



«Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana»

Colpa Matara, 17 de enero del 2025.

C. N° 004-2025-UI-FCCE.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: **“Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y su relación con el cumplimiento tributario de empresas de transporte, Chota - 2024”**, elaborado por los bachilleres en Contabilidad: **Luz Menia Zambrano Llamo y Orlenin Guevara Tapia**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de **21%**, sin incluir material citado, material bibliográfico y fuentes con menos de 20 palabras, mostrando un criterio de plagio **tipo 1**; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022-UNACH** y en la **Directiva para Uso de Software Antiplagio, Directiva N° 004-2020-UNACH**.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el **Dr. Luis Alfredo Abanto Merino** y coasesor el **Mag. Daniel Jesús Castro Vargas**.


Se expide la presente constancia al (a los) interesado(s) para los fines pertinentes.

Atentamente,



Dr. Luis Alfredo Abanto Merino
Docente Universitario
ORCID N° 0090-0002-1220-3177
CLAD 20395





Dr. Wilder Omar Vargas Campos
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES



Mag. Daniel Jesús Castro Vargas
Docente Universitario Auxiliar TC
ORCID N° 0009-0001-0404-63
CLAD 20395

Cc.
Archivo




21% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Fuentes principales

- 20%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 20% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 7% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.unach.edu.pe	7%
2	Internet	www.unach.edu.pe	4%
3	Internet	hdl.handle.net	2%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
5	Internet	repositorio.upla.edu.pe	1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Continental	<1%
7	Internet	www.repositorio.unach.edu.pe	<1%
8	Internet	repositorio.uap.edu.pe	<1%
9	Trabajos del estudiante	uncedu	<1%
10	Trabajos del estudiante	ipn	<1%
11	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	<1%

12	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica Indoamerica	<1%
13	Internet	es.scribd.com	<1%
14	Internet	docs.google.com	<1%
15	Internet	portaluni.unach.edu.pe	<1%
16	Trabajos del estudiante	Universidad Privada Antenor Orrego	<1%
17	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	<1%
18	Internet	repositorio.unsaac.edu.pe	<1%
19	Internet	repositorio.uss.edu.pe	<1%
20	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnologica de los Andes	<1%
21	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC	<1%
22	Internet	repositorio.uti.edu.ec	<1%
23	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo	<1%
24	Internet	repositorio.ucss.edu.pe	<1%
25	Internet	qdoc.tips	<1%

26	Internet	theibfr.com	<1%
27	Internet	www.idrd.gov.co	<1%
28	Trabajos del estudiante	Universidad Argentina John F. Kennedy	<1%
29	Internet	repositorio.unasam.edu.pe	<1%
30	Internet	www.slideshare.net	<1%
31	Trabajos del estudiante	consultoriadeserviciosformativos	<1%
32	Internet	repositorio.upao.edu.pe	<1%
33	Internet	www.studocu.com	<1%
34	Publicación	CESEL S.A. "Primera MEIA de la Unidad Minera Casapalca-IGA0000614", R.D. N° 18...	<1%
35	Publicación	Lidia Ysabel Pareja Pera. "Contabilidad", ACVENISPROH Académico, 2024	<1%
36	Trabajos del estudiante	Universidad Andina del Cusco	<1%
37	Internet	repositorio.utelesup.edu.pe	<1%
38	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Autónoma de Chota	<1%
39	Internet	repositorio.unp.edu.pe	<1%

40	Internet	www.comexperu.org.pe	<1%
41	Internet	editorialeidec.com	<1%
42	Internet	repositorio.esge.edu.pe	<1%

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y su relación con el cumplimiento tributario de empresas de transporte, Chota - 2024

Para optar el Título Profesional de

CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Br. Luz Menia Zambrano Llamo

Br. Orlenin Guevara Tapia

Asesor:

Dr. Luis Alfredo Abanto Merino

Coasesor:

Mag. Daniel Jesús Castro Vargas

CHOTA – PERÚ

2025

COPYRIGHT @ 2025 by
LUZ MENIA ZAMBRANO LLAMO
ORLENIN GUEVARA TAPIA
Todos los derechos reservados.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS APROBADA

**Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y su relación con el
cumplimiento tributario de empresas de transporte, Chota - 2024**

Para optar el Título Profesional de

CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Br. Luz Menia Zambrano Llamo

Br. Orlenin Guevara Tapia

Asesor y Jurado Evaluador


Dr. Luis Alfredo Abanto Merino

ASESOR


Mag. Daniel Jesús Castro Vargas

COASESOR


Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera

PRESIDENTE


Dr. Wilder Omar Vargas Campos

SECRETARIO


Mag. Tattiana Katherine Fernandez Miranda

VOCAL

CHOTA -PERÚ

2025



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 11:25 a.m. del lunes 03 de febrero del 2025, reunidos en el Auditorium “Luca Pacioli”, de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, los miembros del Jurado Evaluador, designados con **Resolución de Facultad N° 400-2024-FCCE-UNACH**, conformado por:

- Dr. **Jorge Alejandro Tejada Carrera**, identificado con DNI N° 26724876 , Presidente
- Dr. **Wilder Omar Vargas Campos**, identificado con DNI N° 42331211, Secretario
- Mag. **Tattiana Katerine Fernández Miranda**, identificado con DNI N° 46907174, Vocal.

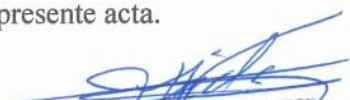
Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 018-2025-FCCE-UNACH cuyo título es: **“Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y su relación con el cumplimiento tributario de empresas de transporte, Chota – 2024.”**, perteneciente a los Bachilleres en Contabilidad, **Luz Menia Zambrano Llamo y Orlenin Guevara Tapia**, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

“APROBADO POR UNANIMIDAD”

El Informe Final de Tesis con calificativo de **“15 (QUINCE)”** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare **APROBADO** el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 12: 25 p.m. del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.



Dr. Cs. **Jorge Alejandro Tejada Carrera**
Docente Universitario
ORCID N° 0000-0002-5255-6487
Presidente



Dr. C.S. **Wilder Omar Vargas Campos**
Secretario



Mtra. **Tattiana Katerine Fernández Miranda**
Docente Universitario
ORCID N° 0000-0001-7504-3724
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios, por ser mi fuente de fortaleza y guía en cada paso de este proyecto. A mi familia, en especial a mis padres Castinaldo Zambrano Carranza y Dilma Llamo García y a mis hermanos Isela Zambrano Llamo y Eduin Eli Zambrano Llamo quienes me han brindado su apoyo incondicional y han sido mi pilar de motivación y esfuerzo constante. A mis amigos, por su comprensión y aliento en momentos de dificultad. Gracias a todos ellos por ser parte fundamental de este logro personal y profesional.

Luz Menia Zambrano Llamo

Dedico esta investigación a Dios, quien ha sido mi fuente de fortaleza y sabiduría a lo largo de este camino, a mi madre Donaida Tapia Vásquez que desde el cielo siempre fue y siempre es la luz que ilumino mi camino, me cuida me brinda fortaleza y sabiduría. De manera especial a mi padre Jeronimo Guevara Paredes, hermana Yalili Mirely Guevara Tapia a mi esposa Ana Medalit Vásquez Diaz e hija Leila Sarahí Guevara Vásquez y a toda mi familia, por su respaldo incondicional, amor y motivación, que han sido clave en la culminación de este proyecto. A mis amigos, por su comprensión y palabras de aliento durante los momentos desafiantes. A todos ellos, mi más sincero agradecimiento por formar parte de este importante logro.

Orlenin Guevara Tapia

AGRADECIMIENTO

Agradecemos profundamente a Dios, quien ha sido nuestro sustento y guía a lo largo de este proceso de investigación. A nuestro asesor, el Dr. Luis Alfredo Abanto Merino, y a nuestro coasesor, el Mag. Daniel Jesús Castro Vargas, por su orientación, valiosos conocimientos y constante apoyo. Expresamos también nuestro sincero agradecimiento a los gerentes de las empresas de transporte de Chota que participaron en esta investigación, respondiendo amablemente el cuestionario aplicado, y a todas aquellas personas que, de diversas maneras, contribuyeron al cumplimiento de este logro.

Los autores

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	11
AGRADECIMIENTO	12
ÍNDICE DE TABLAS	16
ÍNDICE DE FIGURAS.....	21
RESUMEN	23
ABSTRACT.....	24
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	25
1.1. Descripción del problema	25
1.2. Formulación del Problema.....	29
1.2.1. Pregunta General	29
1.2.2. Preguntas Específicas	29
1.3. Objetivos	29
1.3.1. Objetivo General	29
1.3.2. Objetivos Específicos	29
1.4. Hipótesis	30
1.5. Justificación	30
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	33
2.1. Antecedentes del problema	33
2.2. Bases teóricas científicas	38
2.3. Bases normativas	49
2.4. Definición de términos básicos	51
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....	54
3.1. Método de investigación	54
3.2. Tipo de investigación	55

3.3.	Diseño de investigación	56
3.4.	Operacionalización de variables	57
3.5.	Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	57
3.1.1.	Población.....	57
3.1.2.	Muestra.....	58
3.1.3.	Muestreo.....	58
3.1.4.	Unidad de análisis	58
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
3.1.5.	Técnicas de recolección de datos	59
3.1.6.	Instrumentos de recolección de datos.....	59
3.7.	Procesamiento y análisis de datos.....	61
3.1.7.	Procesamiento de datos	61
3.1.8.	Análisis de datos.....	61
3.8.	Aspectos éticos y rigor científico.....	63
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN		65
4.1.	Análisis e interpretación de resultados	65
4.2.	Contrastación de Hipótesis	86
4.3.	Discusión de Resultados	91
CONCLUSIONES		93
RECOMENDACIONES.....		94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		95
ANEXOS		102
Anexo 1. Matriz de consistencia.....		102
Anexo 2. Cuestionario de Tecnologías de Información y Comunicación		105
Anexo 3. Cuestionario de Cumplimiento Tributario		108
Anexo 4. Lista de empresas de transporte en Chota de acuerdo a la SUNAT.....		110

Anexo 5. Fichas de validación por juicio de expertos para la variable Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	111
Anexo 6. Fichas de validación por juicio de expertos para la variable cumplimiento tributario	114
Anexo 7. Procedimiento para obtener las tablas de baremos.....	117
Anexo 8. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach	120
Anexo 9. Base de datos de la aplicación del cuestionario de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	123
Anexo 10. Base de datos de la aplicación del cuestionario de cumplimiento tributario	126
Anexo 11. Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en las empresas de transporte de Chota	130
Anexo 12. Cumplimiento tributario en las empresas de transporte de Chota.....	147
APENDICE.....	163
Apéndice 1. Cuestionario para empresas de transporte en Chota (evidencia del problema de investigación).....	163
Apéndice 2. Resultados del cuestionario para empresas de transporte en Chota (evidencia del problema de investigación).....	165
Apéndice 3. Cuestionario para empresas de transporte en Chota (evidencia del problema de investigación).....	167

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de Variables	57
Tabla 2	Criterios de inclusión y exclusión para la definición de los encuestados	58
Tabla 3	Alternativas del cuestionario.....	59
Tabla 4	Estadísticas de Fiabilidad: Alfa de Cronbach	60
Tabla 5	Baremos: Categorías de medición de las variables.....	61
Tabla 6	Baremos: Categorías de medición de las TICs	62
Tabla 7	Baremos: Categorías de medición del cumplimiento tributario	62
Tabla 8	Correlación de Spearman Calificación	63
Tabla 9	Análisis de normalidad	86
Tabla 10	Correlación entre tecnologías de información y comunicación (TICs) y cumplimiento tributario	87
Tabla 11	Correlación entre el control de procesos con las TICs y cumplimiento tributario	88
Tabla 12	Correlación entre tecnología e informática de las TICs y cumplimiento tributario.....	90
Tabla 13	Estadísticas de Fiabilidad: Alfa de Cronbach para TICs	120
Tabla 14	Estadísticas de Fiabilidad: Alfa de Cronbach para cumplimiento tributario	120
Tabla 15	Rangos de Alfa de Cronbach	120
Tabla 16	Base de datos para prueba piloto del instrumento 1: cuestionario de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs).....	121
Tabla 17	Base de datos para prueba piloto del instrumento 2: cuestionario de Cumplimiento tributario.....	122
Tabla 18	Control de procesos.....	130
Tabla 19	Actualización del sistema operativo	130
Tabla 20	Automatización de procesos administrativos.....	131

Tabla 21	Contribución a la precisión tributaria	131
Tabla 22	Generación de reportes para obligaciones tributarias	132
Tabla 23	Calificación del Sistema informático.....	132
Tabla 24	Automatización de registro contable y financiero	133
Tabla 25	Acceso a registros históricos.....	133
Tabla 26	Percepción de tecnología SUNAT en reducción de multas	134
Tabla 27	Capacidad tecnológica de SUNAT	134
Tabla 28	Calificación de las declaraciones electrónicas y registro informático de operaciones	135
Tabla 29	Facturación electrónica obligatoria.....	135
Tabla 30	Logística para emisión electrónica de comprobantes	136
Tabla 31	Generación automatizada de facturas electrónicas	136
Tabla 32	Almacenamiento de facturas electrónicas.....	137
Tabla 33	Evaluación de los Sistemas de facturación electrónica.....	137
Tabla 34	Tecnología e informática	137
Tabla 35	Disponibilidad de equipos de oficina.....	138
Tabla 36	Calidad del Hardware	138
Tabla 37	Usa de dispositivos móviles.....	139
Tabla 38	Facilidad operativa con dispositivos móviles	139
Tabla 39	Calificación del Hardware	139
Tabla 40	Uso de Excel para actividades	140
Tabla 41	Excel es suficiente para realizar las actividades de su empresa.....	140
Tabla 42	Uso de aplicaciones bancarias para pagos	141
Tabla 43	Beneficio de las APPs Bancarias	141
Tabla 44	Usa software especializado para llevar su contabilidad.....	141

Tabla 45 Los softwares utilizados apoyan oportunamente en sus obligaciones y actividades	142
Tabla 46 Calificación del Software en empresas de transporte	142
Tabla 47 Uso de internet para trámites tributarios	143
Tabla 48 Pagos de tributos a través de banca online.....	143
Tabla 49 Impacto de la velocidad y estabilidad del internet en la eficiencia tributaria	144
Tabla 50 Influencia del acceso a internet en la puntualidad y precisión de declaraciones tributarias	144
Tabla 51 Accede a portales institucionales del gobierno para trámites tributarios.....	145
Tabla 52 Accede al Portal SUNAT para realizar sus respectivos trámites	145
Tabla 53 Calificación del uso de netware o redes.....	145
Tabla 54 Nivel de implementación de las TICs en las empresas de transporte de la ciudad de Chota.....	146
Tabla 55 Calificación del nivel de cumplimiento de las obligaciones formales.....	147
Tabla 56 Actualización de la ficha RUC	147
Tabla 57 Actualización de datos en el Portal SUNAT.....	148
Tabla 58 Actualización mediante la APP SUNAT	148
Tabla 59 Calificación de la actualización del RUC	148
Tabla 60 Emisión de comprobantes físicos.....	149
Tabla 61 Emisión de comprobantes electrónicos.....	149
Tabla 62 Uso del sistema de emisión electrónica	150
Tabla 63 Facilidad en la presentación de declaraciones mediante emisión electrónica	150
Tabla 64 Calificación de la emisión de comprobantes de pago	150
Tabla 65 Preferencia por libros contables físicos	151
Tabla 66 Preferencia por libros contables electrónicos	151

Tabla 67	Presentación oportuna de libros contables.....	152
Tabla 68	Uso del programa de libros electrónicos.....	152
Tabla 69	Simplificación de libros electrónicos.....	153
Tabla 70	Apoyo de libros electrónicos en declaraciones.....	153
Tabla 71	Ayuda de libros electrónicos en registro de operaciones.....	153
Tabla 72	Calificación del nivel de llenado de libros contables.....	154
Tabla 73	Responsabilidad en la declaración de impuestos.....	154
Tabla 74	Uso del cronograma de declaración de impuestos.....	155
Tabla 75	Presentación oportuna de declaraciones.....	155
Tabla 76	Uso del Portal SUNAT para declaraciones.....	155
Tabla 77	Uso del PDT para declaraciones.....	156
Tabla 78	Uso de la APP SUNAT para declaraciones.....	156
Tabla 79	Calificación de la declaración de impuestos.....	156
Tabla 80	Calificación del nivel de cumplimiento de las obligaciones sustanciales.....	157
Tabla 81	Responsabilidad con el pago del IGV.....	157
Tabla 82	Cumplimiento con cronograma de pago del IGV.....	157
Tabla 83	Pago oportuno del IGV.....	158
Tabla 84	Calificación del pago del IGV.....	158
Tabla 85	Pago del impuesto a la renta.....	159
Tabla 86	Cumplimiento con el cronograma de pago del impuesto a la renta (IR).....	159
Tabla 87	Responsabilidad en el pago del IR.....	159
Tabla 88	Calificación del cumplimiento de pago del impuesto a la renta.....	160
Tabla 89	Calificación de sanciones e infracciones.....	160
Tabla 90	Frecuencia de infracciones tributarias.....	161
Tabla 91	Multas por declarar cifras falsas.....	161

Tabla 92 Calificación general del nivel de cumplimiento tributario	162
Tabla 93 Base de datos del cuestionario previo a las empresas de transporte	165
Tabla 94 Relación entre las empresas que no utilizan alguna herramienta digital para la gestión de sus operaciones y las empresas que han recibido alguna sanción por incumplimiento tributario en los últimos 3 años	172

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Forma para investigación correlacional	56
Figura 2	Nivel de implementación de las TICs en las empresas de transporte de la ciudad de Chota.....	65
Figura 3	Control de procesos	66
Figura 4	Calificación del Sistema informático	67
Figura 5	Calificación de las declaraciones electrónicas y registro informático de operaciones	68
Figura 6	Evaluación de los Sistemas de facturación electrónica	69
Figura 7	Tecnología e informática.....	70
Figura 8	Calificación del Hardware.....	71
Figura 9	Calificación del Software en empresas de transporte.....	72
Figura 10	Calificación del uso de netware o redes	73
Figura 11	Calificación general del nivel de cumplimiento tributario.....	74
Figura 12	Calificación del nivel de cumplimiento de las obligaciones formales	75
Figura 13	Calificación de la actualización del RUC.....	76
Figura 14	Calificación de la emisión de comprobantes de pago	77
Figura 15	Calificación del nivel de llenado de libros contables	78
Figura 16	Calificación de la declaración de impuestos	79
Figura 17	Calificación del nivel de cumplimiento de las obligaciones sustanciales	80
Figura 18	Calificación del cumplimiento de pago del IGV.....	81
Figura 19	Calificación del cumplimiento de pago del impuesto a la renta.....	82
Figura 20	Calificación de sanciones e infracciones.....	83
Figura 21	Frecuencia de infracciones tributarias	84
Figura 22	Multas por declarar cifras falsas.....	85

Figura 23 ¿Cuál es el tipo principal de transporte que realiza su empresa?	167
Figura 24 Número de años en operación	167
Figura 25 Número de empleados	168
Figura 26 ¿Utiliza su empresa alguna herramienta digital para la gestión de sus operaciones (ej. software de contabilidad, sistemas de gestión, etc.)?	168
Figura 27 ¿Qué tipo de herramientas TIC utiliza?.....	169
Figura 28 ¿Con qué frecuencia utiliza las TIC en la gestión diaria de su empresa?	169
Figura 29 ¿Ha aumentado la adopción de tecnologías de información y comunicación (TIC) en su empresa en los últimos 3 años?	170
Figura 30 ¿Utiliza su empresa herramientas digitales para llevar el registro de sus obligaciones tributarias?.....	170
Figura 31 ¿Ha recibido su empresa alguna sanción o multa por incumplimiento tributario en los últimos 3 años?.....	171
Figura 32 En su opinión, ¿existe alguna relación entre el uso de TIC y el cumplimiento adecuado de las obligaciones tributarias?	171
Figura 33 ¿Qué dificultades enfrenta su empresa para adoptar TIC?.....	172

RESUMEN

La investigación aborda el problema del cumplimiento tributario en las empresas de transporte en Chota, influenciado por la limitada infraestructura tecnológica y la falta de conocimiento especializado acerca de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), además de factores externos como la conexión de internet inestable y el servicio eléctrico intermitente. Por lo que, el objetivo general fue determinar la relación de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de transporte, Chota en el año 2024. La metodología fue cuantitativa, de tipo correlacional y no experimental, con una muestra de 40 empresas de transporte de la ciudad de Chota. Los datos se recopilaron mediante un cuestionario tipo Likert y se analizaron con el paquete estadístico IBM SPSS. Los resultados mostraron una correlación significativa y fuerte ($Rho = 0,812$, Sig. = 0,000) entre el uso general de TICs y el cumplimiento tributario, sugiriendo que la tecnología facilita la eficiencia y precisión tributaria. En cuanto al control de procesos mediante TICs, la correlación también fue alta y significativa ($Rho = 0,747$, Sig. = 0,000), indicando que la gestión de procesos tecnológicos mejora la precisión y puntualidad en el cumplimiento tributario. Además, se encontró una correlación moderada ($Rho = 0,668$, Sig. = 0,000) entre la infraestructura de tecnología e informática y el cumplimiento tributario, lo que respalda que un sistema tecnológico adecuado contribuye a la eficiencia tributaria al facilitar el manejo de datos. Concluyendo que el uso de TICs permite aumentar el cumplimiento tributario en las empresas de transporte de Chota, así mismo, la mejora en el control de procesos y tecnología informática refuerza esta relación positiva y significativa.

Palabras clave: procesos, tecnología, informática, obligaciones tributarias, cumplimiento tributario, TICs.

ABSTRACT

The research addresses the problem of tax compliance in transportation companies in Chota, influenced by the limited technological infrastructure and the lack of specialized knowledge about Information and Communication Technologies (ICTs), in addition to external factors such as unstable internet connection and intermittent electricity service. Therefore, the general objective was to determine the relationship of ICTs in the fulfillment of tax obligations in transportation companies, Chota in the year 2024. The methodology was quantitative, correlational and non-experimental, with a sample of 40 transportation companies in the city of Chota. Data were collected using a Likert-type questionnaire and analyzed with the IBM SPSS statistical package. The results showed a significant and strong correlation ($Rho = 0,812$, $Sig. = 0,000$) between the general use of ICTs and tax compliance, suggesting that technology facilitates tax efficiency and accuracy. As for process control through ICTs, the correlation was also high and significant ($Rho = 0,747$, $Sig. = 0,000$), indicating that technological process management improves accuracy and timeliness in tax compliance. In addition, a moderate correlation ($Rho = 0,668$, $Sig. = 0,000$) was found between technology and IT infrastructure and tax compliance, supporting that an adequate technological system contributes to tax efficiency by facilitating data management. In conclusion, the use of ICTs increases tax compliance in Chota's transportation companies, and the improvement in process control and information technology reinforces this positive and significant relationship.

Key words: processes, technology, information technology, tax obligations, tax compliance, TICs.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

En la última década, ha aumentado el interés en la relación entre las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y el cumplimiento tributario, reconociendo su potencial para transformar procesos empresariales (Aqel et al., 2024); especialmente en el sector del transporte, que enfrenta desafíos específicos por su operación geográficamente dispersa (Olowogbon et al., 2024). La digitalización de los procesos tributarios puede reducir costos y aumentar la precisión de las declaraciones, facilitando un mayor cumplimiento tributario. Sin embargo, su adopción presenta desafíos como la necesidad de inversiones; por lo que, la relación de las TIC con el cumplimiento tributario depende no solo de la tecnología disponible, sino también de la capacidad de las empresas para integrar estas herramientas en sus procesos existentes (Lucena, 2024).

El Sondeo de Adopción Digital 2023 revela que en Hispanoamérica el 90% de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) considera relevante la digitalización de sus negocios, lo que representa un aumento de 10 puntos porcentuales respecto a 2022. Sin embargo, aunque el 31% de las pymes ya ha implementado algunas iniciativas digitales y el 56% reconoce beneficios significativos como la mejora de la productividad y el aumento de las ventas, un 68% enfrenta obstáculos en este proceso, principalmente debido a la falta de conocimiento y personal experto en el manejo de las TICs (Telefónica, 2024).

Perú no es ajeno a esta realidad. El país ha visto cómo la digitalización tributaria se ha vuelto vital para la administración tributaria, buscando mejorar la eficiencia en la recaudación y proporcionar servicios más ágiles y transparentes a los contribuyentes. Las empresas, en este sentido, se encuentran en un proceso de adaptación a estas nuevas demandas, enfrentando el reto de integrar las TICs en sus operaciones sin comprometer su



competitividad ni su flujo de caja (Espina et al., 2024).

De acuerdo a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2023), se ha registrado un aumento significativo en la cantidad de contribuyentes emisores electrónicos, con la mayoría concentrados en la capital del país. Esta tendencia ha mostrado un crecimiento sostenido en los últimos años, alcanzando más de 802 mil emisores electrónicos en diciembre de 2023. Sin embargo, a pesar del avance en la adopción de medios electrónicos para la emisión de comprobantes, los ingresos tributarios en 2023 disminuyeron en un 6,7%, y para 2024 existe un riesgo persistente de incumplimiento tributario, como advierte ComexPerú (2024). Este riesgo podría mitigarse si se sigue la recomendación de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), que sugiere enfocar el desarrollo de herramientas para la facturación electrónica en todas las regiones del país, y no solo en la capital.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2019) las empresas del sector transporte y almacenamiento son de las que menos utilizan computadoras en sus actividades económicas, con solo el 45,9% de su personal ocupado haciéndolo, a pesar de que el 96% de estas empresas disponen de computadoras en sus locales. Además, es el sector con el menor uso de PDA o Tablet, con apenas un 9,5%. Aunque el 93,7% de estas empresas utilizan internet para sus actividades, enfrentan constantes problemas de conectividad, ya que solo el 3,3% cuenta con banda ancha satelital, el 24,4% utiliza banda angosta de línea telefónica y el 50,9% dispone de banda ancha fija con módem. Como resultado, solo el 18,7% de las empresas de este sector han capacitado a su personal en el uso de TIC, y es uno de los sectores que menos invierten en ciencia y tecnología, con apenas el 22,6% de las empresas destinando solo el 4,9% de su presupuesto a estas áreas.

La situación en el distrito de Chota, refleja un microcosmos de esta realidad nacional e internacional. Las empresas de transporte en Chota están empezando a reconocer



la importancia de las TIC. Sin embargo, se enfrentan a síntomas como la limitada infraestructura tecnológica y la falta de conocimientos especializados, lo que ralentiza su capacidad para adaptarse a los requisitos fiscales digitales. Además, el servicio de internet deficiente y el fluido eléctrico discontinuo en Chota agravan esta situación, aumentando la incertidumbre y la desconfianza hacia la tecnología entre los empresarios. Estos desafíos son indicativos de las barreras que aún deben superarse para alcanzar un cumplimiento tributario eficiente y efectivo a través de la tecnología (Chávarry, 2022).

Se aplicó un cuestionario a 10 empresas de transporte en Chota revelando que el 90% se dedican al transporte de pasajeros, el 80% tienen más de 5 años operando, y el 70% emplean entre 6 a 10 trabajadores y utilizan herramientas digitales para gestionar operaciones. Si bien, el 70% utiliza herramientas digitales para el registro tributario, y el 60% considera que facilitan este cumplimiento, solo el 40% usa software contable, y aunque el 50% emplea TIC diariamente, el 60% de los gerentes perciben que no ha habido un aumento en su adopción en los últimos 3 años, debido a que, el 40% menciona resistencia del personal al cambio. Además, el 30% de las empresas que no usan herramientas digitales han recibido multas por incumplimiento tributario, lo que sugiere una probable relación entre el no uso de TIC y el incumplimiento tributario de las empresas de transporte de la ciudad de Chota.

La falta de aprovechamiento de las TIC por parte de las empresas de transporte no solo reduce su competitividad en el mercado, amenazando su continuidad en el negocio. Sino que, además, esta situación conduce al incumplimiento de sus obligaciones tributarias, ya que actualmente la mayoría de estas obligaciones requieren del uso de tecnologías. Esto incluye la actualización del Registro Único de Contribuyentes (RUC) a través del sitio web de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), la declaración de impuestos a través de dispositivos, así como el pago de impuestos mediante



transferencias bancarias y métodos de pago en línea. La negligencia en la adopción adecuada de las TIC según indica Chávarry (2022) ha resultado en multas, infracciones y sanciones para los empresarios chotanos.

La falta de implementación de las TIC en las empresas dificulta la automatización de procesos tributarios, aumentando el riesgo de errores humanos en el cálculo y la presentación de declaraciones fiscales, lo que puede generar inconsistencias en los registros financieros y resultar en multas, sanciones y revisiones fiscales más frecuentes. Además, sin TIC, las empresas tienen una capacidad limitada para controlar eficientemente sus operaciones financieras, lo que reduce la visibilidad sobre su situación fiscal real y eleva la probabilidad de incumplimiento involuntario de obligaciones tributarias. En un entorno de creciente digitalización, las empresas que no adoptan TIC corren el riesgo de quedarse rezagadas frente a sus competidores, lo que no solo afecta su competitividad, sino que también incrementa la carga administrativa, dificultando aún más el cumplimiento tributario (Saragih et al., 2024).

El problema central, por lo tanto, radica en la baja adopción de las TIC, lo cual puede tener una relación directa en el cumplimiento tributario de las empresas de transporte en Chota. Si se demuestra una relación significativa entre estas dos variables, la falta de implementación de TIC podría ser identificada como un factor determinante en el incumplimiento de las obligaciones tributarias, lo que subraya la necesidad urgente de promover la digitalización en este sector para mejorar su conformidad tributaria.



1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Pregunta General

¿Cuál es la relación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de transporte, Chota - 2024?

1.2.2. Preguntas Específicas

- ¿Cuál es el nivel de implementación de las TICs en las empresas de transporte de la ciudad de Chota?
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento tributario de las empresas de transporte de la ciudad de Chota?
- ¿Cuál es la relación del control de procesos de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas de transporte de la ciudad de Chota - 2024?
- ¿Cuál es la relación de la tecnología e informática de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas de transporte de la ciudad de Chota - 2024?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de transporte, Chota, 2024.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir el nivel de implementación de las TICs en las empresas de transporte de la ciudad de Chota.



- Describir el nivel de cumplimiento tributario de las empresas de transporte de la ciudad de Chota.
- Determinar la relación del control de procesos de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas de transporte de la ciudad de Chota - 2024.
- Determinar la relación de la tecnología e informática de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas de transporte de la ciudad de Chota - 2024.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

H1: Tienen una relación significativa de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de transporte, Chota - 2024.

Ho: No tienen una relación significativa de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de transporte, Chota - 2024.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Tienen una relación significativa del control de procesos de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas de transporte de la ciudad de Chota - 2024.
- Tienen una relación significativa de la tecnología e informática de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas de transporte de la ciudad de Chota - 2024.

1.5. Justificación

En el ámbito teórico, la investigación se sitúa en un punto de confluencia entre el avance tecnológico y la responsabilidad tributaria, enfocándose en un sector estratégico



dentro del ámbito de Chota, como es el sector transporte. Este estudio no solo contribuyó al cuerpo académico existente con un análisis detallado de cómo las TICs se relacionaban con el cumplimiento tributario en el sector transporte, sino que también contrastó los resultados obtenidos comparándolos con otros contextos y llenó vacíos significativos en la investigación existente respecto a las tecnologías de información y comunicación. Por tanto, ha permitido una comprensión más profunda de las dinámicas entre la tecnología y las obligaciones fiscales, especialmente en economías emergentes y sectores menos estudiados como el transporte en áreas urbanas.

Desde una perspectiva práctica, la investigación adquirió relevancia al obtener información esencial para que, los gerentes de las empresas de transporte puedan proponer estrategias concretas para mejorar el cumplimiento tributario mediante el uso eficiente de las TICs. Por tanto, en un contexto donde la evasión y elusión tributaria representan desafíos significativos para la sostenibilidad tributaria del país y la equidad, la identificación de mecanismos tecnológicos que facilitaran la adherencia a las normativas tributarias no solo ayudó a las empresas de transporte de Chota, sino que también ofreció un modelo replicable en otras localidades con problemas similares.

En cuanto a la justificación valorativa, el estudio enfatizó la importancia cualitativa de entender la relación entre las TICs y el cumplimiento tributario. Para las empresas de transporte en Chota, esta investigación prometió no solo información esencial para solucionar problemas fiscales inmediatos, sino también representa datos que pueden coadyuvar a una mayor competitividad y eficiencia operativa. Así mismo, los hallazgos sirvieron como referencia para otras localidades con retos similares, proponiendo un marco de acción que reconocía la especificidad de cada contexto pero que, al mismo tiempo, ofrece soluciones basadas en principios universales de eficiencia tecnológica y responsabilidad tributaria.



Finalmente, la justificación académica de esta investigación radicó en su contribución al conocimiento y formación de estudiantes, académicos y profesionales interesados en la tecnología, la fiscalidad y la gestión del transporte. Además, este estudio facilitó el logro del grado académico de licenciatura en contaduría para los responsables y enriqueció la literatura existente, proporcionando un recurso valioso para futuras investigaciones. La investigación se presentó como un esfuerzo integrador que combinó teoría y práctica, ofreciendo información no solo para el contexto específico de Chota, sino para cualquier provincia de la región que buscara mejorar el cumplimiento tributario a través de las TICs en el sector transporte.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Intan et al. (2023) en su artículo científico desarrollada en Indonesia, tuvieron como fin explorar la relación del uso de las TIC en un sistema moderno de administración tributaria, para potenciar el cumplimiento tributario de los contribuyentes. Como resultado, encontraron que la integración de las TIC efectivamente mejora el cumplimiento de los contribuyentes con sus obligaciones fiscales. Adoptaron un enfoque cualitativo junto con metodologías descriptivas, permitiéndoles profundizar en la comprensión de cómo las TIC facilitan un mejor cumplimiento tributario.

Su aporte radica en demostrar que la tecnología puede ser una herramienta clave para aumentar la eficiencia en el cumplimiento tributario, lo cual es relevante para la investigación al mostrar cómo las TICs pueden beneficiar a las empresas de transporte en Chota, por tanto, a la vez sirve como guía metodológica.

Imo et al. (2022) en su artículo científico llevada a cabo en Nigeria, se propusieron a examinar la correlación entre TICs y cumplimiento tributario. Como resultado principal, identificaron que la generación de ingresos presentaba un coeficiente de 0,890 antes de la incorporación de TIC. Tras esta incorporación, el coeficiente de regresión se elevó a 0,992, lo que representa un incremento del 10,3%. Esta variación implica que las TIC juega un papel estadísticamente significativo en la moderación del efecto. En términos metodológicos, la investigación adoptó un diseño causal y se centró en una población y muestra constituida por 26 oficinas del Servicio Federal de Impuestos Internos del sur de Nigeria. Para el análisis de los datos recabados, los autores emplearon el paquete estadístico SPSS versión 22.0.



Su relevancia para la investigación radica en proporcionar un marco teórico y empírico sobre cómo la tecnología no solo facilita el cumplimiento, sino que también mejora la eficiencia en la recaudación tributaria, un aspecto crítico para evaluar en las empresas de transporte, por tanto, también sirve de elemento de comparación de los coeficientes de correlación.

Abiola y Olushola (2018) en su artículo científico realizado en Nigeria, se enfocaron en evaluar los efectos del uso de las TIC en las operaciones fiscales dentro del país. Descubrieron una correlación efectiva moderada entre el uso de las TIC para la recaudación de ingresos fiscales, que contribuye a reducir los costes de operación y mantenimiento en las agencias tributarias, y su aplicación en la recaudación, evidenciado por un coeficiente de correlación Spearman de 0,424. Para este análisis, implementaron una metodología mixta, combinando enfoques cuantitativos y cualitativos. Distribuyeron 240 cuestionarios entre altos funcionarios de los Servicios Fiscales Federales, aunque finalmente solo se analizaron 230, debido a que 10 fueron desestimados por estar incompletos o incorrectamente llenados. Además, realizaron entrevistas a 4 altos funcionarios de nivel subdirector en los Servicios Federales de Hacienda. Para el análisis de los datos utilizaron SPSS vs 21. Por tanto, el aporte a la investigación es demostrar cuantitativa y cualitativamente cómo la incorporación de las TICs en las operaciones fiscales no solo optimiza la eficiencia en la recaudación de impuestos, sino que también reduce significativamente los costes asociados a dichas operaciones en Nigeria.

Como aporte resalta la importancia de adoptar tecnologías avanzadas en los procesos fiscales para mejorar la eficacia administrativa y económica de las agencias tributarias. Así mismo, los coeficientes de correlación obtenidos se pueden comparar con los que, se logren obtener en la ciudad de Chota, para las empresas de transporte.



Bernuy (2022) en Lima, tuvo como fin examinar la correlación entre el uso de TICs y el recaudo tributario en un municipio específico de Lima Metropolitana durante el año 2022. Identificó que hay una correlación efectiva moderada, alcanzando un coeficiente de correlación $r=0,699$, lo cual indica una relación significativa. Este resultado se alcanzó al aplicar el coeficiente R de Pearson. El enfoque metodológico de Bernuy fue de tipo aplicado, adoptando un diseño correlacional. La muestra estudiada incluyó a 50 colaboradores pertenecientes a un municipio de Lima Metropolitana. Para recabar datos, se empleó la encuesta, utilizando un cuestionario compuesto por 14 ítems para cada variable de estudio, calificados según escala Likert. Los datos recolectados se organizaron y tabularon usando Excel y posteriormente se procesaron mediante SPSS vs 26.

Es útil para la investigación al ofrecer un paralelo sobre cómo la implementación de TICs puede relacionarse con el cumplimiento tributario en Lima Metropolitana, y en la ciudad de Chota.

Arango (2022) en Lima, examinó la relación de la cultura tributaria junto con las nuevas TIC, en el cumplimiento de las obligaciones fiscales de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Como resultado principal, encontraron que un significativo 83% de los participantes reconocen que la integración de la cultura tributaria con nuevas TIC tiene una relación significativa en las obligaciones fiscales municipales. La metodología adoptada fue básica, con un enfoque descriptivo y explicativo. La muestra incluyó a 379 individuos relacionados con la cultura tributaria. Para el análisis usó SPSS. El aporte fundamental radica en demostrar la trascendencia de combinar efectivamente la cultura tributaria con las nuevas TIC para fomentar el cumplimiento fiscal.



Su estudio aporta una comprensión de cómo la tecnología puede transformar la cultura tributaria y facilitar el cumplimiento, relevante para la investigación al explorar el rol de las TICs en mejorar la cultura fiscal dentro de las empresas de transporte en Chota.

Lifoncio y Riojas (2020) en su estudio realizado en Lima, se enfocaron en explorar la correlación entre el uso de las TIC y la competitividad de “Natural Plant S.A.C.” Identificaron que hay una correlación efectiva moderada, con un coeficiente Spearman de 0,568. Este hallazgo sugiere una asociación significativa, aunque no extremadamente fuerte, entre el grado de adopción de las TIC y la mejora en la competitividad empresarial. La metodología fue de naturaleza cuantitativa, aplicada y de nivel correlacional. La muestra estudiada consistió en 20 trabajadores administrativos. Utilizaron la encuesta, aplicando un cuestionario de 24 preguntas. La fiabilidad se verificó con el coeficiente Alpha de Cronbach, con un resultado de 0,7, lo que indica una fiabilidad aceptable del cuestionario utilizado. Por lo tanto, el aporte de la investigación radica en evidenciar cómo el uso estratégico de las TIC puede ser un factor clave para la competitividad internacional de las empresas.

La investigación puede aprovechar estos hallazgos para contextualizar cómo las TICs también pueden mejorar la eficiencia operativa, que indirectamente puede relacionarse con el cumplimiento tributario. Siendo así, también permite comparar los coeficientes de correlación obtenidos para Lima y para la ciudad de Chota.

Freyre (2019) en Lima, analizó la confianza de los empresarios MYPE de Lima Metropolitana respecto al uso de las TIC para impulsar sus negocios y generar ventajas competitivas. Los hallazgos revelaron que, en general, los empresarios muestran escepticismo hacia los beneficios de las TIC, lo que se refleja en una inversión insuficiente en equipos tecnológicos avanzados que facilitarían una mayor integración



de las TIC en sus sistematizaciones comerciales. Esta reticencia limita su capacidad para expandir sus mercados y adaptarse a un entorno que demanda un equipamiento tecnológico cada vez más sofisticado. La metodología adoptada por Freyre fue cuantitativa, de carácter descriptivo, inductivo y correlacional. Usó la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario compuesto por 28 ítems. Procesó los datos en el software SPSS V12 y Microsoft Excel XP. El aporte significativo de esta investigación reside en la identificación de un escepticismo generalizado entre los empresarios de las MYPE de Lima Metropolitana hacia las ventajas que las TIC pueden ofrecer a sus negocios.

Resalta la necesidad de fomentar una mayor comprensión y confianza en las tecnologías digitales, lo que podría conducir a una mayor adopción de estas herramientas y, en última instancia, al fortalecimiento de las capacidades competitivas de estas empresas en el mercado global, por lo que sirve de fundamento para el desarrollo de la investigación.

Iriarte y Córdova (2020) en Huancayo examinaron la correlación entre el uso de las TIC y las obligaciones tributarias por parte de las microempresas industriales de la zona. Encontraron una fuerte relación directa, evidenciada por un coeficiente Pearson de 0,983, lo cual indica que el uso intensivo de TICs se asocia con un mayor cumplimiento en estas empresas. La metodología adoptada fue aplicada y correlacional. El estudio abarcó una población de 46 microempresas industriales en el distrito de Huancayo, seleccionando una muestra de 44 de estas para el análisis. Empleó la encuesta, mientras procesaron los resultados en el software SPSS. El aporte significativo de la investigación de Iriarte y Córdova reside en demostrar la relación positiva que tiene las TIC en el cumplimiento tributario de las microempresas.



Es útil para entender la relación de las TIC en el cumplimiento tributario en microempresas en un contexto similar y adaptar esas lecciones al caso de Chota, por lo que, este estudio sirve como un importante referente metodológico, para el desarrollo de las dimensiones de la variable Tecnología de Información y Comunicación.

Chávarry (2022) en su investigación realiza en distrito de Chota, tuvo por finalidad relacionar las TIC con las responsabilidades tributarias en Constructoras de Chota. Los datos revelaron una correlación positiva moderada, evidenciada por coeficiente Pearson de 0,521. El enfoque fue cuantitativo, orientado a describir y correlacionar los fenómenos estudiados. La población objeto de estudio se constituyó por 194 constructoras ubicadas en Chota, seleccionando una muestra representativa de 129 empresas para el análisis. La técnica empleada para la recopilación fue la encuesta, utilizando un cuestionario compuesto por 52 preguntas, divididas equitativamente entre las variables de interés: TIC y obligaciones tributarias. Para el procesamiento de los datos recabados, Chávarry usó Excel y SPSS v26, lo que permitió una gestión eficiente de datos precisos.

La investigación de Chávarry es particularmente relevante porque se centra en el mismo distrito de Chota, proporcionando información específica sobre la relación de las TIC en el cumplimiento tributario a nivel local. Esto permite hacer comparaciones directas y adaptaciones específicas de la metodología utilizada para las empresas de transporte, ofreciendo un contexto local valioso para la investigación.

2.2. Bases teóricas científicas

2.1.1. Teoría de la información y la comunicación

Shannon y Weaver (1949) fueron pioneros en la conceptualización de la teoría de la información, centrándose en la transmisión eficiente de información a través de diversos canales y la reducción de la incertidumbre en el proceso



comunicativo. Esta teoría se aplica en cómo la información fiscal es generada, codificada, transmitida y recibida entre las empresas y las autoridades tributarias. Las TIC, por ende, sirven como canales que pueden aumentar la eficiencia de este proceso, reduciendo errores y tiempo en la transmisión de datos relevantes para el cumplimiento tributario (Kgonare, 2017).

Además, la teoría de la comunicación organizacional de Goldhaber (1993) sugiere que la eficacia de una organización está directamente relacionada con la eficiencia y efectividad de su comunicación interna y externa. En las empresas de transporte, esto implica que el uso estratégico de las TIC para la comunicación interna sobre asuntos tributarios, así como la comunicación externa con las autoridades fiscales, puede desempeñar un papel importante en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. El uso de sistemas de gestión electrónica de documentos, por ejemplo, permite a estas empresas organizar mejor su información fiscal, facilitando el acceso y la transmisión de datos a las autoridades cuando sea necesario (Michael y Adegbe, 2020).

La relación de las TIC en el cumplimiento tributario también se puede entender a través del prisma de la teoría de sistemas. Según esta teoría, una empresa se puede considerar como un sistema abierto que interactúa constantemente con su entorno, incluido el sistema tributario (Bertalanffy, 2017). Las TIC facilitan esta interacción al permitir una comunicación más fluida y transparente, lo que potencialmente aumenta la conformidad tributaria al mejorar el intercambio de información y reducir las posibilidades de malentendidos o errores en el pago de impuestos (Chatterjee et al., 2017).



2.1.2. Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

Son un conjunto de herramientas, procesos y recursos utilizados para almacenar, procesar, compartir y transmitir información, así como para facilitar comunicación en diversos entornos (Cruz et al., 2018). Las TIC incluyen dispositivos informáticos como ordenadores y teléfonos inteligentes, redes de comunicación como internet y software como aplicaciones y programas (Heinze et al., 2017).

Tuesta y Espinoza (2019) argumentan que, en el ámbito de las obligaciones tributarias, la TIC juega un papel clave en la gestión y cumplimiento de los deberes fiscales.

Según Huamani y Chacón (2017) la evolución de los servicios electrónicos en la SUNAT es un claro ejemplo de cómo la digitalización puede transformar positivamente la administración pública, mejorando la relación entre el Estado y los ciudadanos, y fomentando una cultura de cumplimiento tributario más sólida y eficiente.

Con la introducción de plataformas en línea, aplicativos móviles y sistemas automatizados, los contribuyentes ahora pueden realizar sus declaraciones y pagos desde la comodidad de sus hogares u oficinas, en cualquier momento y sin necesidad de enfrentarse a largas filas o procesos burocráticos complicados. Esta accesibilidad ha incrementado la eficiencia en la recaudación tributaria y ha contribuido a una mayor transparencia y confianza en el sistema tributario nacional (Huamani y Chacón, 2017).

A. Control de procesos

Según Iriarte y Córdova es el (2020) mecanismo que se encarga de verificar que todas las actividades y operaciones dentro de una organización se



realicen de acuerdo con las instrucciones emitidas, las normas establecidas y los principios organizacionales. En el contexto tributario y empresarial, el control de procesos asegura que los procedimientos, desde la recopilación de datos hasta la presentación de informes fiscales, se ejecuten correctamente y conforme a la normativa vigente, garantizando la eficiencia y la legalidad de las operaciones.

i. Sistema informático

Conjunto de hardware, software, datos, procedimientos y personal que interactúan para procesar y gestionar información. En el ámbito de las empresas de transporte y su cumplimiento tributario, los sistemas informáticos son esenciales para automatizar procesos, almacenar y analizar datos financieros, facilitar la comunicación interna y externa, y asegurar la correcta gestión de las obligaciones fiscales, lo que contribuye a la eficiencia operativa y al cumplimiento de la normativa tributaria (Iriarte y Córdova, 2020).

ii. Declaraciones electrónicas y registro informático de operaciones

Informes fiscales presentados por los contribuyentes a las autoridades tributarias a través de medios digitales, en lugar de formularios en papel. El registro informático de operaciones se refiere al almacenamiento y organización de datos relacionados con transacciones y actividades comerciales dentro de un sistema digital. Ambos conceptos son fundamentales para la gestión fiscal moderna, ya que permiten una mayor precisión, rapidez y trazabilidad en la presentación de impuestos, además de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de las empresas de transporte (Iriarte y Córdova, 2020).



iii. Sistemas de facturación electrónica

Plataformas digitales que permiten a las empresas emitir, recibir, archivar y gestionar facturas electrónicas de manera automatizada y conforme a las normativas fiscales vigentes. Estos sistemas no solo mejoran la eficiencia operativa al reducir el uso de papel y los errores humanos, sino que también aseguran que las transacciones comerciales sean transparentes y fácilmente auditables (Iriarte y Córdova, 2020).

B. Tecnología e informática

Conjunto de herramientas, sistemas, dispositivos y procesos que se utilizan para resolver problemas o realizar tareas específicas de manera más eficiente. En el contexto de las TIC, la informática es una rama de la tecnología que se ocupa del procesamiento y manejo de información a través de computadoras y sistemas digitales. La tecnología e informática combinadas forman la base sobre la cual se desarrollan y operan las TIC, facilitando la gestión de datos, la automatización de procesos y la mejora de la comunicación y la eficiencia en las operaciones empresariales y fiscales (Iriarte y Córdova, 2020).

i. Software

Conjunto de programas que permiten al hardware ejecutar diversas tareas. Este se clasifica generalmente en software de sistema, que incluye sistemas operativos y herramientas de gestión de hardware, y software de aplicación, destinado a realizar tareas específicas para el usuario (Sommerville, 2005).



ii. Hardware

Engloba los elementos físicos que forman un sistema informático. Esta categoría abarca una amplia gama de dispositivos y elementos tangibles que funcionan de manera integrada para permitir la operación, el procesamiento y la gestión de datos dentro de un ordenador o red de ordenadores (García et al., 2015).

Entre estos componentes se incluyen dispositivos de entrada, que admiten al usuario interactuar con el sistema; dispositivos de salida, que muestran información al usuario; unidades de procesamiento, tales como la unidad central de procesamiento (CPU) y de procesamiento gráfico (GPU), que ejecutan instrucciones de software y procesan datos; y medios de almacenamiento, como discos duros y unidades de estado sólido, que conservan datos e información de manera permanente o temporal (García et al., 2015).

iii. NetWare o redes

NetWare, históricamente conocido como un sistema operativo de red de Novell, representa una faceta de las redes de ordenadores, aunque el término "redes" en sí abarca la interconexión de computadoras y dispositivos para compartir recursos y datos. Internet, como la red de redes, es el ejemplo más extenso de esta interconexión, proporcionando una infraestructura global de información (Morales, 2019).

➤ Acceso a internet

Internet se ha transformado en un instrumento esencial que brinda a los usuarios la posibilidad de acceder de manera rápida y eficiente a un volumen prácticamente ilimitado de información. Esta red global permite la obtención de datos e informaciones de todas las temáticas imaginables, a un costo



considerablemente accesible. Esta capacidad de conexión y acceso inmediato ha sido fundamental en la creación y desarrollo de la “Sociedad de la Información” (Montes, 2010).

➤ **Servicios internet**

Los servicios y aplicaciones de internet han revolucionado la manera en que se interactúa con los demás. Estos servicios incluyen una amplia gama de funcionalidades, desde navegadores web y correo electrónico hasta redes sociales y plataformas de streaming. Cada uno de estos servicios utiliza el Internet como medio para transmitir datos e información de manera eficiente y efectiva (Rodríguez, 2007).

El correo electrónico, es uno de los servicios más antiguos y fundamentales, permitiendo la comunicación asincrónica entre usuarios a través de redes electrónicas (Alafnan, 2015). Las redes sociales, por otro lado, no solo facilitan la comunicación, sino que también permiten la formación de comunidades en línea, compartiendo intereses y actividades entre sus miembros (Boyd y Ellison, 2007)

➤ **Portales de internet**

Los portales de internet, por su parte, son plataformas que ofrecen acceso a una extensa gama de recursos y servicios en línea. Estos pueden ser generales, ofreciendo acceso a una variedad de servicios como búsqueda de información, noticias, correo electrónico y foros, o pueden estar especializados en temas específicos como finanzas, educación o empleo (Klausegger, 2006).

Los portales actúan como agregadores de contenido, proporcionando un punto de acceso centralizado a información y servicios seleccionados para optimizar la experiencia del usufructuario en Internet. Por ejemplo, Yahoo! y



MSN se han establecido como portales de Internet generales, mientras que Khan Academy sirve como un portal educativo, ofreciendo acceso gratuito a una vasta cantidad de recursos educativos (Tatnall, 2005).

2.1.3. Teoría tributaria de David Ricardo

David Ricardo fue un economista y pensador británico del siglo XIX, reconocido por sus contribuciones a la teoría económica, en especial en la economía política. En lo que respecta a la teoría tributaria, Ricardo sostuvo que los impuestos deben ser diseñados de manera que sean equitativos, eficientes y efectivos para financiar el gasto público (Naranjo y Grimaldos, 2021).

La teoría tributaria de Ricardo se enfoca en cómo los impuestos afectan a los diferentes factores de producción y cómo, en última instancia, la carga impositiva se distribuye entre trabajadores, propietarios de tierras y capitalistas. Según Ricardo, el impuesto ideal es aquel que minimiza su efecto distorsionador en la economía y promueve la eficiencia sin alterar significativamente la distribución de recursos y la productividad económica (Ricardo, 2005).

La relevancia de la teoría tributaria de Ricardo se mantiene en la economía actual, especialmente en contextos de economías emergentes y en desarrollo donde los gobiernos enfrentan desafíos significativos en la captación de ingresos fiscales sin afectar adversamente el crecimiento económico. Como sugieren de Moraes et al. (2023), los principios de neutralidad y eficiencia tributaria que defendía Ricardo son todavía aplicables, y su implementación puede mejorar la equidad en los sistemas fiscales contemporáneos. La preferencia de Ricardo por los impuestos sobre la tierra ha inspirado enfoques modernos en la reforma tributaria que buscan asegurar que la carga impositiva



no recaiga desproporcionadamente sobre los sectores productivos, sino que se distribuya de manera justa y contribuya al bienestar social.

Además, Ricardo también señaló que la estructura de un sistema tributario debía ser simple y comprensible para garantizar el cumplimiento voluntario y reducir los costos de administración. En este sentido, estudios recientes, como el de Newman et al. (2018) sobre cumplimiento tributario indican que la simplicidad del sistema tributario es un factor determinante en la disposición de los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones fiscales. Por lo tanto, el enfoque de Ricardo de evitar impuestos complicados y distorsionadores continúa siendo relevante para los responsables de las políticas fiscales.

2.1.4. Obligaciones tributarias

Se refieren a los deberes legales y otras obligaciones fiscales, según lo establecido por las leyes y regulaciones de cada país. Estas obligaciones pueden abarcar el pago de impuestos sobre la renta, el valor añadido, el patrimonio, así como otros tributos específicos. Además del pago de impuestos, también pueden incluir el presentar las declaraciones, el mantenimiento de registros contables adecuados, la colaboración con las autoridades fiscales durante auditorías o inspecciones, entre otras responsabilidades relacionadas (Saad, 2014).

A. Obligaciones formales

Todos aquellos deberes y responsabilidades administrativas que los contribuyentes deben cumplir ante la autoridad fiscal, independientemente del pago efectivo de los tributos. Estas obligaciones están diseñadas para garantizar el correcto funcionamiento y fiscalización del sistema tributario, así como para facilitar la recaudación de los tributos necesarios para el Estado (Milosevic y Kulic, 2015).



i. Actualización de RUC

Para actualizar el RUC es preciso acceder a la página web de la SUNAT y utilizar tu Clave SOL. Mediante este proceso, podrás realizar modificaciones, actualizaciones y rectificaciones de datos de manera sencilla y segura. Es importante recordar la importancia de mantener tus datos actualizados para evitar posibles sanciones (Chávarry, 2022).

ii. Comprobantes de pago

Documentos que confirman el traspaso de bienes, la entrega de servicios o la ejecución de cualquier otra operación comercial o financiera que pueda ser sujeta a tributación. Estos documentos son fundamentales en la administración tributaria, ya que constituyen la evidencia de las transacciones realizadas por los contribuyentes y son esenciales tanto para quien emite el comprobante como de quien lo recibe (Chávarry, 2022).

iii. Libros contables electrónicos

Los libros contables son documentos oficiales que las empresas y contribuyentes están obligados a mantener y actualizar, en los que se registran todas las transacciones económicas y financieras realizadas por una entidad. La legislación de cada país establece los requisitos específicos sobre qué tipos de libros contables deben llevarse, cómo deben ser mantenidos, y por cuánto tiempo deben ser conservados (Toribio, 2021).

B. Obligaciones sustanciales

Son aquellas que tienen que ver directamente con el pago efectivo de los impuestos y contribuciones establecidos por ley, que todo contribuyente debe cumplir según su actividad económica, ingresos, y otras condiciones específicas establecidas por la autoridad fiscal. Estas obligaciones son el núcleo del sistema



tributario y su razón de ser, ya que a través de ellas se recaudan los recursos necesarios para obras (Ortiz, 2022).

i. Pago del Impuesto General a las Ventas (IGV)

Tributo que se paga en muchos países, conocido en algunos lugares como Valor Agregado (IVA), y que grava principalmente el gasto de bienes y servicios, la importación de bienes, y en algunos casos, las operaciones de arrendamiento y los contratos de construcción. La obligación sustancial más importante respecto al IGV es su correcto cálculo y puntual pago por parte de los contribuyentes que realizan actividades económicas gravadas con este impuesto (Jimenez, 2015).

ii. Pago del impuesto a la renta

Grava las ganancias económicas derivadas por empresas, personas naturales o cualquier tipo de entidades durante un período fiscal determinado. La estructura y tarifas de este impuesto pueden variar significativamente de un país a otro, pero generalmente se estima sobre la base de ingresos netos, es decir, ingresos brutos menos los gastos deducibles y otras posibles exenciones o deducciones permitidas por la ley (Jimenez, 2015).

C. Infracciones y sanciones tributarias

Incumplimiento de las normas fiscales de un país. Pueden abarcar una amplia gama de acciones u omisiones por parte de los contribuyentes, desde el retraso en el pago de impuestos hasta la presentación de información falsa o engañosa en las declaraciones. Las sanciones tributarias son las derivaciones legales impuestas a quienes incurren en dichas infracciones, buscando asegurar el cumplimiento tributario (Jimenez, 2015).



2.3. Bases normativas

Decreto Supremo N°055-99-EF “Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo”

Fue promulgado mediante Decreto Supremo N°055-99-EF en Perú, consolida y actualiza la legislación referente al IGV y al Impuesto Selectivo al Consumo (ISC). Este documento legal es esencial para entender el marco tributario aplicable a la venta de bienes, la prestación de servicios, y la importación de bienes en el país, así como el consumo de ciertos productos.

El IGV es un impuesto aplicable a nivel nacional que grava la venta en el Perú de bienes, contratación de obras y servicios; por otro lado, el ISC es un gravamen que se aplica a la manufactura y la transacción de bienes específicos, principalmente aquellos considerados como de consumo selectivo, tales como bebidas alcohólicas, cigarrillos, y combustibles.

Decreto Supremo N°179- 2004-EF “Ley del Impuesto a la Renta”.

Es un documento legal que consolida y actualiza la legislación referente al Impuesto a la Renta (IR) en el país. Este impuesto grava las ganancias o rentas que provienen de diversas fuentes, tales como el trabajo, la actividad empresarial, la inversión de capital, y otras fuentes de ingresos. La ley del IR es fundamental para entender cómo se tributa sobre los ingresos de personas naturales y jurídicas en Perú.

Resolución 188-2010/SUNAT que amplía el sistema de emisión electrónica

La Resolución N° 188-2010/SUNAT, emitida por la SUNAT del Perú, representa un hito importante en el proceso de digitalización fiscal y tributaria en el país. Esta resolución amplió la emisión de factura electrónica, marcando un paso significativo hacia la modernización y eficiencia.



Buscó, principalmente, optimizar los procesos tributarios y reducir la carga administrativa tanto para la SUNAT como para los contribuyentes. Entre los objetivos de esta medida se hallan la mejora en la recaudación fiscal, el incremento en la seguridad y transparencia de la transacción comercial y la reducción del uso de papel, contribuyendo así a la sostenibilidad ambiental.

Decreto Supremo N°133-2013-EF: Código Tributario

Fue promulgado mediante el Decreto Supremo N°133-2013-EF, constituye el marco legal fundamental que regula las relaciones jurídicas originadas por los tributos en el país. Este Código establece las normas generales aplicables a los tributos de los gobiernos locales, incluyendo los principios de la obligación tributaria, los procedimientos de administración, fiscalización, recaudación, y los procesos de reclamación y apelación.

El Código Tributario busca asegurar la equidad y eficiencia en la recaudación de tributos. También establece mecanismos para resolver disputas de manera justa y eficiente.

Decreto Supremo N°133-2013-EF (22-06-2013). Código Tributario

Publicado el 22 de junio de 2013. Este documento legal consolida y actualiza las normas que regulan las obligaciones tributarias en Perú, con el objetivo de establecer los derechos y obligaciones de los contribuyentes.

El Código Tributario es fundamental para entender el sistema tributario peruano, ya que establece las definiciones, principios y normas generales que rigen la relación entre la administración tributaria (principalmente SUNAT) y los contribuyentes.



2.4. Definición de términos básicos

Comprobante de pago: Documento oficial que certifica una transacción comercial, garantizando transparencia en la compra y venta de bienes y servicios (Sanz, 2019).

Computadora: La computadora es una herramienta para crear y analizar información con simulaciones y números al azar; análisis de series temporales y modelos de inferencia; representación de variables con estados limitados; estudios de complejidad y sistemas dinámicos (Binder , 2000).

Comunicación: Proceso de intercambio de información, a través de un canal o medio de comunicación. Este proceso implica la transmisión y recepción de mensajes, ya sea de forma oral, escrita, gestual o visual, con el fin de compartir ideas, sentimientos, opiniones o experiencias (León , 2017).

Hardware: El hardware de una computadora hace referencia a todas las partes físicas y tangibles del equipo, como teclado, el monitor, el disco duro, la impresora, el mouse, los cables, las bocinas, el micrófono, y otros componentes (Vélez, 2023).

Información: La información es la base fundamental de nuestra estructura social, y la comunicación de información y contenido entre diferentes redes es la base esencial de nuestra sociedad (Ríos, 2014).

Internet: De acuerdo a Calderón y De Alva (2010) el internet es un lugar donde se pueden manifestar opiniones contrarias, llegar a acuerdos, encontrarse con otros e incluso buscar un sentido personal en diversas formas, ya sea a través de ideas vinculadas a la actividad en sí, como también mediante la creación de redes sociales que permiten a personas con objetivos antes incompatibles convivir juntas.

Libros y registros contables: Los libros contables son instrumentos fundamentales para un correcto desarrollo del proceso contable, ya que permiten que la



actividad económica de la empresa se refleje de forma clara y organizada, haciendo fácil su entendimiento por parte de los diferentes usuarios del negocio (Durán , 2007).

Obligaciones: Las obligaciones son aquellas prestaciones a las que una persona está sujeta en virtud de una promesa, contrato, ley o cualquier otra causa jurídica. Son deberes u compromisos que una persona tiene para con otra, los cuales pueden ser de naturaleza económica, social, moral, legal, etc. Las obligaciones pueden ser tanto civiles como comerciales, y su incumplimiento puede dar lugar a responsabilidades legales (Mendizábal, 2015).

Ofimática: La ofimática se trata de una recopilación de aplicaciones utilizadas en entornos de oficina que posibilitan la creación, edición, organización, escaneo, impresión, entre otras funciones, de archivos y documentos. Estas herramientas son muy utilizadas en paquetes de software, siendo Microsoft Office la suite más popular y con mayor presencia en el mercado. Microsoft Office es un software de pago que cuenta con formatos de documentos propios y cerrados para cada una de sus aplicaciones (Jaramillo et al., 2019).

Software: Elementos que permiten a los dispositivos electrónicos funcionar y realizar tareas específicas. En otras palabras, es el conjunto de instrucciones lógicas que le indican a la computadora qué debe hacer y cómo debe hacerlo. El software puede ser de diferentes tipos, como sistemas operativos, aplicaciones de productividad, programas de edición de imágenes, videojuegos, entre otros (Vélez, 2023).

Software contable: Según Pico y Núñez (2018) son programas contables que facilitan la captura y análisis de las operaciones económicas, como transacciones de venta, compra y crédito, automatizando y simplificando las tareas contables necesarias para un registro preciso y eficaz, además que guían un correcto manejo transaccional.



Tecnología: La tecnología es un aspecto fundamental que impulsa el crecimiento económico en la sociedad. Contribuye al desarrollo sostenible al fomentar habilidades sociales que permiten alcanzar la independencia económica para resolver los desafíos más urgentes (Cantú, 2019).



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

El método deductivo se utilizó para partir de teorías generales sobre las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y su relación en el cumplimiento tributario; este enfoque permitió aplicar conceptos universales a contextos particulares, ayudando a entender cómo las TICs pueden relacionarse en el cumplimiento tributario de las empresas del sector.

El método inductivo se aplicó para observar y analizar casos específicos dentro de las empresas de transporte en Chota, recopilando datos concretos sobre el uso de TIC en sus procesos tributarios; a partir de estas observaciones y análisis, se buscó generalizar hallazgos y desarrollar conclusiones que puedan contribuir a teorías más amplias sobre la relación entre las TIC y el cumplimiento tributario en empresas similares.

El método analítico se utilizó para descomponer la variable principal (TIC) en sus componentes (dimensiones como control de procesos, informática y tecnología) y examinar cada uno de ellos en detalle. Este análisis permitió entender cómo cada dimensión de las TIC se relaciona de manera individual en el cumplimiento tributario de las empresas de transporte; posteriormente, se integraron estos análisis parciales para obtener una visión completa de la relación entre las TIC y el cumplimiento tributario, proporcionando una comprensión profunda y estructurada del fenómeno estudiado.

El método sintético consiste en combinar y unificar distintos elementos y hallazgos obtenidos durante la investigación para construir una comprensión integral del fenómeno estudiado. En esta investigación, el método sintético se empleó para integrar los resultados obtenidos a partir de los análisis realizados sobre las diferentes



dimensiones de las TIC (como control de procesos, informática y tecnología) y su relación con el cumplimiento tributario.

El método hipotético deductivo es un método de investigación que parte de la formulación de hipótesis y luego realiza pruebas para confirmar o refutar dichas hipótesis. En este caso, la hipótesis de la investigación es existe relación significativa de las TIC en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de transporte, Chota, 2024, donde se utilizó el método hipotético deductivo porque permite establecer una relación causal.

En este sentido, se plantearon hipótesis sobre cómo el uso de las TIC en las empresas de transporte se relaciona con las obligaciones tributarias. Luego, se recopilaron datos para analizar si estas hipótesis son válidas o no. De esta manera, el método hipotético deductivo permitió obtener conclusiones sólidas y basadas en evidencia empírica sobre la relación entre las TIC y el cumplimiento tributario en el sector transporte en Chota en el año 2024.

3.2. Tipo de investigación

Según la finalidad el tipo de investigación es aplicada, su objetivo principal es aplicar los conocimientos teóricos que se obtengan sobre TIC y obligaciones tributarias en empresas de transporte en Chota. Es decir, busca generar información relevante y útil para mejorar el cumplimiento tributario en este sector específico.

Según el alcance, la investigación es de tipo correlacional, se busca establecer si existe alguna correlación entre el uso de TIC y el nivel de cumplimiento tributario en las empresas de transporte de la ciudad de Chota. Es decir, se pretende identificar si hay una relación entre variables.

Según el enfoque la investigación es cuantitativa, porque buscó medir objetivamente a través de coeficientes de correlación numéricos cómo las TIC se

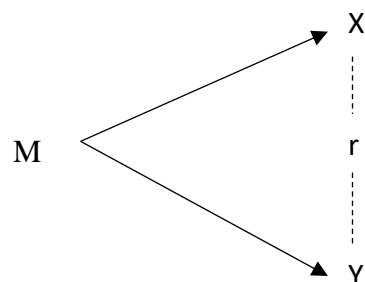
relacionan con el cumplimiento tributario de las empresas de transporte. La cuantificación se realizó mediante el cuestionario estructurado con escala Likert, cuyos datos serán analizados estadísticamente para identificar correlaciones.

3.3. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, transversal y correlacional. No experimental, porque no se manipulan variables ni se realizan intervenciones controladas. En este estudio, no se desarrollaron intervenciones específicas para modificar el uso de TIC en las empresas de transporte ni para mejorar su cumplimiento de obligaciones tributarias. Es transversal, porque se llevó a cabo en un solo momento durante el último trimestre del año 2024, sin seguimiento a lo largo del tiempo; se recopilarán datos de manera puntual, lo que permitió obtener una fotografía instantánea del uso de TIC y su relación con las obligaciones tributarias en empresas de transporte en Chota durante el año 2024. Es correlacional, porque describe la relación entre dos variables. Se recopilaron datos sobre estas variables y se analizará la correlación entre ellas.

Figura 1

Forma para investigación correlacional



Nota: M muestra, X variable 1 – Tecnologías de información y comunicación (TIC), Y variable 2 – cumplimiento de las obligaciones tributarias, r relación entre las variables.



3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Tecnologías de Información y Comunicación (TICs)	Conjunto integrado de tecnologías y procesos que permiten la interacción eficiente entre individuos, organizaciones y sociedades, transformando las actividades económicas, sociales, educativas, y políticas (Kgonare, 2017).	Control de procesos	Sistema informático Declaraciones electrónicas y registro informático de operaciones Sistemas de facturación electrónica
		Tecnología e informática	Hardware Software Netware o redes
Cumplimiento de las obligaciones tributarias	Proceso mediante el cual los contribuyentes, sean personas naturales o jurídicas, acatan las normativas fiscales vigentes, efectuando correctamente y en tiempo oportuno el pago tributario, tasas y contribuciones que les corresponden según la ley. (Bernuy, 2022).	Obligaciones formales	Actualización de RUC Comprobantes de pago Libros contables Declaración de impuestos
		Obligaciones sustanciales	Pago del IGV Pago del impuesto a la renta
		Infracciones y sanciones tributarias	Infracciones tributarias Sanciones tributarias

3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.1.1. Población

Está conformada por el gerente, representante legal o encargado directo de cada una de las 40 empresas de transporte urbano, provincial, interprovincial y nacional de la ciudad de Chota, de acuerdo a la relación de empresas dada por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) (anexo 4).



3.1.2. Muestra

Está integrada por el gerente, representante legal o encargado directo de cada una de las 40 empresas de transporte de la ciudad de Chota.

3.1.3. Muestreo

No probabilístico. Se trabajó con una muestra poblacional.

3.1.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis, en este caso la persona encuestada (trabajadores de las empresas de transporte) se definió de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión de la siguiente tabla:

Tabla 2

Criterios de inclusión y exclusión para la definición de los encuestados

Criterio	Estrategia de inclusión	Estrategia de exclusión
Tipo de empresa	Empresas de transporte formalmente constituidas y operando en la provincia de Chota.	Empresas de transporte que no estén registradas formalmente o que no operen en la provincia de Chota.
Represente encuestado	Dueño, representante legal o contador de la empresa.	Personal no directivo o no relacionado con el cumplimiento tributario de la empresa.
Capacidad mental	Personas en pleno uso de sus facultades mentales, capaces de entender y responder adecuadamente la encuesta.	Personas que no estén en pleno uso de sus facultades mentales o que no puedan responder coherentemente.
Relación con el cumplimiento tributario	Personas directamente involucradas en el proceso de cumplimiento tributario de la empresa (ejemplo: manejo de declaraciones).	Personas que no estén directamente involucradas en el cumplimiento tributario de la empresa.
Disponibilidad para participar	Personas dispuestas a participar voluntariamente en la investigación.	Personas que se nieguen a participar o que no puedan proporcionar la información debido a falta de tiempo.



3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.1.5. Técnicas de recolección de datos

La técnica es la encuesta, consiste en la generación de preguntas estructuradas que deben ser respondidas por los participantes de la investigación.

En la encuesta, se recopiló información sobre la percepción de los encuestados respecto al nivel de adopción de TIC en sus empresas, la forma en que estas tecnologías facilitan el cumplimiento de obligaciones tributarias, y cualquier otro aspecto relevante en la relación entre TIC y cumplimiento tributario en el sector del transporte en Chota.

3.1.6. Instrumentos de recolección de datos

En este caso, se usó el instrumento de recolección denominado cuestionario Escala Likert de 56 preguntas, el cual incluyó 28 preguntas relacionadas con el uso de TIC en empresas de transporte y 28 preguntas acerca del cumplimiento tributario.

El cuestionario Escala Likert de 28 preguntas permitió a los encuestados expresar su grado de asentimiento o disconformidad con cada afirmación presentada, asignando una puntuación en una escala de 1 a 3.

Tabla 3

Alternativas del cuestionario

Valor	1	2	3
Alternativa	Nunca	A veces	Siempre



a) Validez

Fue evaluado por tres expertos con grado de maestría o doctorado en contabilidad y/o administración tributaria. En el anexo 5 se presentan las fichas de validación por juicio de expertos para la variable TICs y en el anexo 6 se detallan las fichas de validación por juicio de expertos para la variable cumplimiento tributario.

b) Confiabilidad

Se realizó una prueba piloto con 10 empresas de transporte urbano para determinar la fiabilidad de la escala por el Alfa de Cronbach.

Los resultados del Alfa de Cronbach reflejan una alta fiabilidad interna en los cuestionarios utilizados para medir las variables Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y Cumplimiento Tributario. Con un valor de 0,888 para la variable TICs y 0,926 para Cumplimiento Tributario, ambos coeficientes superan ampliamente el umbral de 0,7, lo que indica una excelente consistencia interna. Esto significa que los ítems utilizados en cada escala son altamente coherentes entre sí y reflejan adecuadamente las dimensiones evaluadas, lo que valida la fiabilidad de los instrumentos de medición empleados en la investigación.

Tabla 4

Estadísticas de Fiabilidad: Alfa de Cronbach

N° de elementos	Alfa de Cronbach	
	Tecnología de información y comunicación (TICs)	Cumplimiento tributario
10	0,888	0,926



3.7. Procesamiento y análisis de datos

3.1.7. Procesamiento de datos

Los datos fueron recogidos con un cuestionario destinado a las diferentes empresas de transporte de Chota aplicado de forma presencial en las instalaciones de cada empresa. Una vez recopilados, los datos se digitalizaron y organizaron utilizando el formato de hoja de cálculo, para obtener gráficos de regresión y tablas con coeficientes de correlación.

3.1.8. Análisis de datos

Se abordó a través de un enfoque estructurado que incluye el uso de tablas, gráficos y pruebas estadísticas para una interpretación clara y precisa de los resultados obtenidos.

Se emplearon tablas para organizar y presentar los datos. Las tablas muestran frecuencias, porcentajes, y otras medidas descriptivas relevantes para las variables. Así mismo, se ha definido la calificación de las variables TICs y cumplimiento tributario, así como, de sus dimensiones a través de baremos.

En el anexo 7 se detalla el procedimiento que se siguió para obtener las siguientes tablas de baremos.

Tabla 5

Baremos: Categorías de medición de las variables

Categorías	Puntaje por variable	
	TICs	Cumplimiento tributario
Malo	28-46	28-46
Regular	47-65	47-65
Bueno	66-84	66-84



Tabla 6

Baremos: Categorías de medición de las TICs

Categorías	Puntaje por dimensión	
	Control de procesos	Tecnología e información
Malo	12-19	16-26
Regular	20-27	27-37
Bueno	28-36	38-48

Tabla 7

Baremos: Categorías de medición del cumplimiento tributario

Categorías	Puntaje por dimensión		
	Obligaciones formales	Obligaciones sustanciales	Infracciones y sanciones tributarias
Malo	20-33	6-10	2-3
Regular	34-47	11-14	4-5
Bueno	48-60	15-18	6

Complementando la información tabulada, las figuras sirvieron para visualizar los datos, destacando tendencias, patrones y correlaciones entre el uso de las TICs y el cumplimiento tributario. Se recurrió a diversos tipos de figuras, como barras o circulares de acuerdo a la naturaleza de los datos.

Así mismo, dado que la muestra comprende datos de 40 empresas de transporte en Chota, en el programa estadístico SPSS Statistics 26.0 se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para comprobar la distribución de los datos. Obteniendo un valor “p” inferior a 0,05, por lo que, se aceptó la hipótesis alternativa (H1) y se ha utilizado el coeficiente Rho Spearman, mismo que se ha categorizado de acuerdo a Martínez y Campos (2015).



Tabla 8

Correlación de Spearman Calificación

Valor		Correlación
1		perfecta.
0,9 y 0,99	Positiva	muy fuerte
0,7 y 0,89		fuerte
0,4 y 0,69		moderada
0,2 y 0,39		débil
0,01 y 0,19		muy débil
0		No hay correlación entre las variables
-0,01 y -0,19	Negativa	muy débil
-0,2 y -0,39		débil
-0,4 y -0,69		moderada
-0,7 y -0,89		fuerte
-0,9 y -0,99		muy fuerte
-1		perfecta.

Nota: (Martínez y Campos, 2015).

3.8. Aspectos éticos y rigor científico

Se han establecido fundamentos éticos clave para garantizar el respeto y la integridad tanto de los participantes como de la información obtenida. Entre los principios éticos adoptados, se incluyen:

Beneficencia y apoyo mutuo: Nuestro compromiso es actuar siempre en beneficio de los participantes y de la comunidad empresarial de Chota, favoreciendo el avance hacia una mayor conciencia y adopción de las TIC en las prácticas tributarias, lo cual es esencial para el fortalecimiento del tejido empresarial local y el cumplimiento fiscal.

Respeto por la dignidad humana: Todos los participantes en esta investigación son tratados con el máximo respeto, consideración y cortesía. Esto implica una



protección rigurosa de su identidad, así como el reconocimiento y respeto por sus tradiciones y valores.

Confidencialidad de la información: Se garantiza la máxima confidencialidad de los datos recabados, asegurando que la información personal y las respuestas proporcionadas por las empresas participantes se manejen con el más alto nivel de privacidad y seguridad.

Rigor científico y ético en la investigación: Este estudio se adhiere a los más altos estándares de rigor científico, asegurando la validez y autenticidad de la información recabada y analizada. La transparencia, la fiabilidad y la credibilidad son piedras angulares en todas las fases del proceso investigativo.

Consentimiento informado: De todas las empresas participantes, garantizando que están plenamente informadas sobre el estudio.

Estilo de redacción: La investigación se llevará a cabo cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Resolución de Facultad N° 57-2024-FCCE-UNACH, que especifica las normas para la presentación formal de trabajos académicos en la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota (UNACH).

Criterios para citar y referenciar: Se utilizará el estilo de redacción, así como los criterios para citar y referenciar, de la APA en su 7ma edición. Esto garantizará que todas las fuentes utilizadas en la investigación sean debidamente reconocidas, manteniendo la integridad académica y evitando el plagio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

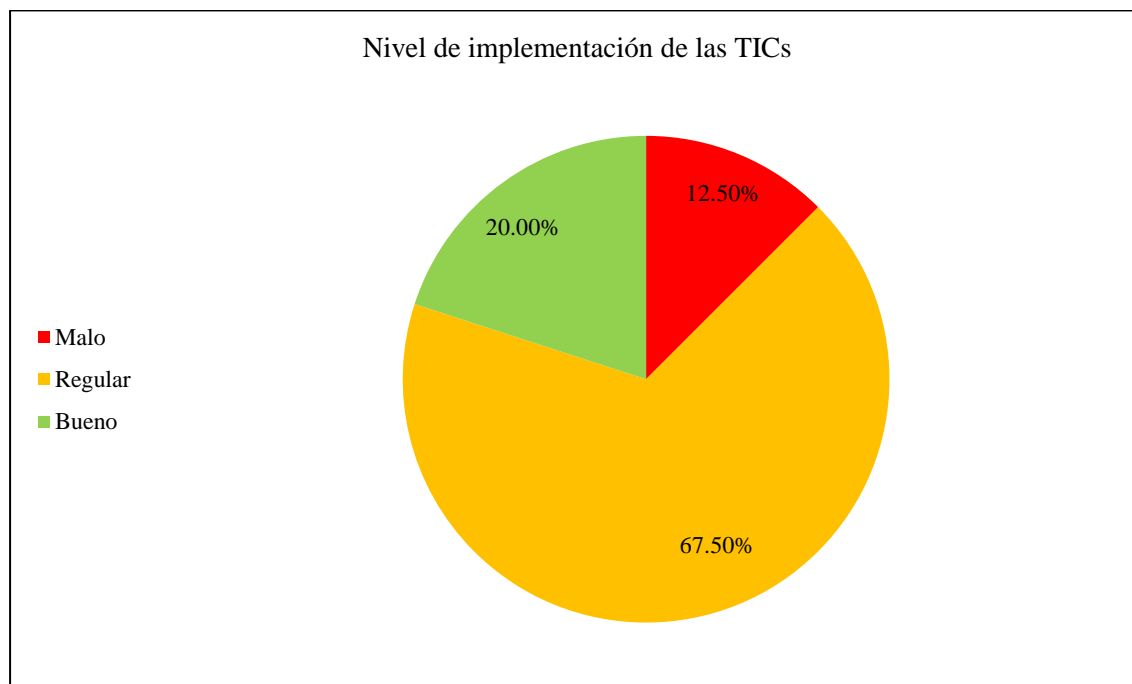
4.1. Análisis e interpretación de resultados

A. Tecnologías de Información y Comunicación (TICs)

Para el objetivo específico 1: Describir el nivel de implementación de las TICs en las empresas de transporte de la ciudad de Chota, se ha determinado los resultados:

Figura 2

Nivel de implementación de las TICs en las empresas de transporte de la ciudad de Chota

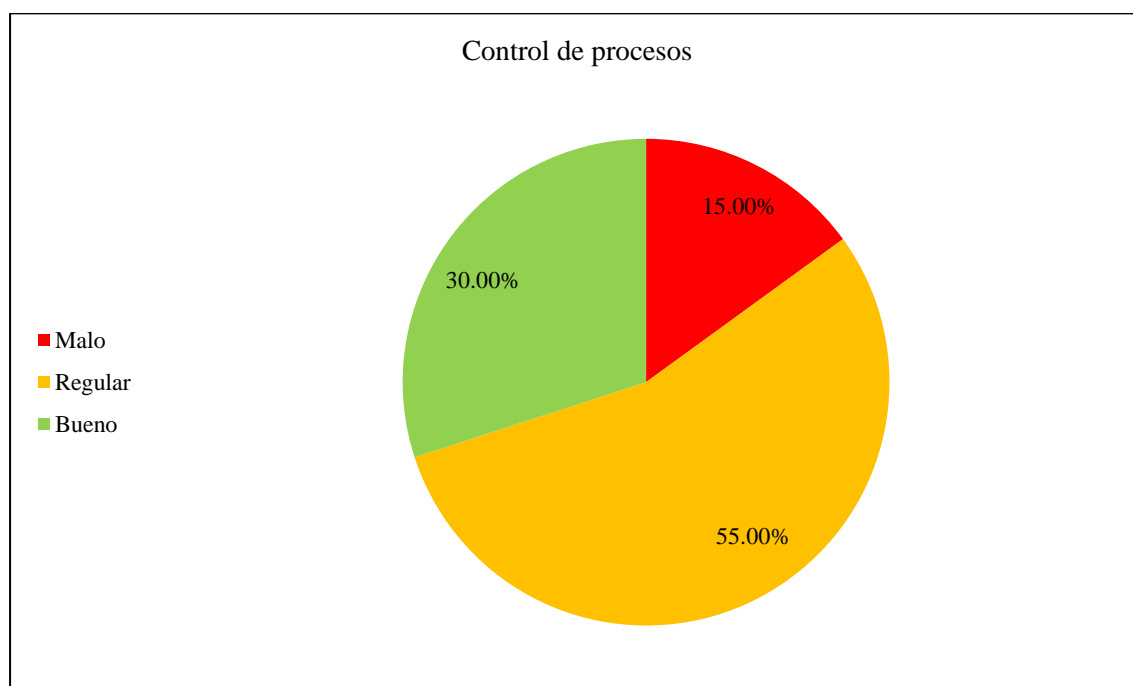


El 67,5% de las empresas considera que su nivel de implementación de TICs es “regular”, mientras que el 20,0% lo califica como “bueno” y el 12,5% como “malo”. Este panorama general indica que, aunque se ha avanzado en la implementación de TICs, muchas empresas aún están en etapas iniciales de adopción y podrían beneficiarse de una integración tecnológica más completa.

a) **Control de procesos**

Figura 3

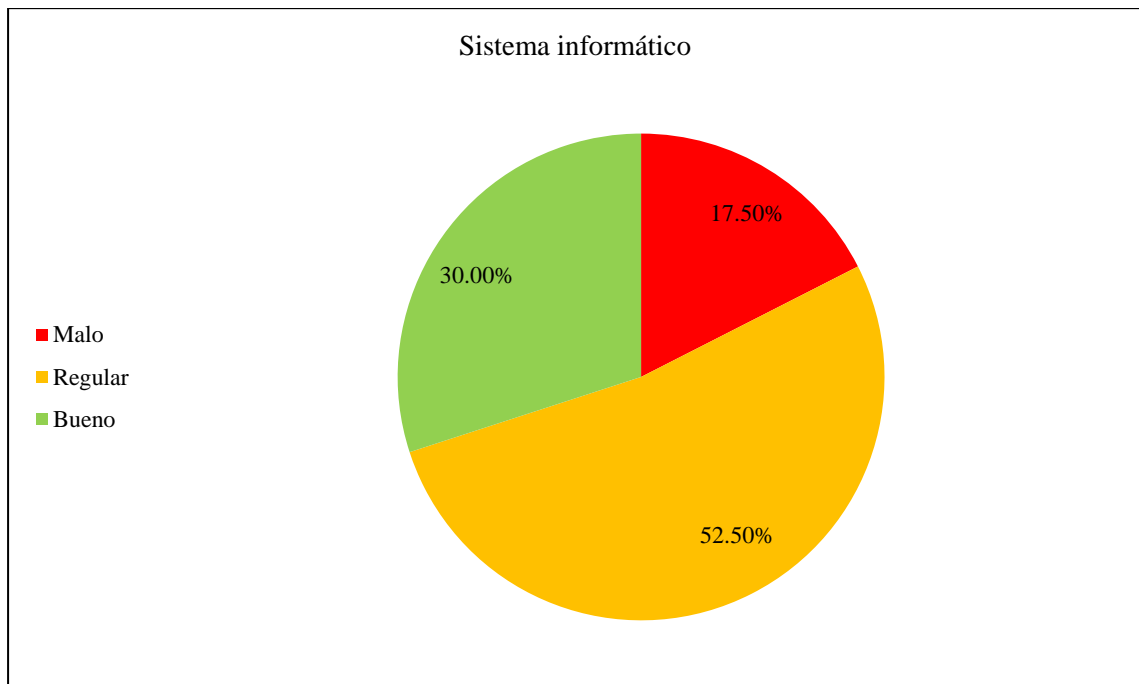
Control de procesos



La mayoría de las empresas de transporte de la ciudad de Chota (55%) califican su control de procesos utilizando tecnologías de información y comunicación (TICs) como “regular”, mientras que un 30% lo considera “bueno” y un 15% como “malo”. Esto sugiere que existe una oportunidad de mejorar los mecanismos de control de procesos utilizando tecnologías de información y comunicación para alcanzar un nivel de eficiencia superior en la gestión tributaria de las empresas de transporte de Chota.

Figura 4

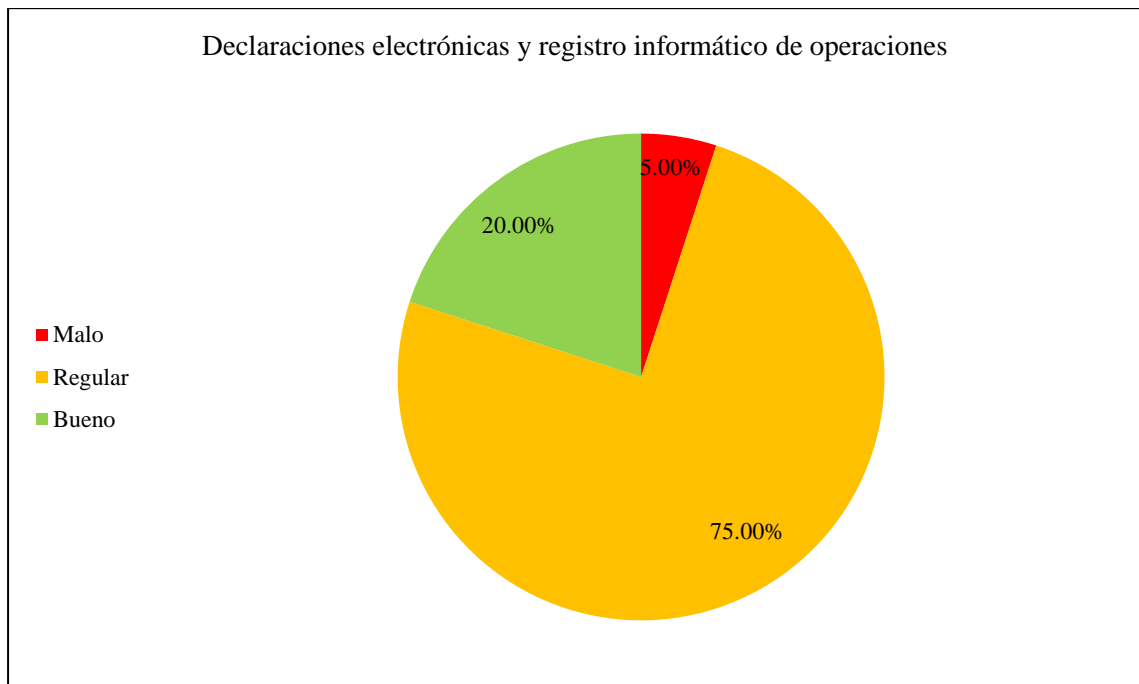
Calificación del Sistema informático



La evaluación del sistema informático en las empresas de transporte de Chota revela una oportunidad importante para mejorar su infraestructura tecnológica. Con un 52,5% de las empresas calificando su sistema como “regular”, esto sugiere que más de la mitad de ellas perciben que sus sistemas cumplen con las funciones básicas, pero presentan limitaciones en cuanto a eficiencia y funcionalidad. Por otro lado, el 17,5% de las empresas que califican sus sistemas como “malos” indican que enfrentan problemas significativos, tales como equipos obsoletos, software desactualizado, o deficiencias en la seguridad de sus datos. Finalmente, solo el 30,0% de las empresas considera su sistema informático como “bueno”, lo que implica que una minoría ha logrado establecer una infraestructura tecnológica adecuada.

Figura 5

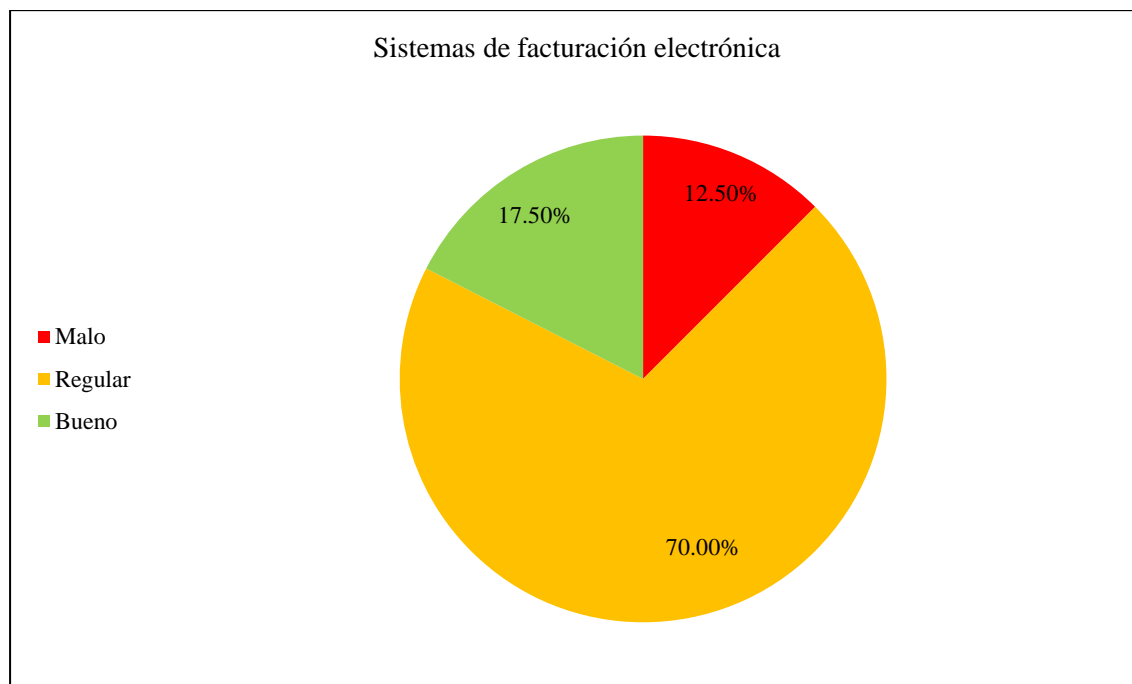
Calificación de las declaraciones electrónicas y registro informático de operaciones



La calificación de las declaraciones electrónicas y el registro informático de operaciones entre las empresas de transporte en Chota sugiere que, en su mayoría, estos procesos tecnológicos no se están utilizando con todo su potencial. Con un 75,0% de las empresas percibiendo su rendimiento en esta área como “regular”, se observa que muchas de ellas consideran que sus sistemas cumplen solo con las funciones básicas de registro y declaración. Además, con solo un 20,0% calificando este aspecto como “bueno”, queda claro que pocas empresas cuentan con sistemas confiables y eficientes para el manejo de sus registros y declaraciones.

Figura 6

Evaluación de los Sistemas de facturación electrónica

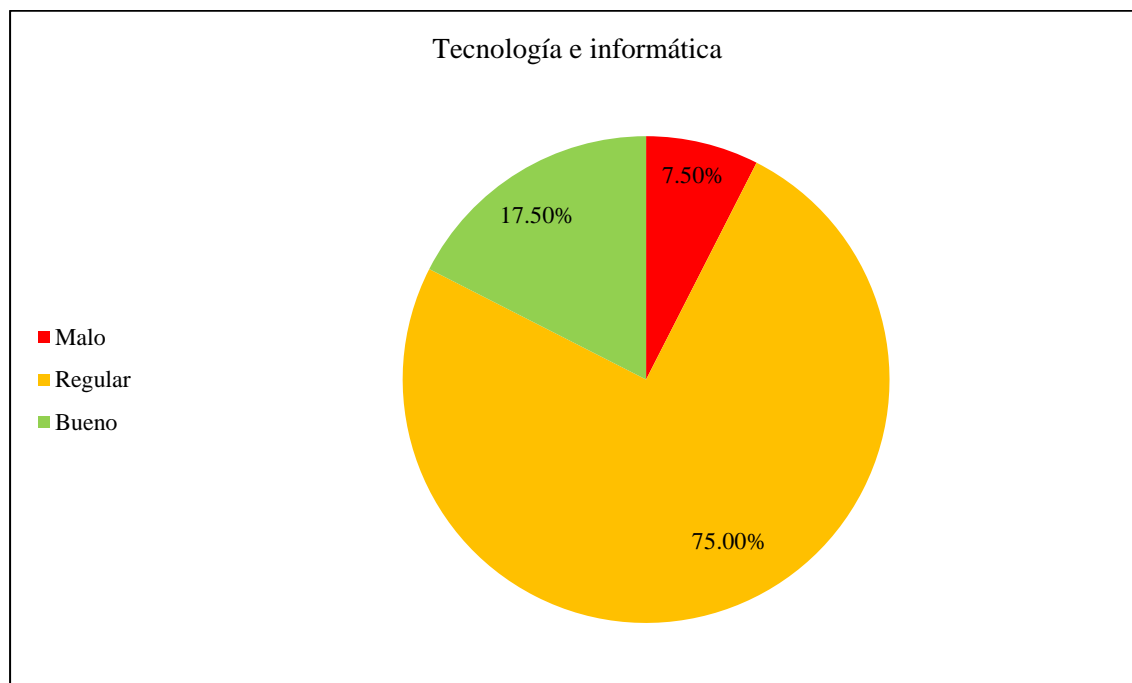


La evaluación de los sistemas de facturación electrónica en las empresas de transporte de Chota revela un nivel de implementación que, en general, es insuficiente para satisfacer las necesidades operativas y de cumplimiento tributario de manera óptima. Con un 70,0% de las empresas calificando su sistema como “regular”, es evidente que estos sistemas cumplen parcialmente con las funciones de facturación digital, pero presentan limitaciones que reducen su efectividad. Además, un 12,5% de las empresas consideran que su sistema de facturación es “malo”, y tan solo el 17,5% de las empresas califican su sistema de facturación electrónica como “bueno”; esto significa que únicamente una minoría de las empresas cuenta con un sistema que satisface plenamente sus necesidades de facturación electrónica, permitiéndoles emitir y gestionar compromisos de manera ágil, precisa y confiable.

b) Tecnología e informática

Figura 7

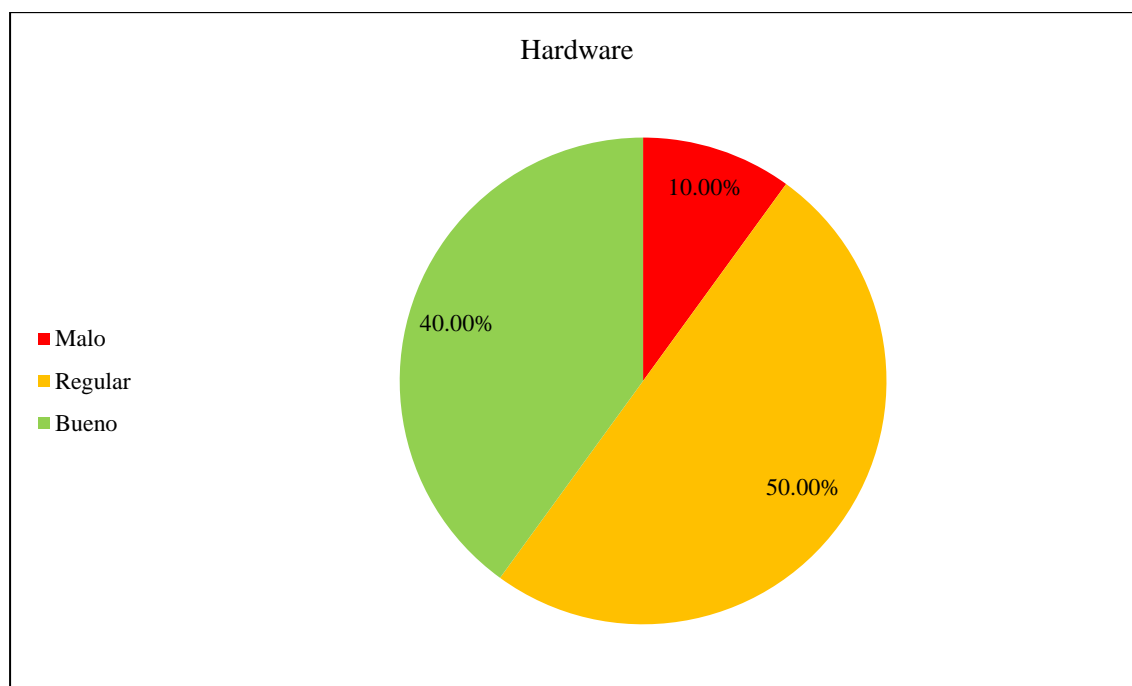
Tecnología e informática



La percepción general sobre la tecnología e informática en las empresas de transporte de Chota refleja que la mayoría, un 75,0%, considera que su infraestructura tecnológica es “regular”, estas empresas cuentan con tecnología que cumple con las funciones mínimas, pero con importantes limitaciones. La percepción de un 7,5% de las empresas de que su tecnología e informática es “mala” indica problemas más profundos en esta área, como equipos obsoletos, software desactualizado y/o sistemas que no ofrecen la estabilidad y seguridad necesarias para operaciones confiables. Por otro lado, solo un 17,5% de las empresas percibe su tecnología e informática como “buena”, estas empresas, que constituyen una minoría, han invertido en una infraestructura tecnológica eficiente.

Figura 8

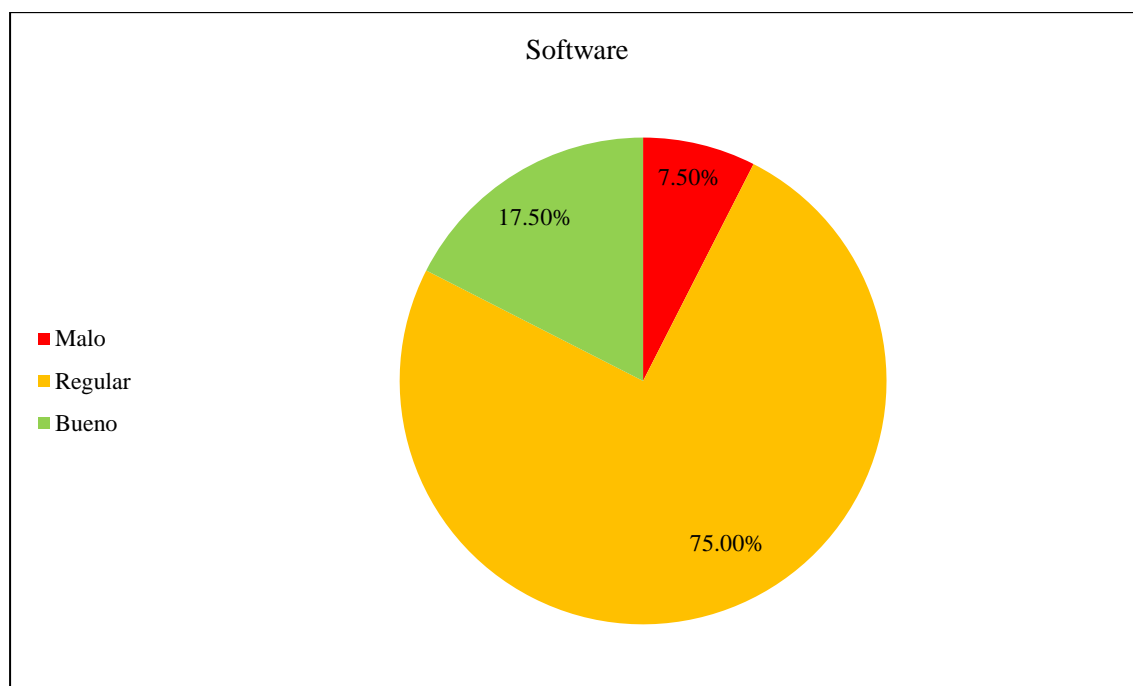
Calificación del Hardware



La evaluación del hardware en las empresas de transporte de Chota muestra que la mitad de estas (50,0%) considera que sus equipos tienen un desempeño “regular”, lo que, implica que el hardware con el que cuentan cumple con las funciones básicas, pero presenta limitaciones que afectan la eficiencia en la ejecución de tareas. Un 40,0% de las empresas, en cambio, considera que su hardware es “bueno”, esto indica que una porción significativa de estas empresas ha logrado implementar una infraestructura de hardware que cumple de manera efectiva con los requisitos de sus operaciones. Esto indica que, aunque muchas empresas cuentan con hardware aceptable, hay margen para mejorar la infraestructura de equipos de forma que optimice su operatividad y rendimiento.

Figura 9

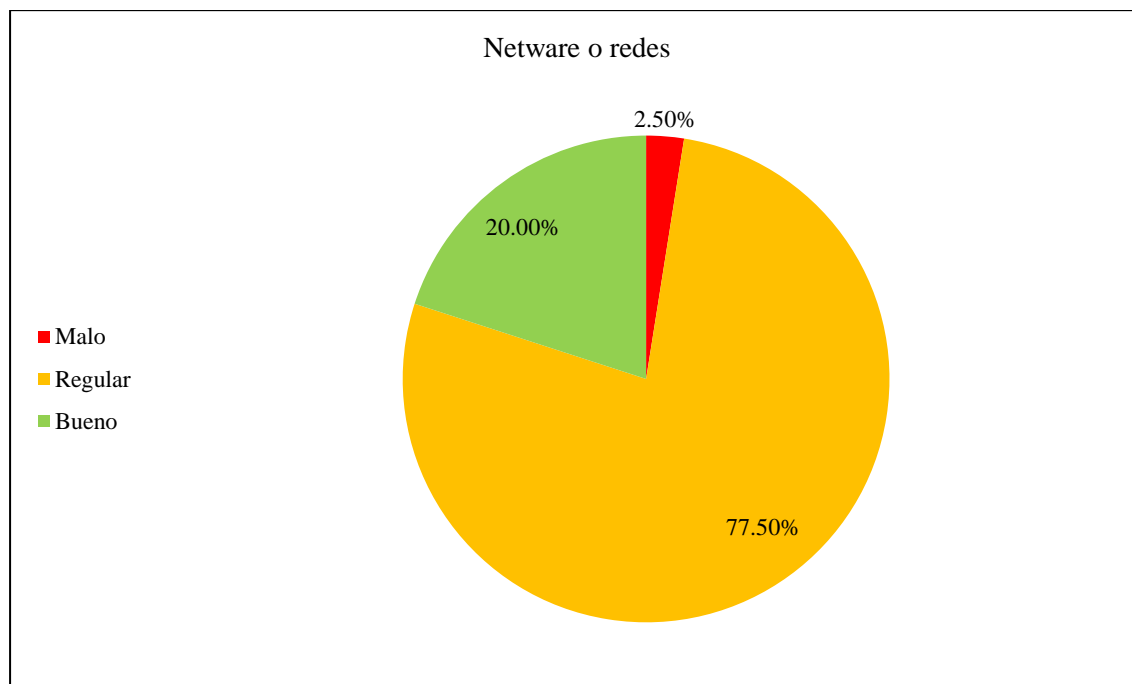
Calificación del Software en empresas de transporte



La evaluación del software en las empresas de transporte de Chota refleja que una mayoría significativa, el 75,0%, percibe que su software tiene un desempeño “regular”, esto indica que los programas y aplicaciones con los que cuentan cumplen con las funciones básicas, pero presentan limitaciones que impactan la eficiencia operativa y administrativa. Solo el 17,5% de las empresas califica su software como “bueno”, lo cual indica que pocas empresas disponen de programas que satisfacen plenamente sus necesidades operativas. En el extremo opuesto, un 7,5% de las empresas califica su software como “malo”, lo que sugiere que estos programas no solo tienen limitaciones, sino que representan un obstáculo para el desempeño eficiente de la empresa.

Figura 10

Calificación del uso de netware o redes



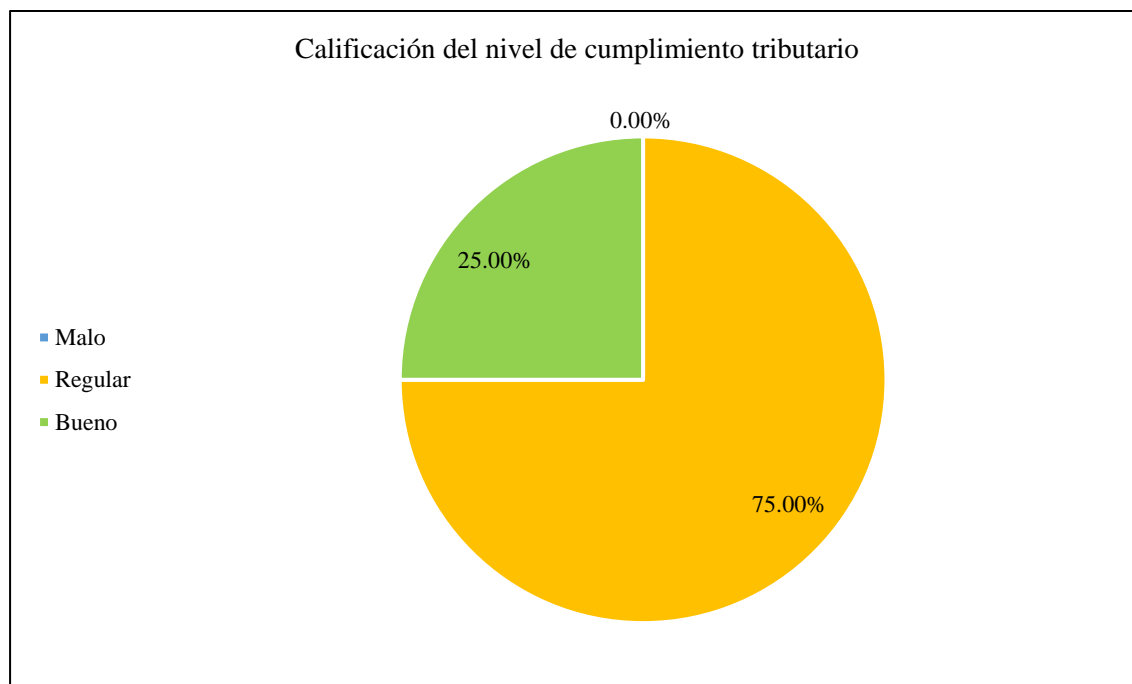
La evaluación de las redes en las empresas de transporte en Chota muestra que la mayoría, el 77,5%, califica su infraestructura de redes como “regular”, esto sugiere que las redes con las que cuentan son funcionales y permiten realizar operaciones básicas, pero también presentan limitaciones en cuanto a velocidad, estabilidad y capacidad de conexión. Por otro lado, el 20,0% de las empresas califica sus redes como “buenas”, lo que sugiere que este grupo cuenta con una infraestructura de redes adecuada para sus necesidades operativas. Por último, solo un 2,5% de las empresas considera que sus redes son “malas”, esto indica que unas pocas empresas enfrentan dificultades serias con su conectividad, lo cual significa una infraestructura de redes desactualizada, una cobertura limitada, o fallos frecuentes que interrumpen las operaciones.

B. Cumplimiento tributario

Para el objetivo específico 2: Describir el nivel de cumplimiento tributario en las empresas de transporte de la ciudad de Chota, se ha determinado los resultados:

Figura 11

Calificación general del nivel de cumplimiento tributario

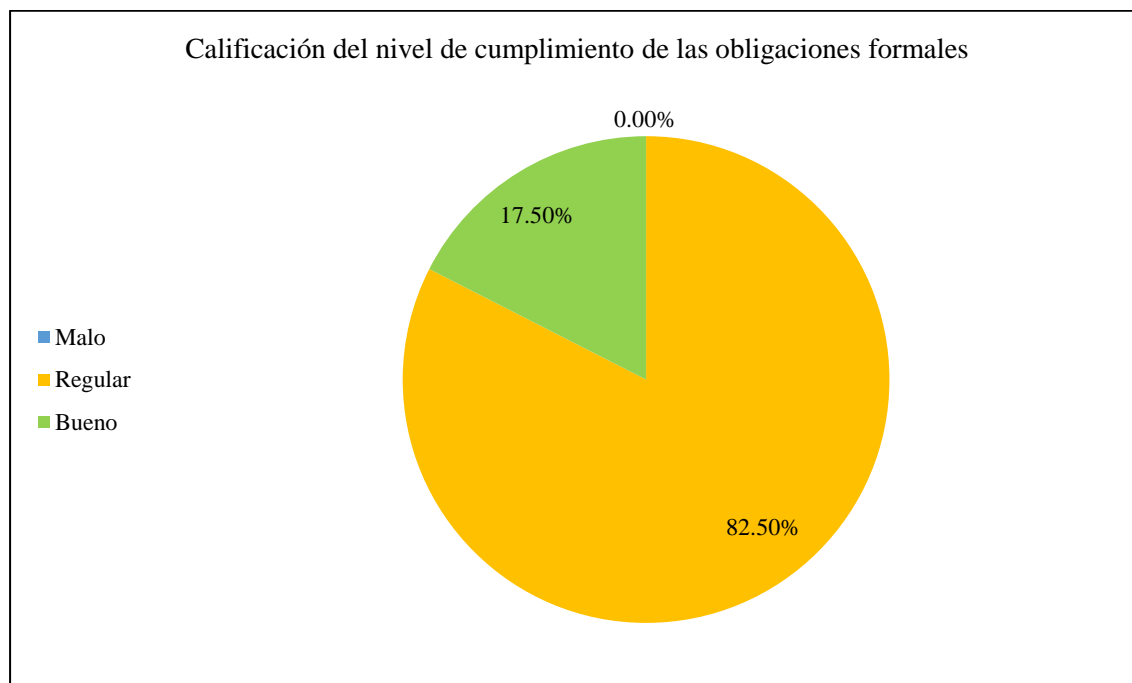


La evaluación del cumplimiento tributario entre las empresas de transporte en Chota muestra que la mayoría, un 75,0%, considera que su nivel de cumplimiento es “regular”, esta clasificación implica que estas empresas cumplen con sus obligaciones fiscales de forma básica, pero presentan deficiencias en la consistencia en la presentación de sus declaraciones, la puntualidad en los pagos de impuestos y la precisión en los datos que reportan. Por otro lado, solo el 25,0% de las empresas evalúa su nivel de cumplimiento como “bueno”, lo que indica que una minoría ha logrado establecer prácticas más sólidas y eficientes en su gestión tributaria.

a) Obligaciones formales

Figura 12

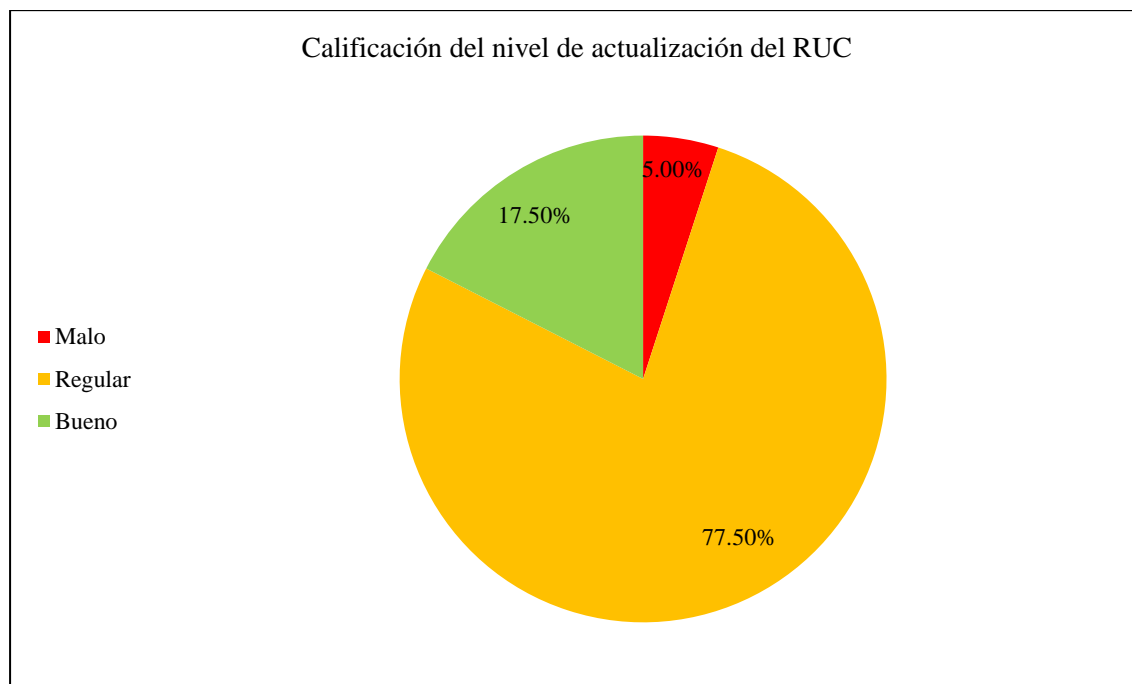
Calificación del nivel de cumplimiento de las obligaciones formales



El 82,5% de las empresas califica su cumplimiento de las obligaciones formales como “regular”, si bien estas empresas se esfuerzan por cumplir con los requisitos administrativos y legales básicos, lo hacen de manera que puede estar marcada por inconsistencias o falta de precisión en algunos aspectos formales. Aunque ninguna empresa reporta un cumplimiento “malo”, lo cual es un punto positivo, esta calificación sugiere que muchas empresas cumplen solo en un nivel mínimo aceptable, sin garantizar que todos los procedimientos se realicen de manera óptima o puntual. Solo un 17,5% de las empresas considera su cumplimiento “bueno”, lo cual indica que una minoría ha alcanzado un nivel adecuado de organización y consistencia en sus obligaciones formales.

Figura 13

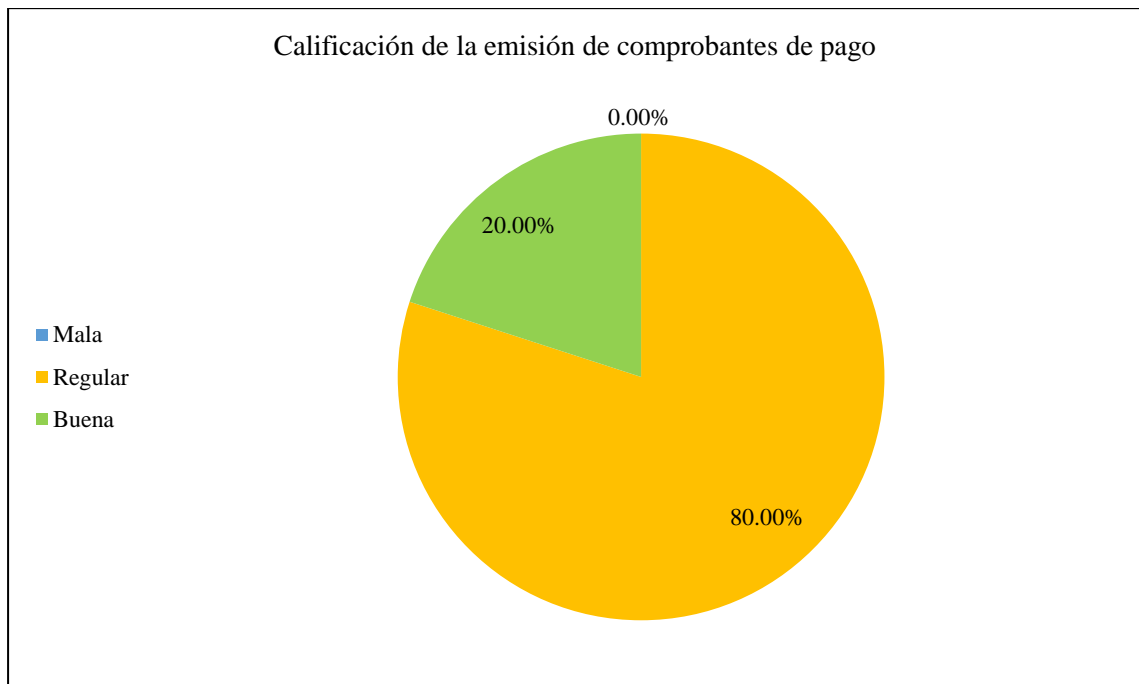
Calificación de la actualización del RUC



La mayoría de las empresas (77,5%) considera que su nivel de actualización del Registro Único de Contribuyentes (RUC) es “regular”, aunque las empresas se aseguran de mantener este registro al día en cierta medida, están omitiendo actualizaciones frecuentes o precisas de información clave, como cambios en la dirección, modificaciones en las actividades económicas y/o datos del representante legal. Así mismo, el hecho de que el 5,0% de las empresas califique su nivel de actualización como “malo” revela que algunos negocios se enfrentan a problemas más serios, con información desactualizada o incompleta en el RUC. Por otro lado, el 17,5% de las empresas evalúa este aspecto como “bueno”, lo que demuestra que una minoría cumple cabalmente con mantener sus datos siempre actualizados, asegurando una alineación adecuada con las normativas fiscales y evitando contratiempos.

Figura 14

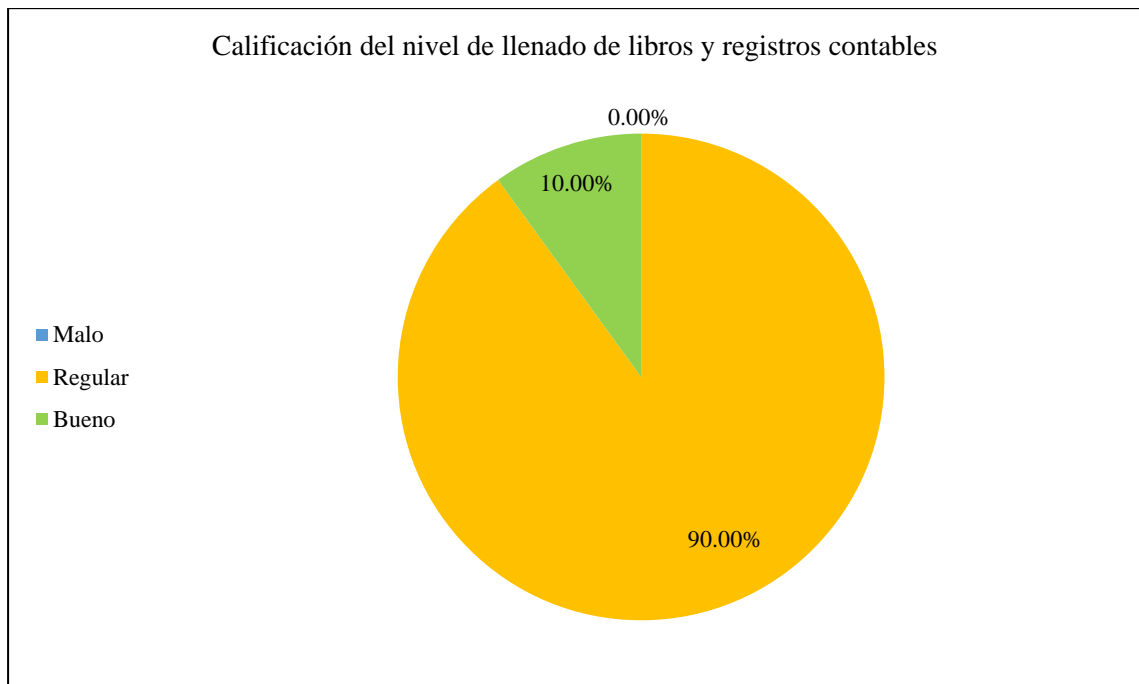
Calificación de la emisión de comprobantes de pago



La mayoría de las empresas (80,0%) califica su proceso de emisión de comprobantes como “regular”, lo cual sugiere que cumplen con esta obligación básica, pero de manera que podría mejorar en términos de rapidez, precisión y facilidad de acceso para los clientes. El 20,0% de las empresas califica su emisión de comprobantes como “buena”, lo que demuestra que una minoría ha logrado implementar sistemas de emisión eficientes, con procesos digitalizados que aseguran la generación rápida y precisa de comprobantes. Mejorar este aspecto en las empresas que aún califican de forma “regular” podría reducir errores administrativos y mejorar el cumplimiento tributario.

Figura 15

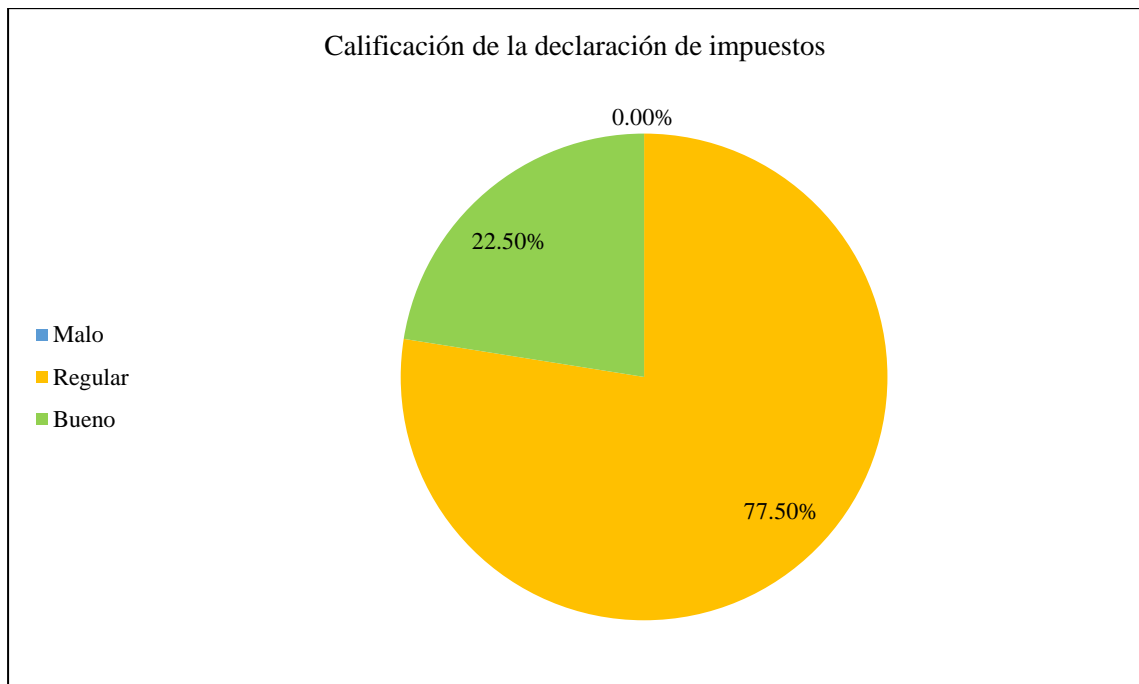
Calificación del nivel de llenado de libros contables



El 90,0% de las empresas califica el llenado de sus libros contables como “regular”, lo que sugiere que, aunque cumplen con esta obligación, el proceso podría beneficiarse de mejoras en precisión, rapidez y organización. El 10,0% de las empresas que califica su llenado de libros como “bueno” ha implementado prácticas que les permiten llevar un control detallado y puntual de sus registros contables, lo cual es esencial para cumplir con la normativa contable y fiscal y facilita la preparación de auditorías y declaraciones de impuestos. Para el resto, optimizar el llenado de libros podría implicar la adopción de software contable o de sistemas de gestión que simplifiquen el proceso y mejoren la exactitud de los datos.

Figura 16

Calificación de la declaración de impuestos

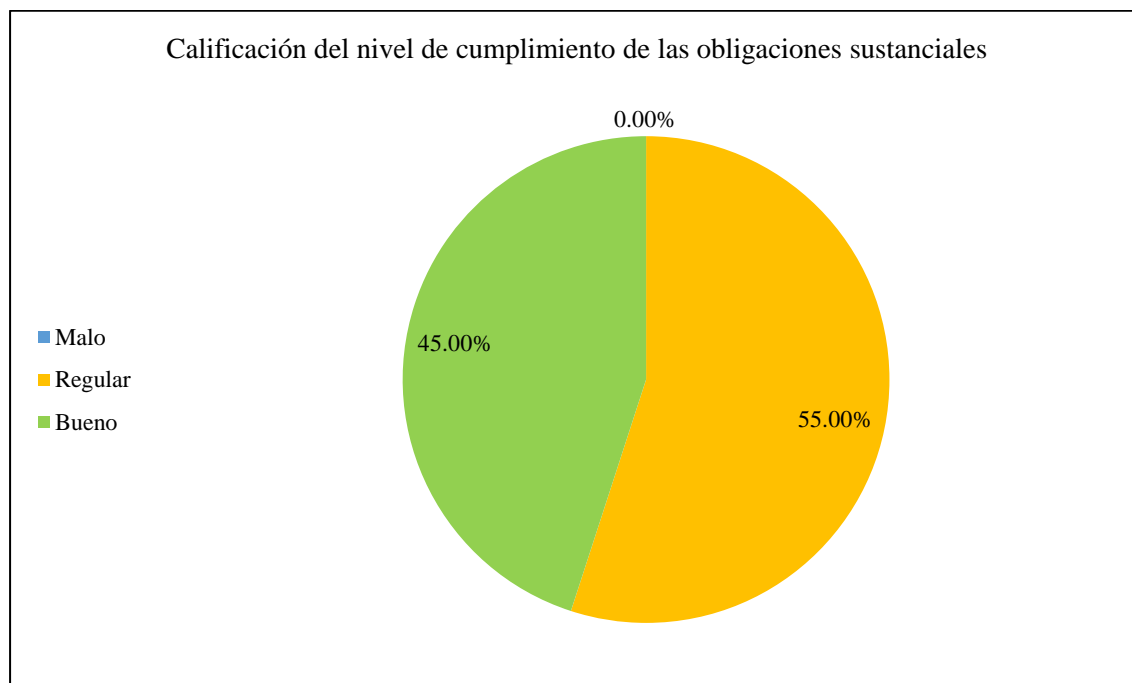


La mayoría de las empresas (77,5%) califica su proceso de declaración de impuestos como “regular”, lo cual refleja que muchas de ellas cumplen con esta obligación, pero de manera poco consistente y/o con ciertas dificultades por problemas como la falta de preparación adecuada de los datos, la dependencia de sistemas no optimizados y la falta de capacitación en el proceso, lo que genera demoras o incluso errores en la información presentada. Solo el 22,5% de las empresas considera que su declaración de impuestos es “buena”, lo que implica que han alcanzado un nivel de eficiencia y precisión adecuado en el cumplimiento de esta obligación.

b) Obligaciones sustanciales

Figura 17

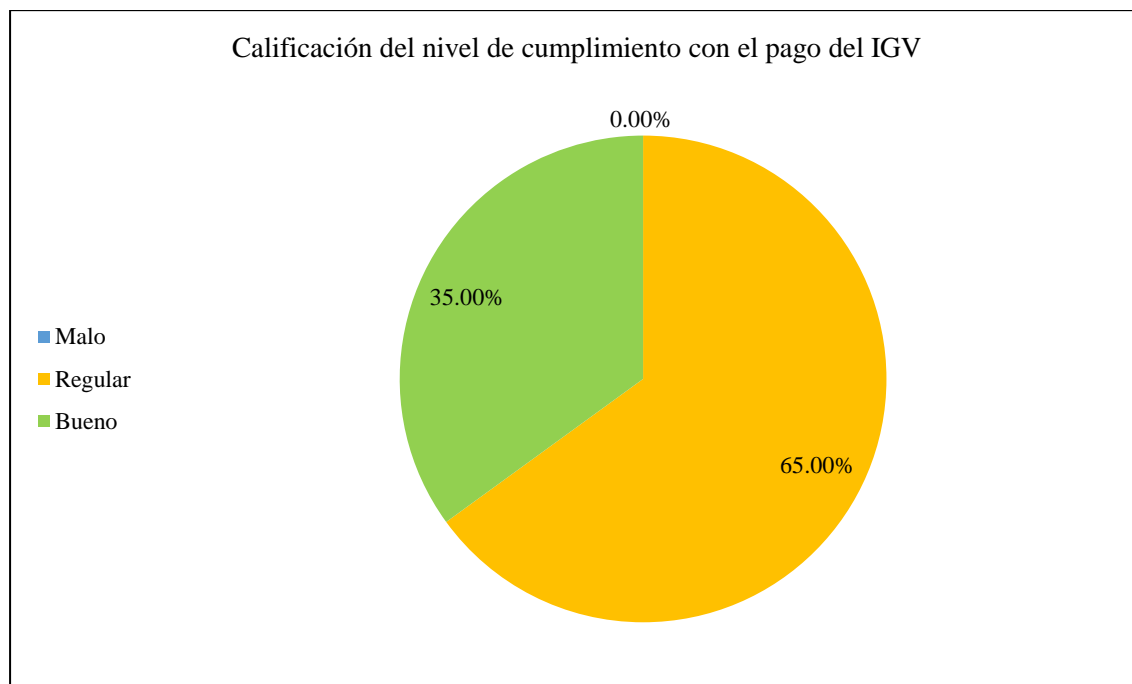
Calificación del nivel de cumplimiento de las obligaciones sustanciales



El 45,0% de las empresas califica su cumplimiento de las obligaciones sustanciales como “bueno”, mientras que el 55,0% lo considera “regular”. Lo que indica que, aunque la mayoría de las empresas cumplen con las obligaciones esenciales, lo hacen de manera que podría optimizarse, ya sea en términos de precisión, puntualidad, y/o rigor en los procesos de cumplimiento. El hecho de que más de la mitad de las empresas se encuentre en la categoría “regular” sugiere que muchas de ellas pueden beneficiarse de mejoras en sus procedimientos internos, la adopción de tecnología de soporte o una capacitación adicional en gestión tributaria para asegurar un cumplimiento pleno y consistente.

Figura 18

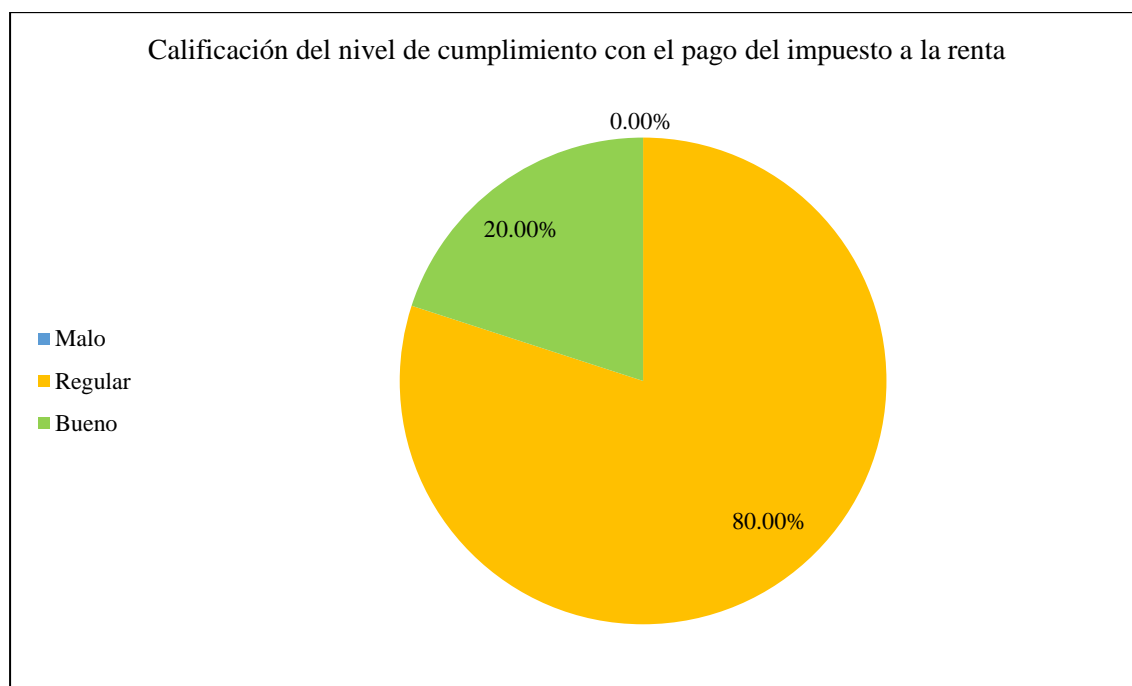
Calificación del cumplimiento de pago del IGV



La mayoría de las empresas (65,0%) considera su cumplimiento en el pago del Impuesto General a las Ventas (IGV) como “regular”, lo cual indica que cumplen con sus obligaciones de manera adecuada, pero con margen de mejora, debido a que enfrentan problemas de puntualidad y/o precisión en los cálculos al depender de sistemas que no están totalmente automatizados para gestionar los pagos de manera eficiente. Por otro lado, el 35,0% de las empresas que califican su cumplimiento del IGV como “bueno” cuenta con un sistema de pago organizado y eficiente, que les permite cumplir con esta obligación de manera puntual y exacta.

Figura 19

Calificación del cumplimiento de pago del impuesto a la renta

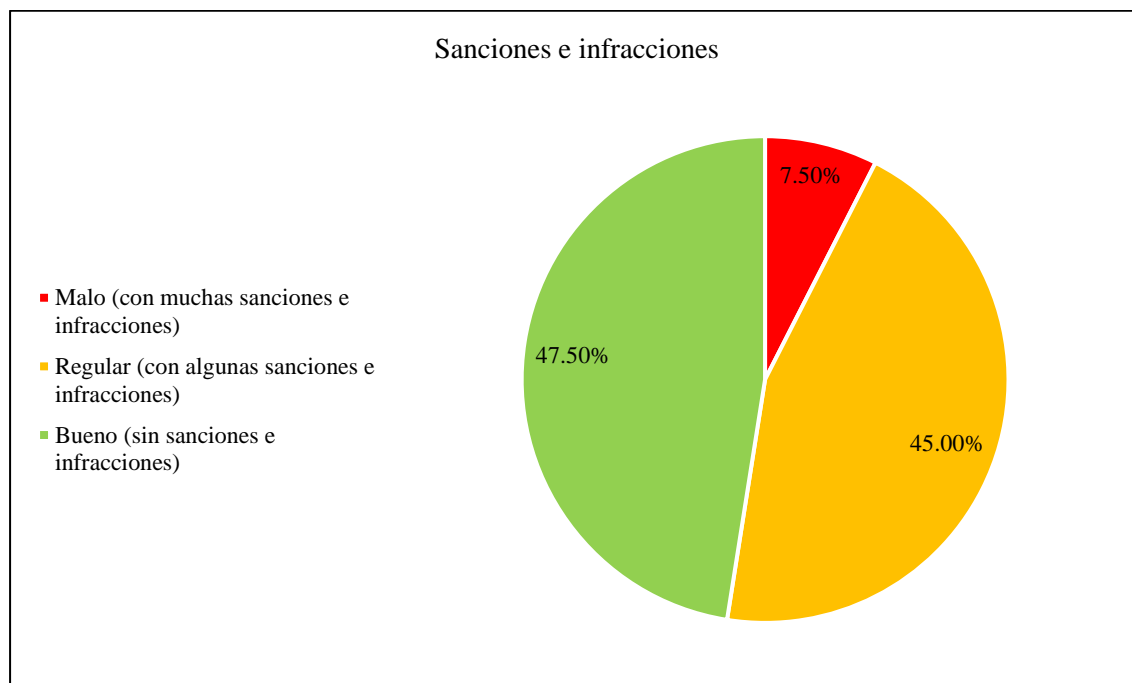


La mayoría de las empresas (80,0%) califica su cumplimiento en el pago del Impuesto a la Renta (IR) como “regular”, mientras que solo el 20,0% lo considera “bueno”, aunque las empresas están realizando los pagos de este tributo, lo hacen de una manera que no es completamente consistente o precisa, debido a que enfrentan desafíos, como la recopilación de datos contables completos, la verificación de los cálculos, y/o la puntualidad en el cumplimiento. En cambio, las empresas que califican su cumplimiento del IR como “bueno” cuentan con sistemas contables organizados y prácticas estandarizadas que les permiten mantener un control claro y constante de sus obligaciones fiscales.

c) Infracciones y sanciones tributarias

Figura 20

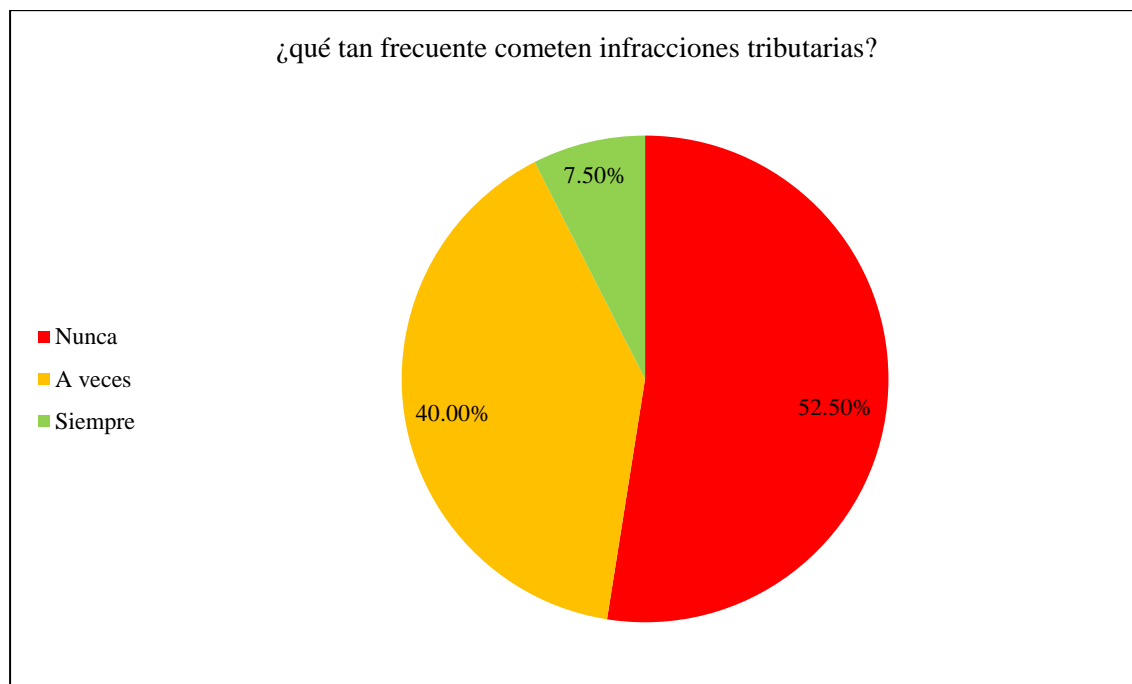
Calificación de sanciones e infracciones



El 47,5% de las empresas reporta no tener sanciones ni infracciones, lo cual indica que casi la mitad de las empresas ha logrado un cumplimiento tributario adecuado, evitando problemas con la autoridad fiscal. Sin embargo, el 45,0% de las empresas admite haber recibido sanciones e incurrido en infracciones en ciertas ocasiones, lo que sugiere una tendencia a errores o retrasos en algunos aspectos del cumplimiento; este porcentaje considerable de empresas con sanciones indica que, aunque cumplen en gran medida, presentan deficiencias en la puntualidad de sus declaraciones, la exactitud en los registros y/o el conocimiento actualizado de las normativas. Además, el 7,5% de las empresas reconoce tener muchas sanciones e infracciones, por tanto, este grupo está enfrentando problemas serios de cumplimiento tributario.

Figura 21

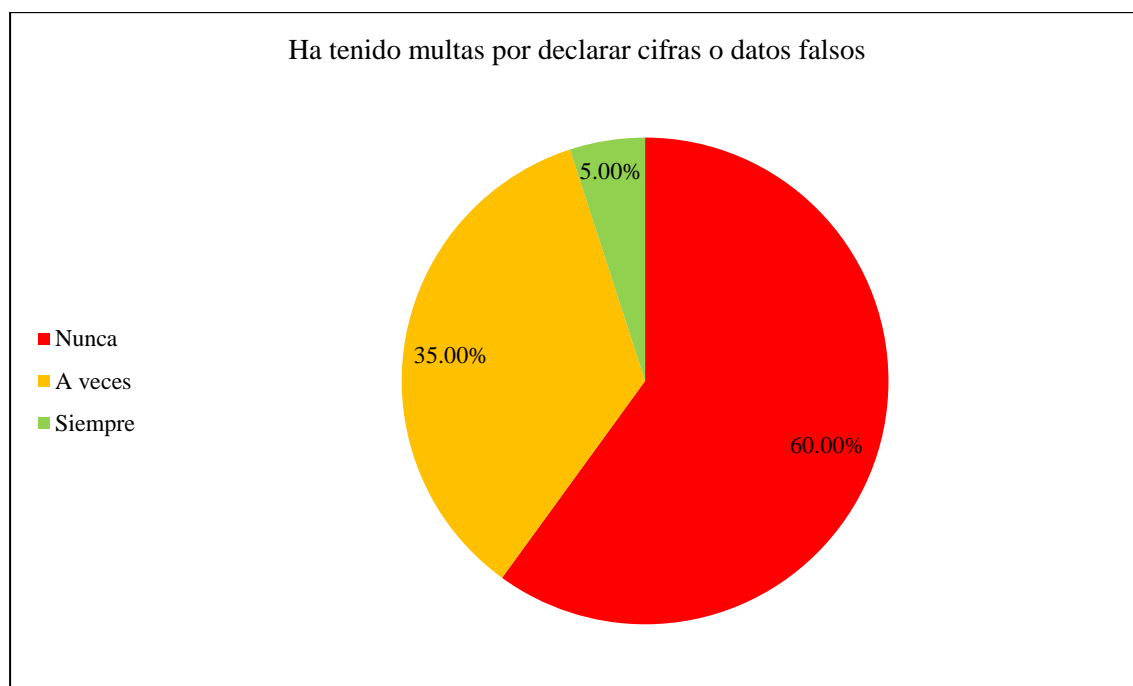
Frecuencia de infracciones tributarias



El 52,5% de las empresas afirma no cometer infracciones tributarias, lo cual indica que más de la mitad de ellas ha desarrollado prácticas que les permiten mantenerse en línea con las normativas fiscales. Sin embargo, el 40,0% reconoce incurrir en infracciones de forma ocasional, lo cual refleja problemas esporádicos que, aunque no son graves, podrían resolverse mediante ajustes en los controles internos o una mayor supervisión. Estos errores ocasionales se deben a la dependencia de procesos manuales en lugar de sistemas automatizados. Además, el 7,5% de las empresas admite cometer infracciones de manera habitual, lo que representa un nivel de incumplimiento crónico.

Figura 22

Multas por declarar cifras falsas



El 60,0% de las empresas reporta no haber recibido multas por presentar cifras o datos falsos, lo cual indica que una mayoría es cuidadosa y precisa en la preparación y presentación de sus declaraciones tributarias. Sin embargo, el 35,0% ha enfrentado sanciones por declaraciones incorrectas en ciertas ocasiones, lo que sugiere que, aunque cumplen con sus obligaciones, pueden cometer errores de vez en cuando, debido a descuidos en el ingreso de datos, a una falta de control interno y/o a la complejidad en la organización de la información. Finalmente, un 5,0% de las empresas informa haber recibido multas de manera recurrente, lo que indica un patrón de incumplimiento, por tanto, estas empresas requieren la mejora de la precisión en sus registros e implementar sistemas de control interno más estrictos.



4.2. Contrastación de Hipótesis

Ho: Los valores tienen distribución normal.

H1: Los valores no tienen distribución normal.

Tabla 9

Análisis de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
TICs	0,922	40	0,009
Cumplimiento tributario	0,962	40	0,195

Nota: si el valor p (sig.) es menor a 5% (nivel de significancia) para un nivel de confianza del 95%, se acepta la hipótesis alternativa H1.

En la tabla 9 se tiene un conjunto de datos donde una variable cumple con la normalidad y la otra no, los datos de TICs no cumplen con la normalidad (valor de $p = 0,009 < 0,05$), mientras que los datos de cumplimiento tributario sí cumplen con la normalidad (valor de $p = 0,195 > 0,05$), por lo que se ha seleccionado la prueba estadística que no asume normalidad para comparar ambos grupos o analizar su relación, por ello, para contrastar la hipótesis se utilizaron pruebas no paramétricas, como la correlación Rho de Spearman.

Hipótesis general

H1: Tienen una relación significativa de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de transporte, Chota - 2024.

Ho: No tienen una relación significativa de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de transporte, Chota - 2024.



Tabla 10

Correlación entre tecnologías de información y comunicación (TICs) y cumplimiento tributario

		TICs	Cumplimiento tributario
TICs	Correlación Rho Spearman	1,000	0,812**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	40	40
	Correlación Rho Spearman	0,812**	1,000
Cumplimiento tributario	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	40	40

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

La tabla 10 presenta el análisis de correlación entre el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y el cumplimiento tributario en las empresas de transporte de Chota en 2024, en el contexto de la hipótesis general que busca determinar si existe una relación significativa entre estas variables. El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre TICs y cumplimiento tributario es 0,812, este valor es positivo y alto, lo que indica una correlación fuerte entre ambas variables; esto sugiere que, a mayor implementación y uso de TICs en estas empresas, se observa un nivel más alto de cumplimiento de las obligaciones tributarias, lo que, implica que las TICs podrían estar facilitando el cumplimiento de tareas tributarias a través de la automatización, el acceso eficiente a registros y la precisión en el manejo de datos fiscales.

Así mismo, la significancia bilateral (Sig.) es 0,000, que está por debajo del nivel de significancia de 0,01 (1%), esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa y que se respalda la hipótesis alternativa (H1), es decir,



que existe correlación significativa entre el uso de TICs y el cumplimiento tributario en las empresas de transporte en Chota.

Hipótesis específica 1

H1: Tienen una relación significativa del control de procesos de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas de transporte de la ciudad.

Ho: No tienen una relación significativa del control de procesos de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas de transporte de la ciudad.

Tabla 11

Correlación entre el control de procesos con las TICs y cumplimiento tributario

		Control de procesos	Cumplimiento tributario
Control de procesos	Correlación Rho	1,000	0,747**
	Spearman		
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	40	40
Cumplimiento tributario	Correlación Rho	0,747**	1,000
	Spearman		
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	40	40

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

La tabla 11 presenta el análisis de correlación entre el control de procesos mediante TICs y el cumplimiento tributario en las empresas de transporte de la ciudad de Chota, en el contexto de la hipótesis específica 1, que busca determinar si existe una relación significativa entre esta dimensión y la variable dependiente. El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el control de procesos y el cumplimiento tributario es 0,747, un valor positivo y alto, lo que indica una correlación fuerte. Esto sugiere que, a mayor control de procesos a través de TICs, se observa un mayor nivel de



cumplimiento de las obligaciones tributarias en estas empresas, lo que implica que el uso de TICs en la gestión de procesos podría estar facilitando el cumplimiento tributario al mejorar la precisión, la eficiencia y la puntualidad en la presentación de declaraciones y pagos fiscales.

Así mismo, la significancia bilateral (Sig.) es 0,000, que está por debajo del nivel de significancia de 0,01 (1%). Esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa y respalda la hipótesis alternativa (H1), es decir, que existe una relación significativa entre el control de procesos mediante TICs y el cumplimiento tributario en las empresas de transporte de la ciudad de Chota.

Hipótesis específica 2

H1: Tienen una relación significativa de la tecnología e informática de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas de transporte de la ciudad de Chota - 2024.

Ho: No tienen una relación significativa de la tecnología e informática de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas de transporte de la ciudad de Chota - 2024.



Tabla 12

Correlación entre tecnología e informática de las TICs y cumplimiento tributario

		Tecnología e informática	Cumplimiento tributario
Tecnología e informática	Correlación Rho	1,000	0,668**
	Spearman		
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	40	40
Cumplimiento tributario	Correlación Rho	0,668**	1,000
	Spearman		
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	40	40

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

La tabla 12 presenta el análisis de correlación entre la tecnología e informática dentro de las TICs y el cumplimiento tributario en las empresas de transporte de la ciudad de Chota en 2024, donde el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,668, lo cual es positivo y moderado, indicando una correlación considerable. Esto sugiere que, a mayor implementación de tecnología e informática en estas empresas, se observa una mejora en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. La relación positiva implica que el uso de tecnología e informática contribuye a facilitar tareas de cumplimiento tributario, tales como la automatización de procesos contables, el almacenamiento eficiente de registros y la precisión en el manejo de datos tributarios.

Así mismo, la significancia bilateral (Sig.) es 0,000, que está por debajo del nivel de significancia de 0,01 (1%). Esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa, lo que respalda la hipótesis alternativa (H1), es decir, que existe una relación significativa entre el uso de tecnología e informática en las TICs y el cumplimiento tributario en las empresas de transporte en Chota.



4.3. Discusión de Resultados

El análisis de la correlación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) y el cumplimiento tributario en las empresas de transporte de Chota mostró una relación significativa y fuerte con Rho Spearman de 0,812, y nivel de significancia (Sig.) valor $p = 0,000$, coincidiendo con Intan et al. (2023) en Indonesia, quienes también encontraron que la implementación de TICs en sistemas de administración tributaria mejoró el cumplimiento fiscal, respaldando el uso de la tecnología en la eficiencia y precisión de las obligaciones tributarias. Además, Arango (2022) en Lima, también reportó una influencia positiva y significativa de las TICs en la recaudación tributaria, con un aumento en la eficiencia tributaria tras la adopción tecnológica. Por tanto, estos estudios reflejan cómo las TICs facilitan el cumplimiento fiscal, lo que coincide con los resultados obtenidos en Chota, donde las TICs parecen ser un elemento clave para el cumplimiento tributario al optimizar procesos y mejorar la exactitud en las gestiones fiscales, sin embargo, aún existen áreas de mejora en la implementación de las TICs esto debido a que algunos empresarios tal como argumenta, Freyre (2019) muestran escepticismo hacia los beneficios de las TIC, lo que se refleja en una inversión insuficiente en equipos tecnológicos avanzados que facilitarían una mayor integración de las TIC en sus sistematizaciones comerciales .

La investigación encontró una correlación significativa y alta entre el control de procesos a través de TICs y el cumplimiento tributario con coeficiente Rho de Spearman de 0,747, nivel de significancia (Sig.) valor p de 0,000, coincidiendo con Abiola y Olushola (2018) en Nigeria, quienes reportaron que el uso de TICs en el control fiscal mejoraba la eficiencia y reducían los costos operativos en la recaudación de impuestos, pero superando su coeficiente de correlación Spearman que era 0,424. Asimismo, Bernuy (2022) en Lima encontró una correlación significativa entre TICs



y el cumplimiento tributario en un municipio específico, con un coeficiente moderado de 0,699, acercándose más al coeficiente de correlación estimado en Chota, pero siendo aun inferior a este (0,747). Estos antecedentes concuerdan con los resultados de Chota, sugiriendo que el control de procesos mediante TICs no solo mejora el cumplimiento tributario, sino que también contribuye a un manejo más eficiente y preciso de las obligaciones fiscales.

La correlación moderada entre la infraestructura tecnológica y el cumplimiento tributario encontrada en Chota con coeficiente de correlación Spearman de 0,668, y nivel de significancia (Sig.) con valor p de 0,000 es similar al coeficiente de 0,521 reportado por Chávarry (2022) en constructoras de Chota, lo cual sugiere que las TICs son relevantes para el cumplimiento tributario en este contexto local. También, Lifoncio y Riojas (2020) en Lima, identificaron una correlación moderada ($Rho = 0,568$) entre la implementación de tecnología e informática de las TICs y competitividad, lo que implica que la infraestructura tecnológica es clave para el cumplimiento de objetivos organizacionales. Igualmente, Iriarte y Córdova (2020) en Huancayo demostraron una relación significativa entre la tecnología e informática de las TICs y cumplimiento fiscal en microempresas industriales, con un coeficiente de 0,983. En este contexto, Imo et al. (2022) también demostraron que, al aumentar la incorporación de tecnología e informática de las TICs en las empresas nigerianas se lograba aumentar el coeficiente de correlación con el cumplimiento tributario hasta 0,992. Siendo así, aunque el resultado en Chota es moderado e inferior a los estudios de Imo et al. (2022) e Iriarte y Córdova (2020), esta correlación refuerza el argumento de que contar con tecnología adecuada facilita procesos administrativos y tributarios, mejorando la eficiencia y precisión en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.



CONCLUSIONES

El correcto uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) contribuye positivamente al cumplimiento tributario en las empresas de transporte de la ciudad de Chota, ya que facilita la eficiencia en la gestión de obligaciones fiscales y promueve una mayor precisión en los procesos contables.

El nivel de implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en las empresas de transporte de Chota es mayoritariamente regular, evidenciando un uso básico de herramientas tecnológicas con oportunidades de mejorar la tecnología, capacitación y actualización de sistemas para una gestión más eficiente.

El nivel de cumplimiento tributario en las empresas de transporte de Chota es predominantemente regular, con deficiencias en la puntualidad, consistencia y precisión de las obligaciones fiscales, lo que señala la necesidad de fortalecer los controles internos y promover una mejor capacitación fiscal.

La implementación de TICs en el control de procesos mejora el cumplimiento tributario, al optimizar la gestión administrativa y favorecer la puntualidad y exactitud en la presentación de las obligaciones fiscales.

Se evidencia que la disponibilidad de la tecnológica adecuada y el uso de sus herramientas informáticas son factores importantes que favorecen el cumplimiento tributario, al permitir un manejo más eficiente de la información y los procesos tributarios dentro de las empresas de transporte.



RECOMENDACIONES

A las empresas de transporte en Chota se sugiere que, prioricen la inversión en Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) mediante la adquisición de software contable especializado como Contasis o Facturador SUNAT, la implementación de sistemas de facturación electrónica y la actualización de equipos informáticos con procesadores modernos y almacenamiento SSD, complementando con capacitaciones periódicas al personal en el manejo de estas herramientas, para mejorar su cumplimiento tributario.

Las empresas de transporte de Chota deben aumentar el nivel de implementación de las TICs, por medio de la adquisición de computadoras con procesadores modernos, la implementación de software de gestión contable y tributaria, que permitan llevar registros contables, facturación electrónica y cálculos de impuestos de manera automática; y la mejora en la red de internet mediante la adquisición de routers y switches de alta velocidad.

Las empresas de transporte de la ciudad de Chota deben implementar un plan de capacitación tributaria continua con el propósito de mejorar la precisión, consistencia y puntualidad en la presentación de declaraciones y pagos.

Las empresas de transporte deben fortalecer el uso de TICs específicamente en el control de procesos tributarios. Se sugiere adoptar herramientas de automatización y control que permitan monitorear y organizar los procesos clave de manera puntual y precisa, optimizando así el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Para fortalecer el cumplimiento tributario se sugiere que las empresas mejoren su tecnológica informática, asegurando que el hardware, software y netware utilizados sean adecuados para soportar los procesos contables y fiscales. Una tecnología implementada contribuirá a la precisión en el manejo de datos, facilitando una gestión contable ordenada y el cumplimiento de obligaciones fiscales de forma más eficiente.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abiola, J., y Olushola, T. (2018). The nexus between company Income Tax Collection and information communication and technology. *Global Business Accounting and Finance Review*, 2, 1.
- AlAfnan, M. (2015). Asynchronous communication: Investigating the influences of relational elements and background on the framing structure of emails. *Advances in Language and Literary Studies*, 6(2), 2203-4714. <https://journals.aiac.org.au/index.php/all/article/view/1343/1329>
- Aqel, B., Tuqan, A., y Atout, S. (2024). Gap Assessment of Implementing Information and Communication Technology on Tax Collection in Palestine: A Conceptual Review and Analysis of International Standards. *Artificial Intelligence and Economic Sustainability in the Era of Industrial Revolution 5.0*, 528(1), 835-848. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-031-56586-1_60
- Arango, M. (2022). *La cultura tributaria y las nuevas tecnologías de información y comunicación, para el cumplimiento de las obligaciones en el servicio de administración tributaria*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal. https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/8271/UNFV_EUPG_Javier_Arango_Miguel_Angel_Maestria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernuy, S. (2022). *El uso de las TIC'S y la recaudación tributaria en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98787>
- Bertalanffy, L. (2017). The History and Status of General Systems Theory. *Academy of Management Journal*, 15(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.5465/255139>
- Binder, P. (2000). El conocimiento y el computador. *Revista Colombiana de Filosofía de la Ciencia*, 1(3), 27-34. <https://www.redalyc.org/pdf/414/41400303.pdf>
- Calderón, C., y De Alva, F. (2010). ¿Qué hacer con internet? Algunos elementos de discusión sobre su impacto, penetración y futuro. *Revista de Investigación*, 34(71), 211-236.
- Cantú, P. C. (2019). Ciencia y tecnología para un desarrollo perdurable. *Economía y Sociedad*, 24(55), 92-112. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-34032019000100092



- Chatterjee, S., Sarker, S., y Siponen, M. (2017). How do mobile ICTs enable organizational fluidity: Toward a theoretical framework. *Information & Management*, 54(1), 1-13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.im.2016.03.007>
- Chávarry, K. L. (2022). *Tecnologías de la Información y la Comunicación y las obligaciones tributarias en las empresas constructoras del distrito de Chota, 2021*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de Chota. http://185.209.223.160/bitstream/handle/20.500.14142/436/Ch%c3%a1varry_D%c3%adaz_KE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ComexPeru. (23 de febrero de 2024). Ingresos tributarios se redujeron un 6.7% en 2023; persiste riesgo de incumplimiento de la regla fiscal 2024. *COMEXPERU*, págs. 1-2.
- Cruz, M. A., Pozo, M. A., Andino, A. F., y Arias, A. D. (2018). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación de los estudiantes. *Revista Científica Electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, 18(2), 196-215. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30827/eticanet.v18i2.11889>
- de Moraes, R., Heliodoro, P., y Martins, V. (2023). The neutrality principle and the economic efficiency of tax policy: an exploratory study of the legal-economic approach. *Revista de Gestão e Secretariado*, 14(10), 18512-18529. <https://doi.org/https://doi.org/10.7769/gesec.v14i10.2715>
- Durán, L. A. (2007). Régimen aplicable a los libros y registros vinculados con asuntos tributarios. *Contabilidad y Negocios*, 2(4), 16-31. <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281621769003.pdf>
- Espina, L., Ríos Parra, D., Gutiérrez Hurtado, H., Peixoto Rodríguez, E., Arias-Montoya, F., Noroño-Sánchez, J. G., y Vilchez Pirela, R. A. (2024). The Role of Digital Transformation and Digital Competencies in Organizational Sustainability: A Study of SMEs in Lima, Peru. *Sustainability*, 16(6), 1-23. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su16166993>
- Freyre, F. (2019). *Tecnologías de la comunicación e información y su impacto en las estrategias competitivas de las micro y pequeñas empresas*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10353/Freyre_vf.pdf?sequence=3&isAllowed=y



- García, N., Interiano, J., y Rivas, J. (2015). *Implementación de sistema multiusuario de bajo costo usando 1 case para 3 monitores, 3 teclados y 3 mouse generando ahorro de Hardware de la Universidad Tecnológica de el Salvador*. (Tesis de grado). Universidad Tecnológica de El Salvador.
- Heinze, G., Olmedo, V. H., y Andoney, J. V. (2017). Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las residencias médicas en México. *Acta Médica Grupo Ángeles*, 15(2), 150-153. <https://www.scielo.org.mx/pdf/amga/v15n2/1870-7203-amga-15-02-00150.pdf>
- Huamani, B., y Chacón, K. (2017). *Obligatoriedad de la emisión electrónica de comprobantes de pago y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias de los principales contribuyentes Cusco 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Imo, T., Ikegwuru, M., y Okee, C. (2022). Moderating Role of Information Technology on the Relationship between Tax Compliance and Tax Revenue: An Empirical Study of Federal Inland Revenue Service. *International Journal of Economics and Business Management*, 8(6), 2489-0065. <https://doi.org/10.56201/ijebm.v8.no6.2022.pg14.35>
- INEI. (2019). *Perú: Tecnologías de Información y Comunicaciones en las Empresas, 2018, Encuesta económica anual 2019*. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1815/1ibro.pdf
- Intan, D., Intan, D., y Suharto, I. (2023). Utilization of Information and Communication Technology in the Tax Administration System to Increase Taxpayer Compliance. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting*, 4(1), 14-25. <https://ilomata.org/index.php/ijtc/article/view/670/355>
- Iriarte, Y., y Córdova, K. (2020). *Las tic´s y su relación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las microempresas industriales del distrito de Huancayo 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Los Andes. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2550/T037_46230048_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jaramillo, K. L., Campi, J. A., y Sánchez, T. (2019). Informática y ofimática una herramienta pedagógica. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(3), 1085-1100.



- Jimenez, J. (2015). *Desigualdad, concentración del ingreso y tributación sobre las altas rentas en América Latina*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe .
- Kgonare, J. (2017). *The impact of information technology on tax administration: a systematic review*. (Tesis de grado). Universidad de Pretoria. https://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/68040/Kgonare_Impact_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Klausegger, C. (2006). Evaluating Internet portals—an empirical study of acceptance measurement based. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 6((3-4)), 163-183. https://doi.org/https://doi.org/10.1300/J162v06n03_10
- León , J. J. (2017). Etimología subersiva del verbo "comunicar". *Quórum Académico*, 14(1), 115-125. <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199053181005.pdf>
- Lifoncio , A., y Riojas, J. (2020). *Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y la Competitividad Internacional de la empresa Natural Plant S.A.C. del año 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59863/Lifoncio_MDVA_C-Riojas_TJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lucena, J. P. (2024). *Essays on information technology in tax administrations: a review of literature and brazilian evidence of impacts on collection*. Tese (Doutorado em Administração) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte. <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/58339>
- Martínez, A., y Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 1-11. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=61941556004>
- Mendizábal, J. C. (2015). El concepto de obligación: como situación jurídica. *Revista Derecho*, 2(1), 25-36. <https://revistas.unap.edu.pe/rd/index.php/rd/article/view/10/11>
- Michael, A., y Adegbe , F. (2020). Effects of information technology on effective tax assessment in Nigeria. *ournal of Accounting and Taxation*, 12(4), 126-134.
- Milosevic, G., y Kulic, M. (2015). Tax liability and fulfillment of tax obligations. *Zbornik Radova*, 49, 597. <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/zborrado49&div=41&id=&page=>



- Montes, E. (2010). La revolución de internet. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 17(34), 209-114. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/4735/3806>
- Morales, M. (2019). *Sistemas Operativos. Presentación de los Sistemas Operativos. Sistema Operativo Monousuario (DOS) y Sistema Operativo Multiusuario (Netware, Windows NT, Linux). Fundamento de Comunicaciones (Protocolos de transmisión de datos). Utilitarios.* Universidad Nacional de Educación. <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/aa0f36ad-368c-422a-8a29-832b33a1da53/content>
- Naranjo, C., y Grimaldos, S. (2021). Economic thought within its historical context: A revision of the eighteenth century. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0003-1532-203X>
- Newman, W., Mwandambira, N., Charity, M., y Ongayi, W. (2018). Literature review on the impact of tax knowledge on tax compliance among small medium enterprises in a developing country. *International Journal of Entrepreneurship*, 22(4), 1-15. <https://doi.org/https://www.abacademies.org/articles/Literature-review-impact-of-tax-knowledge-tax-compliance-among-small-medium-enterprises-in-a-developing-country-1939-4675-22-3-159.pdf>
- Olowogbon, T. S., Fakayode, S. B., y Luke, A. O. (2024). Transportation and Economic Development: Advancing Technological Innovation and Sustainability in the Transportation Sector of a Developing Nation. *Innovation, Entrepreneurship and the Informal Economy in Sub-Saharan Africa: A Sustainable Development Agenda*, 1(1), 197-216. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-031-46293-1_8
- Ortiz, F. (2022). *La cultura tributaria y el cumplimiento de obligaciones tributarias en los establecimientos de hospedaje en el distrito de Arequipa - 2022.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13461/2/IV_FCE_310_TE_Ortiz_Romero_2023.pdf
- Pico, E. V., y Núñez, S. C. (2018). El software contable como herramienta técnica en las microempresa de la provincia de Santa Elena, Ecuador. *Revista Killkana Sociales*, 2(1), 21-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6353057>
- Ricardo, D. (2005). *From the principles of political economy and taxation. In Readings in the economics of the division of labor: The classical tradition.* J. M. Dent & Sons Ltd. https://doi.org/https://doi.org/10.1142/9789812701275_0014



- Ríos, J. (2014). El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva. *Investigación Bibliotecológica*, 28(62), 143-179. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2014000100009
- Rodríguez, A. (2007). *Iniciación a la red internet. Concepto, funcionamiento, servicios y aplicaciones de Internet*. Ideaspropias Editorial. <https://books.google.com.mx/books?id=LqOrFcXk0QAC&lpg=PA16&dq=elementos+de+una+p%C3%A1gina+web&hl=es&pg=PA16#v=onepage&q=elementos%20de%20una%20p%C3%A1gina%20web&f=false>
- Rojas, N., y Esperanza, R. (2019). *Cultura tributaria y evasión del IGV en las mype de transporte de carga del distrito de Santa Anita, 2019*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93400/Noa_RRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saad, N. (2014). Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109(8), 1069-1075. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.590>
- Sanz, K. A. (2019). *Emisión de los comprobantes de pago y su relación con la evasión tributaria en la empresa unipersonal Kokis en el distrito de Pichanaqui en el año 2018*. Universidad Autónoma del Perú. (Tesis de grado). Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1197/Sanz%20Oliva%20Katia%20Ayme.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saragih, A. H., Ali, S., Suwardi, E., y Utomo, H. (2024). Finding the missing pieces to an optimal corporate tax savings: Information technology governance and internal information quality. *International Journal of Accounting Information Systems*, 52(1), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.accinf.2023.100665>
- Sommerville, I. (2005). *Ingeniería del software*. Pearson. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gQWd49zSut4C&oi=fnd&pg=PA1&dq=Software+&ots=s901stuwbsb&sig=76zUiU9SAGGNvLwMJ5NXVTv_E5U#v=onepage&q=Software&f=false
- SUNAT. (2023). *Informe de gestión por resultados año 2023*. Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).
- Tapia, K. M., & Vásquez, A. (2024). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochabamba, Chota – Cajamarca 2023*.



- [Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Nacional Autónoma de Chota]. <http://hdl.handle.net/20.500.14142/497>
- Tatnall, A. (2005). *Web portals: the new gateways to Internet information and services*. Igi Global.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=UMrhZfRpd8wC&oi=fnd&pg=PR6&dq=Internet+portals+&ots=9dUgdY73o1&sig=23OKPTfwboR-vHgWVDtrNj_8Ffc#v=onepage&q=Internet%20portals&f=false
- Telefónica. (30 de abril de 2024). 52% de Pymes peruanas aumentaron sus ventas y mejoraron su productividad a partir de la digitalización. *Movistar Empresas - Telefónica*, págs. 1-2. <https://telefonica.com.pe/52-pymes-peruanas-aumentaron-ventas-productividad-digitalizacion-movistar-empresas/>
- Toribio, F. (2021). *La emisión de comprobantes de pago electrónicos y su impacto en los registros contables en el EMSEM El Tambo S. A. 2017-2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9755/4/IV_FCE_310_T_I_Toribio_Fernandez_2021.pdf
- Tuesta, S. E., y Espinoza, J. L. (2019). El impacto de las obligaciones tributarias electrónicas en la formalización de las micro y pequeñas empresas peruanas. *Revista Tzhoecoen*, 11(4), 51-62. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1234/1055>
- Vélez, C. (2023). *Hardware y Software*. Instituto de Ingeniería UNAM:
<https://www.iingen.unam.mx/es-mx/AlmacenDigital/CapsulasTI/Paginas/hardwareyssoftware.aspx#:~:text=En%20términos%20más%20simples%2C%20el,etcétera%2C%20son%20considerados%20como%20hardware.>



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y su relación con el cumplimiento tributario de empresas de transporte, Chota - 2024							
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
<p>Pregunta general ¿Cuál es la relación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de transporte, Chota-2024?</p> <p>Preguntas específicas ¿Cuál es el nivel de implementación de las TICs en las empresas de transporte de la ciudad de Chota? ¿Cuál es el nivel de cumplimiento tributario de las empresas de</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de transporte, Chota - 2024.</p> <p>Objetivos específicos Describir el nivel de implementación de las TICs en las empresas de transporte de la ciudad de Chota. Describir el nivel de cumplimiento tributario de las empresas de</p>	<p>Hipótesis general H1: Tienen una relación significativa de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de transporte, Chota - 2024. Ho: No tiene una relación significativa de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de transporte, Chota - 2024.</p> <p>Hipótesis específicas Tienen una relación significativa del control de procesos de las</p>	Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Control de procesos	Sistema informático	De 1 al 4	Escala ordinal (Escala de Likert)	Malo Regular Bueno
				Declaraciones electrónicas y registro informático de operaciones	De 5 al 8		
				Sistemas de facturación electrónica	De 9 al 12		
Tecnología e informática	Hardware	De 13 al 16	De 17 al 22	De 23 al 28			
	Software	De 17 al 22					
	NetWare o redes						



Título: Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y su relación con el cumplimiento tributario de empresas de transporte, Chota - 2024							
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
transporte de la ciudad de Chota? ¿Cuál es la relación del control de procesos de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas de transporte de la ciudad de Chota - 2024? ¿Cuál es la relación de la tecnología e informática de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas de transporte de la ciudad de Chota - 2024?	transporte de la ciudad de Chota. Determinar la relación del control de procesos de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas de transporte de la ciudad de Chota - 2024. Determinar la relación de la tecnología e informática de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas de transporte de la ciudad de Chota - 2024.	TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas de transporte de la ciudad de Chota - 2024. Tienen una relación significativa de la tecnología e informática de las TICs en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas de transporte de la ciudad de Chota - 2024	Cumplimiento de las obligaciones tributarias			Escala ordinal (Escala de Likert) Bajo Regular Bueno	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Niveles o rangos
			Obligaciones formales	Actualización de RUC	De 1 al 3		
				Comprobantes de pago	De 4 al 7		
				Libros contables	De 8 a 14		
				Declaración de impuestos	De 15 a 20		
			Obligaciones sustanciales	Pago del IGV	De 21 a 23		
				Pago del impuesto a la renta	De 24 a 26		
			Infracciones y sanciones tributarias	Infracciones tributarias	27		
				Sanciones tributarias	28		



Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
<p>El diseño de la investigación es de tipo no experimental porque no se manipulan deliberadamente las variables de estudio, sino que se observan tal como se presentan en su contexto natural. Es transversal, ya que los datos se recolectan en un solo momento en el tiempo. Además, es correlacional porque busca medir la relación existente entre dos variables, el uso de las TICs y el nivel de cumplimiento tributario.</p>	<p>Población La población estará conformada por 40 empresas de transporte urbano, provincial, interprovincial y nacional de la ciudad de Chota, de acuerdo a la SUNAT.</p> <p>Muestra La muestra estará conformada por 40 empresas de transporte de la ciudad de Chota, siendo igual a la población de estudio.</p>	<p>Técnicas de recolección de datos La técnica de recolección de datos encuesta consiste en la generación de un conjunto de preguntas estructuradas que deben ser respondidas por los participantes de la investigación.</p> <p>Instrumentos de recolección de datos En este caso, se utilizó el instrumento de recolección de datos denominado cuestionario Escala Likert de 56 preguntas, el cual incluirá 28 preguntas relacionadas con el uso de tecnologías de la información y comunicación (TICs) en empresas de transporte y 28 preguntas acerca del cumplimiento de las obligaciones tributarias.</p>	<p>Procesamiento de datos Los datos han sido recolectados mediante la aplicación de un cuestionario a las diferentes empresas de transporte de Chota. Una vez recopilados, los datos se digitalizaron y organizaron utilizando el formato de hoja de cálculo Excel.</p> <p>Análisis de datos Se abordó a través de un enfoque estructurado que incluye el uso de tablas, figuras y pruebas estadísticas para una interpretación clara y precisa de los resultados obtenidos.</p>



Anexo 2. Cuestionario de Tecnologías de Información y Comunicación



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

Escuela Profesional de Contabilidad

Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y su relación con el cumplimiento tributario de empresas de transporte, Chota - 2024

INSTRUCCIONES: Se le pide contestar la encuesta con sinceridad debido a que, los datos solo serán utilizados con fines de investigación.

A. Tecnologías de Información y Comunicación (ESCALA LIKERT)

	Tecnologías de información y comunicación	Nunca	A veces	Siempre
	Sistema informático			
1	El sistema operativo de sus equipos está actualizado.			
2	¿Con qué frecuencia el sistema informático de su empresa automatiza los procesos administrativos relacionados con el cumplimiento tributario?			
3	Cree usted que el sistema operativo de la empresa de transporte contribuye a la precisión en el cálculo de impuestos y la presentación de declaraciones tributarias			
4	¿Con qué frecuencia el sistema informático de su empresa facilita la generación automática de reportes para el cumplimiento de obligaciones tributarias?			
	Declaraciones electrónicas y registro informático de operaciones			
5	¿Con qué frecuencia el registro de transacciones contables y financieras se automatiza en el sistema informático de su empresa?			
6	¿Con qué frecuencia el sistema informático de su empresa mantiene y permite el acceso eficiente a registros históricos de operaciones?			



	Tecnologías de información y comunicación	Nunca	A veces	Siempre
7	¿Cree Ud. que la tecnología implementada por las SUNAT disminuirá Las multas de los contribuyentes al momento de realizar sus declaraciones juradas?			
8	¿Cree Ud. que la SUNAT, se encuentra con la capacidad tecnológica para almacenar la información electrónica de los contribuyentes?			
	Sistemas de facturación electrónica			
9	¿Está de acuerdo Ud. que los comprobantes de pago sean electrónicos de manera obligatoria para todos los contribuyentes sin importar su régimen tributario?			
10	¿Cuenta Ud. con la logística para poder emitir sus comprobantes de pago mediante el sistema electrónico?			
11	¿Con qué frecuencia el sistema de su empresa facilita la generación y envío automatizado de facturas electrónicas?			
12	¿Con qué frecuencia el sistema de su empresa almacena y permite la recuperación eficiente de facturas electrónicas?			
	Hardware			
	Equipos de cómputo			
13	Cuenta con computadoras de escritorio e impresoras para realizar sus actividades, operaciones.			
14	Las computadoras cuentan con una buena velocidad de procesamiento, cantidad de almacenamiento, compatibilidad con diferentes softwares.			
	Dispositivos móviles			
15	Usa laptop, Tablet, celular para realizar operaciones, actividades de la empresa.			
16	Los dispositivos facilitan sus operaciones.			
	Software			
	Ofimática			



	Tecnologías de información y comunicación	Nunca	A veces	Siempre
17	Hace uso de la aplicación de Ofimática (Microsoft Excel)			
18	Excel es suficiente para realizar las actividades de su empresa.			
	Aplicaciones móviles			
19	Realiza pagos, transferencias bancarias a través de las APPS de los diferentes bancos			
20	El uso de las APPS bancarias le simplifica tiempo			
	Software especializado			
21	Usa software especializado para llevar su contabilidad			
22	Los softwares utilizados apoyan oportunamente en sus obligaciones y actividades			
	Netware o redes			
	Servicios			
23	La empresa utiliza internet para realizar sus trámites tributarios.			
24	Los pagos de tributos de su empresa lo hacen mediante banca online			
	Acceso a internet			
25	La velocidad y estabilidad del Internet de la empresa de transporte afecta la eficiencia en el proceso de pago tributario			
26	El acceso a Internet influye en la puntualidad y precisión en la presentación de declaraciones y pagos de impuestos por parte de la empresa de transporte.			
	Portales			
27	Accede a portales institucionales del gobierno para realizar sus trámites tributarios			
28	Accede al Portal SUNAT para realizar sus respectivos trámites.			

Nota: Se ha adaptado del instrumento de (Chávarry, 2022).



Anexo 3. Cuestionario de Cumplimiento Tributario



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

Escuela Profesional de Contabilidad

Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y su relación con el cumplimiento tributario de empresas de transporte, Chota - 2024

INSTRUCCIONES: Se le pide contestar la encuesta con sinceridad debido a que, los datos solo serán utilizados con fines de investigación.

B. Cumplimiento tributario (ESCALA LIKERT)

Variable: Cumplimiento tributario		Nunca	A veces	Siempre
	Actualización de RUC			
1	Tiene actualizada su ficha RUC.			
2	Actualiza sus datos mediante el Portal SUNAT.			
3	Actualiza sus datos mediante la APP de SUNAT.			
	Emisión de comprobantes de pago			
4	Emite comprobantes de pago físicos por sus operaciones económicas.			
5	Emite comprobantes de pago electrónicos por sus operaciones económicas			
6	Hace uso del sistema de emisión electrónico			
7	La emisión electrónica de comprobantes de pago facilita el pago y la presentación de sus declaraciones ante SUNAT			
	Llevar libros y registros contables			
8	Prefiere llevar los libros y registros contables de manera física.			
9	Prefiere llevar los libros y registros contables de manera electrónica			



Variable: Cumplimiento tributario		Nunca	A veces	Siempre
10	Cumple con presentar sus libros y registros contables dentro del plazo establecido.			
11	Hace uso del programa de libros electrónicos.			
12	El llevar libros y registros contables electrónicos simplifica procedimientos.			
13	El llevar libros y registros contables electrónicos ayuda a la presentación de sus declaraciones.			
14	El llevar libros y registros contables electrónicos ayuda al registro de sus operaciones.			
	Declaración de impuestos			
15	Es responsable con la declaración de impuestos.			
16	Utiliza el cronograma para la declaración de impuestos.			
17	Presenta oportunamente sus declaraciones.			
18	Sus declaraciones lo hacen mediante el Portal SUNAT.			
19	Sus declaraciones lo hacen mediante el PDT.			
20	Sus declaraciones lo hacen mediante la APP SUNAT.			
	Pago de IGV			
21	Es responsable con el pago del IGV.			
22	Cumple con el cronograma de pagos para el pago de IGV.			
23	Realiza el pago de IGV oportunamente			
	Pago de Impuesto a la Renta			
24	Cumple oportunamente con el pago del Impuesto a la Renta.			
25	Cumple con el cronograma de pagos para el pago del IR.			
26	Es responsable con el pago del IR.			
	Sanciones e infracciones			
27	¿qué tan frecuente cometen infracciones tributarias?			
28	Ha tenido multas por declarar cifras o datos falsos			

Nota: Se ha adaptado del instrumento de (Chávarry, 2022).



Anexo 4. Lista de empresas de transporte en Chota de acuerdo a la SUNAT

N°	Ruc	Razon Social
1	10414605431	Medina Rojas Gilmer Ulises
2	20496187513	Turismo Tacabamba Sac
3	10274324274	Frias Centurion Daniza Yudit
4	20491786460	Transportes Y Turismo Cusma Srl
5	20529355557	Empresa De Transportes Turismo Negropampa Srl
6	20529490926	Empresa De Transportes Yosser Express Sac
7	20572142524	Empresa De Servicios De Transportes Express Chalamarca E.I.R.L.
8	20570783751	Empresa De Transportes Chotanos Emprendedores S.A.C.
9	20570802055	Transportes Turismo Y Servicios Multiples Sierra Del Norte Eirl
10	20570866614	Empresa De Transportes Madiha S.A.C.
11	20600391691	Empresa De Transportes Panamo E.I.R.L.
12	20600574851	Empresa De Transportes Taxi Tours Diaz E.I.R.L.
13	20601483271	Fortaleza Lajeña Sa
14	20600752856	Empresa De Transportes Los Amigos De Jesus Aww Chiguirip S.A.C
15	20600858093	Tours Cuenca Dorada Chota Sac
16	20600916239	Tours Sol Chotano S.A.C
17	20601488141	Empresa De Transportes Tours Campamento E.I.R.L.
18	20601625157	Empresa De Transportes Namoyoc Sac
19	20601066514	Empresa Renacer Cochabambino Srl
20	20601809673	Titan Express E.I.R.L.
21	20601955297	Amanecer Chotano Sac
22	20602056504	Wily & Anderson Empresa De Transportes Vargas Sac
23	20603092580	Empresa Tours Valle Campamento Sa
24	20603244649	Empresa De Transportes Patron San Juan Bautista S.A.C.
25	20603425210	Empresa De Transportes Decor Sac
26	20603764391	Transportes Chavez Rojas Sac
27	20605103571	Empresa De Transportes Cuyumalca S.A.C.
28	20605366806	Empresa De Transportes Los Buenos Amigos Llangoden S.A.C.
29	20606494921	Transporte Burga Cargo S.A.C
30	20605413693	Transportes Torres Diaz S.A.C.
31	20606501863	Empresa De Transportes Turismo Chalamarca S.A.
32	20608035312	Tours Union Paraiso S.A.C.
33	20608336312	Empresa De Transportes Colpa El Romero S.A.
34	20608404555	Agomarca Express S.A.C.
35	20608886266	Turismo El Lirio S.A.C.
36	10466113463	Vasquez Requejo Marlo Alexander
37	20610232028	Transportes Divino Jesus Chota E.I.R.L.
38	10476498509	Idrogo Saldaña Jorge Luis
39	20611489651	Express Divino Jesús Chota S.A.
40	20612365432	Turismo Nuevo San Antonio S.A.C.



Anexo 5. Fichas de validación por juicio de expertos para la variable Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO I

I. REFERENCIA

1.1.	Título	Las Tecnologías de Información y Comunicación(TICs) y su relación con el cumplimiento tributario de empresas de transporte, Chota - 2024
1.2.	Autor(es)	Bach. Luz Menia Zambrano Llamo Bach. Orlenin Guevara Tapla
1.3.	Experto	Milord Idrogo Gálvez
1.4.	Especialidad	Contador Público
1.5.	Cargo actual	Docente
1.6.	Grado académico	Doctor
1.7.	Institución	Universidad Nacional Autónoma de Chota
1.8.	Tipo de instrumento	Cuestionario
1.9.	Lugar y fecha:	Chota, 30 de setiembre de 2024

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	Evidencias	0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado						X
3	Adecuado a los sujetos en estudio					X	
4	Facilita la prueba de hipótesis						X
5	Suficiente para medir la variable					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					X	
8	Expresado en hechos perceptibles						X
9	Tiene secuencia lógica						X
10	Basado en aspectos teóricos					X	
						20	25

Coefficiente de valoración porcentual	$C=45/50 = 90\%$
---------------------------------------	------------------

Observaciones y/o recomendaciones

.....


 Sr. Milord Idrogo Gálvez
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO.
 MAT. CCPL. N° 02 - 8354



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO I

I. REFERENCIA

1.1.	Título	Las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y su relación con el cumplimiento tributario de empresas de transporte, Chota - 2024
1.2.	Autor	Bach. Luz Menia Zambrano Llamo Bach. Orlenin Guevara Tapia
1.3.	Experto	Sara Judith Terán Leiva
1.4.	Especialidad	Contabilidad
1.5.	Cargo actual	Docente universitario
1.6.	Grado académico	Doctor
1.7.	Institución	Universidad Nacional Autónoma de Chota
1.8.	Tipo de instrumento	Cuestionario
1.9.	Lugar y fecha:	Chota, 07 de octubre de 2024

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	Evidencias	0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores						X
2	Formulación con lenguaje apropiado					X	
3	Adecuado a los sujetos en estudio					X	
4	Facilita la prueba de hipótesis					X	
5	Suficiente para medir la variable					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento					X	
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología						X
8	Expresado en hechos perceptibles						X
9	Tiene secuencia lógica						X
10	Basado en aspectos teóricos						X
							X

Coefficiente de valoración porcentual	45/50 = 90%
---------------------------------------	-------------

Observaciones y/o recomendaciones

.....


CPC. Sara Judith Terán Leiva
Nº Mat. 12 - 1248



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

I. REFERENCIA

1.1.	Título	Las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y su relación con el cumplimiento tributario de empresas de transporte, Chota - 2024
1.2.	Autor	Bach. Luz Menia Zambrano Llamo Bach. Orlenin Guevara Tapia
1.3.	Experto	Juan Fernando Vallejos Díaz
1.4.	Especialidad	Contador Publico
1.5.	Cargo actual	Docente
1.6.	Grado académico	Magister en Administración de negocios
1.7.	Institución	Universidad Nacional Autónoma de Chota
1.8.	Tipo de instrumento	Cuestionario
1.9.	Lugar y fecha:	Chota, 09 de octubre de 2024

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	Evidencias	0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado					X	
3	Adecuado a los sujetos en estudio					X	
4	Facilita la prueba de hipótesis						X
5	Suficiente para medir la variable						X
6	Facilita la interpretación del instrumento						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología						X
8	Expresado en hechos perceptibles						X
9	Tiene secuencia lógica						X
10	Basado en aspectos teóricos						X

Coefficiente de valoración porcentual	C= 94%
---------------------------------------	--------

Observaciones y/o recomendaciones

.....


C.P.C. Juan Fernando Vallejos Díaz
MAT N° 12-421



Anexo 6. Fichas de validación por juicio de expertos para la variable cumplimiento tributario

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

I. REFERENCIA

1.1.	Título	Las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y su relación con el cumplimiento tributario de empresas de transporte, Chota - 2024
1.2.	Autor (es)	Bach. Luz Menla Zambrano Llamo Bach. Orlenin Guevara Tapia
1.3.	Experto	Milord Idrogo Gálvez
1.4.	Especialidad	Contador Público
1.5.	Cargo actual	Docente
1.6.	Grado académico	Doctor
1.7.	Institución	Universidad Nacional Autónoma de Chota
1.8.	Tipo de instrumento	Cuestionario
1.9.	Lugar y fecha:	Chota, 30 de setiembre de 2024

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	Evidencias	0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado						X
3	Adecuado a los sujetos en estudio					X	
4	Facilita la prueba de hipótesis						X
5	Suficiente para medir la variable					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					X	
8	Expresado en hechos perceptibles						X
9	Tiene secuencia lógica						X
10	Basado en aspectos teóricos					X	
						20	25

Coefficiente de valoración porcentual	$C=45/50 = 90\%$
---------------------------------------	------------------

Observaciones y/o recomendaciones

.....


 Dr. Milord Idrogo Gálvez
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. CCPL. N° 02 - 8354



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

I. REFERENCIA

1.1.	Título	Las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y su relación con el cumplimiento tributario de empresas de transporte, Chota - 2024
1.2.	Autor	Bach. Luz Menia Zambrano Llamo Bach. Orlenin Guevara Tapia
1.3.	Experto	Sara Judith Terán Leiva
1.4.	Especialidad	Contabilidad
1.5.	Cargo actual	Docente universitario
1.6.	Grado académico	Doctor
1.7.	Institución	Universidad Nacional Autónoma de Chota
1.8.	Tipo de instrumento	Cuestionario
1.9.	Lugar y fecha:	Chota, 07 de octubre de 2024

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	Evidencias	0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores						X
2	Formulación con lenguaje apropiado					X	
3	Adecuado a los sujetos en estudio					X	
4	Facilita la prueba de hipótesis					X	
5	Suficiente para medir la variable					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento					X	
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología						X
8	Expresado en hechos perceptibles						X
9	Tiene secuencia lógica						X
10	Basado en aspectos teóricos						X

Coefficiente de valoración porcentual	45/50 = 90%
--	-------------

Observaciones y/o recomendaciones

.....


 CPC. Sara Judith Terán Leiva
 N° Mat. 12 - 1248



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

I. REFERENCIA

1.1.	Título	Las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y su relación con el cumplimiento tributario de empresas de transporte, Chota - 2024
1.2.	Autor	Bach. Luz Menia Zambrano Llamo Bach. Orlenin Guevara Tapia
1.3.	Experto	Juan Fernando Vallejos Díaz
1.4.	Especialidad	Contador Publico
1.5.	Cargo actual	Docente
1.6.	Grado académico	Magister en Administración de negocios
1.7.	Institución	Universidad Nacional Autónoma de Chota
1.8.	Tipo de instrumento	Cuestionario
1.9.	Lugar y fecha:	Chota, 09 de octubre de 2024

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	Evidencias	0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado					X	
3	Adecuado a los sujetos en estudio					X	
4	Facilita la prueba de hipótesis						X
5	Suficiente para medir la variable						X
6	Facilita la interpretación del instrumento						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología						X
8	Expresado en hechos perceptibles						X
9	Tiene secuencia lógica						X
10	Basado en aspectos teóricos						X

Coefficiente de valoración porcentual	C = 94%
---------------------------------------	---------

Observaciones y/o recomendaciones

.....


C.P.C. Juan Fernando Vallejos Díaz
MAT N° 12-421



Anexo 7. Procedimiento para obtener las tablas de baremos

El procedimiento seguido para obtener los datos presentados en las tablas de baremos implica la creación de categorías de medición para las variables e indicadores evaluados en la investigación. El proceso detallado es el siguiente:

a) Definición del rango total de puntuación

Se establece un rango de puntuación total posible con base en la cantidad de ítems y la escala de medición utilizada (por ejemplo, escala tipo Likert de 1 a 3 puntos).

Para la variable TICs y Cumplimiento Tributario (Tabla 5), el puntaje total varía de 28 a 84, mientras que para las dimensiones específicas (Tablas 6 y 7) se segmenta según la cantidad de ítems evaluados por cada dimensión.

b) Cálculo del rango total por variable y dimensión

El puntaje total se obtiene multiplicando el número de ítems por el valor máximo y mínimo de la escala de medición.

Ejemplo: Se utiliza una escala Likert de 3 puntos y la variable TICs tiene 28 ítems, el rango total es de $28 \times 1 = 28$ como mínimo y $28 \times 3 = 84$ como máximo.

c) Segmentación en tres categorías: Malo, regular y bueno

El rango total se divide en tres categorías equitativas: Malo, Regular y Bueno.

La segmentación se realiza dividiendo el rango total de puntuación en tres intervalos aproximadamente iguales:

- Malo: Puntaje bajo (primer tercio)
- Regular: Puntaje intermedio (segundo tercio)
- Bueno: Puntaje alto (tercer tercio)

Ejemplo: Si el rango total es de 28 a 84, se calcula la amplitud del intervalo:

$(84 - 28) \div 3 = 18.67 \approx 19$ puntos por categoría.



- Categoría Malo: 28-46
- Categoría Regular: 47-65
- Categoría Bueno: 66-84

d) Categorización por dimensión (tablas 6)

Se desglosa el puntaje total para cada dimensión evaluada, utilizando el mismo procedimiento de distribución proporcional del rango total.

Para la tabla 6, se consideran las dimensiones Control de procesos y Tecnología e información con rangos diferenciados según el número de ítems de cada una.

Control de procesos: Se utiliza una escala Likert de 3 puntos y la dimensión tiene 12 ítems, el rango total es de $12 \times 1 = 12$ como mínimo y $12 \times 3 = 36$ como máximo.

Si el rango total es de 12 a 36, se calcula la amplitud del intervalo:

$$(36 - 12) \div 3 = 8 \approx 8 \text{ puntos por categoría.}$$

- Categoría Malo: 12-19
- Categoría Regular: 20-27
- Categoría Bueno: 28-36

Control de tecnología e información: Se utiliza una escala Likert de 3 puntos y la dimensión tiene 16 ítems, el rango total es de $16 \times 1 = 16$ como mínimo y $16 \times 3 = 48$ como máximo.

Si el rango total es de 16 a 48, se calcula la amplitud del intervalo:

$$(48 - 16) \div 3 = 10.66 \approx 11 \text{ puntos por categoría.}$$

- Categoría Malo: 16-26
- Categoría Regular: 27-37
- Categoría Bueno: 38-48



e) Categorización por dimensión (tablas 7)

Para la tabla 7, se desglosan las dimensiones Obligaciones formales, Obligaciones sustanciales e Infracciones y sanciones tributarias de manera similar.

Obligaciones formales: Se utiliza una escala Likert de 3 puntos y la dimensión tiene 20 ítems, el rango total es de $20 \times 1 = 20$ como mínimo y $20 \times 3 = 60$ como máximo.

Si el rango total es de 20 a 60, se calcula la amplitud del intervalo:

$(60 - 20) \div 3 = 13.33 \approx 13$ puntos por categoría.

- Categoría Malo: 20-33
- Categoría Regular: 34-47
- Categoría Bueno: 48-60

Obligaciones informales: Se utiliza una escala Likert de 3 puntos y la dimensión tiene 6 ítems, el rango total es de $6 \times 1 = 6$ como mínimo y $6 \times 3 = 18$ como máximo.

Si el rango total es de 6 a 18, se calcula la amplitud del intervalo:

$(18 - 6) \div 3 = 4 \approx 4$ puntos por categoría.

- Categoría Malo: 6-10
- Categoría Regular: 11-14
- Categoría Bueno: 15-18

Infracciones y sanciones tributarias: Se utiliza una escala Likert de 3 puntos y la dimensión tiene 2 ítems, el rango total es de $2 \times 1 = 2$ como mínimo y $2 \times 3 = 6$ como máximo.

Si el rango total es de 2 a 6, se calcula la amplitud del intervalo:

$(6 - 2) \div 3 = 1.33 \approx 1$ puntos por categoría.

- Categoría Malo: 2-3
- Categoría Regular: 4-5
- Categoría Bueno: 5-6



Anexo 8. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach

Tabla 13

Estadísticas de Fiabilidad: Alfa de Cronbach para TICs

N° de elementos	Estadísticos de fiabilidad de la variable TICs
10	0,888

Tabla 14

Estadísticas de Fiabilidad: Alfa de Cronbach para cumplimiento tributario

N° de elementos	Estadísticos de fiabilidad de la variable cumplimiento tributario
10	0,926

Tabla 15

Rangos de Alfa de Cronbach

α	>0,9	0,8-0,9	0,7-0,8	0,6-0,7	0,5-0,6	<0,5
Consistencia interna	Excelente	Buena	Aceptable	Cuestionable	Pobre	Inaceptable

Nota: Tapia y Vásquez (2024).



Tabla 16

Base de datos para prueba piloto del instrumento 1: cuestionario de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs)

Empresa	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3
2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3
3	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3
4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
5	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
6	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3
7	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2
9	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
10	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2



Tabla 17

Base de datos para prueba piloto del instrumento 2: cuestionario de Cumplimiento tributario

Empresa	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
4	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2
7	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2



Anexo 9. Base de datos de la aplicación del cuestionario de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs)

Empresa		El sistema operativo de sus equipos está actualizado.	¿Con qué frecuencia el sistema informático de su empresa automatiza los procesos administrativos relacionados con el cumplimiento tributario?	¿Cree usted que el sistema operativo de la empresa de transporte contribuye a la precisión en el cálculo de impuestos y la presentación de declaraciones tributarias?	¿Con qué frecuencia el sistema informático de su empresa facilita la generación automática de reportes para el cumplimiento de obligaciones tributarias?	Sistema informático	¿Con qué frecuencia el registro de transacciones contables y financieras se automatiza en el sistema informático de su empresa?	¿Con qué frecuencia el sistema informático de su empresa mantiene y permite el acceso eficiente a registros históricos de operaciones?	¿Cree Ud. que la tecnología implementada por las SUNAT disminuirá Las multas de los contribuyentes al momento de realizar sus declaraciones juradas?	¿Cree Ud. que la SUNAT, se encuentra con la capacidad tecnológica para almacenar la información electrónica de los contribuyentes?	Declaraciones electrónicas y registro informático de operaciones	¿Está de acuerdo Ud. que los comprobantes de pago sean electrónicos de manera obligatoria para todos los contribuyentes sin importar su régimen tributario?	¿Cuenta Ud. con la logística para poder emitir sus comprobantes de pago mediante el sistema electrónico?	¿Con qué frecuencia el sistema de su empresa facilita la generación y envío automatizado de facturas electrónicas?	¿Con qué frecuencia el sistema de su empresa almacena y permite la recuperación eficiente de facturas electrónicas?	Sistemas de facturación electrónica	Control de procesos	Control de procesos (categoría)	Cuenta con computadoras de escritorio e impresoras para realizar sus actividades, operaciones.	Las computadoras cuentan con una buena velocidad de procesamiento, cantidad de almacenamiento, compatibilidad con diferentes softwares.	Usa laptop, Tablet, celular para realizar operaciones, actividades de la empresa.	Los dispositivos facilitan sus operaciones.	Hardware	Hace uso de la aplicación de Ofimática (Microsoft Excel)	Excel es suficiente para realizar las actividades de su empresa.	Realiza pagos, transferencias bancarias a través de las APPS de los diferentes bancos.	El uso de las APPS bancarias le simplifica tiempo	Usa software especializado para llevar su contabilidad	Los softwares utilizados apoyan oportunamente en sus obligaciones y actividades	Software	La empresa utiliza internet para realizar sus trámites tributarios.	Los pagos de tributos de su empresa lo hacen mediante banca online	La velocidad y estabilidad del Internet de la empresa de transporte afecta la eficiencia en el proceso de pago tributario	El acceso a Internet influye en la puntualidad y precisión en la presentación de declaraciones y pagos de impuestos por parte de la empresa de transporte.	Accede a portales institucionales del gobierno para realizar sus trámites tributarios	Accede al Portal SUNAT para realizar sus respectivos trámites.	Network o redes	Tecnología e informática	Tecnología e informática (categoría)	TICs	TIC (categoría)				
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	23	Regular	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	35	Regular	58	Regular
2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	30	Bueno	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	34	Regular	64	Regular		
3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	14	Malo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	32	Regular	46	Malo			
4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	Regular	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	3	2	27	Regular	47	Regular		
5	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	1	1	2	27	Regular	2	2	3	3	3	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	31	Regular	58	Regular		
6	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	25	Regular	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	32	Regular	57	Regular			
7	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	15	Malo	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	31	Regular	46	Malo			
8	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	27	Regular	3	3	3	3	3	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	35	Regular	62	Regular			
9	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	28	Bueno	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	40	Bueno	68	Bueno			
10	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	19	Malo	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	30	Regular	49	Regular			
11	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	Malo	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	22	Malo	41	Malo		



Anexo 11. Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en las empresas de transporte de Chota

A. Control de procesos

Tabla 18

Control de procesos

Control de procesos	Nº de empresas	%
Malo	6	15,00%
Regular	22	55,00%
Bueno	12	30,00%
Total	40	100,00%

La mayoría de las empresas de transporte de la ciudad de Chota (55%) califican su control de procesos como “regular”, mientras que un 30% lo considera “bueno” y un 15% como “malo”. Esto sugiere que existe una oportunidad de mejorar los mecanismos de control para alcanzar un nivel de eficiencia superior.

c) Sistema informático

Tabla 19

Actualización del sistema operativo

El sistema operativo de sus equipos está actualizado.	Nº de empresas	%
Nunca	7	17,50%
A veces	21	52,50%
Siempre	12	30,00%
Total	40	100,00%

Solo el 30% de las empresas mantienen siempre actualizado su sistema operativo. Más de la mitad (52,5%) lo hace ocasionalmente y el 17,5% nunca lo actualiza. La falta de actualización constante podría impactar negativamente en la seguridad y funcionalidad de sus sistemas informáticos.



Tabla 20

Automatización de procesos administrativos

¿Con qué frecuencia el sistema informático de su empresa automatiza los procesos administrativos relacionados con el cumplimiento tributario?	N° de empresas	%
Nunca	7	17,50%
A veces	24	60,00%
Siempre	9	22,50%
Total	40	100,00%

El 60,0% de las empresas a veces automatizan procesos administrativos relacionados con el cumplimiento tributario, mientras que solo el 22,5% lo hace siempre. Esto indica que la automatización es limitada y existe una dependencia en la ejecución manual, lo cual puede ser ineficiente.

Tabla 21

Contribución a la precisión tributaria

Cree usted que el sistema operativo de la empresa de transporte contribuye a la precisión en el cálculo de impuestos y la presentación de declaraciones tributarias	N° de empresas	%
Nunca	7	17,50%
A veces	21	52,50%
Siempre	12	30,00%
Total	40	100,00%

Solo el 30,0% de las empresas creen que su sistema operativo contribuye siempre a la precisión en cálculos y declaraciones tributarias, lo que muestra una percepción de mejora en cuanto a la funcionalidad de sus sistemas para fines fiscales.



Tabla 22

Generación de reportes para obligaciones tributarias

¿Con qué frecuencia el sistema informático de su empresa facilita la generación automática de reportes para el cumplimiento de obligaciones tributarias?	N° de empresas	%
Nunca	6	15,00%
A veces	26	65,00%
Siempre	8	20,00%
Total	40	100,00%

La mayoría (65,0%) a veces utiliza sus sistemas para la generación automática de reportes tributarios, lo cual refleja una implementación parcial de TIC para estos fines.

Tabla 23

Calificación del Sistema informático

Sistema informático	N° de empresas	%
Malo	7	17,50%
Regular	21	52,50%
Bueno	12	30,00%
Total	40	100,00%

La calificación del sistema informático en general muestra que el 52,5% de las empresas lo perciben como "regular", y solo un 30,0% lo califica de "bueno", lo cual indica un espacio significativo para mejorar la infraestructura tecnológica.



d) Declaraciones electrónicas y registro informático de operaciones

Tabla 24

Automatización de registro contable y financiero

¿Con qué frecuencia el registro de transacciones contables y financieras se automatiza en el sistema informático de su empresa?	N° de empresas	%
Nunca	7	17,50%
A veces	26	65,00%
Siempre	7	17,50%
Total	40	100,00%

Un 65,0% de las empresas automatizan sus transacciones contables de manera ocasional, y solo un 17,5% lo hace siempre, revelando una implementación limitada de TIC en los procesos contables.

Tabla 25

Acceso a registros históricos

¿Con qué frecuencia el sistema informático de su empresa mantiene y permite el acceso eficiente a registros históricos de operaciones?	N° de empresas	%
Nunca	4	10,00%
A veces	29	72,50%
Siempre	7	17,50%
Total	40	100,00%

La mayoría de las empresas (72,5%) acceden a registros históricos solo ocasionalmente, lo que sugiere que los sistemas de archivo y acceso a datos podrían beneficiarse de una mejor estructuración.



Tabla 26

Percepción de tecnología SUNAT en reducción de multas

¿Cree Ud. que la tecnología implementada por las SUNAT disminuirá Las multas de los contribuyentes al momento de realizar sus declaraciones juradas?	N° de empresas	%
Nunca	1	2,50%
A veces	30	75,00%
Siempre	9	22,50%
Total	40	100,00%

Un 75,0% de los encuestados cree que las herramientas tecnológicas de la SUNAT podrían ayudar a reducir multas en ciertos casos. Esto refleja una confianza moderada en las mejoras tecnológicas del ente fiscalizador.

Tabla 27

Capacidad tecnológica de SUNAT

¿Cree Ud. que la SUNAT, se encuentra con la capacidad tecnológica para almacenar la información electrónica de los contribuyentes?	N° de empresas	%
Nunca	9	22,50%
A veces	27	67,50%
Siempre	4	10,00%
Total	40	100,00%

Solo un 10,0% de las empresas considera que SUNAT tiene la capacidad suficiente para almacenar la información electrónica, mostrando una percepción limitada de la infraestructura tecnológica de SUNAT.



Tabla 28

Calificación de las declaraciones electrónicas y registro informático de operaciones

Declaraciones electrónicas y registro informático de operaciones	N° de empresas	%
Malo	2	5,00%
Regular	30	75,00%
Bueno	8	20,00%
Total	40	100,00%

La calificación de las declaraciones electrónicas y registro informático de operaciones muestra que el 75,0% de las empresas lo perciben como "regular", y solo un 20,0% lo califica de "bueno", lo cual indica un espacio significativo para mejorar las declaraciones electrónicas y el registro informático de operaciones.

e) Sistema de facturación electrónica

Tabla 29

Facturación electrónica obligatoria

¿Está de acuerdo Ud. que los comprobantes de pago sean electrónicos de manera obligatoria para todos los contribuyentes sin importar su régimen tributario?	N° de empresas	%
Nunca	3	7,50%
A veces	19	47,50%
Siempre	18	45,00%
Total	40	100,00%

El 45,0% de las empresas están de acuerdo con la obligatoriedad de comprobantes electrónicos, reflejando una aceptación creciente de los sistemas digitales.



Tabla 30

Logística para emisión electrónica de comprobantes

¿Cuenta Ud. con la logística para poder emitir sus comprobantes de pago mediante el sistema electrónico?	N° de empresas	%
Nunca	8	20,00%
A veces	25	62,50%
Siempre	7	17,50%
Total	40	100,00%

La mayoría (62,5%) de las empresas solo ocasionalmente cuenta con la logística para emitir comprobantes electrónicos, lo cual indica una limitación en infraestructura o capacitación.

Tabla 31

Generación automatizada de facturas electrónicas

¿Con qué frecuencia el sistema de su empresa facilita la generación y envío automatizado de facturas electrónicas?	N° de empresas	%
Nunca	5	12,50%
A veces	31	77,50%
Siempre	4	10,00%
Total	40	100,00%

Solo el 10,0% de las empresas automatiza siempre sus facturas electrónicas. Esto muestra que muchas empresas aún están en transición hacia sistemas de facturación digital.



Tabla 32

Almacenamiento de facturas electrónicas

¿Con qué frecuencia el sistema de su empresa almacena y permite la recuperación eficiente de facturas electrónicas?	N° de empresas	%
Nunca	7	17,50%
A veces	27	67,50%
Siempre	6	15,00%
Total	40	100,00%

El 67,5% de las empresas solo ocasionalmente almacenan y recuperan facturas electrónicas eficientemente, lo que indica una área de mejora en la gestión de documentos electrónicos.

Tabla 33

Evaluación de los Sistemas de facturación electrónica

Sistemas de facturación electrónica	N° de empresas	%
Malo	5	12,50%
Regular	28	70,00%
Bueno	7	17,50%
Total	40	100,00%

La mayoría califica su sistema de facturación electrónica como "regular" (70,0%), indicando una implementación parcial y probablemente poco eficiente.

B. Tecnología e informática

Tabla 34

Tecnología e informática

Tecnología e informática	N° de empresas	%
Malo	3	7,50%
Regular	30	75,00%
Bueno	7	17,50%
Total	40	100,00%



La mayoría de los gerentes (75,0%) percibe la tecnología e informática de su empresa de transporte en la ciudad de Chota como “regular”, lo cual indica que existen carencias en esta área.

a) Hardware

Tabla 35

Disponibilidad de equipos de oficina

Cuenta con computadoras de escritorio e impresoras para realizar sus actividades, operaciones.	N° de empresas	%
Nunca	7	17,50%
A veces	27	67,50%
Siempre	6	15,00%
Total	40	100,00%

Solo el 15,0% cuenta siempre con el hardware adecuado, como computadoras e impresoras, para sus operaciones, lo que indica que la infraestructura básica podría mejorarse.

Tabla 36

Calidad del Hardware

Las computadoras cuentan con una buena velocidad de procesamiento, cantidad de almacenamiento, compatibilidad con diferentes softwares.	N° de empresas	%
Nunca	9	22,50%
A veces	22	55,00%
Siempre	9	22,50%
Total	40	100,00%

Aunque el 55,0% de las empresas califican ocasionalmente su hardware como adecuado, hay una distribución de opiniones sobre la capacidad de procesamiento y almacenamiento, con un 22,5% reportando que sus equipos siempre cumplen con las expectativas.



Tabla 37

Usa de dispositivos móviles

Usa laptop, Tablet, celular para realizar operaciones, actividades de la empresa.	N° de empresas	%
Nunca	5	12,50%
A veces	19	47,50%
Siempre	16	40,00%
Total	40	100,00%

Un 40,0% de las empresas utilizan siempre dispositivos como laptops, tablets y celulares, lo que muestra una adopción moderada de tecnología móvil en las operaciones.

Tabla 38

Facilidad operativa con dispositivos móviles

Los dispositivos facilitan sus operaciones.	N° de empresas	%
Nunca	3	7,50%
A veces	19	47,50%
Siempre	18	45,00%
Total	40	100,00%

El 45,0% de las empresas considera que estos dispositivos siempre facilitan sus operaciones, lo cual indica un uso favorable de dispositivos móviles en el sector.

Tabla 39

Calificación del Hardware

Hardware	N° de empresas	%
Malo	4	10,00%
Regular	20	50,00%
Bueno	16	40,00%
Total	40	100,00%



La mitad de las empresas (50,0%) califica su hardware como “regular”, mientras que el 40,0% lo considera “bueno” y el 10,0% como “malo”. Esto indica que, aunque muchas empresas cuentan con hardware aceptable, hay margen para mejorar la infraestructura de equipos de forma que optimice su operatividad y rendimiento.

b) Software

Tabla 40

Uso de Excel para actividades

Hace uso de la aplicación de Ofimática (Microsoft Excel)	N° de empresas	%
Nunca	4	10,00%
A veces	32	80,00%
Siempre	4	10,00%
Total	40	100,00%

La mayoría de las empresas utilizan Excel ocasionalmente, con solo un 10,0% que lo usa siempre, lo que muestra una dependencia parcial en herramientas de ofimática básicas.

Tabla 41

Excel es suficiente para realizar las actividades de su empresa

Excel es suficiente para realizar las actividades de su empresa.	N° de empresas	%
Nunca	12	30,00%
A veces	22	55,00%
Siempre	6	15,00%
Total	40	100,00%

La mayoría de las empresas consideran a veces que Excel es suficiente para realizar sus actividades, con solo un 15,00% que consideran siempre que Excel es suficiente para el desarrollo de sus actividades.



Tabla 42

Uso de aplicaciones bancarias para pagos

Realiza pagos, transferencias bancarias a través de las APPS de los diferentes bancos	N° de empresas	%
Nunca	4	10,00%
A veces	25	62,50%
Siempre	11	27,50%
Total	40	100,00%

El 27,5% de las empresas realizan siempre pagos a través de aplicaciones bancarias, lo que demuestra una inclinación hacia métodos electrónicos de pago.

Tabla 43

Beneficio de las APPs Bancarias

El uso de las APPS bancarias le simplifica tiempo	N° de empresas	%
Nunca	3	7,50%
A veces	19	47,50%
Siempre	18	45,00%
Total	40	100,00%

El 45,0% considera que las aplicaciones bancarias siempre simplifican el tiempo, lo que indica una apreciación favorable hacia su uso.

Tabla 44

Usa software especializado para llevar su contabilidad

Usa software especializado para llevar su contabilidad	N° de empresas	%
Nunca	12	30,00%
A veces	21	52,50%
Siempre	7	17,50%
Total	40	100,00%

Solo un 17,5% de las empresas utiliza siempre software especializado, lo cual revela que la mayoría aún depende de métodos menos avanzados para la contabilidad.



Tabla 45

Los softwares utilizados apoyan oportunamente en sus obligaciones y actividades

Los softwares utilizados apoyan oportunamente en sus obligaciones y actividades	N° de empresas	%
Nunca	6	15,00%
A veces	29	72,50%
Siempre	5	12,50%
Total	40	100,00%

Solo un 12,5% de las empresas utiliza oportunamente los softwares para cumplir con sus obligaciones y actividades tributarias, lo cual revela que la mayoría aún depende de métodos menos avanzados para la contabilidad.

Tabla 46

Calificación del Software en empresas de transporte

Software	N° de empresas	%
Malo	3	7,50%
Regular	30	75,00%
Bueno	7	17,50%
Total	40	100,00%

El 75,0% de las empresas califican su software como “regular”, y solo el 17,5% lo considera “bueno”. Un 7,5% lo califica como “malo”, lo que sugiere que la mayoría de las empresas podrían beneficiarse de actualizaciones o mejores programas para optimizar su eficiencia en tareas de gestión y cumplimiento tributario.



c) Netware o redes

Tabla 47

Uso de internet para trámites tributarios

La empresa utiliza internet para realizar sus trámites tributarios.	N° de empresas	%
Nunca	1	16,67%
A veces	2	33,33%
Siempre	3	50,00%
Total	6	100,00%

La mitad de las empresas (50,0%) siempre utiliza internet para realizar trámites tributarios, mientras que el 33,3% lo hace solo ocasionalmente. Esto muestra una dependencia moderada de internet para estos trámites, aunque algunas empresas todavía presentan limitaciones en su uso regular.

Tabla 48

Pagos de tributos a través de banca online

Los pagos de tributos de su empresa lo hacen mediante banca online	N° de empresas	%
Nunca	5	12,50%
A veces	26	65,00%
Siempre	9	22,50%
Total	40	100,00%

Un 22,5% de las empresas realiza siempre sus pagos tributarios mediante banca online, y un 65,0% lo hace de vez en cuando. Esto indica una aceptación de los pagos en línea, aunque aún existen empresas que no aprovechan plenamente esta modalidad.



Tabla 49

Impacto de la velocidad y estabilidad del internet en la eficiencia tributaria

La velocidad y estabilidad del Internet de la empresa de transporte afecta la eficiencia en el proceso de pago tributario	N° de empresas	%
Nunca	5	12,50%
A veces	28	70,00%
Siempre	7	17,50%
Total	40	100,00%

La mayoría de las empresas (70,0%) reporta que la velocidad y estabilidad de su conexión a internet afectan ocasionalmente la eficiencia de sus procesos de pago tributario, mientras que el 17,5% señala que siempre lo afecta. Esto subraya la importancia de mejorar la conectividad para agilizar procesos críticos.

Tabla 50

Influencia del acceso a internet en la puntualidad y precisión de declaraciones tributarias

El acceso a Internet influye en la puntualidad y precisión en la presentación de declaraciones y pagos de impuestos por parte de la empresa de transporte.	N° de empresas	%
Nunca	5	12,50%
A veces	23	57,50%
Siempre	12	30,00%
Total	40	100,00%

Un 57,5% de las empresas considera que el acceso a internet influye ocasionalmente en la puntualidad y precisión de las declaraciones tributarias, mientras que un 30,0% considera que siempre tiene un impacto. Esto resalta el rol de una conectividad estable para asegurar el cumplimiento tributario puntual.



Tabla 51

Accede a portales institucionales del gobierno para trámites tributarios

Accede a portales institucionales del gobierno para trámites tributarios	N° de empresas	%
Nunca	20	50,00%
A veces	15	37,50%
Siempre	5	12,50%
Total	40	100,00%

Solo el 12,5% de las empresas accede siempre a portales del gobierno para realizar trámites tributarios, mientras que el 50,0% nunca los utiliza. Esto podría reflejar una falta de capacitación o de infraestructura que impide a estas empresas aprovechar las herramientas digitales gubernamentales.

Tabla 52

Accede al Portal SUNAT para realizar sus respectivos trámites

Accede al Portal SUNAT para realizar sus respectivos trámites.	N° de empresas	%
Nunca	1	2,50%
A veces	15	37,50%
Siempre	24	60,00%
Total	40	100,00%

El 60,0% de las empresas accede siempre al portal de SUNAT para sus trámites, mientras que el 37,5% lo hace solo ocasionalmente. Esto muestra un uso considerable de este recurso, aunque algunas empresas aún lo utilizan con poca frecuencia.

Tabla 53

Calificación del uso de netware o redes

Netware o redes	N° de empresas	%
Malo	1	2,50%
Regular	31	77,50%
Bueno	8	20,00%
Total	40	100,00%



La mayoría de las empresas (77,5%) califica sus redes como “regulares”, mientras que el 20,0% las considera “buenas” y solo el 2,5% “malas”. Esto sugiere que la infraestructura de redes es funcional, pero en muchos casos podría mejorarse para garantizar una mejor conectividad.

C. Tecnología de información y comunicación (TICS)

Tabla 54

Nivel de implementación de las TICs en las empresas de transporte de la ciudad de Chota

Nivel de implementación de las TICs	Nº de empresas	%
Malo	5	12,50%
Regular	27	67,50%
Bueno	8	20,00%
Total	40	100,00%

El 67,5% de las empresas considera que su nivel de implementación de TICs es “regular”, mientras que el 20,0% lo califica como “bueno” y el 12,5% como “malo”. Este panorama general indica que, aunque se ha avanzado en la implementación de TICs, muchas empresas aún están en etapas iniciales de adopción y podrían beneficiarse de una integración tecnológica más completa.

En conjunto, los resultados sugieren que las empresas de transporte en Chota presentan una adopción moderada de las TICs, con una notable dependencia de sistemas y redes que no siempre son óptimos. La mejora en hardware, software, acceso a internet y uso de portales institucionales podría potenciar la eficiencia y el cumplimiento tributario en el sector.



Anexo 12. Cumplimiento tributario en las empresas de transporte de Chota

B. Obligaciones formales

Tabla 55

Calificación del nivel de cumplimiento de las obligaciones formales

Calificación del nivel de cumplimiento de las obligaciones formales	N° de empresas	%
Malo	0	0,00%
Regular	33	82,50%
Bueno	7	17,50%
Total	40	100,00%

El 82,5% de las empresas evalúa su nivel de cumplimiento de obligaciones formales como “regular”, mientras que el 17,5% lo califica como “bueno”. Ninguna empresa reporta un cumplimiento “malo”, lo que indica una tendencia a cumplir, aunque en muchos casos con ciertas deficiencias en formalidades.

a) Actualización del RUC

Tabla 56

Actualización de la ficha RUC

Tiene actualizada su ficha RUC	N° de empresas	%
Nunca	3	7,50%
A veces	21	52,50%
Siempre	16	40,00%
Total	40	100,00%

El 40,0% de las empresas tiene siempre actualizada su ficha RUC, mientras que el 52,5% lo hace ocasionalmente, y el 7,5% nunca actualiza sus datos. La falta de actualización constante podría afectar el cumplimiento eficiente de las obligaciones tributarias.



Tabla 57

Actualización de datos en el Portal SUNAT

Actualiza sus datos mediante el Portal SUNAT.	N° de empresas	%
Nunca	0	0,00%
A veces	25	62,50%
Siempre	15	37,50%
Total	40	100,00%

Solo el 37,5% de las empresas actualizan siempre sus datos en el Portal SUNAT. La mayoría (62,5%) lo hace de forma ocasional, lo cual refleja un uso moderado de este recurso.

Tabla 58

Actualización mediante la APP SUNAT

Actualiza sus datos mediante la APP de SUNAT.	N° de empresas	%
Nunca	15	37,50%
A veces	21	52,50%
Siempre	4	10,00%
Total	40	100,00%

El 37,5% de las empresas nunca utiliza la APP de SUNAT para actualizaciones, y solo el 10,0% lo hace siempre. Esto sugiere una baja adopción de herramientas móviles para la actualización de datos tributarios.

Tabla 59

Calificación de la actualización del RUC

Calificación del nivel de actualización del RUC	N° de empresas	%
Malo	2	5,00%
Regular	31	77,50%
Bueno	7	17,50%
Total	40	100,00%



La mayoría (77,5%) considera que su nivel de actualización del RUC es “regular”, mientras que el 17,5% lo evalúa como “bueno” y el 5,0 % como “malo”, indicando que la actualización de datos es un área que requiere mejora.

b) Comprobantes de pago

Tabla 60

Emisión de comprobantes físicos

Emite comprobantes de pago físicos por sus operaciones		
económicas.	N° de empresas	%
Nunca	23	57,50%
A veces	14	35,00%
Siempre	3	7,50%
Total	40	100,00%

Un 57,5% de las empresas nunca emite comprobantes de pago físicos, y solo el 7,5% lo hace siempre, reflejando una transición hacia la emisión electrónica.

Tabla 61

Emisión de comprobantes electrónicos

Emite comprobantes de pago electrónicos por sus operaciones		
económicas	N° de empresas	%
Nunca	0	0,00%
A veces	28	70,00%
Siempre	12	30,00%
Total	40	100,00%

El 30,0% de las empresas emite siempre comprobantes electrónicos, mientras que el 70,0% lo hace ocasionalmente, lo cual indica una implementación parcial de la facturación electrónica.



Tabla 62

Uso del sistema de emisión electrónica

Hace uso del sistema de emisión electrónico	N° de empresas	%
Nunca	0	0,00%
A veces	26	65,00%
Siempre	14	35,00%
Total	40	100,00%

Un 35,0% de las empresas siempre usa el sistema electrónico para emisión comprobantes, mientras que el 65,0% lo hace ocasionalmente, lo que señala una dependencia parcial en la tecnología.

Tabla 63

Facilidad en la presentación de declaraciones mediante emisión electrónica

La emisión electrónica de comprobantes de pago facilita el pago y la presentación de sus declaraciones ante SUNAT	N° de empresas	%
Nunca	0	0,00%
A veces	25	62,50%
Siempre	15	37,50%
Total	40	100,00%

La emisión electrónica facilita siempre el proceso para el 37,5% de las empresas, aunque el 62,5% encuentra beneficios solo ocasionalmente.

Tabla 64

Calificación de la emisión de comprobantes de pago

Calificación de la emisión de comprobantes de pago	N° de empresas	%
Mala	0	0,00%
Regular	32	80,00%
Buena	8	20,00%
Total	40	100,00%



El 80,0% de las empresas califica su emisión de comprobantes como “regular” y el 20,0% como “buena”, lo que refleja un proceso operativo que podría optimizarse.

c) Libros contables

Tabla 65

Preferencia por libros contables físicos

Prefiere llevar los libros y registros contables de manera física.	N° de empresas	%
Nunca	24	60,00%
A veces	12	30,00%
Siempre	4	10,00%
Total	40	100,00%

La mayoría (60,0%) no prefiere llevar libros físicos, aunque un 10,0% sigue usando este método siempre, lo que sugiere una transición hacia lo digital.

Tabla 66

Preferencia por libros contables electrónicos

Prefiere llevar los libros y registros contables de manera electrónica	N° de empresas	%
Nunca	0	0,00%
A veces	14	35,00%
Siempre	26	65,00%
Total	40	100,00%

El 65,0% de las empresas prefiere llevar registros contables electrónicos siempre, lo cual muestra una adopción significativa de la tecnología para estos fines.



Tabla 67

Presentación oportuna de libros contables

Cumple con presentar sus libros y registros contables dentro del plazo establecido.	N° de empresas	%
Nunca	0	0,00%
A veces	24	60,00%
Siempre	16	40,00%
Total	40	100,00%

Un 40,0% cumple siempre con los plazos de presentación de libros contables, mientras que el 60,0% lo hace de manera ocasional, lo que señala una oportunidad de mejora en la puntualidad.

Tabla 68

Uso del programa de libros electrónicos

Hace uso del programa de libros electrónicos.	N° de empresas	%
Nunca	4	10,00%
A veces	26	65,00%
Siempre	10	25,00%
Total	40	100,00%

Solo el 25,0% usa siempre el programa de libros electrónicos, mientras que el 65,0% lo hace ocasionalmente. Esto muestra que el programa es útil, pero no totalmente adoptado.



Tabla 69

Simplificación de libros electrónicos

El llevar libros y registros contables electrónicos simplifica		
procedimientos.	N° de empresas	%
Nunca	0	0,00%
A veces	23	57,50%
Siempre	17	42,50%
Total	40	100,00%

Llevar registros electrónicos simplifica procedimientos para el 42,5% de las empresas siempre, y para un 57,5% ocasionalmente, lo cual confirma la utilidad de la digitalización.

Tabla 70

Apoyo de libros electrónicos en declaraciones

El llevar libros y registros contables electrónicos ayuda a la		
presentación de sus declaraciones.	N° de empresas	%
Nunca	0	0,00%
A veces	19	47,50%
Siempre	21	52,50%
Total	40	100,00%

El 52,5% encuentra que llevar libros electrónicos siempre ayuda en la presentación de declaraciones, señalando su valor en el cumplimiento tributario.

Tabla 71

Ayuda de libros electrónicos en registro de operaciones

El llevar libros y registros contables electrónicos ayuda al registro de		
sus operaciones.	N° de empresas	%
Nunca	1	2,50%
A veces	22	55,00%
Siempre	17	42,50%
Total	40	100,00%



Un 42,5% percibe que los registros electrónicos siempre ayudan en el registro de operaciones, mientras que el 55,0% encuentra este beneficio solo ocasionalmente.

Tabla 72

Calificación del nivel de llenado de libros contables

Calificación del nivel de llenado de libros y registros contables	N° de empresas	%
Malo	0	0,00%
Regular	36	90,00%
Bueno	4	10,00%
Total	40	100,00%

La mayoría (90,0%) considera que el llenado de libros es “regular”, lo cual sugiere que podría optimizarse para cumplir plenamente con las normativas.

d) Declaración de impuestos

Tabla 73

Responsabilidad en la declaración de impuestos

Es responsable con la declaración de impuestos.	N° de empresas	%
Nunca	0	0,00%
A veces	22	55,00%
Siempre	18	45,00%
Total	40	100,00%

El 45,0% de las empresas es siempre responsable con sus declaraciones, mientras que el 55,0% lo es de forma ocasional.



Tabla 74

Uso del cronograma de declaración de impuestos

Utiliza el cronograma para la declaración de impuestos.	N° de empresas	%
Nunca	1	2,50%
A veces	25	62,50%
Siempre	14	35,00%
Total	40	100,00%

Solo el 35,0% utiliza siempre el cronograma, mientras que el 62,5% lo sigue ocasionalmente, lo que podría afectar la puntualidad en las declaraciones.

Tabla 75

Presentación oportuna de declaraciones

Presenta oportunamente sus declaraciones.	N° de empresas	%
Nunca	0	0,00%
A veces	21	52,50%
Siempre	19	47,50%
Total	40	100,00%

Un 47,5% presenta siempre sus declaraciones a tiempo, mientras que el 52,5% lo hace ocasionalmente, lo que indica margen para mejorar la puntualidad.

Tabla 76

Uso del Portal SUNAT para declaraciones

Sus declaraciones lo hacen mediante el Portal SUNAT.	N° de empresas	%
Nunca	0	0,00%
A veces	23	57,50%
Siempre	17	42,50%
Total	40	100,00%

El 42,5% usa siempre el portal de SUNAT, mientras que el 57,5% lo hace de manera ocasional.



Tabla 77

Uso del PDT para declaraciones

Sus declaraciones lo hacen mediante el PDT.	Nº de empresas	%
Nunca	2	5,00%
A veces	24	60,00%
Siempre	14	35,00%
Total	40	100,00%

Un 35,0% utiliza siempre el PDT, mientras que un 60,0% lo usa ocasionalmente, indicando un uso moderado.

Tabla 78

Uso de la APP SUNAT para declaraciones

Sus declaraciones lo hacen mediante la APP SUNAT.	Nº de empresas	%
Nunca	17	42,50%
A veces	19	47,50%
Siempre	4	10,00%
Total	40	100,00%

Solo el 10,0% de las empresas usa siempre la APP para sus declaraciones, reflejando una baja adopción de esta herramienta móvil.

Tabla 79

Calificación de la declaración de impuestos

Calificación de la declaración de impuestos	Nº de empresas	%
Malo	0	0,00%
Regular	31	77,50%
Bueno	9	22,50%
Total	40	100,00%

La mayoría (77,5%) califica su declaración de impuestos como “regular”, lo que sugiere una necesidad de fortalecer el proceso.



C. Obligaciones sustanciales

Tabla 80

Calificación del nivel de cumplimiento de las obligaciones sustanciales

Calificación del nivel de cumplimiento de las obligaciones sustanciales	N° de empresas	%
Malo	0	0,00%
Regular	22	55,00%
Bueno	18	45,00%
Total	40	100,00%

Un 45,0% califica su cumplimiento como “bueno”, mientras que el 55,0% lo considera “regular”, reflejando un nivel aceptable, pero con posibilidad de mejorar.

a) Pago del IGV

Tabla 81

Responsabilidad con el pago del IGV

Es responsable con el pago del IGV.	N° de empresas	%
Nunca	2	5,00%
A veces	24	60,00%
Siempre	14	35,00%
Total	40	100,00%

El 35,0% cumple siempre con el pago del IGV, mientras que el 60,0% lo hace ocasionalmente, mostrando una oportunidad de mejorar en puntualidad.

Tabla 82

Cumplimiento con cronograma de pago del IGV

Cumple con el cronograma de pagos para el pago de IGV.	N° de empresas	%
Nunca	1	2,50%
A veces	24	60,00%
Siempre	15	37,50%
Total	40	100,00%



Solo el 37,5% cumple siempre con el cronograma de IGV, mientras que el 60,0% lo hace de manera ocasional.

Tabla 83

Pago oportuno del IGV

Realiza el pago de IGV oportunamente	N° de empresas	%
Nunca	0	0,00%
A veces	12	30,00%
Siempre	28	70,00%
Total	40	100,00%

Un 70,0% realiza siempre el pago del IGV a tiempo, lo que muestra un compromiso relativamente alto con esta obligación específica.

Tabla 84

Calificación del pago del IGV

Calificación del nivel de cumplimiento con el pago del IGV	N° de empresas	%
Malo	0	0,00%
Regular	26	65,00%
Bueno	14	35,00%
Total	40	100,00%

La mayoría (65,0%) califica su cumplimiento del IGV como “regular”, lo cual apunta a un cumplimiento adecuado pero mejorable.



b) Pago del impuesto a la renta

Tabla 85

Pago del impuesto a la renta

Cumple oportunamente con el pago del Impuesto a la Renta.	N° de empresas	%
Nunca	0	0,00%
A veces	31	77,50%
Siempre	9	22,50%
Total	40	100,00%

Solo el 22,5% cumple siempre con el pago del Impuesto a la Renta (IR), mientras que el 77,5% lo hace de manera ocasional.

Tabla 86

Cumplimiento con el cronograma de pago del impuesto a la renta (IR)

Cumple con el cronograma de pagos para el pago del IR.	N° de empresas	%
Nunca	0	0,00%
A veces	31	77,50%
Siempre	9	22,50%
Total	40	100,00%

El 22,5% de las empresas sigue siempre el cronograma de pagos para el Impuesto a la Renta (IR), mientras que el 77,5% lo hace solo ocasionalmente. Este resultado indica una falta de consistencia en el cumplimiento de plazos establecidos, lo que podría llevar a sanciones o recargos.

Tabla 87

Responsabilidad en el pago del IR

Es responsable con el pago del IR.	N° de empresas	%
Nunca	0	0,00%
A veces	27	67,50%
Siempre	13	32,50%
Total	40	100,00%



Solo el 32,5% de las empresas reporta ser siempre responsable con el pago del IR, mientras que el 67,5% lo hace ocasionalmente. Esto evidencia un área de mejora en la puntualidad y compromiso con el pago de este tributo, clave para la sustentabilidad tributaria.

Tabla 88

Calificación del cumplimiento de pago del impuesto a la renta

Calificación del nivel de cumplimiento con el pago del impuesto a la renta	N° de empresas	%
Malo	0	0,00%
Regular	32	80,00%
Bueno	8	20,00%
Total	40	100,00%

La mayoría de las empresas (80,0%) considera que su cumplimiento en el pago del IR es “regular”, y solo un 20,0% lo califica como “bueno”. Este hallazgo sugiere que las empresas perciben deficiencias en su consistencia o precisión al cumplir con este tributo.

D. Infracciones y sanciones tributarias

Tabla 89

Calificación de sanciones e infracciones

Sanciones e infracciones	N° de empresas	%
Malo (con muchas sanciones e infracciones)	3	7,50%
Regular (con algunas sanciones e infracciones)	18	45,00%
Bueno (sin sanciones e infracciones)	19	47,50%
Total	40	100,00%

El 47,5% de las empresas reporta no tener sanciones ni infracciones, mientras que el 45,0% admite tener algunas y un 7,5% reconoce tener muchas sanciones e infracciones. Aunque una buena parte de las empresas evita infracciones, una



cantidad considerable experimenta sanciones, lo que indica áreas de mejora en el cumplimiento de normativas.

a) **Infracciones tributarias**

Tabla 90

Frecuencia de infracciones tributarias

¿qué tan frecuente cometen infracciones tributarias?	N° de empresas	%
Nunca	21	52,50%
A veces	16	40,00%
Siempre	3	7,50%
Total	40	100,00%

El 52,5% de las empresas asegura no cometer infracciones tributarias, mientras que el 40,0% reconoce hacerlo ocasionalmente, y un 7,5% incurre en ellas de forma habitual. Esto refleja que, aunque más de la mitad de las empresas evitan infracciones, todavía existe un porcentaje relevante que requiere mejorar sus prácticas para reducir incumplimientos.

b) **Sanciones tributarias**

Tabla 91

Multas por declarar cifras falsas

Ha tenido multas por declarar cifras o datos falsos	N° de empresas	%
Nunca	24	60,00%
A veces	14	35,00%
Siempre	2	5,00%
Total	40	100,00%

El 60,0% de las empresas nunca ha recibido multas por declarar cifras o datos falsos, mientras que un 35,0% ha tenido sanciones de este tipo en ciertas ocasiones, y un 5,0% de manera recurrente. Este hallazgo sugiere que la mayoría de las empresas evita



errores en sus declaraciones, aunque algunos casos persistentes indican la necesidad de mayor precisión o control interno.

E. Nivel de cumplimiento tributario

Tabla 92

Calificación general del nivel de cumplimiento tributario

Calificación del nivel de cumplimiento tributario	Nº de empresas	%
Malo	0	0,00%
Regular	30	75,00%
Bueno	10	25,00%
Total	40	100,00%

El 75,0% de las empresas califica su nivel de cumplimiento tributario como “regular”, y solo el 25,0% lo evalúa como “bueno”. Este resultado general refleja que, si bien muchas empresas cumplen de manera básica con sus obligaciones, existe una oportunidad significativa para elevar el estándar de cumplimiento en términos de consistencia, puntualidad y precisión.

En conjunto, estos resultados evidencian que el cumplimiento tributario de las empresas de transporte en Chota es mayormente adecuado, aunque en la categoría de “regular”. Hay una dependencia en el cumplimiento ocasional y un margen considerable para la mejora en prácticas que aseguren una mayor regularidad y puntualidad. Las áreas que requieren más atención incluyen la puntualidad en los pagos del IR, la reducción de sanciones e infracciones, y una mayor precisión en la presentación de declaraciones, lo que podría reducir la incidencia de multas por cifras incorrectas.



APENDICE

Apéndice 1. Cuestionario para empresas de transporte en Chota (evidencia del problema de investigación)

Investigación: “Las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y su relación con el cumplimiento tributario de empresas de transporte, Chota - 2024”

Sección 1: Datos Generales

1. **Nombre de la empresa:**
2. **¿Cuál es el tipo principal de transporte que realiza su empresa?**
 - a) Transporte de pasajeros
 - b) Transporte de carga
 - c) Otros
3. **Número de años en operación:**
 - a) Menos de 1 año
 - b) 1-3 años
 - c) 3-5 años
 - d) Más de 5 años
4. **Número de empleados:**
 - a) 1-5 empleados
 - b) 6-10 empleados
 - c) 11-20 empleados
 - d) Más de 20 empleados

Sección 2: Adopción de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

5. **¿Utiliza su empresa alguna herramienta digital para la gestión de sus operaciones (ej. software de contabilidad, sistemas de gestión, etc.)?**
 - a) Sí
 - b) No
6. **¿Qué tipo de herramientas TIC utiliza? (Puede marcar más de una opción)**
 - a) Software de contabilidad
 - b) Sistema de gestión de flotas
 - c) Aplicaciones móviles para clientes
 - d) Plataformas de comunicación interna (ej. WhatsApp, correo electrónico)
 - e) Otros



7. ¿Con qué frecuencia utiliza las TIC en la gestión diaria de su empresa?

- a) Todos los días
- b) Varias veces a la semana
- c) Una vez a la semana
- d) Rara vez
- e) Nunca

8. ¿Ha aumentado la adopción de tecnologías de información y comunicación (TIC) en su empresa en los últimos 3 años?

- a) Sí, significativamente
- b) Sí, moderadamente
- c) No, se ha mantenido igual
- d) No, ha disminuido

Sección 3: Cumplimiento Tributario

9. ¿Utiliza su empresa herramientas digitales para llevar el registro de sus obligaciones tributarias?

- a) Sí
- b) No

10. ¿Ha recibido su empresa alguna sanción o multa por incumplimiento tributario en los últimos 3 años?

- a) Sí
- b) No

11. En su opinión, ¿existe alguna relación entre el uso de TIC y el cumplimiento adecuado de las obligaciones tributarias?

- a) Sí, facilita el cumplimiento
- b) No, no tiene relación
- c) No estoy seguro/a

12. ¿Qué dificultades enfrenta su empresa para adoptar TIC? (Puede marcar más de una opción)

- a) Falta de conocimiento técnico
- b) Costos elevados de implementación
- c) Resistencia al cambio por parte del personal
- d) Incompatibilidad con la infraestructura existente
- e) Otro



Apéndice 2. Resultados del cuestionario para empresas de transporte en Chota (evidencia del problema de investigación)

A. Base de datos

Tabla 93

Base de datos del cuestionario previo a las empresas de transporte

N°	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12
1	Sol Chotano	Transporte de pasajeros	Más de 5 años	6-10 empleados	Sí	Otros	Todos los días	No, se ha mantenido igual	Sí	No	Sí, facilita el cumplimiento	Resistencia al cambio por parte del personal
2	Coremarca	Transporte de pasajeros	Más de 5 años	6-10 empleados	No	Otros	Nunca	No, se ha mantenido igual	No	Sí	Sí, facilita el cumplimiento	Costos elevados de implementación
3	Empresa de transportes madiha s.a.c.	Transporte de pasajeros	Más de 5 años	11-20 empleados	Sí	Plataformas de comunicación interna (ej. WhatsApp, correo electrónico)	Varias veces a la semana	Sí, moderadamente	Sí	Sí	No estoy seguro	Resistencia al cambio por parte del personal
4	Akunta	Transporte de pasajeros	1-3 años	6-10 empleados	Sí	Software de contabilidad	Todos los días	No, se ha mantenido igual	Sí	No	Sí, facilita el cumplimiento	Resistencia al cambio por parte del personal
5	Tours Corazón EIRL	Transporte de pasajeros	Más de 5 años	6-10 empleados	Sí	Software de contabilidad	Todos los días	Sí, moderadamente	Sí	No	Sí, facilita el cumplimiento	Otro
6	Empresa renacer cochabambino srl	Transporte de pasajeros	Más de 5 años	1-5 empleados	No	Otros	Nunca	No, se ha mantenido igual	No	Sí	No estoy seguro	Costos elevados de implementación



Tabla 93

Base de datos del cuestionario previo a las empresas de transporte

N°	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12
7	Transportes torres diaz s.a.c.	Transporte de pasajeros	Más de 5 años	6-10 empleados	Sí	Plataformas de comunicación interna (ej. WhatsApp, correo electrónico)	Varias veces a la semana	No, se ha mantenido igual	Sí	No	No estoy seguro	Falta de conocimiento técnico
8	Ángel divino de Chota	Transporte de pasajeros	Más de 5 años	6-10 empleados	Sí	Software de contabilidad	Todos los días	Sí, moderadamente	Sí	No	Sí, facilita el cumplimiento	Resistencia al cambio por parte del personal Costos elevados de implementación
9	Fortaleza Lajeña SA	Transporte de pasajeros	Más de 5 años	6-10 empleados	No	Otros	Nunca	No, se ha mantenido igual	No	Sí	No estoy seguro	
10	Transporte Burga Cargo	Transporte de carga	1-3 años	1-5 empleados	Sí	Software de contabilidad	Todos los días	Sí, moderadamente	Sí	No	Sí, facilita el cumplimiento	Otro



Apéndice 3. Cuestionario para empresas de transporte en Chota (evidencia del problema de investigación)

B. Resultados obtenidos de la base de datos

Figura 23

¿Cuál es el tipo principal de transporte que realiza su empresa?

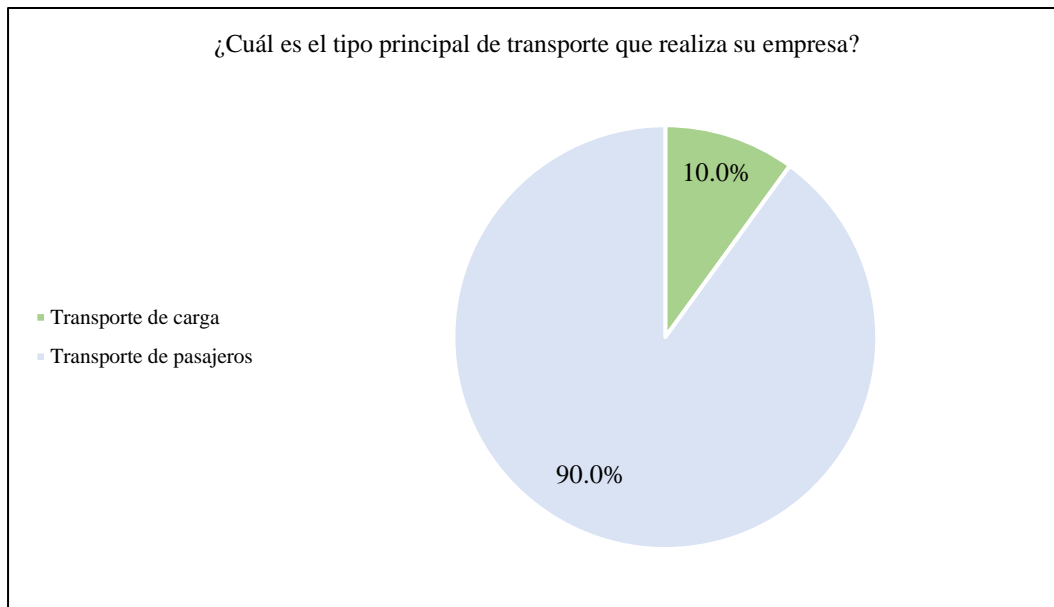


Figura 24

Número de años en operación

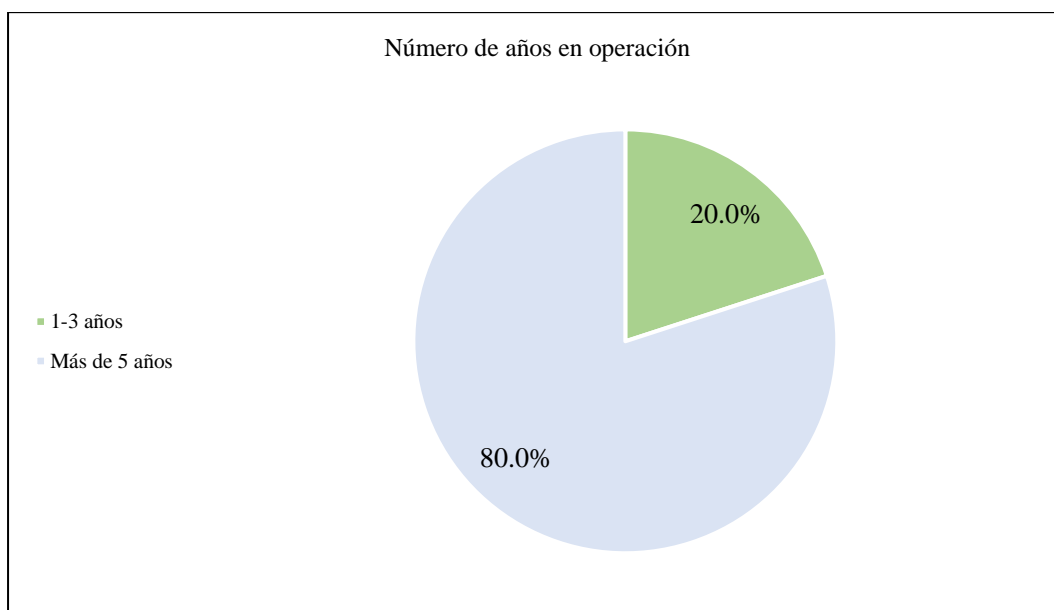




Figura 25

Número de empleados

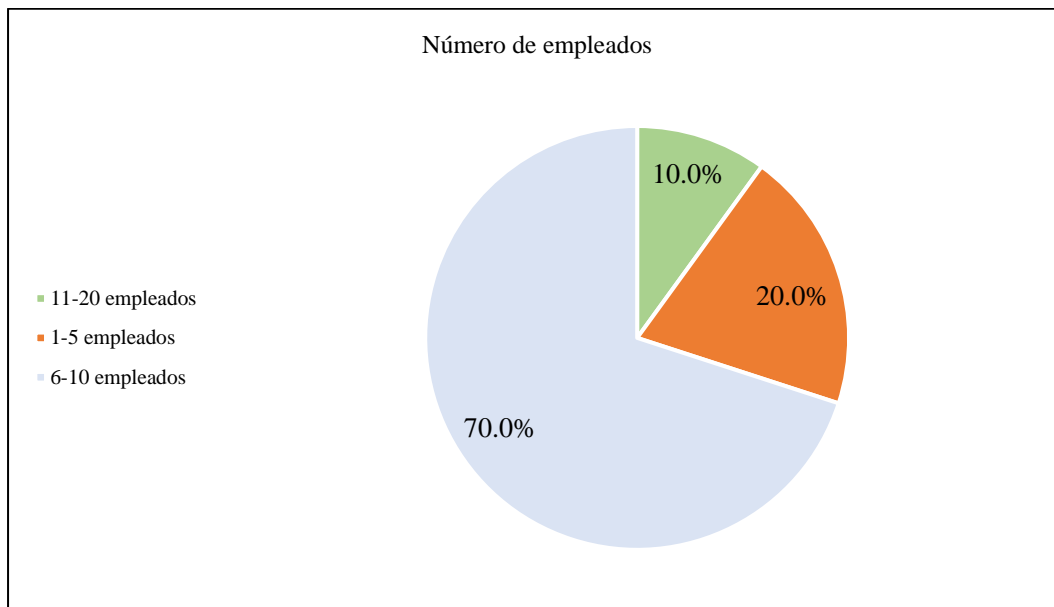


Figura 26

¿Utiliza su empresa alguna herramienta digital para la gestión de sus operaciones (ej. software de contabilidad, sistemas de gestión, etc.)?

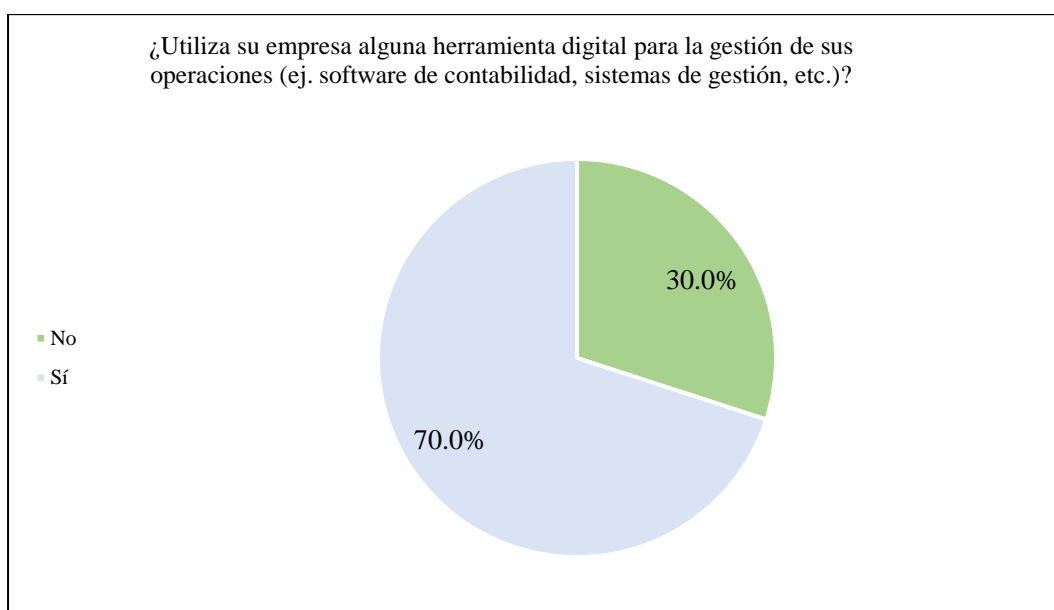




Figura 27

¿Qué tipo de herramientas TIC utiliza?

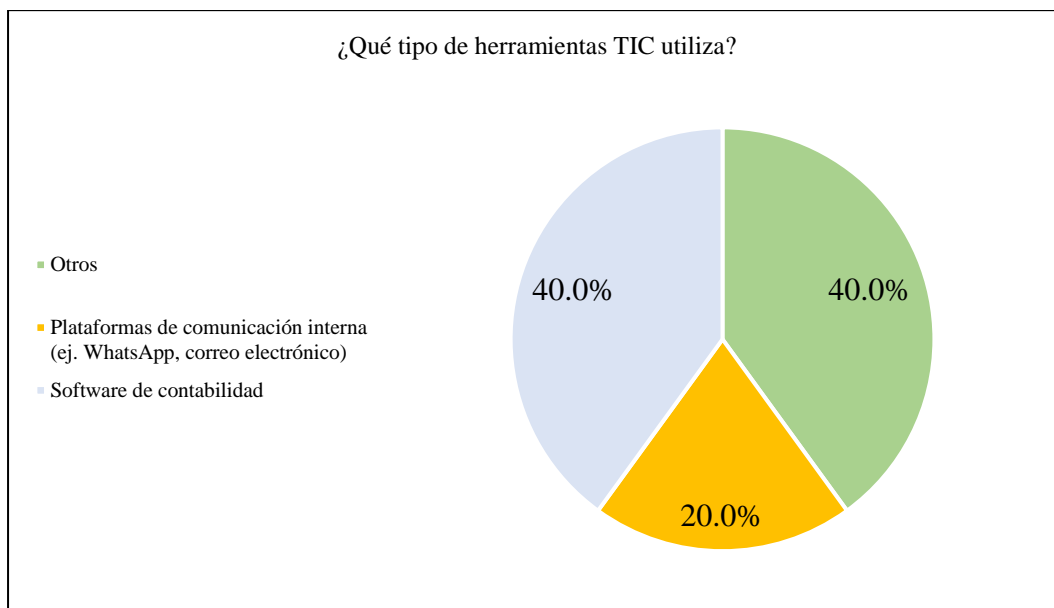


Figura 28

¿Con qué frecuencia utiliza las TIC en la gestión diaria de su empresa?

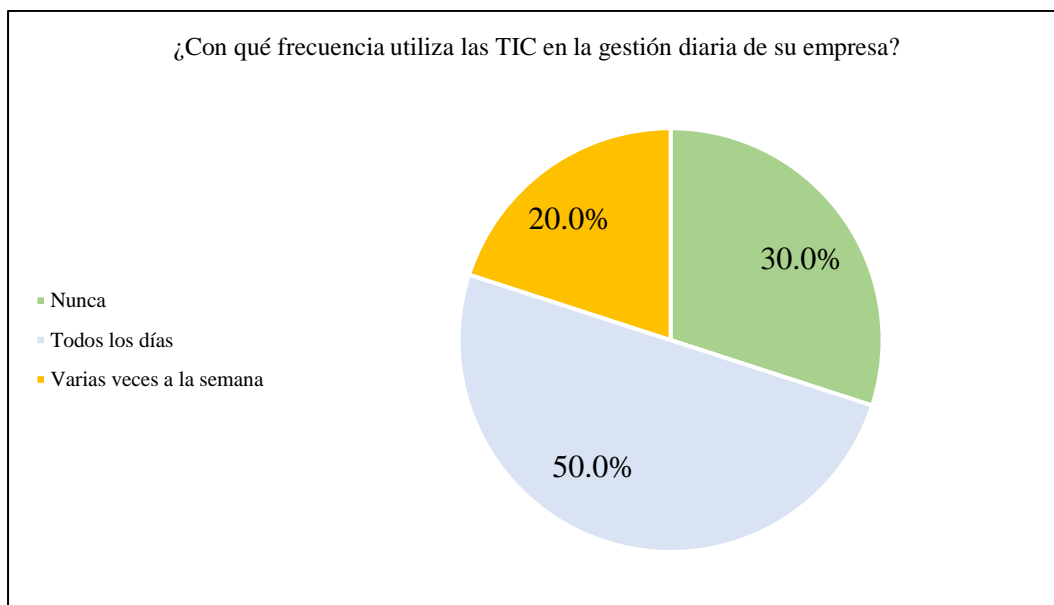




Figura 29

¿Ha aumentado la adopción de tecnologías de información y comunicación (TIC) en su empresa en los últimos 3 años?

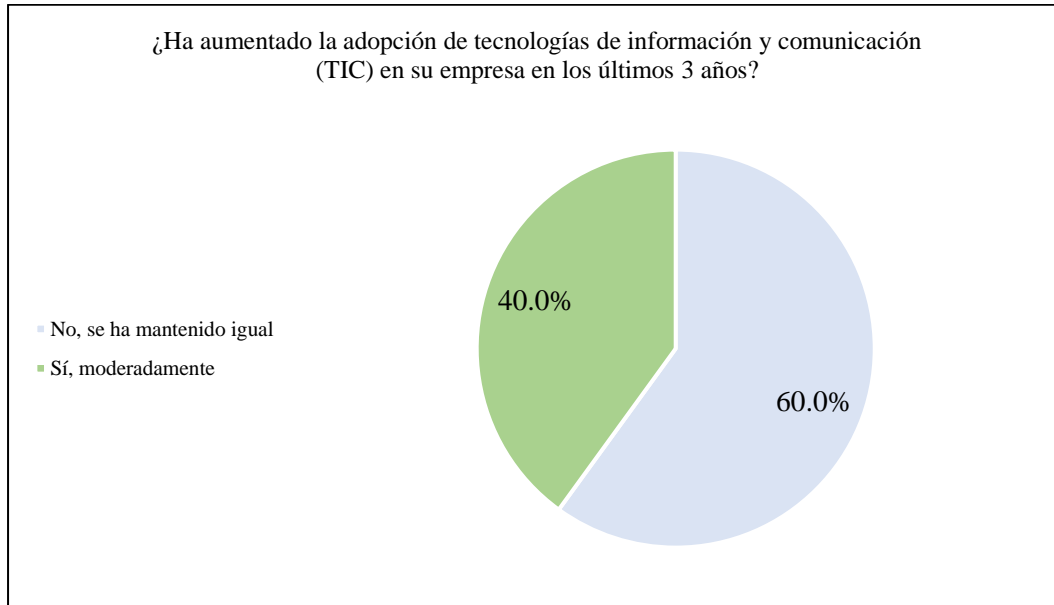


Figura 30

¿Utiliza su empresa herramientas digitales para llevar el registro de sus obligaciones tributarias?

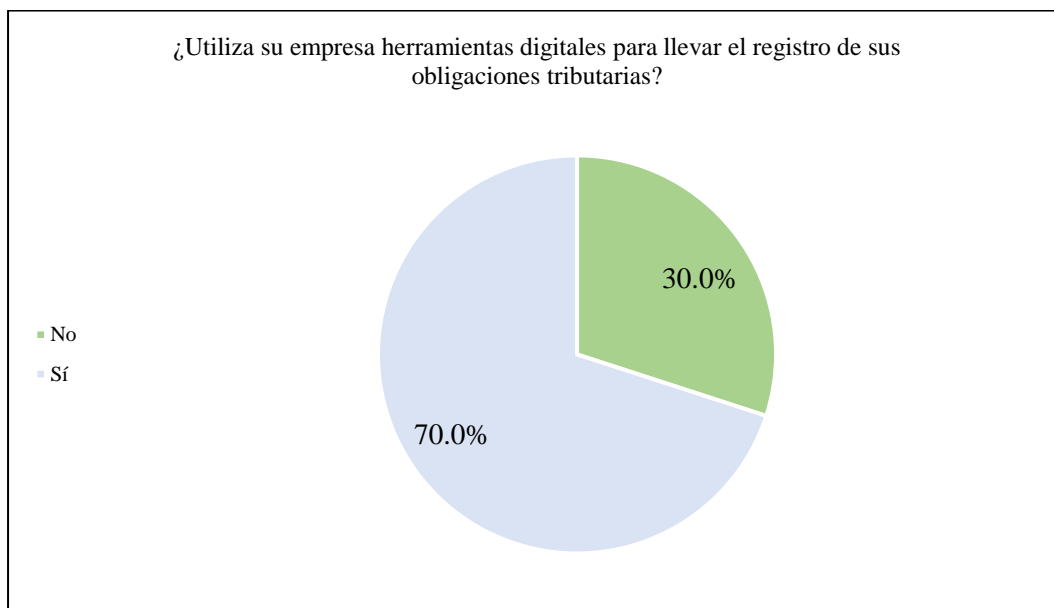


Figura 31

¿Ha recibido su empresa alguna sanción o multa por incumplimiento tributario en los últimos 3 años?

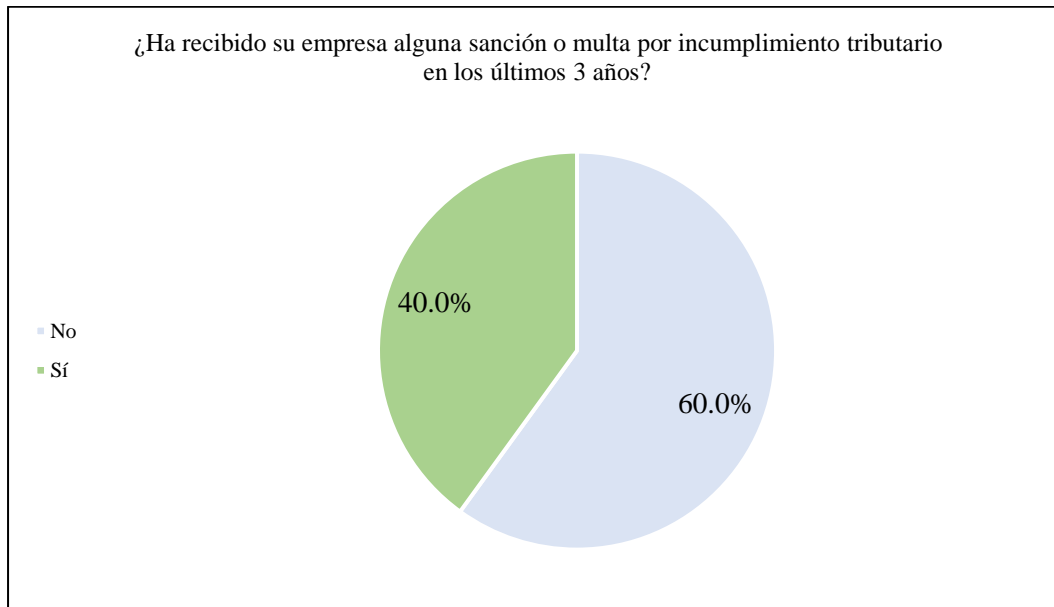


Figura 32

En su opinión, ¿existe alguna relación entre el uso de TIC y el cumplimiento adecuado de las obligaciones tributarias?

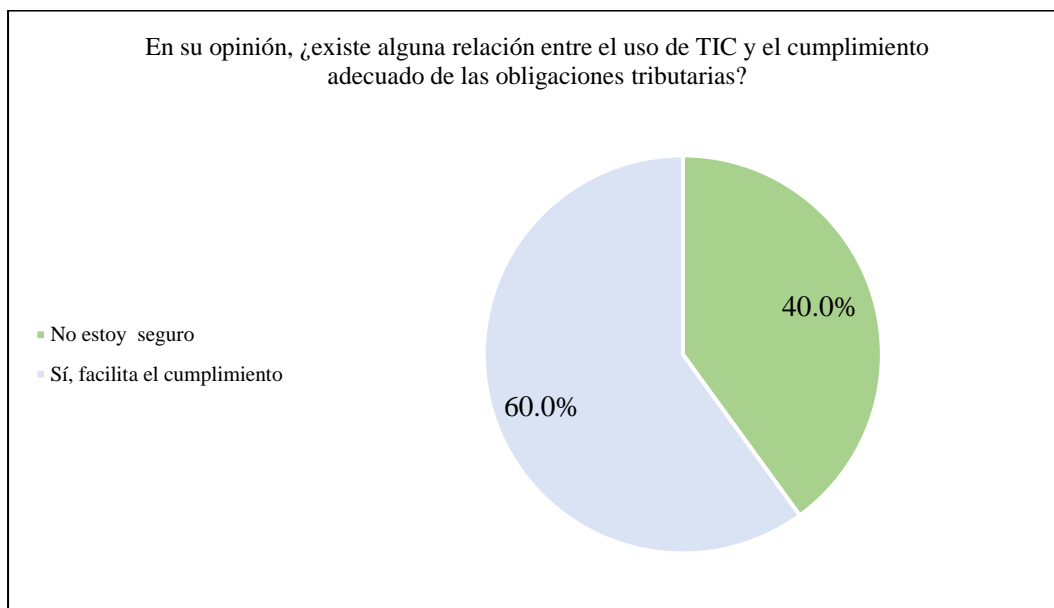




Figura 33

¿Qué dificultades enfrenta su empresa para adoptar TIC?

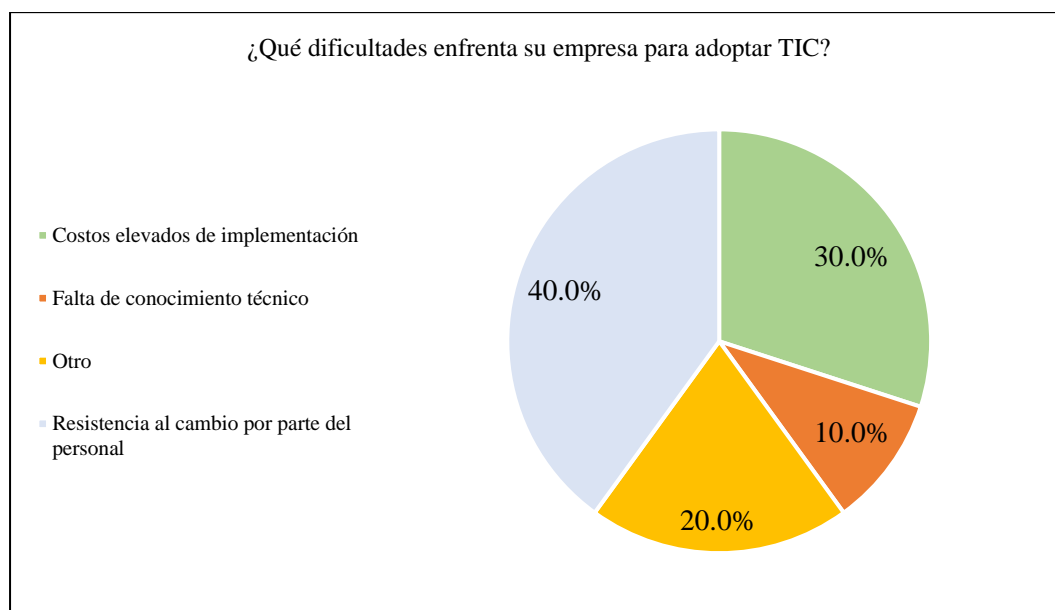


Tabla 94

Relación entre las empresas que no utilizan alguna herramienta digital para la gestión de sus operaciones y las empresas que han recibido alguna sanción por incumplimiento tributario en los últimos 3 años

¿Ha recibido su empresa alguna sanción o multa por incumplimiento tributario en los últimos 3 años?	¿Utiliza su empresa alguna herramienta digital para la gestión de sus operaciones (ej. software de contabilidad, sistemas de gestión, etc.)?		Total, general
	No	Sí	
No	0%	60%	60%
Sí	30%	10%	40%
Total, general	30%	70%	100%