y expedir disposiciones y normas en materia tributaria y aduanera dentro de su competencia, y demás funciones que señale la Ley.

Rol de la SUNAT en la gestión de la administración tributaria

De acuerdo a lo especificado por Robles (2018), la SUNAT como responsable de la administración tributaria en el país tiene dos roles fundamentales, el primero normativo y el segundo de fiscalización.

Los aspectos normativos de la SUNAT involucran proporcionar información de las normas tributarias a fin que los contribuyentes tengan los elementos suficientes para cumplir con sus obligaciones tributarias; también implica desarrollar un conjunto de normas de simplificación de trámites para el cumplimiento normativo. Para ello debe generar espacios para el acceso a la información tributaria vía la web institucional. De forma transversal debe llevar a cabo acciones de capacitación tributaria, fomentando la cultura tributaria (Robles, 2018).

Los aspectos de fiscalización, constituyen aquellas acciones tendientes a verificar si los contribuyentes cumplen con pagar los tributos, para lo cual efectúa acciones como la constatación de los procesos contables, auditorías a la gestión de las empresas, emisión de hallazgos, y acción para resolver casos de controversias tributarias. También el rol fiscalizador le confiere la potestad de imponer acciones sancionadoras ante el incumplimiento del tributo (Robles, 2018).

Tributos que administra la SUNAT

Según la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional, corresponde a la SUNAT administrar los siguientes tributos: Impuesto a la renta, IGV, ISC, Impuesto a las Transacc. Financieras, Aportaciones al ESSALUD y a la ONP, Derechos Arancelarios, Impto. Extraordinario para la Promoción y Desarrollo Turístico Nacional, Impto. Temp. a los Activos Netos, Impto. Especial a la Minería, Casinos y Tragamonedas, Derechos Específicos, Regalías Mineras y Gravamen Especial a la Minería.

1.2.2. Sector turismo

Turismo como actividad económica

Dirección General de Investigación y Estudios en Turismo y Artesanía – DGIETA (2016), indica que, gracias a los atractivos naturales y culturales con los que ha sido bendecida nuestra país; el turismo, está destinado a convertirse en la segunda actividad económica generadora de ingresos después de la minería.

Cámara Nacional de Turismo (2015), señala que el turismo representa una de las actividades donde a partir de algún elemento denominado atractivo turístico se desarrollan actividades con la finalidad de brindarle algún aspecto del ocio al visitante.

Según Jochamowitz (2014), refiere que la actividad turística para el año 2015 supera los cuatro mil millones de dólares en ingresos, entonces el turismo es la cuarta industria dejando atrás a la pesquería y a la agricultura.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) (2015), indica que el turismo se ha visto fortalecida por la creación de la Ventanilla Única de Turismo, donde los empresarios que decidan invertir en este sector rubro hoteles, restaurantes y agencia de viajes podrán realizar tramites virtuales, solicitando los permisos y otras diligencias y autorizaciones para el desarrollo de la actividad turística.

Silva (2014), indica que una de las principales formas de medición de la actividad turística representa el número de visitantes, así también se tiene el número de pernотaciones, valor promedio día de gasto, número de días de pernотación.

Turismo y desarrollo local

Ramos (2016), expone que el turismo es la industria de mayor crecimiento en todo el mundo, y Perú nos es ajeno a este crecimiento. Es preciso mencionar que, el Turismo es una actividad que pone en contacto a las personas, genera lazos de amistad y, sobre todo, permite comprender la realidad y cultura del país que donde se realiza la visita. Es así, que el Turismo para nuestro país es muy importante para el desarrollo económico y social.

Rivadeneira (2016), indica que el ingreso de turistas y su capacidad de consumo en gastos turísticos como hospedaje, transporte, alimentación, paquetes turísticos y demás, hacen que toda la industria productiva relacionada al turismo se dinamice y genere empleo sostenido, no solo para los emisores de éstas visitas; sino también para los pobladores del país o lugar que se viste.

Beneficios del turismo

Rivadeneira (2016), señala que los beneficios del turismo al desarrollo local son:

- a. La generación de empleo local, de manera directa como indirecta integrando a las comunidades locales, permitiéndoles beneficiarse progresivamente de la actividad turística; tales como la venta de artesanías, prendas y demás que representes a su comunidad.
- b. Atrae la presencia de inversionistas en el destino.
- c. Genera una mayor importancia en el cuidado y reserva de la flora y fauna, logrando un equilibrio en el medio ambiente, por medio de monitoreo ambientales.
- d. Valora y promueve las manifestaciones culturales y artísticas locales, así como regionales entre ellas: la música, la vestimenta, la gastronomía y las danzas.
- e. Impulsa la creación de nuevos emprendimientos turísticos como restaurantes, transportes, alojamientos, agencias de viajes, actividades de aventura y recreativas, así como su crecimiento.
- f. Promueve la mejora de la infraestructura de servicios para el desarrollo y práctica del turismo como las vías de comunicación por medio de carreteras, alcantarillado, agua potable, puentes, aeropuertos, entre otros.
- g. Promueve la reposición, restauración, conservación, cuidado y uso responsable de lugares o zonas arqueológicas y los monumentos arquitectónicos.
- h. En general, mejora la calidad de vida de todos los ciudadanos.

Contribución del turismo

Se refiere a una determinada actividad económica turística que favorece al desarrollo de una nación o zona geográfica en específico evidenciada a partir de la generación de empleos y la disminución de índices de pobreza; en la medida en que el sector turístico se integra en la economía nacional en las cadenas de valor regionales y mundiales; donde los ingresos de impuestos o tasas procedentes del turismo, incluidas las divisas, se utilizan para financiar el desarrollo de las infraestructuras, apoyo a las empresas locales, y para desarrollar las instituciones necesarias para crear una economía local dinámica que se encargue de velar por el desarrollo progresivo de este sector. (Lamboggia, 2016).

La contribución del turismo según Linares y Morales (2014), puede ser evaluado desde un enfoque económico y social, los cuales pueden ser medidos mediante indicadores y/o ratios que determinan la performance de las empresas del sector para con el entorno donde se desarrollan, siendo estos los siguientes:

a. Contribución económica

Entre las principales ratios que permiten medir la contribución económica del sector turismo se tiene:

- Liquidez empresarial

La liquidez empresarial mide la capacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos a corto plazo, cuanto mayor sea la liquidez con que cuente mayor será la disponibilidad para asumir el pago de obligaciones como tributos, el pago a trabajadores, beneficios sociales, el pago a sus proveedores (Linares y Morales, 2014).

Implica aplicar la siguiente formula: $Liquidez = Pasivo / Activo$.

- Capacidad de endeudamiento

Mide la capacidad que tiene una empresa de cumplir sus deudas frente a su patrimonio, una empresa con mayor capacidad de endeudamiento muestra una mayor solvencia y por tanto mejores oportunidades de apalancamiento (Linares y Morales, 2014).

Su fórmula es: $Capacidad\ de\ endeudamiento = Pasivo\ total / Patrimonio\ neto$.

- Rentabilidad neta

Indica la rentabilidad neta, una vez deducidas la depreciación, amortización, los impuestos e intereses. Desde el punto de vista la contribución económica, una empresa con mayor rentabilidad tendrá mayores oportunidades para generar nuevas oportunidades, crecimiento en infraestructura, en productos (Linares y Morales, 2014).

Su fórmula de cálculo es: $\text{Rentabilidad neta} = \text{Beneficio neto} / \text{Patrimonio neto}$.

- Rentabilidad operativa.

es un indicador que permite conocer la fortaleza de la empresa para asumir los compromisos con sus proveedores, pues se entiende que, si la empresa tiene rentabilidad operativa, ha cumplido ya con el pago a sus proveedores (Linares y Morales, 2014).

Su fórmula de cálculo es $\text{Rentabilidad operativa} = \text{Beneficio bruto} / \text{activo total}$.

- Proyecciones de crecimiento empresarial

Esta ratio no brinda información sobre cuanto la empresa podría crecer en los años venideros basados en información de las ventas de años anteriores. Se puede calcular un porcentaje de crecimiento anual promedio, y con este y los datos del año anterior puede hacer una estimación de ventas. Para el método se añade a las ventas antiguas un porcentaje (Linares y Morales, 2014).

$\text{Proyecciones de crecimiento} = \text{Promedio ventas anteriores} \times I$

Dónde: $I = \text{Valor estimado del crecimiento}$.

b. Contribución Social

La contribución social está referida básicamente a la contribución a la generación de empleo y estos pueden medirse mediante el número de trabajadores que ocupa la actividad empresarial, el monto de los salarios de los trabajadores, la capacitación y formación de los trabajadores (Linares y Morales, 2014).

1.4. Definición de términos básicos

Administración tributaria

Es una entidad encargada de fiscalizar, sancionar, normar y verificar por el cumplimiento de las normas y leyes tributarias y aduanaras (Robles, 2018).

Agencia de viajes:

Bravo (2015), lo describe como una empresa turística dedicada a la organización, realización y en general a la intermediación de planes, viajes y actividades turísticas con el objetivo de poner estos productos turísticos en bienes y servicios a disposición de los turistas.

Contribuyente:

Bravo (2015), la define como aquella persona natural o jurídica que realiza una actividad económica el cual le genera una obligación tributaria por el ingreso percibido.

Fiscalización Tributaria

Es la actividad que comprende un conjunto de requerimientos que realiza el ente fiscalizador hacia el contribuyente con el fin de verificar el cumplimiento de la obligación tributaria, cautelando el correcto y oportuno pago de los impuestos (Pastor, 2016).

Hotel

Castillo (2018), la define como un lugar planificado y ambientado para otorgar servicio de alojamiento a las personas y que permite a los visitantes sus desplazamientos. Los hoteles proveen adicionalmente servicios de alimentación como alimentación, piscinas y auditorios para eventos específicos.

Obligaciones Tributarias

Es el vínculo normativo cuyo objetivo es establecer una relación entre el Estado y el contribuyente (personas físicas o jurídicas) en la recaudación de impuestos y demás normas tributarias (Robles, 2018).

Régimen Tributario

Según Robles (2015), Régimen Tributario es la categorización que regulan el cumplimiento de las obligaciones relacionada directamente con el pago de tributo, además de l obligación en el cumplimiento de llevar libros y la emisión de comprobantes de pago.

Restaurante

Para Ramos (2016), un restaurante es aquel negocio o establecimiento comercial donde se paga por el servicio de alimentación.

Turista

Bravo (2015), define “turista” como aquel visitante que tiene el deseo de conocer un lugar distinto donde reside habitualmente, que siente atracción por la naturaleza o cultura del lugar que visita.

Viajero

Para Rivadeneira (2016), es toda persona que se desplaza entre dos o más países distintos o entre dos o más lugares dentro de su país.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODO

2.1. Hipótesis

Hipótesis general

La relación entre la gestión de la SUNAT y la contribución al sector turismo en la ciudad de Tarapoto, es directa y significativa.

Hipótesis específicas

- a) El nivel de la gestión normativa de la SUNAT en relación al sector turismo de la ciudad de Tarapoto, año 2018, es deficiente.
- b) El nivel de gestión de fiscalización de la SUNAT en relación al sector turismo de la ciudad de Tarapoto, año 2018, es deficiente.
- c) Los indicadores de crecimiento del sector turismo de la ciudad de Tarapoto, año 2018, son deficientes

2.2. Sistemas de variables

V1: Gestión de SUNAT

V2: Contribución al sector turismo

Operacionalización de Variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---------------------------------------|--|---|---------------|--|--------------------|
| Variable 1 Gestión de SUNAT | Conjunto de acciones que realiza la administración tributaria y aduanera destinadas a ejercer el cumplimiento de normas en el país (Tarazona, 2017). | Se determinó la gestión de la SUNAT a partir de los elementos normativos y de fiscalización tributaria, medido a través de una ficha de encuesta. | Normativos | <ul style="list-style-type: none"> - Información de normas tributarias - Simplificación de trámites para el cumplimiento normativo - Modalidad de presentación de las Declaraciones - Acceso a información tributaria vía web institucional - Acciones de capacitación tributaria | Nominal |
| | | | Fiscalización | <ul style="list-style-type: none"> - Verificación de los tributos a pagar - Verificación de los procesos contables - Hallazgos de auditorías - Resolución de casos - Imposición de acciones coercitivas - Sanciones impuestas | Nominal |
| Variable 2 Contribución al turismo | Se refiere al progreso económico y social de este sector, producto de múltiples actividades turísticas (restaurantes, hoteles, agencias de viajes, transporte, bebidas, deportes, etc.) realizados por los visitantes en un lugar distinto al habitual (Cámara Nacional de Turismo, 2015). | Se determinó la contribución al sector turismo desde los enfoques de desarrollo económico y social en la ciudad de Tarapoto, año 2018; medidas a través de un cuestionario a los gerentes y propietarios de este sector, específicamente: hoteles y restaurantes. | Económica | <ul style="list-style-type: none"> - Liquidez empresarial - Capacidad de endeudamiento - Rentabilidad neta - Rentabilidad operativa - Proyecciones de crecimiento empresarial | Nominal |
| | | | Social | <ul style="list-style-type: none"> - Número de trabajadores - Monto de los salarios de los trabajadores - Capacitación y formación de los trabajadores - Contribución al sector turismo | Nominal |

2.3. Tipo y nivel de investigación

2.3.1. Tipo de Investigación

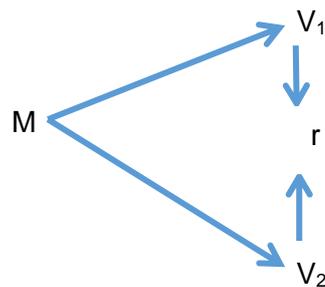
Fue del tipo aplicada, donde según Abanto (2015), los elementos o variables de la investigación son analizados y permiten resolver un problema en la sociedad, y la presente investigación, desde el enfoque de la gestión de la SUNAT y su contribución al sector turismo de Tarapoto.

2.3.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación fue correlacional, donde Abanto (2015), comenta que este tipo de investigaciones tiene como finalidad determinar las relaciones entre dos variables a partir de la aplicación del cálculo estadístico de prueba o la recolección de datos con los instrumentos de la investigación.

2.3.3. Diseño de investigación

Teniendo como característica que la investigación fue del nivel correlacional, donde se busca encontrar una correlación entre las variables en estudio, la investigación tiene como diseño no experimental donde las variables en mención fueron analizadas, evaluadas e interpretadas mediante cuestionarios realizados directamente a los gerentes y propietarios, para llegar a una determinada conclusión; en este contexto, se planteó el siguiente diseño:



Donde:

M = Muestra de la investigación

V₁ = Gestión de la SUNAT

V₂ = Contribución al turismo

2.4. Población y muestra

Población

La presente investigación tuvo como población a los gerentes y/o administradores de los 32 hoteles de 2 y 3 estrellas y los 72 restaurantes categorizados y registrados ante la Dirección Regional de Turismo de San Martín ubicado en el ámbito urbano de Tarapoto, el cual comprende los distritos de Morales, La Banda de Shilcayo y Tarapoto.

| Tipo de empresa | N° | % |
|-----------------|-----|--------|
| Hoteles | 32 | 30.8% |
| Restaurantes | 72 | 69.2% |
| Total | 104 | 100.0% |

Fuente: DIRCETUR, 2018

Muestra

Teniendo una población finita mayor a 100 individuos se aplicó la fórmula estadística para determinar el tamaño poblacional.

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

Dónde:

- n : N° de encuestas a realizar
- $Z_{0.025}$: El nivel de confianza.....1.96
- p : probabilidad de éxito..... 0.5
- q : probabilidad de fracaso (1-p)..... 0.5
- N : Número de población 104
- E : margen de error..... 0.05

$$n = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)(104)}{(0.05)^2(104 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 82 \text{ empresas}$$

Aplicando el método del redondeo estadístico se tuvo una muestra igual a 82 empresas, los que se distribuyen de forma proporcional al tamaño poblacional, quedando de la siguiente manera:

| Tipo de empresa | N° | % |
|-----------------|----|--------|
| Hoteles | 25 | 30.8% |
| Restaurantes | 57 | 69.2% |
| Total | 82 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

Teniendo el tamaño muestral, esta se definió aplicando el muestreo aleatorio simple, y tomando el criterio de inclusión que deseen participar de la investigación y que se encuentren atendiendo al público y brindando servicios al momento de aplicar los instrumentos de la investigación.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta, la misma que tiene como característica que se aplica a poblaciones finitas cuando se quiere conocer algún atributo de ella, en este caso la gestión de la SUNAT y su contribución al desarrollo turístico de la ciudad de Tarapoto, donde para cada unidad muestral, se determinó una persona a ser entrevistada, la misma que fue el Gerente general, administrador, propietario o contador.

El instrumento aplicado fue la Ficha de encuesta, la misma que estuvo estructurada en función de cada uno de los indicadores que se ha detallado en la operacionalización de las variables. Para ello definió una escala de valoración de la siguiente manera: 1=Deficiente, 2=Regular, 3=Buena, 4=Muy buena

2.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica de procesamiento de datos se desarrolló en función de la estadística aplicada a la investigación científica.

El análisis de datos, se efectuó siguiendo el siguiente procedimiento:

- a. Indagación
- b. Conciliación de datos
- c. Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes
- d. Formulación de gráficos

- e. Procesamiento de datos
- f. Ordenamiento y clasificación
- g. Procesamiento manual
- h. Proceso computarizado con Excel y SPSS
- i. Interpretación de datos

2.7. Métodos

Predominó el método Inductivo, donde el análisis de las variables para contrastar las hipótesis partió de un marco específico de referencia hacia algo en general, permitiendo de esa manera inferir de lo específico a lo general.

También se utilizaron métodos Cuantitativos, donde se utilizaron comparaciones y análisis estadísticos de datos numéricos, generalmente para la valorización de logros de resultados de las variables en estudio. La información para los métodos cuantitativos fue obtenida de la Encuesta. Esta información fue recolectada y analizada estadísticamente y como consecuencia, las conclusiones se pudieron generalizar.

Otro método utilizado son los Cualitativos, que se basan en informaciones de las cualidades de la gestión de SUNAT y su contribución al sector turismo, la misma que se plasman en descripciones, categorías y diagramas. La información cualitativa ha sido obtenida de las preguntas de la Encuesta y se usaron para entender el contexto, analizar, profundizar e interpretar los datos numéricos, así como los factores que influyen y que no están representados de manera directa en la información cuantitativa.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

3.1.1. Del Objetivo general

El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión de la SUNAT y la contribución al sector turismo en la ciudad de Tarapoto, año 2018; para lo cual se aplicó una prueba estadística para determinar si existe o no relación entre las variables en estudio.

Tabla 1

Prueba de correlación entre la gestión de SUNAT y la contribución al sector turismo en la ciudad de Tarapoto, año 2018

| | | Gestión de SUNAT | Contribución al Turismo |
|-------------------------|----------------|---------------------|----------------------------|
| Gestión de SUNAT | R de Pearson | 1 | ,648** |
| | Sig. Bilateral | | ,000 |
| | N | | 82 |
| Contribución al Turismo | R de Pearson | ,648** | 1 |
| | Sig. Bilateral | ,000 | |
| | N | 82 | |

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

Fuente: Datos recolectados mediante entrevista aplicada a la muestra

Interpretación

Los valores que se expresan en la tabla 1 corresponden a la correlación entre la gestión de SUNAT y la contribución al sector turismo en la ciudad de Tarapoto, año 2018, donde se puede observar que los valores obtenidos del R de Pearson son de 0.648; y la significancia igual a cero, siendo esta positiva moderadamente alta, valores que indican la existencia de correlación.

Para este objetivo específico fue planteado como hipótesis la siguiente:

Hi: La relación entre la gestión de la SUNAT y la contribución al sector turismo en la ciudad de Tarapoto, es directa y significativa.

Ho: La relación entre la gestión de la SUNAT y la contribución al sector turismo en la ciudad de Tarapoto, no es directa y significativa.

Teniendo un R de Pearson que indica una correlación positiva moderadamente alta, aceptamos la hipótesis Hi planteada

3.1.2. Del Objetivo específico 1

Este objetivo busca identificar el nivel de gestión normativa de la SUNAT en relación al sector turismo en la ciudad de Tarapoto, año 2018; donde los valores se pueden expresar en las siguientes tablas y gráficos:

Tabla 2

Nivel de gestión normativa de la SUNAT en relación al rubro restaurantes en la ciudad de Tarapoto

| N° | Dimensión/Pregunta | Valoración | | | |
|-----------------------------|---|------------|---------|-------|-----------|
| | | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno |
| Dimensión: Normativa | | | | | |
| 1 | Información que brinda la SUNAT sobre normas tributarias | 6.0% | 24.0% | 46.0% | 24.0% |
| 2 | Simplificación de trámites para el cumplimiento normativo de la SUNAT | 8.0% | 28.0% | 46.0% | 18.0% |
| 3 | La modalidad de presentación de las Declaraciones | 4.0% | 18.0% | 52.0% | 26.0% |
| 4 | Acceso a información tributaria vía web institucional de la SUNAT | 2.0% | 18.0% | 60.0% | 20.0% |
| 5 | Acciones de capacitación tributaria | 4.0% | 22.0% | 52.0% | 22.0% |
| | Promedio | 4.8% | 22.0% | 51.2% | 22.0% |

Fuente: Datos recolectados mediante entrevista aplicada a la muestra

Interpretación

La tabla 2 nos indica el nivel de la gestión normativa de la SUNAT valorada por quienes administran el rubro de restaurantes en la ciudad de Tarapoto; donde se puede observar que en promedio se obtiene una valoración de Deficiente con 4.8%; Regular con 22%, Bueno con 51.2% y Muy bueno con 22%; lo que indica que un 73.2% valora de forma positiva su accionar. Estos valores, además, de forma independiente para cada indicador, la valoración Buena obtiene un valor de 46.0% para el indicador “Información que brinda la SUNAT sobre normas tributarias” y 60.0% para el indicador “Acceso a información tributaria vía la web institucional de la SUNAT”. El indicador que menos es valorado tanto para deficiente como para regular es “Simplificación de trámites para el cumplimiento normativo de la SUNAT” con valores de 8.0% y 28.0% respectivamente.

Tabla 3

Nivel de gestión normativa de la SUNAT en relación al rubro hoteles en la ciudad de Tarapoto

| N° | Indicador | Valoración | | | |
|----|---|------------|---------|-------|-----------|
| | | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno |
| 1 | Información que brinda la SUNAT sobre normas tributarias | 4.5% | 27.3% | 50.0% | 18.2% |
| 2 | Simplificación de trámites para el cumplimiento normativo de la SUNAT | 13.6% | 36.4% | 45.5% | 4.5% |
| 3 | La modalidad de presentación de las Declaraciones | 4.5% | 36.4% | 50.0% | 9.1% |
| 4 | Acceso a información tributaria vía web institucional de la SUNAT | 9.1% | 27.3% | 54.5% | 9.1% |
| 5 | Acciones de capacitación tributaria | 9.1% | 36.4% | 45.5% | 9.1% |
| | Promedio | 8.2% | 32.7% | 49.1% | 10.0% |

Fuente: Datos recolectados mediante entrevista aplicada a la muestra

Interpretación

La tabla 3 nos indica el nivel de la gestión normativa de la SUNAT valorada por quienes administran el rubro de hoteles en la ciudad de Tarapoto; donde se puede observar que en promedio se obtiene una valoración de Deficiente con 8.2%; Regular con 32.7%, Bueno con 49.1% y Muy bueno con 10.0%; lo que indica que un 59.1% valora de forma positiva su accionar.

De forma desagregada los indicadores que mayor valoración de bueno obtienen son “Acceso a información tributaria vía web institucional de la SUNAT” con 54.5%; “La modalidad de presentación de la información Tributaria SUNAT” e “Información tributaria que brinda la SUNAT sobre normas tributarias”, ambos con 50.0%. Por otro lado, el indicador con mayor valoración en deficiente es “Simplificación de trámites para el cumplimiento normativo de las SUNAT” con 13.6%; seguidos de “Acceso a información tributaria vía web institucional de la SUNAT” y “Acciones de capacitación tributaria”, ambos con 9.1%.

3.1.3. Del Objetivo específico 2

Este objetivo busca identificar el nivel de gestión de Fiscalización de la SUNAT en relación al sector turismo en la ciudad de Tarapoto, año 2018; donde los valores se pueden expresar en las siguientes tablas:

Tabla 4

Nivel de gestión fiscalización de la SUNAT en relación al rubro restaurantes en la ciudad de Tarapoto

| N° | Indicador | Valoración | | | |
|----|---|------------|---------|-------|-----------|
| | | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno |
| 6 | Verificación de los tributos a pagar que efectúa la SUNAT | 2.0% | 30.0% | 46.0% | 22.0% |
| 7 | Verificación de los procesos contables que realiza la SUNAT | 4.0% | 32.0% | 44.0% | 20.0% |
| 8 | Hallazgos de auditoría que efectúa la SUNAT | 6.0% | 22.0% | 48.0% | 24.0% |
| 9 | Resolución de casos que efectúa la SUNAT | 4.0% | 24.0% | 50.0% | 22.0% |
| 10 | Imposición de acciones coercitivas que efectúa la SUNAT | 6.0% | 26.0% | 50.0% | 18.0% |
| 11 | Sanciones impuestas por la SUNAT | 6.0% | 28.0% | 48.0% | 18.0% |
| | Promedio | 4.7% | 27.0% | 47.7% | 20.7% |

Fuente: Datos recolectados mediante entrevista aplicada a la muestra

Interpretación

La tabla 4 nos indica el nivel de la gestión fiscalizadora de la SUNAT valorada por quienes administran el rubro de hoteles en la ciudad de Tarapoto; donde se puede observar que en promedio se obtiene una valoración de Deficiente con 4,7%; Regular con 27.0%, Bueno con 47.7% y Muy bueno con 20.7%; lo que indica que un 68.4% valora de forma positiva su accionar.

Los valores de cada indicador por desagregado los rangos entre cada uno de ellos es muy similar; así la valoración deficiente con menor valor es el indicador “Verificación de los tributos a pagar que efectúa la SUNAT” con 2.0%; y los valores más altos lo obtienen los indicadores “Hallazgos de auditoría que efectúa la SUNAT”, “Imposición de acciones coercitivas que efectúa la SUNAT” y “Sanciones impuestas por la SUNAT” con 6.0%.

Contrariamente la valoración obtiene el máximo valor los indicadores “Resolución de casos que efectúa la SUNAT” e “Imposición de acciones coercitivas que efectúa la SUNAT” ambas con 50.0%; y la menor valoración con 44.0% para el indicador “Verificación de los procesos contables que realiza la SUNAT”.

Tabla 5

Nivel de gestión fiscalización de la SUNAT en relación al rubro hoteles en la ciudad de Tarapoto

| N° | Indicador | Valoración | | | |
|----|---|-------------|--------------|--------------|--------------|
| | | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno |
| 6 | Verificación de los tributos a pagar que efectúa la SUNAT | 9.1% | 31.8% | 45.5% | 13.6% |
| 7 | Verificación de los procesos contables que realiza la SUNAT | 9.1% | 27.3% | 50.0% | 13.6% |
| 8 | Hallazgos de auditoría que efectúa la SUNAT | 4.5% | 36.4% | 45.5% | 13.6% |
| 9 | Resolución de casos que efectúa la SUNAT | 9.1% | 36.4% | 45.5% | 9.1% |
| 10 | Imposición de acciones coercitivas que efectúa la SUNAT | 4.5% | 45.5% | 40.9% | 9.1% |
| 11 | Sanciones impuestas por la SUNAT | 4.5% | 36.4% | 45.5% | 13.6% |
| | PROMEDIO | 6.8% | 35.6% | 45.5% | 12.1% |

Fuente: Datos recolectados mediante entrevista aplicada a la muestra

Interpretación

La tabla 5 nos indica el nivel de la gestión fiscalizadora de la SUNAT valorada por quienes administran el rubro de restaurantes en la ciudad de Tarapoto; donde se puede observar que en promedio se obtiene una valoración de Deficiente con 6.8%; Regular con 35.6%, Bueno con 45.5% y Muy bueno con 12.1%; lo que indica que un 57.6% valora de forma positiva su accionar.

Los valores de bueno de los indicadores oscilan entre 40.9% para el indicador “Imposición de acciones coercitivas que efectúa la SUNAT” y el valor máximo de 50.0% para “Verificación de los procesos contables que realiza la SUNAT”.

Los valores de deficiente de los indicadores oscilan entre 4.5% para “Imposición de acciones coercitivas que efectúa las SUNAT”, “Hallazgos de auditoría que efectúa la SUNAT” y “Sanciones impuestas por SUNAT”; y el valor máximo de 9.1% para los indicadores “Verificación de los tributos a pagar que efectúa la SUNAT”, “Verificación de

los procesos contables que realiza la SUNAT” y “Resolución de casos que efectúa la SUNAT”.

3.1.4. Del Objetivo específico 3

Este objetivo buscó identificar los indicadores de crecimiento del sector turismo en la ciudad de Tarapoto, año 2018; así los valores se presentan a continuación:

Tabla 6

Indicadores económicos del sector de restaurante en la ciudad de Tarapoto

| N° | Indicadores | Valoración | | | |
|----|--|------------|---------|-------|-----------|
| | | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno |
| 1 | Liquidez de su empresa en el último año | 10.0% | 24.0% | 50.0% | 16.0% |
| 2 | Capacidad de endeudamiento de su empresa | 6.0% | 30.0% | 52.0% | 12.0% |
| 3 | La rentabilidad neta de su empresa | 8.0% | 32.0% | 52.0% | 8.0% |
| 4 | Rentabilidad operativa de su empresa | 8.0% | 28.0% | 52.0% | 12.0% |
| 5 | Proyecciones de crecimiento empresarial | 6.0% | 32.0% | 50.0% | 12.0% |
| | Promedio | 7.6% | 29.2% | 51.2% | 12.0% |

Fuente: Datos recolectados mediante entrevista aplicada a la muestra

Interpretación:

La tabla 6 nos muestra el nivel de contribución económica del rubro de restaurantes como elemento del sector turismo en la ciudad de Tarapoto, donde el 51.2% de los gerentes indican que tienen una contribución buena y un 12% como muy buena, por tanto, existe una valoración positiva de 63.2%. Por el contrario, un 7.6% indica que esto es deficiente y un 29.2% lo considera regular.

Por otro lado, los valores mostrados por cada indicador económico de los restaurantes nos indica que no muestran diferencias significativas entre ellos, así la valoración deficiente el valor más bajo lo obtiene el indicador “Capacidad de endeudamiento de su

empresa” y “Proyecciones de crecimiento empresarial” ambos con 6.0% y el valor más alto con 10% para el indicador “Liquidez de su empresa en el último año”.

En cuanto a la valoración bueno; muestra valores en un rango entre 50.0% y 52.0% y las valoraciones de muy bueno los valores oscilan entre un rango de 8.0% (La rentabilidad neta de su empresa) y 16.0% (Liquidez de su empresa en el último año). Esta relativa variabilidad entre los indicadores nos muestra que el rubro de restaurantes tiene pocas diferencias en cuanto a sus indicadores, por consiguiente, su contribución al sector turismo se puede inferir que tiene cierta uniformidad.

Tabla 7

Indicadores económicos del sector de hoteles en la ciudad de Tarapoto

| N° | Dimensión/Pregunta | Deficiente | Valoración | | |
|----|--|------------|------------|-------|-----------|
| | | | Regular | Bueno | Muy Bueno |
| 1 | Liquidez de su empresa en el último año | 4.5% | 22.7% | 59.1% | 13.6% |
| 2 | Capacidad de endeudamiento de su empresa | 4.5% | 31.8% | 40.9% | 22.7% |
| 3 | La rentabilidad neta de su empresa | 9.1% | 18.2% | 63.6% | 9.1% |
| 4 | Rentabilidad operativa de su empresa | 4.5% | 18.2% | 63.6% | 13.6% |
| 5 | Proyecciones de crecimiento empresarial | 0.0% | 18.2% | 68.2% | 13.6% |
| | Promedio | 4.5% | 21.8% | 59.1% | 14.5% |

Fuente: Datos recolectados mediante entrevista aplicada a la muestra

Interpretación

La tabla 7 nos muestra el nivel de contribución económica del rubro de hoteles como elemento del sector turismo en la ciudad de Tarapoto, donde el 59.1% de los gerentes indican que tienen una contribución buena y un 14.5% como muy buena, por tanto, existe una valoración positiva de 73.6%. Por el contrario, un 4.5% indica que esto es deficiente y un 21.8% lo considera regular.

Los indicadores que conforman esta variable para muy bueno, este oscila entre 9.1% para el indicador Rentabilidad neta de su empresa, hasta un 22.7% para el indicador Capacidad de endeudamiento de su empresa. Para bueno, este oscila entre 40.9% para la Capacidad de endeudamiento y 68.2% el indicador Proyecciones de crecimiento empresarial. Para regular oscila entre 18.2% para los indicadores de Rentabilidad neta de su empresa, Rentabilidad operativa de sus empresa y Proyecciones de crecimiento empresarial; y con 31.8% para el indicador Capacidad de endeudamiento de su empresa. Para deficiente, los valores oscilan entre 0.0% para el indicador Proyecciones de crecimiento empresarial y 9.1% para el indicador Rentabilidad neta de su empresa.

Tabla 8

Indicadores sociales del sector de restaurantes en la ciudad de Tarapoto

| N° | Indicador | Valoración | | | |
|----|--|------------|---------|-------|-----------|
| | | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno |
| 6 | Número de trabajadores en su empresa en relación a la capacidad productiva | 6.0% | 36.0% | 46.0% | 12.0% |
| 7 | Monto pagado de los salarios a sus trabajadores en relación a otras empresas del rubro | 6.0% | 34.0% | 48.0% | 12.0% |
| 8 | Capacitación y formación que brinda a sus trabajadores | 4.0% | 36.0% | 46.0% | 14.0% |
| 9 | Contribución de su empresa al sector turismo | 4.0% | 38.0% | 44.0% | 14.0% |
| | Promedio | 5.0% | 36.0% | 46.0% | 13.0% |

Fuente: Datos recolectados mediante entrevista aplicada a la muestra

Interpretación

La tabla 8 nos muestra el nivel de contribución social del rubro de restaurantes como elemento del sector turismo en la ciudad de Tarapoto, donde el 46.0% de los gerentes indican que tienen una contribución buena y un 13.0% como muy buena, por tanto, existe una valoración positiva de 59.0%. Por el contrario, un 5.0% indica que esto es deficiente y un 36.0% lo considera regular.

Tabla 9*Indicadores sociales del sector de hoteles en la ciudad de Tarapoto*

| N° | Indicadores | Valoración | | | |
|----|--|------------|---------|-------|-----------|
| | | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno |
| 6 | Número de trabajadores en su empresa en relación a la capacidad productiva | 4.5% | 18.2% | 59.1% | 18.2% |
| 7 | Monto pagado de los salarios a sus trabajadores en relación a otras empresas del rubro | 4.5% | 22.7% | 68.2% | 4.5% |
| 8 | Capacitación y formación que brinda a sus trabajadores | 4.5% | 27.3% | 54.5% | 13.6% |
| 9 | Contribución de su empresa al sector turismo | 4.5% | 22.7% | 54.5% | 18.2% |
| | Promedio | 4.5% | 22.7% | 59.1% | 13.6% |

*Fuente: Datos recolectados mediante entrevista aplicada a la muestra***Interpretación**

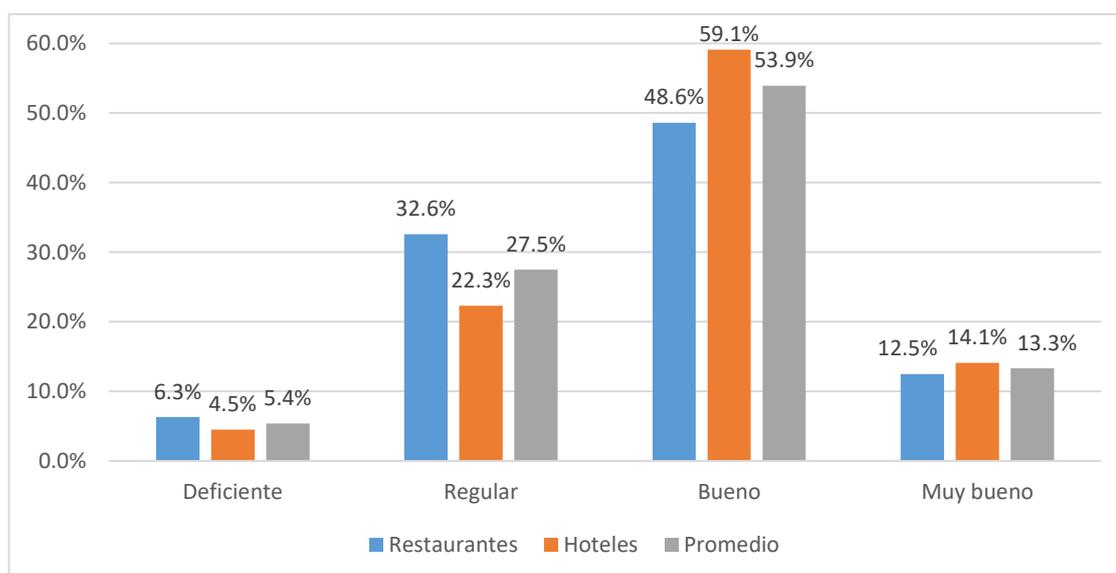
La tabla 9 nos muestra el nivel de contribución social del rubro hoteles como elemento del sector turismo en la ciudad de Tarapoto, donde el 59.1% de los gerentes indican que tienen una contribución buena y un 13.6% como muy buena, por tanto, existe una valoración positiva de 72.7%. Por el contrario, un 4.5% indica que esto es deficiente y un 22.7% lo considera regular.

De manera diferenciada los valores de muy bueno oscila entre 4.5% para el Indicador Monto pagado de los salarios a sus trabajadores en relación a otras empresas del rubro; y 18.2% para el indicador Número de trabajadores en su empresa en relación a la capacidad productiva: Para Bueno, los valores oscilan entre 54.5% que obtienen los indicadores Capacitación y formación que brinda a sus trabajadores y Contribución de su empresa al sector turismo, y 68.2% que logra el indicador Monto pagado de los salarios a sus trabajadores en relación a otras empresas del rubro u otras empresas de otras actividades. Para Regular 02 de los 04 indicadores logran 22.7%, el indicador capacitación y formación que brinda a sus trabajadores logra un 27.3% y el indicador Número de trabajadores en su empresa en relación a la capacidad productiva obtiene un valor de 18.2%. Para Deficiente todos los indicadores logran un valor de 4.5%.

Tabla 10*Contribución del sector turismo de Tarapoto*

| N° | Tipo de empresa turismo | Valoración | | | |
|----|-------------------------|------------|---------|-------|-----------|
| | | Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno |
| 1 | Restaurantes | 6.3% | 32.6% | 48.6% | 12.5% |
| 2 | Hoteles | 4.5% | 22.3% | 59.1% | 14.1% |
| 3 | Promedio | 5.4% | 27.5% | 53.9% | 13.3% |

Fuente: Datos recolectados mediante entrevista aplicada a la muestra

**Figura 1.** Contribución del sector turismo de Tarapoto

Fuente: Datos recolectados mediante entrevista aplicada a la muestra

Interpretación

La tabla 10 y la figura 1, nos muestra la valoración de los gerentes del sector turismo de la ciudad de Tarapoto en relación a su contribución a este sector productivo, donde el 53.9% indican que esta contribución es buena y 13.3% es muy buena, es decir un 67.2% indican una valoración positiva. Así mismo un 5.4% indica que la contribución es deficiente y un 27.5% como regular.

Para los tipos de empresas, en la valoración muy bueno para los Restaurantes obtienen un 12.5% y los Hoteles muestran valores de 14.1%, para Bueno el rubro Restaurantes obtiene un 48.6% y el rubro Hoteles 59.1%. Para Regular el rubro Restaurante logra un valor de 32.6% y el rubro Hoteles logra 22.3%. Finalmente, para Deficiente, Restaurantes obtiene un 6.3% y Hoteles con 4.5%.

3.2. Discusión

3.2.1. Del Objetivo general

Los resultados expresados con una correlación positiva moderadamente alta, donde el R de Pearson o coeficiente de correlación asume un valor de 0.648, nos indica que, si bien existe una correspondencia de las acciones de la gestión de SUNAT sobre las acciones que llevan a cabo las empresas del sector turismo, estas no se desarrollan de forma eficiente que permita a las empresas a tener una mayor confianza en la tributación y generar con ello acciones de mayor cumplimiento voluntario del tributo. Significa entonces, que la gestión de SUNAT, tanto en los aspectos normativos como de fiscalización inciden de forma directa en la contribución del sector turismo en la ciudad de Tarapoto, lo que ratifica lo indicado anteriormente en el sentido que la gestión que efectúa la SUNAT no viene siendo llevada con eficiencia desde la perspectiva de quienes administran empresas de restaurantes y hoteles.

3.2.2. Del Objetivo específico 1

La gestión normativa de la SUNAT en relación al rubro restaurantes para un 22.0% presenta elementos que deben ser mejorados, es decir aproximadamente 3 de cada 10 empresarios del rubro restaurantes lo cataloga como adecuado, los aspectos relacionados a la información que brinda esta entidad, la simplificación de trámites para el cumplimiento normativo, la modalidad de presentación de la información tributaria, el acceso a información tributaria mediante la web y las acciones de capacitación tributaria presenta elementos que no vienen siendo ejecutados con eficacia; siendo estos valores mayores a lo indicado por Bravo (2015), en su estudio de análisis de impuestos en las agencias de viajes en la ciudad de Puno, donde el 20% de agencias opinan que la SUNAT es muy deficiente y cobra muchos impuestos; lo que nos indica que, en el caso de los restaurantes de la ciudad de Tarapoto, estos tienen un mejor nivel de cultura tributaria y un mejor nivel de percepción de calidad de gestión que desarrolla la SUNAT.

La gestión normativa de la SUNAT valorada por quienes administran el rubro de hoteles en la ciudad de Tarapoto, nos indica que sólo para 49.1% estos se desarrollan de forma adecuada, por tanto estos valores desde el punto de vista doctrinario, se complementa con lo indicado por Macen (2015), quien indica que el sistema tributario en la parte que compete a las medianas empresas, se convierte en una de las dificultades para su

aplicación, hecho que los lleva a incurrir en errores en el cálculo y su pago, por razones de la complejidad normativa; es decir la apreciación de cerca de 4 de 10 gerentes de los hoteles que dan una valoración regular y deficiente, se está dando por desconocimiento de la normativa o su inaplicabilidad por razones de una baja cultura tributaria.

3.2.3. Del Objetivo específico 2

Los resultados desde el punto de vista de la doctrina de la fiscalización tributaria, nos indica que la gestión de la SUNAT solo es valorada de forma positiva por poco más de 7 de cada 10 gerentes de los restaurantes; lo que indica que aun este proceso de gestión de la tributación aún no está interiorizada por los contribuyentes, lo que tiene relación con lo indicado por Ticona (2014), señala que la gestión de fiscalización a los incentivos tributarios para la promoción del turismo aún es débil, por consiguiente en muchos casos se hace un mal uso de los beneficios tributarios que estos generan a las empresas.

El Nivel de gestión fiscalización de la SUNAT en relación al rubro hoteles en la ciudad de Tarapoto indica que para aproximadamente 4 de 10 responsables de la conducción de los hoteles de la ciudad de Tarapoto esta condición necesita ser mejorada, pues la catalogan como deficiente y regular, por tanto los aspectos de la verificación de los tributos a ser pagados, la verificación de los procesos contables, los hallazgos de auditoría, la resolución de casos, la imposición de acciones coercitivas y las sanciones que impone la SUNAT no son adecuadamente valoradas, condiciones que deben ser mejoradas por la administración tributaria a fin de lograr un mejor relacionamiento con los contribuyentes e incidir en el cumplimiento voluntario de los tributos, pues desde un espacio valorativo del rol que cumplen los tributos, estos son asumidos en la medida que las autoridades correspondientes muestren elementos de los principios de equidad y responsabilidad tributaria, pero a la vez si estos muestran tratos adecuados durante las fiscalizaciones, que a la par deben ir acompañados por procesos de capacitación permanente.

3.2.4. Del Objetivo específico 3

Los valores descritos nos indican que aproximadamente 6 de cada 10 gerentes de las empresas de restaurantes indican que sus perspectivas económicas están bien; valores ligeramente inferior a lo especificado por Ushiñahua, Cortéz, y Salas (2018), quienes en su investigación “Incidencia del Financiamiento en la Rentabilidad de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Turismo – Rubro Restaurantes, Hoteles y Agencias de Viaje en el Distrito de Tarapoto, en sus conclusiones indican que un 73.68% obtuvo rentabilidad económica financiera positiva y su perspectiva para el año siguiente es mantener o incrementar este ratio de rentabilidad.

Tener valores de aproximadamente 1 de cada 4 representantes del sector hoteles que indican que el nivel de contribución económica del sector turismo en la ciudad de Tarapoto, nos indica que existe aún en algunos empresarios su poco nivel de involucramiento en el sector o que solo analizan sus réditos económicos propios y no del conjunto del sector. Por otro lado, estos valores son ligeramente superiores a lo indicado por Ticona (2014), en su investigación “Políticas de Incentivos Tributarios para la Promoción del Turismo en Bolivia”; donde el 67% de estas empresas indican tener una perspectiva de crecimiento económico para los próximos 12 meses y proyectan la contratación de mayor personal; por consiguiente, desde el enfoque económico este tipo de empresas tiene un nivel contributivo alto al sector productivo del turismo.

Desde el punto de vista de la doctrina del desarrollo turístico, la contribución social de las empresas de restaurantes es relativamente alta en el caso en estudio, pues esta obtiene una valoración bueno y muy bueno en total de 59%, valor que se corrobora con lo indicado por Rivadeneira (2016), quien dice que el ingreso de turistas y su capacidad de gasto en múltiples servicios, ya sean de hospedaje, transporte, alimentación, paquetes turísticos y demás factores de consumo, hacen que toda la maquinaria productiva relacionada al turismo se dinamice y genere empleo sostenido, no solo para los emisores de éstas visitas; sino también para los pobladores de las zonas visitadas.

Los valores de la contribución sociales de los hoteles son bastante elevados, pues bueno y muy bueno obtienen 72.7% de valoración, lo que se complementa con lo indicado por Silva (2014), quien dice que, una de las principales forma de medición de esta actividad

representa el número de visitantes, así también se tiene el número de pernoctaciones, valor promedio día de gasto, número de días de pernoctación; por consiguiente si los hoteles evaluados tienen una buena perspectiva social, sus indicadores de calidad del servicio e incremento del número de pernoctaciones irá en aumento.

Teniendo valores positivos de contribución del sector turismo en Tarapoto que logran un valor de 67.2%, se puede afirmar que este rubro productivo está siendo parte del desarrollo local de forma positiva, pues esta afirmación se sustenta en lo indicado por Silva (2014), señala que la contribución del sector productivo del turismo también puede ser evaluado en función de ratios económicos de rentabilidad, aporte al PBI local y regional; generación de empleo productivo, por consiguiente en el caso en investigación al ser relativamente alta la valoración se puede inferir que se está cumpliendo con lo dicho por este autor.

Teniendo en cuenta el potencial turístico con que cuenta la región y el incremento progresivo de la llegada de turistas que ha superado los 900 mil visitantes por año y donde se tiene que el aporte al PBI regional en el 2017 fue de 3.8% (INEI, 2018), tener un valor de 67.2% de valoración contributiva del sector turismo desde la perspectiva de quienes administran empresas de hoteles y restaurantes, nos indica que existen buenas proyecciones que la tendencia de crecimiento en los próximos años irá en aumento.

CONCLUSIONES

Luego de desarrollar el proceso de la investigación se llega a las conclusiones siguientes:

- Existe relación entre la gestión de la SUNAT y la contribución al sector turismo en la ciudad de Tarapoto, año 2018; evaluados con la prueba Pearson, donde valor de es 0.648, siendo una correlación positiva moderadamente alta.
- El nivel de gestión normativa de la SUNAT en relación al sector turismo en la ciudad de Tarapoto, año 2018 tiene una valoración positiva, siendo de 73.2% en el rubro restaurantes y 59.1% en el rubro hoteles.
- El nivel de gestión de fiscalización de la SUNAT en relación al sector turismo en la ciudad de Tarapoto, año 2018 tiene una valoración positiva, siendo de 68.4% en el rubro restaurantes y 57.6% en el rubro hoteles.
- Los indicadores de crecimiento del sector turismo en la ciudad de Tarapoto, año 2018 tienen una valoración positiva de 67.2%; siendo de 61.1% en el rubro restaurantes y 73.2% en el rubro hoteles

RECOMENDACIONES

Se recomienda desarrollar las siguientes acciones:

- A los gerentes o propietarios de las empresas del sector turismo y directivos de la SUNAT en la ciudad de Tarapoto año 2018, como contribuyentes es importante crear una conciencia tributaria, puesto que; el cumplimiento del pago de los impuestos coadyuva a la generación de obras públicas es decir tienen un fin social; mientras que para los directivos de la SUNAT es importante generar que este fin recaudador se cumpla, combatiendo además con las brechas de evasión tributaria.
- A los directivos de la SUNAT a generar mecanismos de mayor acompañamiento al sector turismo con la finalidad de generar un rol productivo del turismo, brindando capacitaciones y campañas de promoción del rol tributario como el objetivo de generar contribuyentes informados, y prestos a cumplir con el pago de sus impuestos con el Estado y no recaer en multas que afectarían su crecimiento económico.
- A los directivos de la SUNAT, a generar un plan de Mercadeo Social dirigido al sector turismo para mejorar las percepciones del rol que cumple como entidad recaudadora; y así generar una mayor cultura tributaria de este sector productivo.
- A los gerentes, propietarios o contadores de las empresas del sector turismo en la ciudad de Tarapoto, año 2018 a implementar sistemas de evaluación de su gestión empresarial que permitan verificar las ratios de rentabilidad y eficiencia empresarial de forma oportuna para la toma de decisiones apropiadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, W (2015) *Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Alaña, T; Gonzaga, S. y Yáñez, M (2018) *Gestión tributaria a microempresarios mediante la creación del centro de asesoría caso: Umet sede Machala (tesis de maestría)* Universidad Metropolitana. República del Ecuador. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200084
- Bravo, J. (2015) *Análisis de los Impuestos en las Agencias de Viaje y Turismo en la Ciudad de Puno 2011 – 2012. (tesis pregrado)*. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. Recuperado: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1840/Bravo_Garcia_Jorge_Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, R. (2018) *Caracterización de los Tributos Aplicados a las Empresas Hoteleras en el Perú. (tesis pregrado)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperado: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2834/TRIBUTOS_SECTOR_HOTELERO_CASTILLO_NUNEZ_ROCIO_LEYDIDIANA..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dirección General de Investigación y Estudios en Turismo y Artesanía – DGIETA (2016) *Medición económica del Turismo*”. Lima, Perú. Recuperado: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/MEDICION_ECONOMICA_TURISMO_ALTA.pdf
- Dirección Regional de Turismo de San Marín – DIRECETUR (2018) *Registro de visitantes con fines de turismo a la región San Martín*. Moyobamba. Perú.
- Enciso, J. (2017). *Gestión tributaria*. Lima. Perú. Editorial Mundo Nuevo.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2015) *Reporte del PBI regional*. Lima. Perú.
- Instituto Peruano de Economía – IPE (2017) *Percepciones de la gestión pública peruana*. Lima. Perú.

Ley Marco del Sistema Tributario Nacional (Decreto Legislativo N° 771)

Lamboggia, J (2016) Análisis del turismo y su importancia en el crecimiento económico en América Latina: El caso del Ecuador. Quito. Ecuador. Universidad Latinoamericana de Ciencias Sociales del Ecuador.
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7460/2/TFLACSO-2014JCLO.pdf>

Linares, L y Morales, G (2014) Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, vol. 12, núm. 2. Universidad Universidad de La Laguna, España.

Macen, M. (2015) Incidencia de la Aplicación de las Sanciones Tributarias en la Gestión de la Mediana Empresa Durante el año 2012 en la Provincia de Trujillo. (tesis maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado:
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3801/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20-%20Marco%20Antonio%20Macen%20Moya.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Economía y Finanzas (2017) Plan Multianual de Inversiones 2017 -2021. Lima. Perú. Dirección Nacional de Inversiones.

Pastor, L (2016) La Fiscalidad del Turismo desde una perspectiva internacional. Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales, núm. 20. España. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/3221/322142550009.pdf>

Ramos, J. (2016) Importancia del Turismo para el desarrollo económico en Perú. Lima: Ediciones La Voz.

Rivadeneira, G. (2016) Turismo y desarrollo local. Lima. Perú. Ediciones Pacífico.

Rengifo, R. (2017) Gestión de la Unidad de Cobranza y su Relación con la recaudación del Impuesto Predial del Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, año 2016. (tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.

Robles, C (2018) La SUNAT y los Procedimientos Administrativos Tributarios. Lima. Perú: Fondo Editorial PUCP

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2015) Glosario de términos contables y tributarios. Lima. Perú

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2016) Reglamento de Organización y Funciones. Perú

- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2016) Reporte de fiscalizaciones año 2016. Lima. Perú
- Tarazona, J (2015) La gestión de las entidades de administración tributaria. Lima. Perú: Editorial Planeta.
- Ushiñahua, L.; Cortéz, L.; Salas F. (2018) Incidencia del Financiamiento en la Rentabilidad de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Turismo – Rubro Restaurantes, Hoteles y Agencias de Viaje en el Distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín, Periodo 2014 – 2016”. (tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Perú.
- Washco, T. (2015) Análisis de las Reformas Tributarias e Incidencia en la Recaudación de los Principales Impuestos en el Turismo del Ecuador. 2009 – 2013”. (Tesis de maestría). Universidad de Cuenca. Ecuador. Recuperado: <https://core.ac.uk/download/pdf/46160235.pdf>
- Zapata, J. (2014) La Planificación Tributaria como Mecanismo para Lograr la Eficiencia Económica en el Tratamiento del Impuesto a la Renta de las Sociedades Dedicadas al Turismo Receptivo en el Ecuador”: (tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4078/1/T1456-MT-Zapala-La%20planificacion.pdf>

ANEXOS

La gestión de la SUNAT y su contribución al sector turismo de la ciudad de Tarapoto, año 2018

por Llariq Acha Castillo / Noemí Santa Cruz Ventura

Fecha de entrega: 18-jul-2023 12:09p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2133168086

Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_-_GESTION_DE_SUNAT_Y_TURISMO.docx (388.09K)

Total de palabras: 12329

Total de caracteres: 67581

La gestión de la SUNAT y su contribución al sector turismo de la ciudad de Tarapoto, año 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|--|-----|
| 1 | repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 2 | tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 3 | www.biblioteca.usac.edu.gt Fuente de Internet | 1% |
| 4 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 5 | dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet | <1% |
| 6 | repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 7 | hdl.handle.net Fuente de Internet | <1% |
| 8 | repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 9 | repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet | <1% |

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: La gestión de la SUNAT y su contribución al sector turismo de Tarapoto, año 2018.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS | | | | | | |
|--|---|---|---|------------------|-----------|------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <p>Problema ¿Qué relación existe entre la gestión de la SUNAT y la contribución al sector turismo en la ciudad de Tarapoto, año 2018?</p> | <p>Objetivo Principal Determinar la relación entre la gestión de la SUNAT y la contribución al sector turismo en la ciudad de Tarapoto, año 2018.</p> <p>Objetivos Específicos -Identificar el nivel de la gestión normativa de la SUNAT en relación al sector turismo de la ciudad de Tarapoto, año 2018. -Identificar el nivel de gestión de fiscalización de la SUNAT en relación al sector turismo de la ciudad de Tarapoto, año 2018. -Identificar los indicadores de crecimiento del sector turismo de la ciudad de Tarapoto, año 2018.</p> | <p>Hipótesis General Hi: La relación entre la gestión de la SUNAT y la contribución al sector turismo en la ciudad de Tarapoto, es directa y significativa.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de la gestión normativa de la SUNAT en relación al sector turismo de la ciudad de Tarapoto, año 2018, es deficiente. H2: El nivel de gestión de fiscalización de la SUNAT en relación al sector turismo de la ciudad de Tarapoto, año 2018, es deficiente. H3: Los indicadores de crecimiento del sector turismo de la ciudad de Tarapoto, año 2018, son deficientes.</p> | <p>Técnica La técnica empleada en la presente investigación fue la Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de encuesta.</p> | | | | | | |
| METODOLOGIA | POBLACION Y MUESTRA | VARIABLES DE ESTUDIO | | | | | | | |
| <p>1. Tipo de Investigación: Aplicada. 2. Nivel de Investigación: Correlacional. 3. Diseño de Investigación: No experimental.</p> | <p>Población La población está conformada por los 32 hoteles de 2 y 3 estrellas y los 72 restaurantes categorizados y registrados ante la Dirección Regional de Turismo de San Martín ubicado en el ámbito urbano de Tarapoto. Muestra: La muestra está conformada por 25 empresas Hoteleras y 57 restaurantes.</p> | <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">VARIABLE 1, 2</th> <th style="text-align: center;">DIMENSION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Gestión de SUNAT</td> <td style="text-align: center;">Normativos Fiscalización</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Contribución al turismo</td> <td style="text-align: center;">Económica Financiera</td> </tr> </tbody> </table> | | VARIABLE 1, 2 | DIMENSION | Gestión de SUNAT | Normativos Fiscalización | Contribución al turismo | Económica Financiera |
| VARIABLE 1, 2 | DIMENSION | | | | | | | | |
| Gestión de SUNAT | Normativos Fiscalización | | | | | | | | |
| Contribución al turismo | Económica Financiera | | | | | | | | |

ANEXO 2: FICHA DE ENCUESTA

A. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de Entrevista:/...../.....

Hora:

| | | | | | | | | |
|----------------------|--|------------|--|--|--|--|--|--|
| Encuestador (a): | | | | | | | | |
| Departamento: | | | | | | | | |
| Provincia: | | | | | | | | |
| Distrito: | | Localidad: | | | | | | |
| Tipo de empresa: | | | | | | | | |
| Cargo en la empresa: | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--------------------|------------|---|---------|---|-------|---|-----------|---|
| Escala de medición | Deficiente | 1 | Regular | 2 | Bueno | 3 | Muy bueno | 4 |
|--------------------|------------|---|---------|---|-------|---|-----------|---|

B. CUESTIONARIO:

VARIABLE: GESTIÓN DE SUNAT

| N° | Dimensión/Pregunta | Valoración | | | |
|----|---|------------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Dimensión: Normativos | | | | |
| 1 | ¿La información que brinda la SUNAT sobre normas tributarias es? | | | | |
| 2 | ¿La simplificación de trámites para el cumplimiento normativo de la SUNAT es? | | | | |
| 3 | ¿La modalidad de presentación de las Declaraciones? | | | | |
| 4 | ¿El acceso a información tributaria vía web institucional de la SUNAT es? | | | | |
| 5 | ¿Las acciones de capacitación tributaria son? | | | | |
| | Dimensión: Fiscalización | | | | |
| 6 | ¿La verificación de los tributos a pagar que efectúa la SUNAT es? | | | | |
| 7 | ¿La verificación de los procesos contables que realiza la SUNAT es? | | | | |
| 8 | ¿Los hallazgos de auditoría que efectúa la SUNAT son? | | | | |
| 9 | ¿La resolución de casos que efectúa la SUNAT es? | | | | |
| 10 | ¿La imposición de acciones coercitivas que efectúa la SUNAT es? | | | | |
| 11 | Las sanciones impuestas por la SUNAT, son? | | | | |

VARIABLE: CONTRIBUCIÓN AL TURISMO

| N° | Dimensión/Pregunta | Valoración | | | |
|----|---|------------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Dimensión: Económica | | | | |
| 1 | ¿La liquidez de su empresa en el último año es? | | | | |
| 2 | ¿La capacidad de endeudamiento de su empresa es? | | | | |
| 3 | ¿La rentabilidad neta de su empresa es? | | | | |
| 4 | ¿La rentabilidad operativa de su empresa es? | | | | |
| 5 | ¿Las proyecciones de crecimiento empresarial son? | | | | |
| | Dimensión: Social | | | | |
| 6 | ¿El número de trabajadores en su empresa en relación a la capacidad productiva es? | | | | |
| 7 | ¿El monto pagado de los salarios a sus trabajadores en relación a otras empresas del rubro? | | | | |
| 8 | ¿La capacitación y formación que brinda a sus trabajadores es? | | | | |
| 9 | ¿La contribución de su empresa al sector turismo es? | | | | |