



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**LOS COMPROBANTES DE PAGO Y LA RELACIÓN CON LA EVASIÓN  
TRIBUTARIA EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES PIZANA EXPRESS  
S.A.C., AÑO 2017**

**Tesis para optar el título profesional de Contador Público**

**AUTORES:**

**Bach. Anlly Rosario Arce Vargas**

**Bach. Yorcka Pamela Huamán Huamán**

**ASESORA:**

**CPCC. M. Sc. Carmen Pérez Tello**

**Tarapoto – Perú**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**LOS COMPROBANTES DE PAGO Y LA RELACIÓN CON LA EVASIÓN**  
**TRIBUTARIA EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES PIZANA EXPRESS**  
**S.A.C., AÑO 2017**

**Tesis para optar Título Profesional de Contador Público**

**AUTORES:**


**Bach. Anlly Rosario Arce Vargas**

**Bach. Yorka Pamela Huamán Huamán**

**Sustentada y aprobada el día 12 de Octubre del 2018, por los siguientes**

**jurados:**

  
.....  
**CPCC. M.Sc. Víctor Andrés Prettel Paredes**  
**Presidente**

  
.....  
**Econ. Sonia Elizabeth Salazar Vega**  
**Secretario**

  
.....  
**CPP. Mtro. Jorge Armando Tuesta Pinedo**  
**Vocal**

  
.....  
**CPCC. M. Sc. Carmen Pérez Tello**  
**Asesora**

## Declaratoria de Autenticidad

**Anlly Rosario Arce Vargas**, identificada con DNI N°74561976 y **Yorka Pamela Huamán Huamán**, identificado con DNI N°72807593, bachilleres de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela profesional de Contabilidad, de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la tesis titulada: **LOS COMPROBANTES DE PAGO Y LA RELACIÓN CON LA EVASIÓN TRIBUTARIA EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES PIZANA EXPRESS S.A.C., AÑO 2017.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. Hemos respetado las norma internacionales citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios y plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 12 de Octubre del 2018



.....  
**Bach, Anlly Rosario Arce Vargas**  
DNI N°74561976



.....  
**Bach, Yorka Pamela Huamán Huamán**  
DNI N°72807593





**Formato de autorización NO EXCLUSIVA** para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres: <i>Arce Vargas Anlly Rosario</i>	
Código de alumno : <i>118138</i>	Teléfono: <i>939109051</i>
Correo electrónico : <i>anllyrosario@hotmail.com</i>	DNI: <i>74567976</i>

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de: <i>Ciencias Económicas</i>
Escuela Profesional de: <i>Contabilidad</i>

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	( <input checked="" type="checkbox"/> )	Trabajo de investigación	( <input type="checkbox"/> )
Trabajo de suficiencia profesional	( <input type="checkbox"/> )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título: <i>Los Comprobantes de Pago y la Relación con la Evasión Tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C año, 2017</i>
Año de publicación: <i>2018</i>

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	( <input checked="" type="checkbox"/> )	Embargo	( <input type="checkbox"/> )
Acceso restringido **	( <input type="checkbox"/> )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI “**Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA.**”



Firma del Autor

## 8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

Fecha de recepción del documento:

19 / 11 / 2018



Firma del Responsable de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

\***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.



Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres: <i>Huamán Huamán Yorka Pamela</i>	
Código de alumno : <i>128147</i>	Teléfono: <i>967680552</i>
Correo electrónico : <i>yorkapamela@gmail.com</i>	DNI: <i>72807593</i>

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de: <i>Ciencias Económicas</i>
Escuela Profesional de: <i>Contabilidad</i>

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de investigación	<input type="checkbox"/>
Trabajo de suficiencia profesional	<input type="checkbox"/>		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título: <i>Los Comprobantes de Pago y la Relación con la Evasión Tributaria en la Empresa de transportes Pizana Express S.A.C. año 2017</i>
Año de publicación: <i>2018</i>

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	<input checked="" type="checkbox"/>	Embargo	<input type="checkbox"/>
Acceso restringido **	<input type="checkbox"/>		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

### 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor

### 8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento:

19, 11, 2018



Firma del Responsable de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

**\*Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**\*\* Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.



## **DEDICATORIA**

Por el inmenso amor, por su sacrificio y ejemplo, que son mis padres, a ellos mi eterna gratitud

Anlly Rosario

A quienes me brindaron la vida, mi formación y siempre desean lo mejor de mí como persona y profesional, que son mis Padres.

Yorka

## **AGRADECIMIENTOS**

A los directivos y trabajadores de la Empresa Pizana Express SAC por su contribución y apoyo para hacer posible el desarrollo de la presente investigación.

A la CPCC. M. Sc. Carmen Pérez Tello, asesora de la presente investigación, por su apoyo académico y profesional para culminar con éxito el presente estudio.

A todas las personas que participaron en la aplicación de los instrumentos de la presente investigación.

**Las autoras**

## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>6</b>
<b>REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....</b>	<b>6</b>
1.1.Antecedentes de la investigación.....	6
1.2.Planteamiento teórico científico .....	12
1.3.Definición de términos básicos.....	22
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>25</b>
<b>MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>	<b>25</b>
2.1.Antecedentes de la investigación.....	25
2.2.Población y Muestra .....	26
2.3.Variables.....	27
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección .....	29
2.5.Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	30
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>31</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>31</b>
3.1.Antecedentes de la investigación.....	31
3.2.De la entrega de Comprobantes de Pago .....	33
3.3.De la Evasión tributaria .....	35
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>39</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>44</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de las Variables en estudio</i> .....	<b>28</b>
<b>Tabla 2</b> <i>Instrumentos de investigación</i> .....	<b>29</b>
<b>Tabla 3</b> <i>Cumplimiento de la Entrega de Comprobantes de Pago y su relación Con la Evasión Tributaria</i> .....	<b>31</b>
<b>Tabla 4</b> <i>Cumplimiento de Dimensión Tipología del Comprobante de pago</i> .....	<b>33</b>
<b>Tabla 5</b> <i>Cumplimiento de Dimensión Monto del Comprobante de pago</i> .....	<b>34</b>
<b>Tabla 6</b> <i>Cumplimiento de Dimensión Contable de la Evasión Tributaria</i> .....	<b>35</b>
<b>Tabla 7</b> <i>Cumplimiento de Dimensión Tributaria de la Evasión Tributaria</i> .....	<b>36</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Cumplimiento de la Entrega de Comprobantes de Pago y su relación Con la Evasión Tributaria .....</i>	<b>31</b>
<b>Figura 2</b> <i>Cumplimiento de Dimensión Tipología del Comprobante de pago .....</i>	<b>33</b>
<b>Figura 3</b> <i>Cumplimiento de Dimensión Monto del Comprobante de pago.....</i>	<b>34</b>
<b>Figura 4</b> <i>Cumplimiento de Dimensión Contable de la Evasión Tributaria .....</i>	<b>35</b>
<b>Figura 5</b> <i>Cumplimiento de Dimensión Tributaria de la Evasión Tributaria .....</i>	<b>36</b>

## RESUMEN

La presente investigación busca establecer la relación entre la entrega de comprobantes de pago y la evasión tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017, identificando el nivel de cumplimiento de los indicadores desde el enfoque contable y tributario.

La metodología aplicada es no experimental, del tipo cuantitativa y explicativa, con una muestra estudio de 60 usuarios del servicio de transporte de la empresa Pizana Express S.A.C., utilizando la técnica de la Ficha de Encuesta. Los resultados obtenidos se expresan en tablas de frecuencias y gráficos que ilustran los valores de cada uno de las variables en estudio.

La conclusión de la investigación determina que existe relación directa entre la entrega de comprobantes de pago y la evasión tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017, donde los factores para la Variable Entrega de Comprobantes de Pago es de 78.3% y la variable Evasión Tributaria es de 79.4%, donde el nivel de cumplimiento de la entrega de comprobantes de pago es de 78.3% y el nivel de evasión tributaria es de 20.6%.

Palabras clave: Comprobantes de pago, evasión tributaria.



## ABSTRACT

The following investigation sought to establish the relationship between the delivery of payment vouchers and tax evasion in the Pizana Express SAC Transportation Company, year 2017, identifying the level of compliance of the indicators from the accounting and tax approach.

The following is a quantitative and explanatory non-experimental study, with a sample of 60 users of the transport service of the company Pizana Express SAC, using the Survey File technique. The results obtained are expressed in frequency tables and graphs that illustrate the values of each of the variables under study.

The conclusion of the investigation determines that there is a direct relationship between the receipt of payment vouchers and tax evasion in the Pizana Express SAC Transportation Company, year 2017, where the factors for the Variable Delivery of Payment Vouchers is 78.3% and the Variable Tax evasion is 79.4%, where the level of compliance of the receipt of payment vouchers is 78.3% and the level of tax evasion is 20.6%.

Keywords: Proof of payment, tax evasion.



## INTRODUCCIÓN

El crecimiento económico y comercial de Tarapoto, entre otras cosas viene contribuyendo al incremento de empresas de transporte de pasajeros, sobre todo dentro de la red interprovincial, donde en los últimos años dado la mejora significativa de las carreteras han creado un sinnúmero de empresas destinadas a brindar este servicio.

El servicio de transporte de pasajeros cumple un rol importante en el desarrollo comercial, empresarial y social en todo el país, y la ciudad de Tarapoto no está ajena a esta realidad, pues a través de ellas, las personas se trasladan de un lugar a otro para el desarrollo de sus actividades. En el caso de Tarapoto, estas empresas brindan sus servicios, en la mayoría de los casos a partir de la asociación de pequeños propietarios de vehículos, quienes forman una empresa para poder brindar el servicio, generando con ello no sólo los elementos de formalidad empresarial y tributaria, sino también cumpliendo con las demás normas, en especial las referidas al reglamento de transporte de pasajeros de la SUTRAN.

Sin embargo estas empresas, por lo general no entregan comprobantes de pago como sustento del servicio pagado, y esto conlleva a la evasión tributaria, la misma que en el Perú, según la SUNAT (2015) representa para el Impuesto a la Renta el 50% y para el Impuesto General a la Ventas de 35.%, conllevando muchas a multas y sanciones que impone la autoridad tributaria por su incumplimiento, tal es así que en la Oficina Zonal San Martín de la SUNAT” (p.13) y “el 12% de las empresas acogidas al Régimen General han tenido problemas referidas a evasión tributaria durante las auditorias tributarias realizadas para el periodo 2014 (SUNAT, 2015, p.12); lo que indica que el problema de la evasión tributaria es algo recurrente entre los contribuyentes.

La evasión tributaria está ligada a la cultura tributaria, y tal como lo indica Cárdenas (2012) “esta no se logra de un día para otro, para ello es necesario un proceso educativo que vaya formando la conciencia del contribuyente y del Estado con respecto a la importancia y necesidad que pueden tener los impuestos para que permitan cubrir las necesidades colectivas“ (p.120) y esto lo que hace es demostrar que la falta de conocimiento o en su defecto la mala aplicación y desconocimiento de las leyes o normas tributarias, eso sumado a la falta de difusión o del descuido de los contribuyentes, implica que la ciudadanía no conoce sus obligaciones y responsabilidades en el campo tributario.

En la ciudad de Tarapoto, una encuesta de opinión dirigida a los contribuyentes con respecto al servicio que brinda la SUNAT, “el 78% indica que son deficientes por la falta de información, orientación y por la falta de capacitación al contribuyente. (Cárdenas, 2012),

por tanto la cultura tributaria y su correlato con la evasión tributaria también tiene un nivel de responsabilidad de la autoridad tributaria, a la par con los contribuyentes.

En el caso de las empresas de transportes, con la dación de la Ley N° 30296 – Ley que Promueve la Reactivación de la Economía, se modifican diversos artículos del Código Tributario, donde se establece la obligatoriedad que tienen este tipo de empresas de usar documentos que sustenten el traslado de pasajeros y su no cumplimiento genera una infracción tributaria, y estos documentos son el comprobante de pago, manifiesto de pasajeros y/u otro documento previsto por las normas para sustentar el traslado, lo que ha conllevado a la SUNAT a desarrollar acciones de control a las empresas de transporte terrestre de pasajeros, produciendo en ellos la aplicación de multas al detectarse el incumplimiento, y como consecuencia la afectación económica a la empresa por el monto de la multa impuesta.

En este contexto, la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., siendo una empresa del rubro de transportes de pasajeros interprovincial en la región San Martín, con terminales terrestres en la ciudad de Tarapoto, la investigación plantea el análisis de esta problemática, con la finalidad de verificar el cumplimiento de la entrega de comprobantes de pago y la relación existente con la evasión tributaria, para que a partir de los resultados se desarrollen propuestas de mejora tanto para la administración tributaria como para la propia empresa analizada.

Desde un enfoque social, la evasión tributaria afecta de manera directa la recaudación fiscal, y una forma de efectuarla es a través de la no entrega de comprobantes de pago, y siendo los recursos tributarios aquellos que utiliza el Estado en el cumplimiento del rol social de brindar los bienes y servicios para satisfacer necesidades de la población y cualquier afectación a esta acción tendrá una repercusión social, por tanto valorar el nivel de evasión tributaria nos permite conocer los impactos sobre la sociedad en su conjunto de este incumplimiento de la normativa. Desde el enfoque empresarial de las MYPES, como es el caso de la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., éstas tienen un rol social, pues son el motor de la economía nacional, regional y local, por su aporte con puestos de trabajo, y su contribución a la formalidad de la economía, por tanto evidenciar el incumplimiento de la norma tributaria desde este enfoque, cumple un rol social porque la afectación a la sostenibilidad de estas empresas por sanciones por incumplimientos de entrega de comprobantes de pago, lo que justifica la investigación desde la esfera social el desarrollo de la presente investigación.



Es este escenario, que el presente informe de investigación partió por definir los problemas, los objetivos, la hipótesis y la justificación de la investigación, los mismos que se detallan a continuación:

En este escenario el proyecto define el problema de la investigación lo siguiente:

### **Problema principal**

¿Cuál es la relación entre la Entrega de Comprobantes de Pago y la Evasión Tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017?

### **Problemas secundarios**

- a. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la Entrega de Comprobantes de Pago en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017?
- b. Identificar en nivel de Evasión Tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express SAC, año 2017.

Los objetivos de la investigación son:

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre la Entrega de Comprobantes de Pago y la Evasión Tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017.

### **Objetivos específicos**

- a. Identificar el nivel de cumplimiento de la Entrega de Comprobantes de Pago en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017.
- b. Identificar el nivel de Evasión Tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017.

Las hipótesis de la investigación son:

### **Hipótesis Principal**

H<sub>i</sub>: La relación entre la Entrega de Comprobantes de Pago y la Evasión Tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017, es directa.

H<sub>0</sub>: La relación entre la Entrega de Comprobantes de Pago y la Evasión Tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017, no es directa.

### **Hipótesis Específicas**

H<sub>1</sub>: El nivel de cumplimiento de la Entrega de Comprobantes de Pago en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017, es mayor a 90%.

H<sub>2</sub>: El nivel de Evasión Tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017, es menor a 10%.

La importancia de la presente investigación radica desde la práctica porque nos permite determinar el nivel de cumplimiento de la Entrega de Comprobantes de Pago y su relación con la Evasión Tributaria en una empresa determinada, en este caso la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., dado que el cumplimiento de las normas tributarias son parte de la responsabilidad social empresarial y de una cultura tributaria eficiente, por tanto desde la práctica contribuirá a la empresa para mejorar sus niveles de cumplimiento tributario y para la SUNAT para que desarrolle elementos de fiscalización tributaria más eficiente, al mismo que se complementa desde el enfoque académico, porque los resultados sirven para contrastar teorías con la realidad objetiva y con ello acrecentar el conocimiento académico – científico sobre la materia, para que los estudiantes de la Universidad Nacional de San Martín y en especial de la Facultad de Ciencias Económica cuenten con elementos del saber actualizados y sobre todo corroborados con los hechos tal como ocurren en la realidad.

La investigación está delimitada a la empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., ubicada en la ciudad de Tarapoto, con la finalidad de analizar el cumplimiento de la Entrega de Comprobantes de Pago y su relación con la Evasión Tributaria para el año 2017, por consiguiente toda la información a ser analizada se circunscribe a estos elementos; y siendo una investigación del tipo transversal, los resultados solo corresponden al periodo evaluado y su análisis solo corresponderá a dicho periodo, a la vez el diseño aplicado es descriptivo no experimental, por tanto los resultados son presentados sin la administración o control de un tratamiento específico.

La estructura del presente informe está dado por el Capítulo I: Revisión Bibliográfica, donde se presenta los antecedentes de la investigación, el marco teórico científico y la definición de términos; Capítulo II: Material y Métodos, donde se detalla 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, las mismas que indican; 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**

Mindiola y Cárdenas (2012) “Factores que inciden en la evasión del impuesto de industria y comercio por parte de las empresas de transportes del Municipio de Ocaña” (tesis de licenciatura) por la Universidad Francisco de Paula Santander, con el objetivo de “determinar los factores relacionados con la evasión del impuesto de industria y comercio en el Municipio de Ocaña y el comportamiento de las empresas de transporte ante la obligación tributaria en relación a su condición de contribuyentes”, con la muestra de 370 empresas y en sus conclusiones detalla que: Se pudieron identificar los factores que inciden en la evasión del impuesto y en gran parte se debe, no solo al condicionamiento que tienen muchos de las empresas de transportes de los requisitos para formalizar un establecimiento, sino que para muchos empresarios no es necesario que se cobre el Impuesto de Industria y Comercio pues esto debería depender del tamaño del establecimiento o negocio. La mayoría de los empresarios del rubro transporte desconocen la finalidad del dinero producto del recaudo de este impuesto y esto los incita a evadir pues desconfían de que dicho dinero sea bien distribuido e invertido. (p. 51).

Cárdenas (2012) “La cultura tributaria en un grupo de actividad económica informal de transporte en la provincia de Pichincha – Cantón Quito” (tesis de maestría) por la Universidad Politécnica Salesiana, con el objetivo de “conocer y analizar el ámbito y nivel de cultura tributaria y la percepción de los pequeños empresarios informales de transporte (o en proceso de formalizarse), sobre la declaratoria y pago de los impuestos voluntariamente”, con la muestra de 285 personas y en sus conclusiones detalla que: La cultura tributaria no se logra de un día para otro, para ello es necesario un proceso educativo que vaya formando la conciencia del contribuyente y del Estado con respecto a la importancia y necesidad que pueden tener los impuestos para que permitan cubrir las necesidades colectivas. La realidad demuestra que la falta de conocimiento o en su defecto la mala aplicación y desconocimiento de las leyes o normas tributarias, eso

sumado a la falta de difusión o del descuido de los contribuyentes, implica que la ciudadanía no conoce sus obligaciones y responsabilidades (p. 96).

Piña y Sánchez (2013) “Repercusiones económicas por sanciones como la clausura por el incumplimiento de los procesos contables y tributarios. Caso práctico: Discoteca 2Dos” (tesis de licenciatura) por la Universidad de Cuenca, con el objetivo de “lograr el cumplimiento voluntario de la obligación tributaria y concebir una estructura que afecte directamente la posibilidad de no cumplir mediante un sistema de riesgo para el evasor”, con la muestra tenemos la Discoteca 2Dos y en sus conclusiones detalla que: Mediante el análisis realizado a la Discoteca 2Dos, se demostró que el Servicio de Rentas Internas (SRI) ha cumplido con el proceso legal de sanción de clausura Destacar la importancia de tener un fiel y responsable cumplimiento con los deberes tributarios, no solo por parte del contador o auxiliar en el cargo, sino, por parte de todo el personal que labora en la empresa (p. 77).

Vaca (2014) “Evasión de tributos fiscales al no entregar facturas por parte de los comerciantes informales del Cantón Babahoyo” (tesis de licenciatura) por la Universidad Regional de los Andes, con el objetivo de “elaborar un documento jurídico de análisis crítico, con el fin de lograr concientizar a los comerciantes informales cuáles son las consecuencias de la evasión tributaria por falta de facturación en el casco comercial de la ciudad de Babahoyo y su afectación al fisco”, con la muestra a 342 vendedores informales de diferentes tipos y en sus conclusiones detalla que: 1. No emiten facturas cuando venden los productos al consumidor, de esta manera se está evadiendo impuestos que servirían para fortalecer la economía nacional 2. Las instituciones encargadas de llevar el control del comercio informal en los diferentes sectores del casco comercial del cantón Babahoyo en los actuales momentos dentro del estudio realizado se encuentran en ellas debilidades que ocasionan que en vez de reducirse este factor sociológico se siga incrementando (p. 34).

### **A nivel nacional**

Regalado y Segura (2013) “Causas de la evasión tributaria en el sector transportes en la ciudad de Trujillo en el año 2012” (tesis de licenciatura) por la Universidad Privada Antenor Orrego, con el objetivo de “demostrar que el desconocimiento sobre las normas tributarias, escasa fiscalización por parte de la administración tributaria y la dificultad de las normas tributarias originan la evasión tributaria en el sector transportes en la ciudad de Trujillo en el año 2012”, con la muestra de 60 empresas y en sus conclusiones detalla que:

1. Los empresarios del sector transporte no tienen una cultura tributaria adecuada y tienen una opinión errónea del cumplimiento de las obligaciones tributarias, es decir, no entienden el deber de contribuir.
2. El presente estudio nos ha permitido determinar que las principales causas de la evasión del sector transporte son el desconocimiento de las normas tributarias y lo tedioso que resulta cumplir con estas así como la escasa actividad de control tributario por parte de la SUNAT. (p. 62).

Yman y Ynfante (2016) “Programa de difusión tributaria y su incidencia en la cultura tributaria de las empresas de transportes de Tumbes, año 2016” (tesis de licenciatura) por la Universidad Nacional de Tumbes, con el objetivo de “determinar cómo el programa de difusión tributaria incide en la cultura tributaria de los empresas de transporte de Tumbes”, con la muestra de 33 empresas de transporte de pasajeros y en sus conclusiones detalla que: Existe una falta de cultura tributaria por parte de los empresarios de transportes de pasajeros de Tumbes y también por parte de los consumidores al momento de pagar sus servicios, al respecto un 48% de las empresas no emite el comprobante de pago cuando se lo solicitan y un 15% indican que sus ventas diarias promedio son mayores a las declaradas mensualmente, refiriendo que es común ver que otros empresarios no paguen impuestos. (p. 108).

Castro y Quiroz (2013) “Las causas que motivan la evasión tributaria en la empresa constructora Los Cipreses S.A.C. en la ciudad de Trujillo en el periodo 2012” (tesis de licenciatura) por la Universidad Privada Antenor Orrego, con el objetivo de “determinar cuáles son las principales causas que motiva la evasión tributaria en la empresa constructora Los cipreses S.A.C., en el distrito de Trujillo en el periodo 2012”, con la muestra de la información tributaria de la empresa constructora Los cipreses S.A.C. en el periodo 2012 y en sus conclusiones detalla que: 1. según la encuesta realizada



llegamos a la conclusión de que existe una deficiente conciencia tributaria, lo que motiva a evadir, como lo demuestra el resultado de algunas interrogantes en el cuestionario realizado. Asimismo, para la constructora Los cipreses S.A.C. cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias es atentar contra su liquidez, debido a que la competencia desleal originada obliga a asumir el impuesto como costo del producto, para poder mantenerse en el mercado y así obtener más utilidades en beneficio propio

2. La hipótesis de investigación propuesta se cumplió, las causas que motivan la evasión tributaria en la empresa constructora Los cipreses S.A.C. en el distrito de Trujillo en el periodo 2012 son económicas, culturales y la elevada imposición tributaria. (p. 49).

Vicente (2015) “Incumplimiento tributario de pequeñas empresas abarroteras del mercado Moshoqueque” (tesis de licenciatura) por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, con el objetivo de “determinar si las pequeñas empresas abarrotera ubicadas en el mercado Moshoqueque cumplen con sus declaraciones tributarias”, con la muestra de 197 microempresarios dedicados al sector abarrotero y en sus conclusiones detalla que:

1. La informalidad es común en la mayoría de los microempresarios del sector abarrotes, una de sus razones es su percepción de que el tributo que se paga afecta el capital de su empresa.
2. Uno de los factores que influye en el cumplimiento tributario del sector abarrotes es la falta de interés por informarse y el escaso compromiso con la SUNAT. (p. 54).

Miranda (2016) “Influencia de la evasión de impuestos en la recaudación tributaria por las empresas dedicadas a la venta de autopartes importadas del distrito de la Victoria” (tesis de maestría) por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con el objetivo de “determinar de qué manera influye la evasión de impuestos en la recaudación tributaria por las empresas dedicadas a la venta de autopartes importadas del distrito de la Victoria”, con la muestra de 85 empresas dedicadas a la venta de autopartes, piezas, accesorios y sus clientes y en sus conclusiones detalla que:

1. La evasión de impuestos influye significativamente en la recaudación tributaria por las empresas dedicadas a la venta de autopartes importadas del distrito de la Victoria. Siendo una debilidad institucional de la entidad recaudadora no contar con estudios tributarios sectoriales de evasión, más aún cuando existen sectores con la alta

informalidad como el sector servicios y su sub sector materia de investigación venta de autopartes importadas

2. Las acciones operativas de fiscalización influyen eficazmente y significativamente en la recaudación tributaria lo que permite el logro y objetivos de la Entidad recaudadora, siendo las acciones operativas de fiscalización en la actividad principal de ésta, ya que se encuentra en relación directa con la generación de riesgo para cada contribuyente, sector, ciudadanos en general. (p. 165).

### **A nivel regional y local**

Grández y Sinarahua (2017) “Obligación de emitir Comprobantes de Pago para identificar los documentos que sustentan el traslado de pasajeros en las Empresas de Transporte de la ciudad de Tarapoto, periodo Agosto – Diciembre 2015” (tesis de titulación) por la Universidad Nacional de San Martín, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de la obligación de emitir Comprobantes de Pago para identificar los documentos que sustentan el traslado de pasajeros en las Empresas de Transporte, con una muestra de 42 empresas de transporte, en sus conclusiones detalla: La obligación de emitir Comprobantes de Pago que permite identificar los documentos que sustentan el traslado de pasajeros en las Empresas de Transporte de la ciudad de Tarapoto en el periodo Agosto – Diciembre 2015” tiene un nivel de cumplimiento óptimo a nivel de su implementación procedimental, donde el 97% de las empresas evaluadas entregan Factura, Boleta de venta y/o Boleto de viaje de manera regular, donde su emisión se realiza en un 93% sin excepción, 5% sólo si el pasajero lo solicita, 2% cuando hay operativos de la SUNAT. El 98% de quienes administran las empresas de transportes de pasajeros evaluadas manifiestan conocer el Manifiesto de pasajeros, donde el 87.5% detalla que es un documento que sustenta el transporte de pasajeros, 4.9% que es una lista de pasajeros con fines de control de la SUTRAN y la SUNAT, 2.4% que es un documento para el control de salida de los vehículos en la empresa, y 78% de ha implementado un procedimiento para la entrega de comprobantes de pago y el llenado del manifiesto de pasajeros (p.82)

Pinedo y Meléndez (2013) “La evasión tributaria en los comerciantes de verduras ubicados en los mercados de la provincia de San Martín” (tesis de licenciatura) por la Universidad Nacional de San Martín, con el objetivo de “determinar el nivel de la

evasión tributaria de los comerciantes de verduras ubicados en los mercados de la provincia de San Martín al año 2013”, con la muestra a 129 comerciantes de verduras ubicados en el mercado y en sus conclusiones detalla que: 1. Dentro de las principales causas de la evasión tributaria se encontró que los comerciantes de verduras no tienen una cultura tributaria adecuada para el desarrollo de sus actividades, no están de acuerdo con la actual legislación tributaria porque consideran que es muy complejo 2. Se determinó que la cantidad de los comerciantes informales, es decir, que no cuentan con el Registro Único de contribuyente (REC), es de 76 comerciantes de un total de 129, que equivale un 59%, perdiendo una importante captación de impuestos por parte de la Administración Tributaria. (p. 94).

Pinedo y Delgado (2015) “Incidencia de la evasión del impuesto a la renta en la situación económica y financiera de las MYPES del sector abarrotes en el distrito de Tarapoto. Periodo 2013” (tesis de licenciatura) por la Universidad Nacional de San Martín, con el objetivo de “analizar la evasión del impuesto a la renta y establecer su incidencia en la situación económica y financiera de las MYPES del sector abarrotes en el distrito de Tarapoto. Periodo 2013”, con la muestra a 59 MYPES y en sus conclusiones detalla que: 1. Se estableció que la evasión del Impuesto a la Renta incide de manera negativa en la situación económica y financiera de las MYPES debido a las sanciones que impone la SUNAT, lo cual conlleva a que las MYPES disminuyan su rentabilidad, utilidad y liquidez 2. Se conoció a través de una encuesta de opinión actual de los contribuyentes con respecto al servicio que brinda la Administración Tributaria por lo que se determinó que son deficientes por la falta de información, orientación y por la falta de capacitación al contribuyente. (p. 120).

Alarcón y Malca (2014) “Evasión tributaria y la rentabilidad de los comerciantes de abarrotes del mercado N° 03 en el distrito de Tarapoto – Año 2014” (tesis de licenciatura) por la Universidad Nacional de San Martín, con el objetivo de “determinar la relación de la evasión tributaria y la rentabilidad de los comerciantes de abarrotes del mercado N° 03 en el distrito de Tarapoto – Año 2014”, con la muestra de 88 comerciantes de abarrotes del mercado N° 03 y en sus conclusiones detalla que:

1. Se determinó la existencia de una relación directa entre la evasión tributaria y la rentabilidad en los negocios de los comerciantes de abarrotes, generalizándose una debilidad para su funcionamiento

2. Los factores más importantes que determinan la evasión tributaria son: el deseo de generar mayores ingresos (utilidades). Desconocimiento de las normas tributarias. Desconocimiento de los contribuyentes acerca de los fines y objetivos del tributo y acogerse a regímenes que no les corresponden. (p. 101).

## **1.2. Planteamiento teórico científico**

### **1.2.1. Los comprobantes de pago**

#### **Los Comprobantes de Pago**

SUNAT (2012) indica que la normativa de comprobantes de pago se encuentra regida por la Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAR – Reglamento de Comprobantes de Pago y sus modificatorias, el mismo que detalla los siguientes aspectos (p.2).

#### **Definición**

El comprobante de pago es un documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios. En los casos en que las normas sobre la materia exijan la autorización de impresión y/o importación a que se refiere el numeral 1 del artículo 12° del reglamento, sólo se considerará que existe comprobante de pago si su impresión y/o importación ha sido autorizada por la SUNAT conforme al procedimiento señalado en el citado numeral. La inobservancia de dicho procedimiento acarreará la configuración de las infracciones previstas en los numerales 1, 4, 8 y 15 del artículo 174° del Código Tributario, según corresponda.(SUNAT, 2012, p.9)

#### **Tipos de Comprobantes de Pago**

Solorzano, D, (2015) indica que sólo se consideran comprobantes de pago, siempre que cumplan con todas las características y requisitos mínimos establecidos en el presente reglamento, los siguientes:

- Facturas.
- Recibos por honorarios.
- Boletas de venta.
- Liquidaciones de compra.
- Tickets o cintas emitidos por máquinas registradoras.
- Los documentos autorizados en el numeral 6 del artículo 4°.
- Otros documentos que por su contenido y sistema de emisión permitan un adecuado control tributario y se encuentren expresamente autorizados, de manera previa, por la SUNAT.
- Comprobante de Operaciones – Ley N° 29972. (p.8)

Comprobantes de Pago a emitir en cada caso

Los comprobantes de pago serán emitidos en los siguientes casos:

### **Facturas**

Solórzano (2015) indica que, se emiten en los siguientes casos:

- Cuando la operación se realice con sujetos del Impuesto General a las Ventas que tengan derecho al crédito fiscal.
- Cuando el comprador o usuario lo solicite a fin de sustentar gasto o costo para efecto tributario.
- Cuando el sujeto del Régimen Único Simplificado lo solicite a fin de sustentar crédito deducible.
- En las operaciones de exportación consideradas como tales por las normas del Impuesto General a las Ventas. En el caso de la venta de bienes en los establecimientos ubicados en la Zona Internacional de los aeropuertos de la República, si la operación se realiza con consumidores finales, se emitirán boletas de venta o tickets.
- No están comprendidas en este inciso las operaciones de exportación realizadas por los sujetos del Nuevo Régimen Único Simplificado.
- En los servicios de comisión mercantil prestados a sujetos no domiciliados, en relación con la venta en el país de bienes provenientes del exterior, siempre que

el comisionista actúe como intermediario entre un sujeto domiciliado en el país y otro no domiciliado y la comisión sea pagada en el exterior.

- En las operaciones realizadas con las Unidades Ejecutoras y Entidades del Sector Público Nacional a las que se refiere el Decreto Supremo N° 053-97-PCM y normas modificatorias, cuando dichas Unidades Ejecutoras y Entidades adquieran los bienes y/o servicios definidos como tales en el Artículo 1 del citado Decreto Supremo; salvo que las mencionadas adquisiciones se efectúen a sujetos del Régimen Único Simplificado o a las personas comprendidas en el numeral 3 del Artículo 6 del presente reglamento, o que se acrediten con los documentos autorizados a que se refiere el numeral 6 del presente Artículo.
- En los servicios de comisión mercantil prestados a sujetos no domiciliados, en relación con la compra de bienes nacionales o nacionalizados, siempre que el comisionista actúe como intermediario entre el(los) exportadores) y el sujeto no domiciliado.
- Sólo se emitirán a favor del adquirente o usuario que posea número de Registro Único de Contribuyentes (RUC), exceptuándose de este requisito a las operaciones referidas en los literales d), e) y g) del numeral precedente.(p.11)

### **Recibo por Honorarios**

Solórzano (2015), indica que se emiten en los siguientes casos:

- Por la prestación de servicios a través del ejercicio individual de cualquier profesión, arte, ciencia u oficio.
- Por todo otro servicio que genere rentas de cuarta categoría, salvo lo establecido en el inciso 1.5 del numeral 1 del artículo 7 del reglamento.
- Podrán ser utilizados a fin de sustentar gasto o costo para efecto tributario y para sustentar crédito deducible. (p.12)

### **Boletas de Venta**

Solórzano (2015), indica que se emiten en los siguientes casos:

- En operaciones con consumidores o usuarios finales.



- En operaciones realizadas por los sujetos del Nuevo Régimen Único Simplificado, incluso en las de exportación que pueden efectuar dichos sujetos al amparo de las normas respectivas.
- No permitirán ejercer el derecho al crédito fiscal, ni podrán sustentar gasto o costo para efecto tributario, salvo en los casos que la ley lo permita y siempre que se identifique al adquirente o usuario con su número de RUC así como con sus apellidos y nombres o denominación o razón social (p.12).

### **Liquidaciones de Compra**

Vicente (2015) indica que se emitirán en los casos señalados en el inciso 1.3 del numeral 1 del artículo 6° del reglamento de Comprobantes de Pago

- Podrán ser empleadas para sustentar gasto o costo para efecto tributario.
- Permitirán ejercer el derecho al crédito fiscal, siempre que el Impuesto sea retenido y pagado por el comprador.
- El comprador queda designado como agente de retención de los tributos que gravan la operación. (p.7)

### **Tickets o Cintas emitidos por máquinas registradoras**

Vicente (2015) indica que:

- Sólo podrán ser emitidos en moneda nacional.
- Se emiten en los siguientes casos:
  - En operaciones con consumidores finales.
  - En operaciones realizadas por los sujetos del Régimen Único Simplificado.
  - Sustentarán crédito fiscal, gasto o costo para efecto tributario, o crédito deducible, siempre que:
    - Se identifique al adquirente o usuario con su número de RUC así como con sus apellidos y nombres, o denominación o razón social.
    - Se emitan como mínimo en original y una copia, además de la cinta testigo.
    - Se discrimine el monto del tributo que grava la operación, salvo que se trate de una operación gravada con el Impuesto a la Venta de Arroz Pilado.
- Los tickets que se emitan en las operaciones realizadas con las Unidades Ejecutoras y Entidades del Sector Público Nacional a las que se refiere el Decreto Supremo N° 053-97-PCM y normas modificatorias, cuando dichas Unidades

Ejecutoras y Entidades adquieran los bienes y/o servicios definidos como tales en el artículo 1° del citado Decreto Supremo, deberán cumplir con lo dispuesto en el numeral precedente, salvo que las adquisiciones se efectúen a sujetos del Régimen Único Simplificado (p.8).

### **1.2.2. Evasión tributaria**

#### **Concepto de Evasión tributaria**

Villegas y otros (2001), mencionan que la evasión fiscal o tributaria es toda eliminación o disminución de un monto tributario producida dentro del ámbito de un país por parte de quienes están jurídicamente obligados a abonarlo y que logra tal resultado mediante conductas fraudulentas u omisivas violatorias de disposiciones legales (p.56)

Sandoval (2003) detalla que, es cualquier hecho comisivo u omisivo, del sujeto pasivo de la imposición que contravenga o viole una norma fiscal y en virtud del cual una riqueza imponible, en cualquier forma, resulte sustraída total o parcialmente al pago del tributo previsto por la ley. (p.11)

Benavente citado por Aguilar (2010) expresa que la evasión tributaria como un fenómeno financiero, consiste en sustraerse el pago de los impuestos, privando al Estado de su ingreso y configura la evasión ilícita como aquella que se realiza violando las leyes tributarias y en que, no obstante estarse jurídicamente obligado a satisfacer el impuesto, porque se ha cumplido los requisitos legales para que nazca a favor del Estado el Crédito Tributario, el contribuyente contraviniendo la ley no cancela el impuesto (p.51)

Camargo (2005), detalla que es la disminución de un monto de tributo producido dentro de un país por parte de quienes estando obligados a abonarlo no lo hacen, y en cambio si obtienen beneficios mediante comportamientos fraudulentos. También se puede definir como el incumplimiento total o parcial por parte de los contribuyentes, en la declaración y pago de sus obligaciones tributarias (p.33)

### **Características de la Evasión Tributaria**

Nakashima (2015), enumera cuatro características que posee la evasión tributaria que son:

- La acción principal de la evasión es el logro del contribuyente de evitar el pago de la prestación tributaria o bien cuando hay una disminución del monto debido.
- La evasión podrá producirse solo si es realizada la acción u omisión de aquellos que están jurídicamente obligados al pago de los tributos a la Administración Tributaria.
- No se producirá la evasión tributaria cuando quienes no estén obligados por ley ó reciban indirectamente el peso económico de un tributo y no paguen al fisco (Entidades y organismos estatales, universidades y centros educativos).
- La evasión fiscal es violatoria de disposiciones legales, es decir antijurídicas. La pugna de la conducta con la norma tributaria convierte a esa conducta en ilícita.(p.71)

### **Causas de la Evasión Tributaria**

De acuerdo con Aguilar (2010) las causas se dividen en:

- Falta de conciencia tributaria: El cual es el resultado de la idiosincrasia de cada pueblo que son caracterizados mayormente por su grado de insatisfacción y frustración. Por tanto existe un rechazo generalizado hacia quienes no cumplen con sus deberes impositivos; mientras tanto en otros escenarios, al ciudadano incumplidor se lo considera como un referente a ser imitado por el resto de esa comunidad. Esto ocurre debido a que el ciudadano percibe que a su alrededor existe un alto grado de corrupción y toman que por deducción todo aquél que actúa de esa manera antisocial, como el hecho de no ingresar sus impuestos resulta ser una persona hábil y que por el contrario aquel que si cumple con realizar esta acción resulta ser un perdedor. Esta causa está asociada a la falta de educación. Se requiere un adecuado nivel de educación de la población para que los ciudadanos entiendan la razón de ser de los impuestos, lograr la aceptación de que el tributo es el precio de vivir en sociedad.
- Falta de claridad del destino de los gastos públicos: Este concepto es el que afecta en forma directa la falta del cumplimiento voluntario, la población reclama al Estado, que preste la máxima cantidad de servicios públicos en forma adecuada y

sean difundidos. Al respecto, lo que sin dudas tiene una gran influencia en este tipo de consideración es el referente a exigir una mayor transparencia en el uso de los recursos y fundamentalmente, el ciudadano percibe que no recibe de parte del Estado una apropiada prestación de servicios. Esta causa se relaciona con la falta de difusión que el Estado hace sobre la utilización de los fondos públicos en inversiones o servicios que representen beneficios concretos para la propia población contribuyente.

- Complejidad y constantes cambios en la legislación tributaria: La necesidad de obtener mayores recursos en las administraciones tributarias de bajo cumplimiento provoca la necesidad de crear nuevos impuestos o formular cambios legislativos tendientes a aumentar las bases imponibles de tributos ya existentes. Estas reformas de índole legal obligan a dictar nuevas reglamentaciones que cambian constantemente las obligaciones de los contribuyentes; ocasionando el desaliento al cumplimiento espontáneo de los buenos contribuyentes, a efectos de evitar incumplimientos por malas interpretaciones o incomprensión para el desconocimiento en estos temas, así mismo estar constantemente asesorados por profesionales en la materia, aún para los más pequeños contribuyentes, implicando ello un costo adicional al propio costo de la carga tributaria.
- Baja percepción de riesgo por parte de los contribuyentes: Se determina cuando los contribuyentes que no cumplen en tiempo y forma con sus deberes impositivos sienten que por parte de la administración pueden ser controlados eficazmente, provocaría de inmediato una sensación de impunidad, que es determinante en su actitud evasora. Caso contrario, si el fisco demuestra o difunde con sus hechos una alta capacidad de detectar esos incumplimientos incidirá favorablemente en un cambio de actitud hacia el buen comportamiento tributario. Pero por el contrario el contribuyente al saber que no se lo puede fiscalizar efectivamente porque existe la falta de inmediatez en la detección de incumplimientos o lentitud en la ejecución de acciones operativas concretas de la administración tributaria, tiende a incurrir en esa conducta evasora de tipo fiscal, ésta produce varias consecuencias siendo una de ellas la pérdida de la equidad horizontal y vertical. (p.67,68).

Guzmán y Vara (2005) por su parte dividen las causas de la evasión tributaria en

- Causas económicas: Comprende la crisis y recesión económica, carga tributaria excesiva, altas tasas, desigual distribución de la carga impositiva, gastos públicos excesivos.
- Causas psicosociales: La imagen del Estado, la cultura de la corrupción, sensación de impunidad, desinterés por el conocimiento de las obligaciones tributarias, la falta de educación cívica.
- Causas políticas: La errónea distribución de la carga impositiva, la falta ó carencia de estímulos que alienten el cumplimiento de este deber tributario, la intervención del Estado en el área privada pudiendo perturbar el ejercicio de las libertades económicas.
- Causas técnicas: La forma desconsiderada en que se solicita el pago, la ausencia de oportunidades en el pago, la existencia de un sistema tributario técnicamente incoherente y lleno de contradicción, la desinformación tributaria.
- Causas jurídicas: La forma imprecisa en que el derecho positivo regula la relación jurídico-tributaria y las sanciones, una técnica legislativa inestable y cambiante, la estructura u organización inadecuada de la administración tributaria, superabundancia de reglamentos.
- Otras causas: Errores en el cumplimiento de la obligación, accidentes personales, motivaciones personales y las actitudes referentes a la obligación tributaria, la evasión intencionada y dolosa.(p.43)

### **Formas de la Evasión Tributaria**

Nakashima, G. (2015), detalla que en nuestro país se hace uso de muchos “artificios” para encontrar soluciones para evitar o disminuir el pago de impuestos, los cuales son:

- No emitir comprobantes de pago.
- No declarar las ventas e ingresos obtenidos.
- No pagar impuestos que le corresponden como el Impuesto a la Renta o el Impuesto General a las Ventas.
- Apropiarse del IGV pagado por el comprador
- Entregar comprobantes falsos.

- Utilizar comprobantes de pago de empresas inexistentes para aprovechar indebidamente el crédito fiscal.
- Utilizar doble facturación.
- Llevar los libros contables de manera fraudulenta ó con atraso. La mayoría de estas acciones no son captadas por el ente tributario, es por eso que el contribuyente sigue evadiendo ó viviendo en la informalidad.
- En la Amazonía, donde las empresas se encuentran acogidas a Exoneraciones Tributarias del pago del IGV y el beneficio tributario del Reintegro Tributario, tal como lo manifiesta Pretell, V. (2014), la evasión tributaria se evidencia en:
  - Contrabando de mercaderías
  - Uso indiscriminado del incentivo de reintegro tributario
  - Deducción de gastos de manera fraudulenta. (p.73)

### **Efectos de la Evasión Tributaria**

Nakashima, G. (2015), menciona que los efectos de la evasión tributaria son:

- La reducción de los ingresos tributarios, ante lo cual los gobiernos tienden a elevar la carga tributaria o crear nuevos gravámenes como medida de ajuste del déficit fiscal.
- Falta de recursos para garantizar los derechos sociales y económicos de los ciudadanos y dificultades para ofrecerles servicios públicos asistenciales y económicos de calidad.
- Aumenta la carga tributaria a los buenos contribuyentes, esto se debe a que la creación de más tributos o el aumento de las tasas de los tributos ya existentes afecta a los que ya cumplen con sus obligaciones y no a los evasores.
- Se genera la competencia desleal entre el evasor y el agente económico que cumple con todas sus obligaciones, resultando de allí la generación de altos montos de evasión que desprestigian la acción del ente fiscalizador aumentando sus costos y reduciendo la disposición de los contribuyentes a declarar correctamente.
- El evasor procura justificarse frente a las acciones que realiza al margen de la ley ocasionando desorden en las disposiciones de carácter fiscal, siendo éste motivo de confusión e incertidumbre estimulando a los contribuyentes a eludir. Dicha práctica, provoca pérdidas al fisco por el monto de tributos no pagados y por los



recursos que se invierten para hacer los respectivos seguimientos, aumentando la presión fiscal por parte del legislador, perjudicando a los que cumplen con sus obligaciones.

- Desconfianza de parte de los inversionistas, fuga de capitales y disminución de la inversión privada ocasionando retroceso en el área económica y tecnológica y muchos desempleos.(p.74)

### **Medidas para combatir la Evasión Tributaria**

SUNAT (2015) menciona que ha realizado una serie de implementaciones y reformas orientadas a asegurar el pago de IGV, en aquellos contribuyentes que registran elevados índices de incumplimiento tributario, así como a formalizar la cadena de comercialización y combatir la evasión (p.42)

Entre las medidas se detallan:

- Régimen de Retención del IGV: Es el régimen por el cual, los sujetos designados por la SUNAT como Agentes de Retención deberán retener parte del Impuesto General a las Ventas que le es trasladado por algunos de sus proveedores, para su posterior entrega al ente tributario, según la fecha de vencimiento de sus obligaciones tributarias que les corresponda. Los proveedores podrán deducir los montos que se les hubieran retenido, contra su IGV que le corresponda pagar.
- Sistema de Deduciones del IGV :Es el descuento que efectúa el comprador o usuario de un bien o servicio afecto al sistema, de un porcentaje del importe a pagar por estas operaciones, para luego depositarlo en el Banco de la Nación, en una cuenta corriente a nombre del vendedor o quien presta el servicio. Éste, por su parte, utilizará los fondos depositados en su cuenta para efectuar el pago de sus obligaciones tributarias. Los montos depositados en las cuentas que no se agoten cumplido el plazo señalado por la norma luego que hubieran sido destinados al pago de tributos, serán considerados de libre disponibilidad para el titular.
- Régimen de Percepciones del IGV: Es aplicable a las operaciones de venta gravada con el IGV de los bienes señalados en el Apéndice 1 de la Ley N° 29173, es un mecanismo por el cual el agente de percepción cobra por adelantado una parte del Impuesto General a las Ventas que sus clientes van a generar luego, por sus operaciones de venta gravada con este impuesto. El Agente de Percepción

entregará a la SUNAT el importe de las percepciones efectuadas. El cliente está obligado a aceptar la percepción correspondiente. Este Régimen no es aplicable a las operaciones de venta de bienes exoneradas o inafectas del IGV. El Ministerio de Economía y Finanzas mediante Decreto Supremo, con opinión técnica de la SUNAT, podrá incluir o excluir los bienes sujetos al régimen, siempre que se encuentren clasificados en algunos de los capítulos del Arancel de Aduanas. (SUNAT 2012)

Ley N° 28194 denominada “Ley para la lucha contra la evasión y para la formalización de la economía” donde se establece como medida importante la Bancarización para operaciones de S/. 3,500 U\$S 1,000 a efectos de deducción de gastos (p.42,43)

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

- a. Acreedor tributario: Es aquél en favor del cual debe realizarse la prestación tributaria. El Gobierno Central, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales, son acreedores de la obligación tributaria, así como las entidades de derecho público con personería jurídica propia, cuando la ley les asigne esa calidad expresamente. (SUNAT, 2012, p.8)
- b. Cobranza coactiva: Facultad de la Administración Tributaria y se ejerce a través del Ejecutor Coactivo y se regirá por las normas contenidas en el presente Título (SUNAT, 2012, p.8)
- c. Contribución: Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales (Briceño, 1988, p.12)
- d. Contribuyente: Es aquél que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria. (Briceño, 1988, p.12)
- e. Contribuyentes morosos: Son aquellas personas naturales o jurídicas que no cumplen de manera oportuna con los pagos de sus obligaciones tributarias. (Briceño, 1988, p.12)
- f. Declaración tributaria: Es la manifestación de hechos comunicados a la Administración Tributaria en la forma establecida por Ley, Reglamento, Resolución de Superintendencia o norma de rango similar, la cual podrá constituir la base para la determinación de la obligación tributaria.(SUNAT, 2012, p.15)

- g. Deuda Tributaria: Es aquella compuesta por el tributo, las multas y los intereses. (Briceño, 1988, p.13)
- h. Deudor tributario: Es la persona obligada al cumplimiento de la prestación tributaria como contribuyente o responsable. (Briceño, 1988, p.13)
- i. Extinción de la Obligación Tributaria: Se entiende la desaparición de la relación jurídico-tributaria entre el sujeto activo y el sujeto pasivo. (Briceño, 1988, p.14)
- j. Hecho Generador: También se le llama hecho imponible es el presupuesto establecido por la ley, para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria (Briceño, 1988, p.13)
- k. Impuesto: Es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado. (Briceño, 1988, p.15)
- l. Infracción tributaria: Es toda acción u omisión que implique la violación de normas tributarias, siempre que esté tipificada como tal en el Código Tributario o en otras leyes o decretos legislativos. (SUNAT, 2012, p.16)
- m. Manifiesto de pasajeros: Al documento de control de los boletos de viaje de transporte público nacional de pasajeros, en el cual se detalla la información correspondiente al viaje efectuado. (SUNAT, 2012, p.16)
- n. Obligación tributaria: La obligación tributaria, que es de derecho público, es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente.(SUNAT, 2012, p.16)
- o. Pasaje: Al importe total que se encuentra obligado a pagar el usuario o pasajero al transportista, según corresponda, como retribución por la prestación del servicio.(SUNAT, 2012, p.17)
- p. Pasajero: Al sujeto que realizará el viaje y será trasladado, pudiendo ser el que asume el valor del pasaje.(SUNAT, 2012, p.16)
- q. Régimen Tributario: Por régimen tributario nos referimos al conjunto de normas que regulan el cumplimiento de las obligaciones sustanciales, vinculadas directamente al pago de tributos, y de las obligaciones formales, relacionadas con trámites, documentos o instrumentos que facilitan el pago de tributos. (SUNAT, 2012, p.16)
- r. Transportista: A la empresa de transporte terrestre que cuenta con una concesión, permiso de operación o autorización, dada por la autoridad competente, para efectuar el servicio transporte público nacional de pasajeros.(SUNAT, 2012, p. 21)

- s. Terminal, estación de ruta o paradero de ruta: A los locales o lugares autorizados por la autoridad competente para el embarque y desembarque de pasajeros (SUNAT, 2012, p. 21)
- t. Transporte Público Nacional de Pasajeros: A lo siguiente: (i) Al servicio que está a disposición de la población en general y que es realizado interdepartamental o intra departamental por vías terrestres. Se entenderá por viaje interdepartamental al traslado de pasajeros que se realiza entre ciudades de diferentes departamentos. Asimismo se entenderá por viaje intra departamental al traslado de pasajeros que se realiza entre ciudades de un mismo departamento, exceptuándose los viajes dentro del ámbito urbano entendiéndose como tal a aquél que se presta al interior de una provincia. (ii) Tratándose del transporte ferroviario público de pasajeros, al servicio que está a disposición de la población en general, excepto el prestado en vía férrea local a que se refieren las normas sobre la materia.(SUNAT, 2012, p. 24)
- u. Unidad Impositiva Tributaria (UIT): Es un valor de referencia que puede ser utilizado en las normas tributarias para determinar las bases imponibles, deducciones, límites de afectación y demás aspectos de los tributos que considere conveniente el legislador.(SUNAT, 2012, p. 28)

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Tipo de investigación**

De acuerdo a lo detallado por Abanto (2014) en su libro “Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación: Guía del Aprendizaje”, nuestra investigación es Aplicada, donde partimos de las teorías de las ciencias contables aplicadas a las Normas de Tributación para identificar todos los aspectos relacionados a las variables en estudio, en especial las relacionadas a la Entrega de Comprobantes de Pago y la relación con la Evasión Tributaria.

Según la naturaleza de la investigación es del tipo Cuantitativo, pues se cuantifica cada ítem de las variables para luego establecer las relaciones entre ellas, y así poder definir el nivel de influencia entre ellas.

##### **2.1.2. Nivel de investigación**

De acuerdo al alcance de los objetivos que busca la investigación según lo detallado por Abanto (2014, p.34) corresponde a una investigación de corte transversal, debido a que se levantaron datos primarios a través de las encuestas

Es explicativo porque se obtiene información acerca de la Entrega de Comprobantes de Pago y la Evasión Tributaria, para así llegar a explicar las características de cada una de las variables puestas en el proyecto de investigación.

Es correlacional, debido a que tiene como objetivo determinar la relación de la Entrega de Comprobantes de Pago y la Evasión Tributaria.

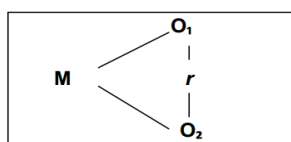
##### **2.1.3. Diseño de investigación**

La presente corresponde al diseño de investigación No Experimental Transversal, pues se planteó recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único, con el

propósito de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Lo que se buscó fue el recojo de información relacionada con el objeto de estudio, no presentándose la administración o control de un tratamiento específico, en la que producto del trabajo se influya en los valores a ser obtenidos.

En ese sentido el diseño presenta la siguiente explicación gráfica:



Dónde: M : Representa la muestra en donde se va a realizar el estudio.

O<sub>1</sub>: Entrega de comprobantes de pago

O<sub>2</sub>: Evasión tributaria

r : Relación que existe entre ambas variables.

## 2.2. Población y Muestra

### 2.2.1. Población

La población está conformada por la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., por tanto se analizará los eventos contables y tributarios relacionados a la Entrega de Comprobantes de Pago y la Evasión Tributaria. Teniendo como unidad poblacional la totalidad de usuarios de la empresa.

### 2.2.2. Muestra

La muestra está constituida por 60 usuarios de la Empresa de Transporte Pizana Express S.A.C., y en función de ello determinar los valores de las variables en estudio.

Esta determinación se adecúa a lo indicado por Abanto (2014), quien indica que cuando las poblaciones son indeterminadas, por conveniencia a la investigación se puede determinar un número arbitrario, no debiendo ser este menor a 30 elementos. El muestreo que se aplicó a la presente investigación fue el muestreo aleatorio simple.

### 2.3. Variables

- Variable independiente:  
Entrega de comprobantes de pago
- Variable dependiente:  
Evasión tributaria

**Tabla 1**  
*Operacionalización de las Variables en estudio*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento/ Item	Escala de valoración
<b>Comprobantes de Pago</b>	Documento que acredita la prestación de un bien o servicio por una empresa y que genera la obligación tributaria (SUNAT, 2012, p.12)	Determinación de la emisión de los comprobantes por parte de la Empresa de Transporte Pizana Express S.A.C. a sus usuarios de sus servicios.	Tipología del comprobante	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipo de documento emitido</li> <li>▪ Boletas de venta emitidos</li> <li>▪ Facturas emitidas</li> <li>▪ Boletos de viajes u otro documento emitido</li> <li>▪ Manifiesto de pasajeros emitido complementario al comprobante de pago</li> </ul>	Ficha de encuesta Item 1 al 6	Nominal
			Monto del comprobante	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monto en S/ de las boletas de ventas emitidas</li> <li>▪ Monto en S/ de los boletos de viaje emitidos</li> <li>▪ Monto en S/ de las facturas emitidas</li> </ul>	Fichas de encuesta Item 7 al 10	Nominal
<b>Evasión Tributaria</b>	Eliminación o disminución de un monto tributario a pagar mediante conductas fraudulentas u omisivas violatorias de disposiciones legales (SUNAT, 2012, p.13)	Cuantificación de los montos dejados de pagar a la Administración Tributaria utilizando conductas fraudulentas u omisivas violatorias de disposiciones legales	Contable	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N° de eventos de comprobantes no entregados</li> <li>▪ Monto de los eventos contables no registrados por la no emisión del comprobante de pago</li> <li>▪ Nivel de conocimiento de la acción contable del usuario</li> </ul>	Item 11 – 13	Nominal
			Tributaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de sanciones producto de fiscalizaciones tributarias por evasión</li> <li>• Monto de las sanciones producto de fiscalizaciones tributarias por evasión</li> <li>• Monto de la afectación al fisco por la evasión.</li> </ul>	Item 14 – 16	Nominal



## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección

**Tabla 2**

*Instrumentos de investigación*

Técnica	Instrumento	Finalidad
Encuesta	Ficha de Encuesta	Tuvo como finalidad en base a preguntas recoger las opiniones de los usuarios de la Empresa Pizana Express S.A.C., los diferentes indicadores que conforman las variables en estudio.
Análisis Documental	Guía de análisis documental.	<p>Abanto (2014) indica que esta técnica se aplica cuando se quiere conocer percepciones o cualidades previamente definidas, para a partir de ello realizar inferencias estadísticas</p> <p>El análisis documental de la bibliografía de investigación consiste en la revisión de los informes publicados sobre estudios del tema de investigación que presentan datos importantes.</p> <p>Abanto (2014) indica que esta técnica se utiliza para recopilar información científica y técnica de una investigación, usando fuentes de alta credibilidad.</p>

Fuente: Elaboración propia

## **2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

### **Recolección de datos**

La recolección de datos se efectuó en el terminal terrestre de la Empresa de Transportes Pizana Express SAC, realizando entrevistas a los usuarios una vez que abandonan el terminal y por tanto luego de haber recibido el servicio de transporte.

Se aplicó la ficha de encuesta a estos usuarios con la finalidad de conocer cada uno de los indicadores que conforman la variable

### **Análisis de datos**

Para el análisis de datos se tuvo como premisa los procedimientos establecidos en la estadística aplicada, siguiendo con rigurosidad el método científico, para lo cual se estableció el siguiente procedimiento:

- Diseño de base de datos para el registro de información de campo
- Verificación de consistencia preliminar de datos
- Registro de valores de la encuesta en la base de datos
- Conciliación de datos
- Construcción de cuadros con valores nominales y ordinales
- Construcción de gráficos en función de los cuadros de resultados
- Ordenamiento y clasificación
- Análisis de consistencia final
- Comparativo de los resultados con el Marco Teórico a partir del análisis documental.

### **Elaboración del informe.**

El informe se elaboró teniendo como marco general los resultados obtenidos, para que a partir de ello elaborar las discusiones, resultados y recomendaciones, todo ello centrado en el contenido teórico y los antecedentes de la investigación. Para ello se utilizó un procesador de textos, en este caso Word.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

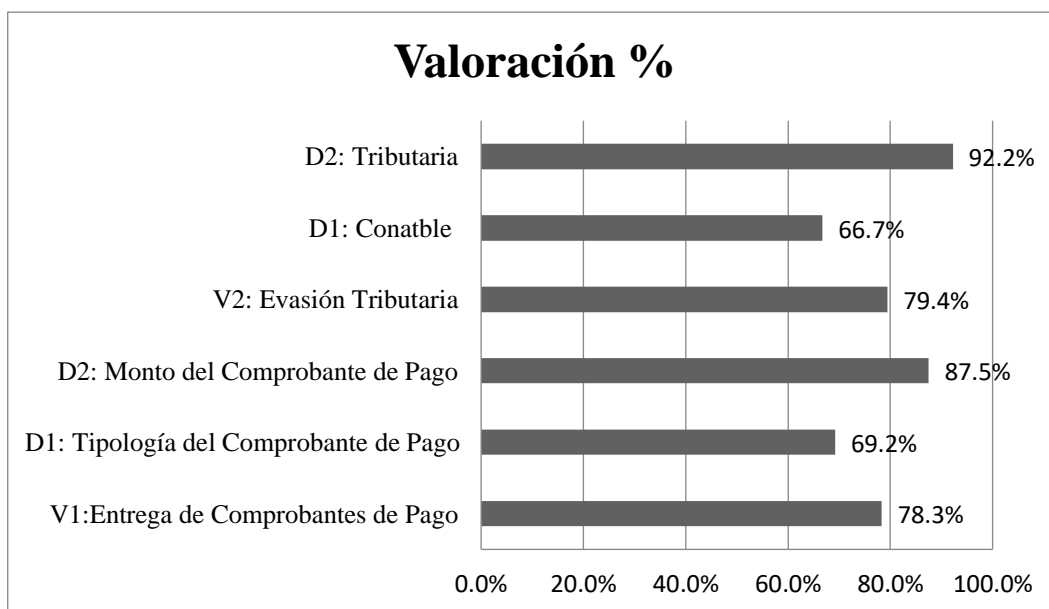
#### 3.1. Antecedentes de la investigación

**Tabla 3**

*Cumplimiento de la Entrega de Comprobantes de Pago y su relación con la Evasión Tributaria*

Variable/Dimensión	Valoración %
V1: Entrega de Comprobantes de Pago	78.30%
D1: Tipología del Comprobante de Pago	69.20%
D2: Monto del Comprobante de Pago	87.50%
V2: Evasión Tributaria	79.40%
D1: Contable	66.70%
D2: Tributaria	92.20%

Fuente: Encuestas a usuarios de la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C. (Elaboración Propia).



*Figura 1: Cumplimiento de la Entrega de Comprobantes de Pago y su relación con la Evasión Tributaria*

La Tabla 3 y la Figura 1, nos muestran que, la Variable Entrega de Comprobantes de Pago se da en el 78.3% de casos analizados, donde desde la dimensión Tipología del comprobante el valor es 69.2% y en referencia a la dimensión Monto del comprobante es de 87.5%.

En relación a la Variable Evasión Tributaria, los valores muestran que el 79.4% de los usuarios considera que no evaden tributos, el mismo que desde el enfoque de la dimensión Contable el valor es 66.7% y desde la dimensión Tributaria de 92.22%.

La Hipótesis general planteaba que: La relación de la entrega de comprobantes de pago y la evasión tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017, es directa, y esta consideración contrastada con los resultados de la investigación se puede afirmar que se cumple, debido a que los factores para ambas variables son similares, así para la variable Entrega de Comprobantes de Pago es de 78.3% y la variable Evasión Tributaria es de 79.4%

Estos valores guardan relación con lo indicado por Alarcón y Malca (2014) que indican que existe una relación directa entre la evasión tributaria y la rentabilidad en los negocios de los comerciantes de abarrotes, donde si bien no se analiza la rentabilidad en la presente investigación, es deducible que al no registrar la totalidad de los ingresos al no emitir los comprobantes de pago de forma correcta, esta se traduce en la rentabilidad de la empresa.

Desde las dimensiones de las variables en estudio, la Tipología del comprobante obtiene un valor de 69.2%, la dimensión Monto del comprobante de 87.5%, la evasión tributaria desde el enfoque de la dimensión Contable es 66.7% y desde la dimensión Tributaria de 92.22%; valores que guardan relación con lo indicado por Alarcón y Malca (2014) que indican que los factores más importantes que determinan la evasión tributaria son: el deseo de generar mayores ingresos (utilidades), desconocimiento de las normas tributarias, desconocimiento de los contribuyentes acerca de los fines y objetivos del tributo y acogerse a regímenes que no les corresponden, aunque estos factores en el caso en estudio son menores.

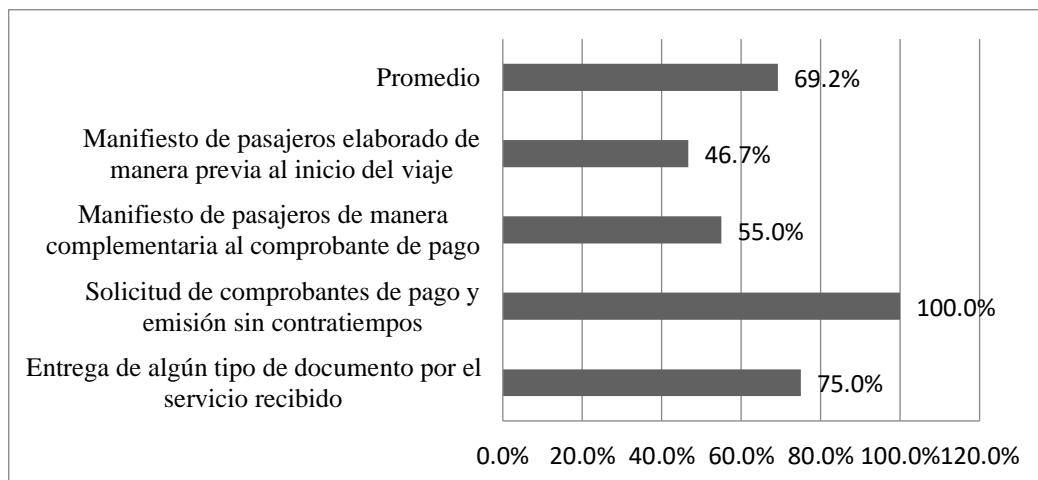
### 3.2. De la entrega de Comprobantes de Pago

**Tabla 4**

*Cumplimiento de Dimensión Tipología del Comprobante de Pago*

N°	Indicador	%
1	Entrega de algún tipo de comprobante de pago por el servicio recibido	75.00%
2	Solicitud de comprobantes de pago y emisión sin contratiempos	100.00%
3	Manifiesto de pasajeros de manera complementaria al comprobante de pago	55.00%
4	Manifiesto de pasajeros elaborado de manera previa al inicio del viaje	46.70%
<b>Promedio</b>		<b>69.20%</b>

Fuente: Encuestas a usuarios de la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C. (Elaboración Propia).



*Figura 2: Cumplimiento de Dimensión Tipología del Comprobante de Pago*

La Tabla 4 y la Figura 2 nos muestran que los indicadores de cumplimiento de la dimensión Tipología del Comprobante de Pago, donde en promedio este se cumple para el 69.2% de los usuarios encuestados.

Para el 75% de los usuarios se entrega algún tipo de comprobante de pago por el servicio recibido, y cuando se solicita el comprobante su emisión ocurre sin contratiempos para el 100% de casos. En relación al documento Manifiesto de pasajeros, este se elabora de manera previa al viaje sólo en el 46.7% de los casos y su elaboración de manera complementaria al comprobante de pago ocurre en un 55.0% de los casos.

**Tabla 5***Cumplimiento de Dimensión Monto del Comprobante de pago*

N°	Indicador	%
1	Correspondencia del monto en Soles registrado en los comprobantes con valor pagado	100.00%
2	Correspondencia entre los Montos en Soles de los comprobantes con el total pagado por todos los pasajeros	75.00%
Promedio		87.50%

Fuente: Encuestas a usuarios de la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C.  
(Elaboración propia)

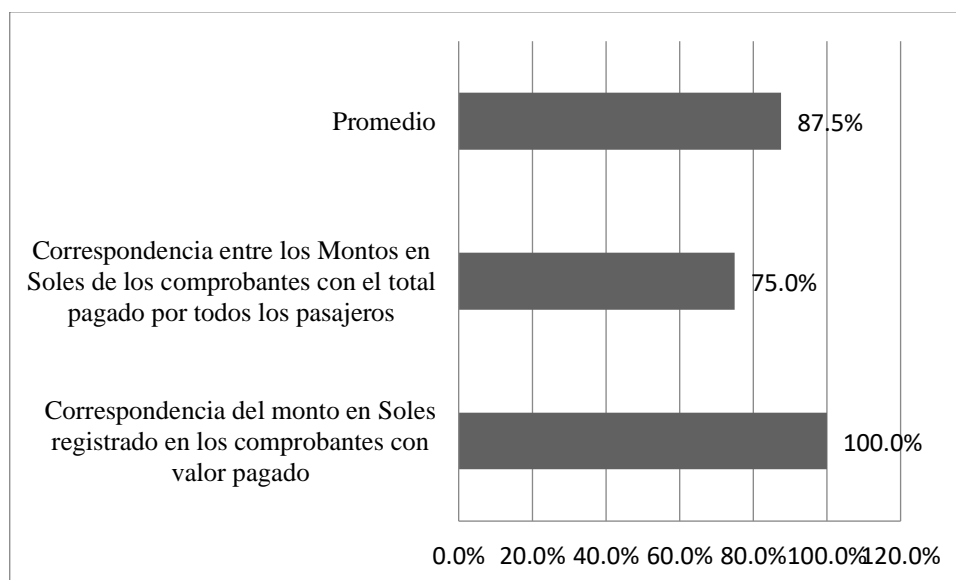


Figura 3: Cumplimiento de Dimensión Monto del Comprobante de Pago

La Tabla 5 y la Figura 3 nos indica los valores de cumplimiento de la dimensión Monto del Comprobante de Pago, donde la valoración promedio es de 87,5%, y de manera desagregada los indicadores muestran valores de 75% para la correspondencia entre el monto en soles de los comprobantes con el total pagado por todos los pasajeros y de 100% la correspondencia del monto en soles registrados en los comprobantes con el valor pagado de forma individual.

Teniendo como hipótesis: El nivel de cumplimiento de la Entrega de Comprobantes de Pago en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017, es mayor a 90%, contrastando con el resultado de la investigación, podemos decir que se rechaza

la hipótesis, pues el valor promedio de la variable Entrega de Comprobantes de Pago es 78.3%, que es menor al 90% que fue el valor esperado para la investigación.

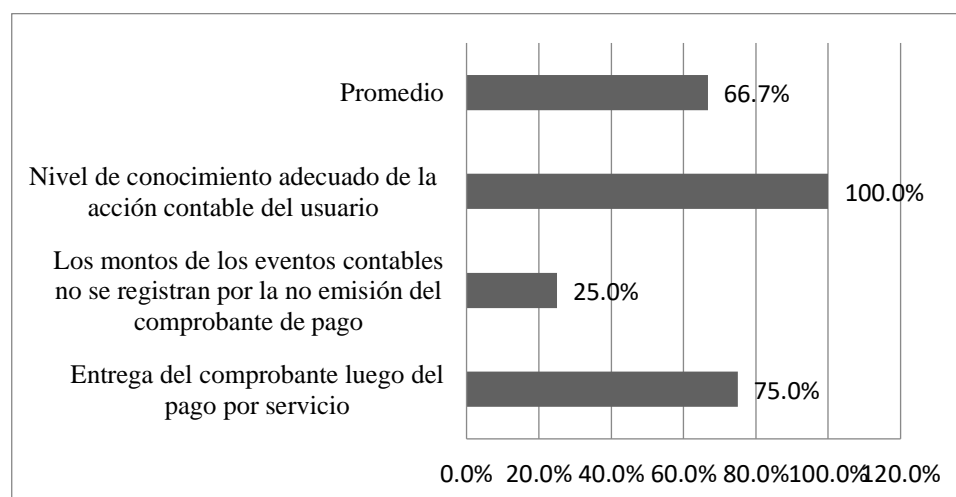
### 3.3. De la Evasión Tributaria

**Tabla 6**

*Cumplimiento de Dimensión Contable de la Evasión Tributaria*

N°	Indicador	%
7	Entrega del comprobante luego del pago por servicio	75.00%
8	Los montos de los eventos contables no se registran por la no emisión del comprobante de pago	25.00%
9	Nivel de conocimiento adecuado de la acción contable del usuario	100.00%
<b>Promedio</b>		<b>66.70%</b>

Fuente: Encuestas a usuarios de la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C. (Elaboración Propia).



*Figura 4: Cumplimiento de Dimensión Contable de la Evasión Tributaria*

La Tabla 6 y la Figura 4 nos muestra el cumplimiento de los indicadores de la dimensión contable de la evasión tributaria, donde en promedio se cumple en 66.7%. Los indicadores de la entrega del comprobante de pago luego de realizado el servicio es de 75.0%, y para el 25.0% de los encuestados los montos de los eventos contables no se registran adecuadamente por no emisión del comprobante de pago; y el 100% de los usuarios tiene un nivel adecuado de la acción contable referido a la entrega de comprobantes de pago.

**Tabla 7***Cumplimiento de Dimensión Tributaria de la Evasión Tributaria*

N°	Indicador	%
10	La empresa debería recibir sanciones producto de fiscalizaciones tributarias por evasión	98.30%
11	El monto de las sanciones producto de fiscalizaciones tributarias por evasión considera que es el adecuado	80.00%
12	El monto de la afectación al fisco por la evasión como afectación a la economía del país	98.30%
<b>Promedio</b>		<b>92.20%</b>

Fuente: Encuestas a usuarios de la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C. (Elaboración propia).

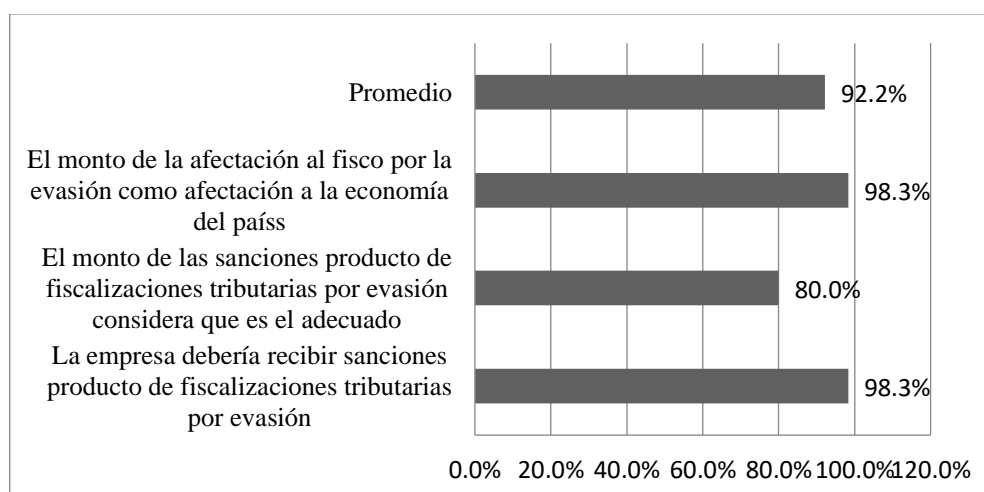


Figura 5: Cumplimiento de Dimensión Tributaria de la Evasión Tributaria

La Tabla 7 y la Figura 5 expresa los valores del cumplimiento de la dimensión tributaria de la evasión tributaria, donde los valores promedio es de 92.22%. Los indicadores nos indican un nivel de cumplimiento de 98.33% para “la empresa debería recibir sanciones producto de fiscalizaciones tributarias por evasión, 80.0% que el monto de las sanciones producto de las fiscalizaciones tributarias por evasión es el adecuado y para el 98.33% el monto de la afectación al fisco por la evasión afecta a la economía del país.

En función de los resultados sobre la evasión tributaria, la Hipótesis en estudio para esta variable indica que: El nivel de evasión tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express SAC, año 2017, es menor a 10%, el mismo que contrastado con los resultados de la investigación podemos decir que se rechaza la hipótesis, pues los



valores promedio de cumplimiento de los indicadores de la dimensión contable de la evasión tributaria es de 66.7% y de la del cumplimiento de la dimensión tributaria de la evasión tributaria es de 92.22% y en promedio general de la variable evasión tributaria de 79.4%

Los resultados indican que la entrega del comprobante de pago luego de realizado el servicio es de 75.0%, y para el 25.0% de los encuestados los montos de los eventos contables no se registran adecuadamente por no emisión del comprobante de pago; y el 100% de los usuarios tiene un nivel adecuado de la acción contable referido a la entrega de comprobantes de pago, elementos que se relacionan con una adecuada cultura tributaria tanto de los empresarios como de los usuarios de los servicios.

Estos valores contrastados con lo indicado por Cárdenas (2012) que indica que la cultura tributaria no se logra de un día para otro, para ello es necesario un proceso educativo que vaya formando la conciencia del contribuyente y del Estado con respecto a la importancia y necesidad que pueden tener los impuestos para que permitan cubrir las necesidades colectivas, nos demuestra que la labor de la autoridad tributaria y una constante educación tributaria debe ser mucho más eficiente.

Los indicadores nos indican un nivel de cumplimiento de 98.33% para “la empresa debería recibir sanciones producto de fiscalizaciones tributarias por evasión, 80.0% que el monto de las sanciones producto de las fiscalizaciones tributarias por evasión es el adecuado y para el 98.33% el monto de la afectación al fisco por la evasión afecta a la economía del país, aspecto que guardan relación con lo indicado por Mindiola y Cárdenas (2012) La mayoría de los empresarios del rubro transporte desconocen la finalidad del dinero producto del recaudo de este impuesto y esto los incita a evadir pues desconfían de que dicho dinero sea bien distribuido e invertido; al que se añade lo indicado por Miranda (2016) que menciona que, la evasión de impuestos influye significativamente en la recaudación tributaria por las empresas dedicadas a la venta de autopartes importadas del distrito de la Victoria. Siendo una debilidad institucional de la entidad recaudadora no contar con estudios tributarios sectoriales de evasión, más aún cuando existen sectores con la alta informalidad como el sector servicios y su sub sector materia de investigación venta de autopartes importadas.

## **CONCLUSIONES**

La presente investigación nos permite concluir lo siguiente:

- Existe relación directa entre la entrega de comprobantes de pago y la evasión tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express SAC, año 2017, donde los factores para la Variable Entrega de Comprobantes de Pago es de 78.3% y la variable Evasión Tributaria es de 79.4%.
- El nivel de cumplimiento de la entrega de comprobantes de pago en la Empresa de Transportes Pizana Express SAC, año 2017, es de 78.3% y en función a sus dimensiones como son la Tipología del Comprobante de Pago y el Monto del Comprobante de Pago es de 69.2% y 87.5% respectivamente.
- El nivel de evasión tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express SAC, año 2017, es de 20.6%, donde el incumplimiento de los indicadores de la dimensión contable de la evasión tributaria es de 33.3% y de la dimensión tributaria de la evasión tributaria de 7.78%.

## RECOMENDACIONES

- A los Directivos de la Empresa Pizana Express SAC para que implementen políticas empresariales de cumplimiento de las normas contables y tributarias, contribuyendo así al fortalecer la cultura tributaria del país, cumpliendo su rol de responsabilidad social.
  
- A la Administración Tributaria, para que desarrolle acciones de control y fiscalización de forma individualizada por sectores productivos, en especial en el rubro transportes, con la finalidad de afianzar la cultura tributaria entre las empresas y los usuarios de los servicios.
  
- A los usuarios de los servicios de transporte, para que en aras de disminuir la evasión tributaria exijan el comprobante de pago por el servicio recibido, acción que debe realizarse sin excepción, el mismo que debe partir por una educación insertada en la currícula educativa del país en todos los niveles académicos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto Vélez, Walter (2014) *“Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación: Guía del Aprendizaje”*. Trujillo. Perú. Universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado
- Aguilar, W. (2010). *Análisis Jurídico y Doctrinario de la Evasión Fiscal*. Editorial Vásquez. Ciudad de Guatemala. Guatemala.
- Alarcón, K. y Malca L. (2014) *“Evasión tributaria y la rentabilidad de los comerciantes de abarrotes del mercado N° 03 en el distrito de Tarapoto – Año 2014”* (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de San Martín. Perú. Recuperado de:
- Alarcón, R. (2008). *“Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento”*. Universidad Ricardo Palma. Editorial Universitaria. Lima Perú.
- Briceño, M. (1998). *Diccionario Técnico Contable. 2ª edición*, Universidad del Externado. Bogotá Colombia. Legis Editores.
- Camargo, D. (2005) *“Evasión Fiscal un Problema sin Resolver”*. Continente Editores. Bogotá. Colombia.
- Cárdenas A. (2012) *“La cultura tributaria en un grupo de actividad económica informal de transporte en la provincia de Pichincha – Cantón Quito”* (Tesis de maestría) Universidad Politécnica Salesiana. Quito, Ecuador. Recuperado de:
- Castro, S. y Quiroz F. (2013) *“Las causas que motivan la evasión tributaria en la empresa constructora Los Cipreses S.A.C. en la ciudad de Trujillo en el periodo 2012”* (Tesis de licenciatura) Universidad Privada Antenor Orrego. La Libertad. Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/139/3/CASTRO\\_SANDRA\\_CAUSAS\\_MOTIVAN\\_EVACION.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/139/3/CASTRO_SANDRA_CAUSAS_MOTIVAN_EVACION.pdf)

- Grández, M. y Sinarahua, J. (2017) *“Obligación de emitir Comprobantes de Pago para identificar los documentos que sustentan el traslado de pasajeros en las Empresas de Transporte de la ciudad de Tarapoto, periodo Agosto – Diciembre 2015”* (tesis de titulación) Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú.
- Guzmán L. y Vara, J (2005) *“Evasión tributaria”*. Editorial USS. Lima. Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). *“Metodología de la investigación”*. Cuarta edición. Editorial Mc Graw Hill. México DF. México
- Mindiola G. y Cárdenas E. (2012) *“Factores que inciden en la evasión del impuesto de industria y comercio por parte de las empresa de transportes del Municipio de Ocaña”* (Tesis de licenciatura) Universidad Francisco de Paula Santander. Ocaña, Colombia.
- Miranda S. (2016) *“Influencia de la evasión de impuestos en la recaudación tributaria por las empresas dedicadas a la venta de autopartes importadas del distrito de la Victoria”* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú.
- Nakashima, G. (2015) *La Evasión Tributaria y las Estrategias de solución en la Empresa Gráfica “Gama Gráfica”*. Universidad Peruana Simón Bolívar. Especialidad de Contabilidad Administrativa y Auditoría. Lima. Perú.
- Pinedo, H. y Meléndez R. (2013) *“La evasión tributaria en los comerciantes de verduras ubicados en los mercados de la provincia de San Martín”* (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de San Martín. Perú.
- Pinedo, L. y Delgado R. (2015) *“Incidencia de la evasión del impuesto a la renta en la situación económica y financiera de las MYPES del sector abarrotes en el*

*distrito de Tarapoto. Periodo 2013*” (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de San Martín. Perú.

Piña, D. y Sánchez D. (2013) “*Repercusiones económicas por sanciones como la clausura por el incumplimiento de los procesos contables y tributarios. Caso práctico: Discoteca 2Dos*” (Tesis de licenciatura) Universidad de Cuenca, Ecuador

Pretell, V. (2014) “*Las Exoneraciones tributarias en el marco de la Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía*”. Ponencia presentada ante Consejo Regional del Gobierno Regional de San Martín. Agosto 2014. Moyobamba. Perú

Regalado, M. y Segura R. (2013) “*Causas de la evasión tributaria en el sector transporte en la ciudad de Trujillo en el año 2012*” (Tesis de licenciatura) Universidad Privada Antenor Orrego. La Libertad. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/142/1/REGALADO\\_MAIDA\\_CAUSAS\\_EVASION\\_TRIBUTARIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/142/1/REGALADO_MAIDA_CAUSAS_EVASION_TRIBUTARIA.pdf)

Sandoval, A. (2003). *La evasión fiscal y sus efectos*. Editorial Mc Graw Hill. México.

Sólorzano, D. (2010) “*La cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú*”. Congreso de la República. Comisión de Economía. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/\\$FILE/cultura\\_tributaria\\_dulio\\_solorzano.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf) Perú.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT (2012). *Diccionario Tributario*. Fondo Editorial del Congreso de la República. Lima. Perú.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT (2015) “*Estudio del Cumplimiento del Reglamento de Comprobantes de Pago*”. Lima.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y ADMINISTRACION  
TRIBUTARIA – SUNAT (2012). *Compendio de Normas tributarias*. Lima.  
Perú. Fondo Editorial del Congreso de la República.

Vaca, O. (2014) “*Evasión de tributos fiscales al no entregar facturas por parte de los comerciantes informales del Cantón Babahoyo*” (Tesis de licenciatura) Universidad Regional de los Andes. Ecuador.

Vicente M. (2015) “*Incumplimiento tributario de pequeñas empresas abarroteras del mercado Moshoqueque*” (Tesis de licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque. Perú.

Villegas, H-, Arguello, G y Spila, R (2001) “*La Evasión fiscal en la Argentina*”. Editorial La Ley, Buenos Aires. Argentina.

Yman L. y Ynfante, S. (2016) “*Programa de difusión tributaria y su incidencia en la cultura tributaria de las empresas de transporte de Tumbes*” (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de Tumbes. Perú.

## **ANEXOS**

- Anexo 1: Ficha de encuesta
- Anexo 2: Matriz de consistencia



## Anexo 1

### Ficha de Encuesta a los Usurarios de la Empresa Pizana Express S.A.C.

Usuario: \_\_\_\_\_

Fecha : \_\_\_\_\_

**Instrucciones:**

- a) Esta entrevista constituye una herramienta importante para recolectar información referida a la entrega de comprobantes de pago y su relación con la evasión tributaria de la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C.
- b) Esta entrevista se enmarca dentro de un proyecto de investigación y los datos a ser recogidos serán analizados de forma anónima.
- c) En caso estime pertinente, fundamente cada una de las preguntas del cuestionario.
- d) Se le pide no emplear más de 2 minutos en contestar cada pregunta del cuestionario
- e) Se le agradece profundamente su sincera participación.

**Variable : Entrega de Comprobante de Pago**

**Dimensión: Tipología del comprobante de Pago**

1. ¿Le entregaron algún tipo de comprobante de pago por el servicio recibido?

SI	NO

Fundamente su respuesta:

---



---



---

2. ¿Solicitó la boletas de venta y se emitió sin contratiempos?

SI	NO

Fundamente su respuesta:

---



---



---

3. ¿Se solicitó facturas y se emitió sin contratiempos?

SI	NO

Fundamente su respuesta:

---



---



---

4. ¿Se solicitó Boletos de viajes u otro comprobante y se emitió sin contratiempos?

SI	NO

Fundamente su respuesta:

---



---



---

5. ¿Se elaboró el Manifiesto de pasajeros de manera complementaria al comprobante de pago?

SI	NO

Fundamente su respuesta:

---



---



---

6. ¿Se elaboró el manifiesto de pasajeros de manera previa al inicio del viaje?

SI	NO

Fundamente su respuesta:

---



---



---

**Dimensión: Monto del comprobante**

7. ¿El Monto en Soles de las boletas de ventas emitidas corresponde al valor pagado?

SI	NO

Fundamente su respuesta:

---



---



---

8. ¿El Monto en Soles de los boletos de viaje emitidos corresponde al valor pagado?

SI	NO

Fundamente su respuesta:

---



---



---

9. ¿El Monto en Soles de las facturas emitidas corresponde al valor pagado?

SI	NO

Fundamente su respuesta:

---



---



---

10. ¿El monto en soles de los comprobantes de pago, corresponde al total pagado por todos los pasajeros?

SI	NO

Fundamente su respuesta:

---



---



---

**Variable: Evasión tributaria**

**Dimensión: Contable**

11. ¿Se entregó el comprobante luego del servicio?

SI	NO

Fundamente su respuesta:

---



---



---

12. ¿El Monto de los eventos contables no se registraron por la no emisión del comprobante de pago?

SI	NO

Fundamente su respuesta:

---



---



---

13. ¿El Nivel de conocimiento de la acción contable del usuario es la adecuada?

SI	NO
----	----

--	--

Fundamente su respuesta:

---



---



---

**Dimensión: Tributaria**

14. ¿La empresa debería recibir sanciones producto de fiscalizaciones tributarias por evasión?

SI	NO

Fundamente su respuesta:

---



---



---

15. ¿El monto de las sanciones producto de fiscalizaciones tributarias por evasión considera que es el adecuado?

SI	NO

Fundamente su respuesta:

---



---



---

16. ¿El monto de la afectación al fisco por la evasión, considera que afecta la economía del país?

SI	NO

Fundamente su respuesta:

---



---



---

*Muchas gracias por su colaboración*

**Anexo 2**  
**Matriz de consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE(S) E INDICADORES	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION	INSTRUMENTO(S)
<p><b>Problema Principal:</b></p> <p>¿Cuál es la relación de la entrega de comprobantes de pago y la evasión tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017?</p> <p><b>Problemas Secundarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel cumplimiento de la entrega de comprobantes de pago en la empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017?</li> <li>• Identificar el nivel de evasión tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017</li> </ul>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación de la entrega de comprobantes de pago y la evasión tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017</p> <hr/> <p><b>Específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de cumplimiento de la entrega de comprobantes de pago en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017</p> <p>Identificar el nivel de evasión tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017</p>	<p><b>Hipótesis Principal:</b></p> <p>Hi: La relación de la entrega de comprobantes de pago y la evasión tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express S.A.C., año 2017, es directa</p> <p>Ho: La relación de la entrega de comprobantes de pago y la evasión tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express SAC, año 2017, no es directa</p> <p><b>Hipótesis secundarias:</b></p> <p>H1: El nivel de cumplimiento de la entrega de comprobantes de pago en la Empresa de Transportes Pizana Express SAC, año 2017, es mayor a 90%</p> <p>H2: El nivel de evasión tributaria en la Empresa de Transportes Pizana Express SAC, año 2017, es menor a 10%.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable 1</b> <b>Comprobantes de pago</b> <b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de documento emitido</li> <li>• Boletas de venta emitidos</li> <li>• Facturas emitidas</li> <li>• Boletos de viajes u otro documento emitido</li> <li>• Manifiesto de pasajeros emitido complementario al comprobante de pago</li> <li>• Monto en S/ de las boletas de ventas emitidas</li> <li>• Monto en S/ de los boletos de viaje emitidos</li> <li>• Monto en S/ de las facturas emitidas</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Variable 2</b> <b>Evasión tributaria</b> <b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N° de eventos de comprobantes no entregados</li> <li>▪ Monto de los eventos contables no registrados por la no emisión del comprobante de pago</li> <li>▪ Nivel de conocimiento de la acción contable del usuario</li> <li>▪ N° de sanciones producto de fiscalizaciones tributarias por evasión</li> <li>▪ Monto de las sanciones producto de fiscalizaciones tributarias por evasión</li> <li>▪ Monto de la afectación al fisco por la evasión</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Tipo de Investigación</b></p> <p style="text-align: center;">Aplicada</p> <p style="text-align: center;"><b>Nivel de Investigación</b></p> <p style="text-align: center;">Descriptiva No Experimental</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; width: 50px; height: 50px; margin: 0 auto;"> </div> <p style="text-align: center;"><b>Diseño de la Investigación</b></p>	<p><b>Entrevista Encuesta</b></p> <p>Se aplicará la ficha encuesta a los usuarios de la empresa</p> <p><b>Análisis documental</b></p> <p>El análisis documental de la bibliografía de investigación consiste en la revisión de los informes publicados sobre estudios del tema de investigación que presentan datos importantes.</p>

