



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Comprobantes Electrónicos y su impacto en el Cumplimiento de las
Obligaciones Tributarias en Empresas de Contact Center, Cercado
Lima - 2020.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORES:

Conde Calderon, Raquel Adelaide (ORCID: 0000-0002-7630-5930)
Elorreaga Paredes, Abigail Ingrid (ORCID: 0000-0002-9795-9060)

ASESOR:

Dr. Walter Gregorio Ibarra Fretell (ORCID: 0000-0003-4276-5389)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributación

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Raquel:

Dedicado a mí Madre, que ha hecho que sea la persona que soy hoy en día, por sus valores, creencias, por confiar en mí y por ser mi fuerza para cumplir mis metas.

Abigail:

Dedicado a mis padres Johana y Víctor, mi hermanita Mireidy, mis papitos y a toda mi familia, quienes han sido mis principales motores para lograr este primer objetivo.

AGRADECIMIENTO

Raquel:

En primer lugar agradezco a Dios por permitirme estar aquí, a mi mamá por creer en mí, a mi familia por siempre estar conmigo y a Rafael por alegrar mis días.

Abigail:

Agradezco a Dios, por siempre brindarme la fortaleza necesaria para continuar adelante y nunca rendirme, a mis padres por la confianza puesta en mi persona y a mi familia por todos los valores inculcados, que me permitieron llegar hasta aquí.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática.....	2
1.2 Formulación del problema	3
1.3 Justificación del estudio.....	3
1.4 Objetivos.....	4
1.5 Hipótesis.....	4
II MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Enfoques conceptuales.....	11
III METODOLOGÍA.....	.3
3.1 Tipo y diseño de investigación	144
3.2 Variables y operacionalización	166
3.3 Población, muestra y muestreo	178
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	199
3.5 Procedimientos	221
3.6 Método de análisis de datos	221
3.7 Aspectos Éticos:	222
IV RESULTADOS.....	4
V DISCUSIÓN.....	6
VI CONCLUSIONES	52
VII RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS	57
ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01: Validadores	20
TABLA 02: Cuadro de Confiabilidad.....	21
TABLA 03: Aspectos éticos	32
TABLA 04: Cuadro de Normalidad	35
TABLA 05: Hipótesis General.....	35
TABLA 06: Hipótesis específica 1	36
TABLA 07: Hipótesis específica 2	36
TABLA 08: Hipótesis específica 3	37
TABLAS 09: Tabla de frecuencia - ítem 1	38
TABLAS 10: Tabla de frecuencia - ítem 2	39
TABLAS 11: Tabla de frecuencia - ítem 3	30
TABLAS 12: Tabla de frecuencia - ítem 4	31
TABLAS 13: Tabla de frecuencia - ítem 5	32
TABLAS 14: Tabla de frecuencia - ítem 6	33
TABLAS 15: Tabla de frecuencia - ítem 7	34
TABLAS 16: Tabla de frecuencia - ítem 8	35
TABLAS 17: Tabla de frecuencia - ítem 9	36
TABLAS 18: Tabla de frecuencia - ítem 10	37
TABLAS 19: Tabla de frecuencia - ítem 11	38
TABLAS 20: Tabla de frecuencia - ítem 12	39
TABLAS 21: Tabla de frecuencia - ítem 13	40
TABLAS 22: Tabla de frecuencia - ítem 14	41
TABLAS 23: Tabla de frecuencia - ítem 15	42
TABLAS 24: Tabla de frecuencia - ítem 16	43
TABLAS 25: Tabla de frecuencia - ítem 17	44
TABLAS 26: Tabla de frecuencia - ítem 18	45

RESUMEN:

En la actualidad, la investigación desarrollada posee como objetivo general determinar el impacto que tienen los comprobantes electrónicos sobre las obligaciones tributarias en las empresas Contact Center en Cercado Lima - 2020. El interés del estudio realizado radica en conocer el beneficio que se obtiene al implementar los comprobantes electrónicos en el sector económico para así aportar eficientemente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de cada contribuyente y evitar la evasión.

El tipo de investigación realizada es aplicada, con nivel explicativo causal, utilizando el diseño no experimental transversal, se tomó una muestra basada en colaboradores del área contable en empresas Contact Center en Cercado Lima, mediante el muestreo por conveniencia utilizando el cuestionario de 18 ítems, analizadas con el programa SPSS y procesando la prueba de confiabilidad, con la validez de expertos. Se obtuvo en los resultados una confiabilidad de 0,832 del instrumento y en las hipótesis planteadas se aceptaron las hipótesis alternas respetando el margen de 0,005.

En el presente informe se tiene como conclusión final que los comprobantes electrónicos si impactan en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de Contact center, Cercado Lima 2020.

Palabras claves: Comprobantes, electrónicos, obligaciones, tributarias y contribuyente.

ABSTRACT:

At present, the research developed whose general objective is to determine the impact that the electronic vouchers have on the tax obligations in the companies Contact Center in Cercado Lima - 2020. The interest of the study is to know the benefit obtained by implementing electronic vouchers in the economic sector in order to efficiently contribute in the fulfillment of the tax obligations of each taxpayer and avoid evasion.

The type of research carried out is of applied type, with a causal explanatory level, using the nonexperimental transversal design, a sample was taken based on collaborators of the accounting area in companies Contact Center in Cercado Lima, by convenience sampling using the 18-item questionnaire, analyzed with the SPSS program and processing the reliability test, with the validity of expert. In the results, a reliability of 0.832 of the instrument was obtained, and in the hypotheses proposed, the alternate hypotheses were accepted respecting the margin of 0.005.

In this report, the final conclusion is that electronic vouchers have an impact on the fulfillment of tax obligations in companies of Contact center, Cercado Lima 2020.

Keywords: Vouchers, electronic, obligations, tax and taxpayer.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática: Internacionalmente cuyos recursos tecnológicos han avanzado en pasos agigantados, una de ellas es la facturación electrónica que es un aspecto importante dentro de Latinoamérica ya que ayuda a optimizar sus procesos y obtener datos confiables. Como resultado, se obtendría mayores recaudaciones y control a los contribuyentes. En Ecuador, con la facturación electrónica se obtuvieron resultados positivos en la culminación de las obligaciones tributarias.

En el Perú, con la implementación de los comprobantes electrónicos permitió obtener mayor supervisión de lo que se realiza día a día por los empresarios que componen la sociedad tributaria. Obteniendo mayores recaudaciones y reduciendo riesgos de informalidad. Alrededor del 80% de las ventas generadas de manera formal son realizadas mediante la facturación electrónica, impulsando un crecimiento tributario

En el distrito de Cercado de Lima la facturación electrónica es un factor deficiente dentro del ámbito económico, debido a que muchos contribuyentes de empresas de Contact Center que brindan servicios atención al cliente, mantienen su facturación de manera física, permitiendo que exista informalidad frente al estado. Los cuales consideran que la facturación electrónica no traería un nuevo aporte a su empresa por el gasto que tendrían que realizar.

La no implementación de la facturación electrónica podría traer diferentes consecuencias como no tener un control de todos los comprobantes emitidos por los contribuyentes, recepción de los documentos y pago de los mismos. La falta de facturación electrónica haría que los procesos sean más tediosos cuando deseen presentar informes y/o reportes generando mayores gastos en repartición e impresión de sus propios documentos.

La importancia de la facturación electrónica radica en el beneficio al aspecto tributario y son de gran apoyo, debido a que permite tener un control inmediato de las transacciones contables, fiscalizando a la vez la veracidad del contenido que

posee dicho documento. Por lo señalado anteriormente nos cuestionamos si los Comprobantes electrónicos impactan en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de Contact Center, Cercado Lima - 2020.

1.2 Formulación del problema: ¿De qué manera los comprobantes electrónicos impactan en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020?

Los problemas específicos planteados son los siguientes:

- ¿De qué manera los comprobantes electrónicos impactan en las obligaciones tributarias formales en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020?
- ¿De qué manera los comprobantes electrónicos impactan en las obligaciones tributarias sustanciales en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020?
- ¿De qué manera los comprobantes electrónicos impactan en la extinción de la Obligación tributaria en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020?

1.3 Justificación del estudio: El presente trabajo posee las siguientes justificaciones:

Justificación teórica: Los comprobantes electrónicos y las obligaciones tributarias son asuntos recurrentes en empresas de Contact Center por la actualización tecnológica. Su justificación teórica del presente trabajo abarca en el aporte conceptual referente a los aspectos tributarios.

Justificación financiera: El presente trabajo de investigación realizado contiene como justificación financiera importante ya que con la instauración de los comprobantes electrónicos puede regularizar la realización de las obligaciones tributarias. Por otro lado, costos y gastos de impresión de documentos, envío de las facturas a distintas empresas serían reducidos.

Justificación social: En las empresas de Contact Center del Cercado de Lima, los representantes son parte fundamental ya que son los

encargados de atender a los clientes directos de las compañías, la justificación social de nuestro proyecto es la generación de empleos a personas del país e incluso extranjeros.

1.4 Objetivos: Determinar de qué manera los comprobantes electrónicos impactan en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de Contact Center, Cercado Lima - 2020.

El presente trabajo posee los siguientes objetivos específicos:

- Analizar de qué manera los comprobantes electrónicos impactan en las obligaciones tributarias formales en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020.
- Identificar de qué manera los comprobantes electrónicos impactan en las obligaciones tributarias sustanciales en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020.
- Determinar de qué manera los comprobantes electrónicos impactan en la extinción de la Obligación tributaria en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020.

1.5 Hipótesis: Los comprobantes electrónicos impactan en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de Contact Center, Cercado Lima - 2020.

Las hipótesis específicas son las siguientes:

- Los comprobantes electrónicos impactan en las obligaciones tributarias formales en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020.
- Los comprobantes electrónicos impactan en las obligaciones tributarias sustanciales en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020.
- Los comprobantes electrónicos impactan en la extinción de la Obligación tributaria en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes: Los antecedentes nacionales son los siguientes:

Pomalaza, L. y Barrera, H. (2016). Tesis titulada: Emitir un comprobante de pago electrónico y su incidencia en la evasión tributaria en la provincia de Huancayo. (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú. El objetivo fundamental es establecer la incidencia en emitir comprobantes de pago electrónicos en la evasión de impuestos que hacen los contribuyentes en la ciudad de Huancayo. La población utilizada son las empresas o personas jurídicas que emitan facturación electrónica, ubicadas en Huancayo. El tipo de investigación es aplicada, nivel explicativo y no experimental. Técnica aplicada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Las conclusiones que se determinaron en este trabajo de investigación fueron:

- La exoneración de comprobantes electrónicos en los contribuyentes es un pase libre que aprecian como una manera de evadir o disminuir sus obligaciones tributarias correspondientes a pagar ante el ente regulador.
- La SUNAT está adecuando e implementando diversas manera tecnológicas con la finalidad que más contribuyentes puedan acogerse a este sistema y a la vez contribuir con la formalidad tributaria, proporcionando mayor controles en las operaciones realizadas por los contribuyentes y brindándoles una manera de evitar las sanciones en el caso de incumplir con el pago de sus impuestos.

Huamán, I. (2019). Tesis titulada: La factura electrónica influye en la supervisión de la evasión tributaria de los principales contribuyentes de la provincia de Huancayo. (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Perú. El objetivo principal es determinar de qué manera las facturas electrónicas afectan en el control de la evasión tributaria de los principales contribuyentes de Huancayo. La población utilizada son los principales contribuyentes (PRICOS) de Huancayo. El tipo de investigación descriptivo y no experimental. La técnica aplicada fue la recolección de datos mediante encuesta y de instrumento el cuestionario.

Las conclusiones recolectadas son:

- Facturación electrónica es un sistema reconocido por la mayoría de contribuyentes y con su implementación ha permitido reducir en gran porcentaje la evasión de impuestos en el país.
- Las consecuencias de la evasión tributaria es un aspecto conocido por la muestra tomada, que en un mal accionar buscan disminuir o evitar impuestos que conlleva a una mala recaudación de recursos tributarios.

Los antecedentes internacionales son los siguientes según:

Remache, P. (2016) Tesis Titulada: Análisis de implementar los comprobantes electrónicos en la Compañía Cadmecorp Asociados SA en el año 2015. (Tesis para tener el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría). Universidad Católica - Cuenca, Ecuador. El objetivo principal es determinar la situación de los procesos de la facturación electrónica, e identificar las fortalezas y debilidades presentadas por las causas internas o externas, que pueden perjudicar directa e indirectamente antes, durante y después de la ejecución de este proceso a evaluar; para inculcar comportamientos correctivos según sean necesarias para la empresa. La población es la empresa Cadmecorp Asociados S.A. El tipo de investigación es aplicada, nivel explicativo y no experimental. Técnica aplicada para recoger los datos fue la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario.

Las conclusiones que se determinaron en este trabajo de investigación fueron:

- Implementar un Sistema de comprobantes electrónicos en la entidad impacto dentro de la compañía para orientar al personal en el control comedido e idóneo por cada uno de los procesos que se realizan, beneficiando a la conservación en el campo ambiental con eliminar la utilización de comprobantes físicos, disminuyendo los valores que infieren en la obtención de libretas.

Araujo, P. Paula, D. Ferreira, A. y Moreira, E, (2017) Artículo titulado: Effects of the electronic invoice program on the increase of state collection, Brazil. The first objective of this article is to validate whether the implementation of an Electronic Invoice program generated an increase in tax collection in the state of Goiás, Brazil. The data has been collected based on the Sefaz revenues for Goiás, through the Business Intelligence tool. For this report, the analysis of the test of means (t test) was used together with statistics of differences and / or similarities in different cities. This is an applied study with a quantitative approach.

Having as main conclusions:

- In the same manner, even though the fundamental reason of the not increasing tax revenues, it's seen that the institutionalization of this program to standardize and share taxation reports has led to benefits in tax collection and administration processes, improving the state's tax collection by reducing tax evasion.

2.2 Bases teóricas: Según Fargo Line (2015), define **los comprobantes electrónicos** como documentos digitales los cuales sustituyen a los comprobantes físicos, contando con el mismo valor tanto legal como funcional. Lo cual infiere que son de gran importancia al servir como respaldo de todas las transacciones comerciales realizadas por el contribuyente a fin de contar con un sustento tecnológico necesario para comprobar su operación generada, teniendo como beneficio adicional que no es degradable con el tiempo debido a que pueden ser archivados, a disimilitud de los comprobantes físicos que con el tiempo pueden sufrir daños que borren los datos plasmados.

Las características de los comprobantes electrónicos son las siguientes:

1. La difusión opera mediante los métodos empleados por el empresario; por lo que no necesariamente tendría que entrar a la página de la Administración Tributaria.

2. El manuscrito contiene la totalidad de aspectos tributarios de la clase de recibo de pago.
3. La foliación se denomina consecutivo, comienza con 1 y es aparte a la numeración del comprobante físico.
4. Genera en beneficio del adquirente que posee RUC.
5. Se puede emplear brindando credibilidad al transportar bienes.
6. La validez de los documentos electrónicos que se emiten a partir de los sistemas del tributario se pueden averiguar desde la web de la SUNAT.

La importancia que posee: Según Velazco, J. (2016) La factura electrónica en el País, es el beneficio al emitir de manera electrónica las constancias de amortización, hacia el que emite y el que recibe, son estas:

- Sintetizar el desarrollo de emitir, mitigar costos y duración del proceso.
- Desaparición del costo de imprimir, período de impresión y valor de reservación de los comprobantes en físico.
- Tiene un relevante golpe ecológico, en el grado que no exista exigencia de utilizar papel para los billones de intervenciones.

Los principales beneficios de emitir de manera electrónica, para la SUNAT, son:

- Reporte disponible como medio electrónico, lo cual posibilita la realización de procesos de fiscalización mucho más eficientes, disminuye la posibilidad de documentación no verdadera, como; la doble imposición.
- Se efectúa la opción de procesar herramientas para la planeación de las inspecciones tributarias por la aplicar un modelo de riesgo.
- Proporciona avances con la creación de la justificación jurada sobre del impuesto general a las ventas.

Los obligados a emitir: Según SUNAT, están ineludibles en lo que respecta los comprobantes emitidos de manera electrónica, en tanto los empresarios ya sean personas naturalmente o jurídicamente, que fueron asignados para emitir de manera electrónica por una Resolución emitida por la Administración Tributaria.

Las Obligaciones Tributarias, según Ormeño, R. (2017): Una persona que no infringe con sus respectivas **obligaciones tributarias** es quien realiza una declaración “concreta, puntualmente y pagada por completo, sin sobre esfuerzos de aplicar en la ley por parte del Servicio de Impuestos Internos” (p.20). La lectura indica que lo que motiva al contribuyente influye en reportar sus hechos con impacto tributario de manera positiva.

La importancia: La realización de las responsabilidades tributarias y el conocimiento de las mismas es esencial; según Robledo, D. (2014) la importancia y finalidad recae en la reducción de riesgos existentes que podrían conllevar posteriormente a una sanción. Se infiere que es importante cumplir con todas nuestras obligaciones tributarias, para poder prevenir efectos negativos como las multas y sanciones por el incumplimiento.

Los criterios de la obligación tributaria: Son los siguientes:

- **Nacimiento:** Según Robles, C. (2014) indica que en el Artículo 2° del Código Tributario: La obligación tributaria comienza a raíz de la realización de un hecho generador, previsto en ley (p.33). Por tal razón se infiere, que al realizar una operación que genera rentabilidad nace la obligatoriedad de cumplir con los deberes tributarios según establezca la ley y ordenanzas tributarias de nuestro país.
- **Exigibilidad:** El criterio de exigibilidad según Aguayo, J. (2014) podrá ser comprobada después de la culminación del plazo establecido permitido, dando pase posterior a los intereses computable por la obligación determinada (p. 250). Por ello, se establece que el acreedor posee la virtud de requerir la realización de la responsabilidad pendiente que es satisfecha con el pago oportuno.

Los acreedores tributarios: Según Reyes, M. (2015) es el sujeto al cual se debe realizar el cumplimiento tributario, entre ellos podemos encontrar al Gobierno

central, regional y local. (p. 24) Podemos inferir que estos acreedores son entidades debidamente establecidas con dicha facultad para poder pedir que se cumplan con el pago de los impuestos y con la recaudación cubrir los gastos públicos.

2.3 Enfoques conceptuales: Los principales enfoques conceptuales son los siguientes:

Administración Tributaria (SUNAT): El Comercio en el 2018 define a la administración tributaria como una entidad autónoma en el ámbito económico, administrativa y funcional.

Tributo: Villegas en el 2018 mediante Nubox define a los tributos como aportes que obtiene el estado, los cuales son exigibles ante los contribuyentes para cubrir con los gastos públicos demandados en una sociedad. Son obtenidos mediante la aplicación de leyes que conllevan a recaudar una cantidad monetaria de acuerdo a la operación realizada.

PDF: (sigla del inglés Portable Document Format) es formato documental que se puede transportar. Es definido por Wikipedia como formatería para guardar o reservar documentos digitales aparte de plataformas digitales.

XML: Extensible Markup Language (XML) Según Wikipedia es un lenguaje de marcado que define un conjunto de reglas para codificar archivos en un formato que sea legible por personas y por robots.

Deudor: Castillo en el 2014 define a deudor como el sujeto de con obligación fiscal que le impone la observancia de un comportamiento debido y, en caso contrario, deberá afrontar las secuelas de su incumplimiento.

Acreedor: Sevilla en el 2020 define a un acreedor como un sujeto físico o jurídico, que ha proporcionado un crédito o un bien material a otra persona (deudor) y espera percibir un aporte a cambio.

Obligación: Definición.de señala que la obligación es un vínculo que conlleva poder realizar algo, basándose en una ley o normativa estrictamente declarada o impuesta.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo

Según Rodríguez, D. (2019). Manifiesta que: “La investigación básica o fundamental, su objetivo final es encontrar el conocimiento de la realidad de los fenómenos de la naturaleza, para apoyar a una sociedad cada vez más avanzando y que responda mejor a las interrogantes y retos de la humanidad.” (párr.1).

Según Sánchez, Reyes y Mejía. (2019). Infiere que “La investigación básica – correccional determina el grado de correlación estadística entre dos variables. (párr.3).

Este tipo de investigación es de tipo aplicada porque se determina mediante el conocimiento científico, los mecanismos o procedimientos por los cuales se puede subsanar una necesidad reconocida y específica de una población. (RENACYT, 2018, p.2).

De tal manera se infiere que la presente investigación es aplicada debido a que no genera un nuevo conocimiento, sino que aporta con nuevas soluciones en las problemáticas existentes.

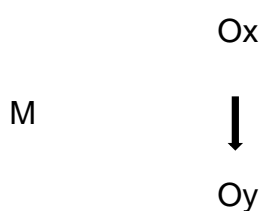
3.1.2 Diseño

Para el trabajo de investigación, el diseño que se empleará es el diseño no experimental, debido a que las variables de comprobantes electrónicos y obligaciones tributarias no serán manipuladas. Según, un artículo de Intep (2018) menciona que: “La investigación no experimental se basa en niveles, definiciones, variables o contextos que se dan sin que el investigador modifique el objeto de estudio” (párr.1). Por ello, se medirán las variables de acuerdo a su contexto habitual para luego analizar los conceptos.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2018). Señala que “Un proyecto de Investigación se considera no experimental transversal cuando no existe

manipulación de las variables de forma voluntaria. (párr.1).

Hernández, R. (2014) Señala que la investigación transversal es aquella que define a las variables y contextualiza la influencia que existe en un momento determinado (p.154). De esta manera podemos conocer la influencia que mantienen ambas variables con la finalidad de brindar mayor conocimiento a la sociedad.



M: muestra

Ox: Variable 1 “Comprobantes Electrónicos”

➡ Influencia

Oy: Variable 2 “Obligaciones Tributarias”

3.1.3 Nivel

Para Peña, M. (2015) menciona que: “los estudios explicativos pueden realizar la determinación de causas, como los efectos del informe sobre las pruebas de hipótesis” (p.3). Es decir, este nivel de investigación obtiene como resultado el nivel más profundo de conocimientos.

Según Sánchez y Reyes (2017) El nivel descriptivo consiste primordialmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en un suceso determinado.

Son investigaciones que se encargan de recolectar información del estado actual de la figura.

El método de investigación es cuantitativo, debido a que se utilizara la recolección de datos por medio de un instrumento para probar la hipótesis.

3.2 Variables y operacionalización

Definición operacional de la Variable 1: Comprobantes Electrónicos (Independiente)

Según Alvarado, M. (2019) Es un documento que certifica el traspaso de bienes, entrega en uso o prestación de servicio autorizados por la SUNAT además sirve para sustentar la propiedad de bienes y registrar las compras realizadas por una persona.

Según López, J. menciona que: Un comprobante es un documento cuya utilidad es dar prueba de la realización de una transacción económica, entrega de un bien, cobro, compra o gasto entre otros.

Los comprobantes electrónicos son documentos regulados por la Administración Tributaria, que avala la entrega de productos vendidos y servicios prestados.

- Dimensiones:
 - a) Tipos
 - b) Criterios de validez
 - c) Sistemas de emisión
- Indicadores:
 - a) Factura
 - b) Nota de Crédito
 - c) Nota de Débito
 - d) PDF
 - e) XML
 - f) CDR

- g) OSE
- h) PSE
- i) SEE-SOL

Definición operacional de la Variable 2: Obligaciones Tributarias (Dependiente)

Según Lay, J. (2016) Se entiende este procedimiento como uno que se deriva de un hecho impositiva, en la cual el Gobierno, en virtud de su dominio de imposición, exige un cargo fiscal al que toca entregar recursos al Fisco en cuanto ha ocurrido el hecho impuesto en la leyes como provocador de dicho deber.

Las obligaciones tributarias son los deberes a cumplir por los contribuyentes hacia la Administración Tributaria de acuerdo a las operaciones que realiza.

- Dimensiones:
 - a) Obligaciones Tributarias Formales
 - b) Obligaciones Tributarias Sustanciales
 - c) Extinción de la Obligación Tributaria

- Indicadores:
 - a) Inscripción en la Administración Tributaria
 - b) Declaración de Impuestos
 - c) Expedición de los comprobantes
 - d) Impuesto a la renta
 - e) IGV
 - f) Retención
 - g) Pago
 - h) Compensación
 - i) Condonación

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según la revista Alergia México, la población es un conjunto que se define, accesible y limitado que contienen características predeterminadas, que lo denomina universo de estudio (p.202).

- **Criterio de inclusión:** Licencias de funcionamiento otorgadas en 2019 y 2020
- **Criterio de exclusión:** Licencias de funcionamiento otorgadas en años distintos a los indicados previamente.

En el presente proyecto de investigación la población está constituida por 36 empresas de Contact Center que brindan servicio de atención digital, esta población se determinó mediante la indagación en diversas páginas de reportes de empresas existentes.

Según Tamayo (2013) señala que la población muestra el total de un fenómeno de estudio. (párr. 1).

3.3.2 Muestra

Según Martínez y Rodríguez, indican que la muestra es una de las partes que seleccionamos de toda la población, a la cual se le realizará el estudio (p. 20). El presente proyecto tiene una muestra constituida de 36 empresas con una antigüedad de máximo 1 año en el rubro de Call Center.

3.3.3 Muestreo

Según Bravo y Parra (2018) indica que en el muestreo probabilístico, todos los elementos tienen la oportunidad de ser escogidos para formar parte del estudio. (párr. 4).

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) nos indican que los muestreos no probabilísticos son aquellos que eligen los individuos según la posibilidad de acceder a ellos.

El presente trabajo de Investigación tiene un muestro no probabilístico, por conveniencia teniendo los siguientes criterios:

- **Criterio de inclusión:** Colaboradores del área contable de las empresas.
- **Criterio de exclusión:** Colabores pertenecientes a otras áreas distintas al área contable.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Según López y Fachelli (2015) definen la encuesta como medio de recolección de información con el objetivo de sistematizar conceptos relacionados a un objeto de estudio (p.8).

Según Pobeá (2015) la técnica fue por medio de la aplicación y resolución de las encuestas que miden las variables.

El presente trabajo tiene como técnica de recolección a la encuesta y será aplicada a nuestra muestra para obtener la información necesaria.

3.4.2 Instrumento

Hernández, indica que el cuestionario es un grupo de interrogantes diseñadas para proporcionar información necesaria para lograr los objetivos del Proyecto de Investigación. Consta de un propósito sensato para recopilar datos de la unidad de análisis objeto de estudio y centro de la problemática del Proyecto. (p. 20).

El presente trabajo de Investigación utilizará de instrumento el cuestionario para la recopilación de datos asignando la escala de Likert.

3.4.3 Validez

Según Hernández (2014) La validez en una investigación se establece mediante la revisión del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems (preguntas) que cuantifican las variables pertinentes. De tal manera, se estima la validez como prueba, concebida, elaborada y aplicada, con la medición de lo que se propone. (p.200)

En este proyecto de Investigación para validar nuestra encuesta se requirió la validez de suficiencia de tres especialistas en la materia.

Según Rusque (2017) la validez interpreta la facultad de que en un método de investigación sea apto de argumentar las interrogantes expresadas. (párr.4).

TABLA 1:

VALIDADORES	RESULTADO
Mg. Donato Diaz Diaz	Si hay suficiencia
Dr. Ricardo Garcia Cespedes	Si hay suficiencia
Dr. Patricia Padilla Vento	Si hay suficiencia

3.4.3 Confiabilidad

Según Garson (2016) Reliability is the one studied in different research reports and is the correlation of an item, scale or instrument with a hypothetical one that really measures what it is supposed to measure. (p. 12).

Según Aldaña, Caraballo y Babativa (2016). Menciona que “el valor de 0.854, señala que la escala tiene una buena consistencia interna. Se concluye que la escala puede hacerse para cuantificar comportamientos hacia la investigación en la población académica, que fue mencionada anteriormente”. (párr.1).

TABLA 2:

Fiabilidad:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	36	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Conbrach	N de elementos
,832	18

Según Briones (2017) La confiabilidad en la investigación se refiere al nivel de seguridad con el que se pueden aprobar los resultados logrados por el investigador. (párr.1).

En el presente trabajo de investigación la confiabilidad será calculable mediante el SPSS mediante dos evaluaciones (Alpha de Conbrach y Spearman-Brown) y demuestra como resultado 0,832, por ende asegurar la fiabilidad del instrumento de recolección utilizado.

3.5 Procedimientos

La recopilación de datos ha sido recogida de forma virtual y directa por los investigadores, se realizará una encuesta a dos integrantes de cada empresa para demostrar la confiabilidad necesaria, obteniendo finalmente los resultados requeridos por la Investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Se aplicara el siguiente método de procesamiento de datos:

- **Suceso con SPSS:** Se utilizará para transcribir, transformar y estudiar datos sobre los comprobantes electrónicos y las obligaciones tributarias.

Para la presente investigación se realizó el análisis estadístico en el software estadístico SPSS en la versión 22.0 para elaborar el análisis por ítem en donde se obtuvo la media, desviación estándar, asimetría, curtosis, IHC y comunalidades.

Para desarrollar los objetivos propuestos, según los resultados se creó las tablas de análisis estadísticos y gráficos. A la vez para la estadística inferencial y así conocer la normalidad, se efectuó la prueba de Shapiro Wilk, ya que esta prueba según los resultados de un estudio corrobora el hecho de que su poder de detección es superior respecto a otras pruebas clásicas. Pedrosa et al. (2015).

Gracias a esta prueba se determinó usar el estadístico no probabilístico (Rho de Spearman) y así obtener la correlación entre la variable comprobantes electrónicos y obligaciones tributarias.

3.7 Aspectos Éticos:

El presente trabajo de investigación ha considerado los siguientes criterios según la información mostrada:

TABLA 3:

CRITERIOS	CARACTERISTICAS ETICAS
CONFIDENCIALIDAD	La información presentada será trabajada mediante el estricto anonimato preservando la identidad de las empresas colaboradoras.
VERACIDAD	Los datos recopilados en el proceso de investigación, tales como fuentes, teorías, conceptos y resultados poseen una veracidad máxima.

JUSTICIA	Los investigadores se amoldaron al reglamento y cumplirán con sus deberes demostrando su capacidad de investigación.
ORIGINALIDAD	La información representada en el presente trabajo de investigación señala expresamente el trabajo de los autores que fueron necesarios citar evidenciando que no se consignen datos falsos o reflejen plagio.
RESPONSABILIDAD	El presente proyecto fue ejecutado teniendo en cuenta el cronograma de ejecución establecido y recibiendo las asesorías de acuerdo a la programación.
OBJETIVIDAD	El proyecto de investigación es imparcial ya que se considera como base una problemática actual dentro del rubro u sociedad.

Elaboración Propia

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

PRUEBA DE NORMALIDAD:

Con los resultados obtenidos mediante la prueba de normalidad en Shapiro – Wilk se demostró que en la V1 reflejaba una Sig. 0,001 y en la V2 0,000, ambos siendo menor a 0,05 dentro del parámetro permitido con una distribución normal.

TABLA 4:

Prueba normalidad:

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,188	36	,002	,885	36	,001
V2	,214	36	,000	,851	36	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para el presente capítulo se expondrán los resultados que se obtuvieron en el informe de investigación, teniendo en cuenta el objetivo general de la investigación:

Determinar si los comprobantes electrónicos tienen relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias del distrito de Cercado de Lima - 2020.

Planteándonos las siguientes hipótesis:

HIPOTESIS:

H1: Los comprobantes electrónicos si impactan en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de Contact Center, Cercado Lima-2020.

H0: Los comprobantes electrónicos no impactan en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de Contact Center, Cercado Lima-2020.

TABLA 5:

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	98,383 ^a	49	,000
Razón de verosimilitud	82,849	49	,002
Asociación lineal por lineal	17,438	1	,000
N de casos válidos	36		

a. 64 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Según la tabla Chi-cuadrado se observa que la Sig. Asintótica (2 caras) es de $0,000 < 0,05$; por lo tanto, se acepta la H1: Los comprobantes electrónicos si impactan en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de Contact Center, Cercado Lima-2020 y se rechaza la H0: Los comprobantes electrónicos no impactan en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de Contact Center, Cercado Lima-2020. Por otro lado el Chi-Cuadrado hallado es de 17,438, por lo cual al ser el valor 3,8415 Chi tabla es menor.

TABLA 6:

ESPECIFICA 1:

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	40,183 ^a	21	,007
Razón de verosimilitud	44,104	21	,002
Asociación lineal por lineal	11,252	1	,001
N de casos válidos	36		

a. 31 casillas (96,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14.

Del resultado obtenido al aplicar la prueba estadística de Chi cuadrado, se obtuvo una Sig. 0,007 siendo $< 0,05$. Por otro lado, el chi-cuadrado hallado es de 11,252 siendo menor el valor de la tabla 3,8415; ende se acepta la hipótesis alterna, los Comprobantes electrónicos si impactan en las obligaciones tributarias formales en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020

TABLA 7:

ESPECIFICA 2:

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	43,594 ^a	21	,003
Razón de verosimilitud	48,705	21	,001
Asociación lineal por lineal	9,371	1	,002
N de casos válidos	36		

a. 31 casillas (96,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Según la tabla Chi-cuadrado se observa que la Sig. Asintótica (2 caras) es de $0,000 < 0,05$; por lo tanto, se acepta la H1: Los comprobantes electrónicos si impactan en el cumplimiento de las obligaciones tributarias sustanciales en

empresas de Contact Center, Cercado Lima-2020 y se rechaza la H0: Los comprobantes electrónicos no impactan en el cumplimiento de las obligaciones tributarias sustanciales en empresas de Contact Center, Cercado Lima-2020. Por otro lado el Chi-Cuadrado hallado es de 9,371, siendo menor al Chi tabla 3,8415.

TABLA 8:

ESPECIFICA 3:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	40,905 ^a	21	,006
Razón de verosimilitud	44,431	21	,002
Asociación lineal por lineal	15,901	1	,000
N de casos válidos	36		

a. 31 casillas (96,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Según la tabla Chi-cuadrado se observa que la Sig. Asintótica (2 caras) es de $0,000 < 0,05$; por lo tanto, se acepta la H1: Los comprobantes electrónicos si impactan en la extinción de la Obligación tributaria en empresas de Contact Center, Cercado Lima-2020 y se rechaza la H0: Los comprobantes electrónicos no impactan en la extinción de la Obligación tributaria en empresas de Contact Center, Cercado Lima-2020. Por otro lado el Chi-Cuadrado hallado es de 15,901. Por ende se deduce que los comprobantes electrónicos inciden positivamente en la extinción de la Obligación tributaria en las empresas de Call Center, en el distrito Cercado de Lima – 2020.

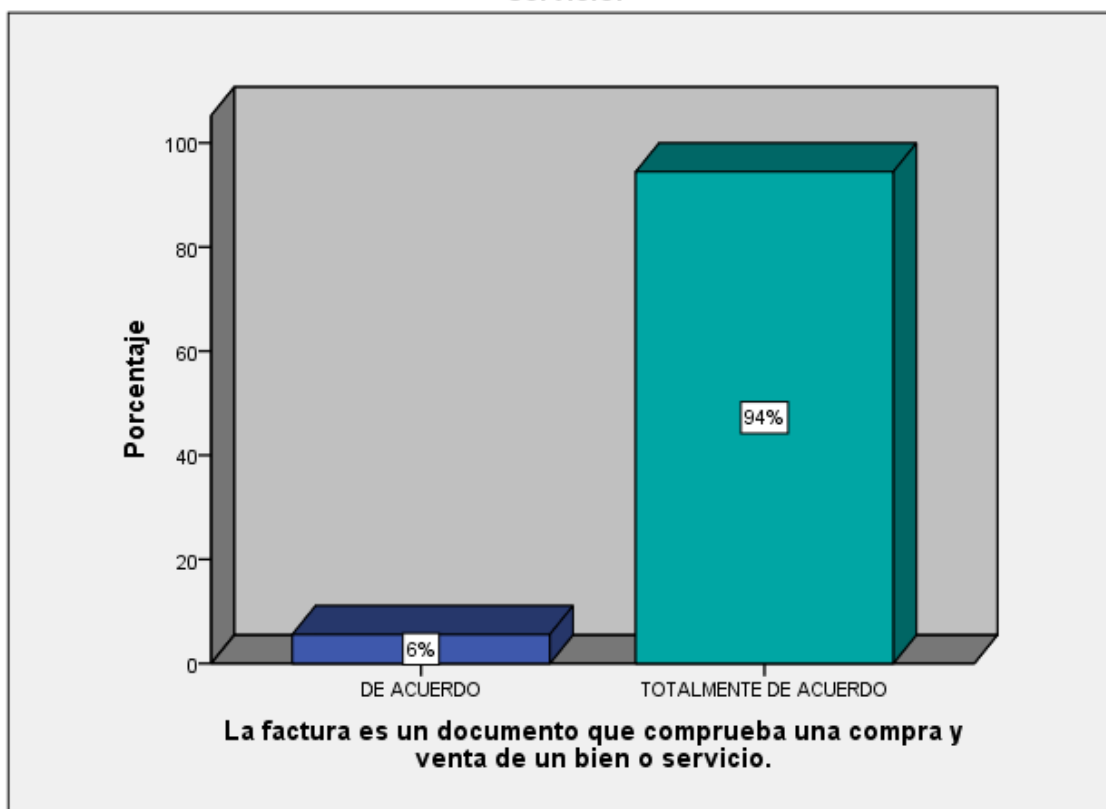
TABLA 9: ITEM N°1

La factura es un documento que comprueba una compra y venta de un bien o servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	2	5,6	5,6	5,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	34	94,4	94,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°1

La factura es un documento que comprueba una compra y venta de un bien o servicio.



INTERPRETACIÓN:

Del total de los encuestados, el 94% representado en 34 personas señalaron que se encontraban totalmente de acuerdo con que la factura es un documento que comprueba una compra y venta de un bien o servicios y el 6% representado en 2 personas comentaron que se mostraban de acuerdo con lo indicado anteriormente.

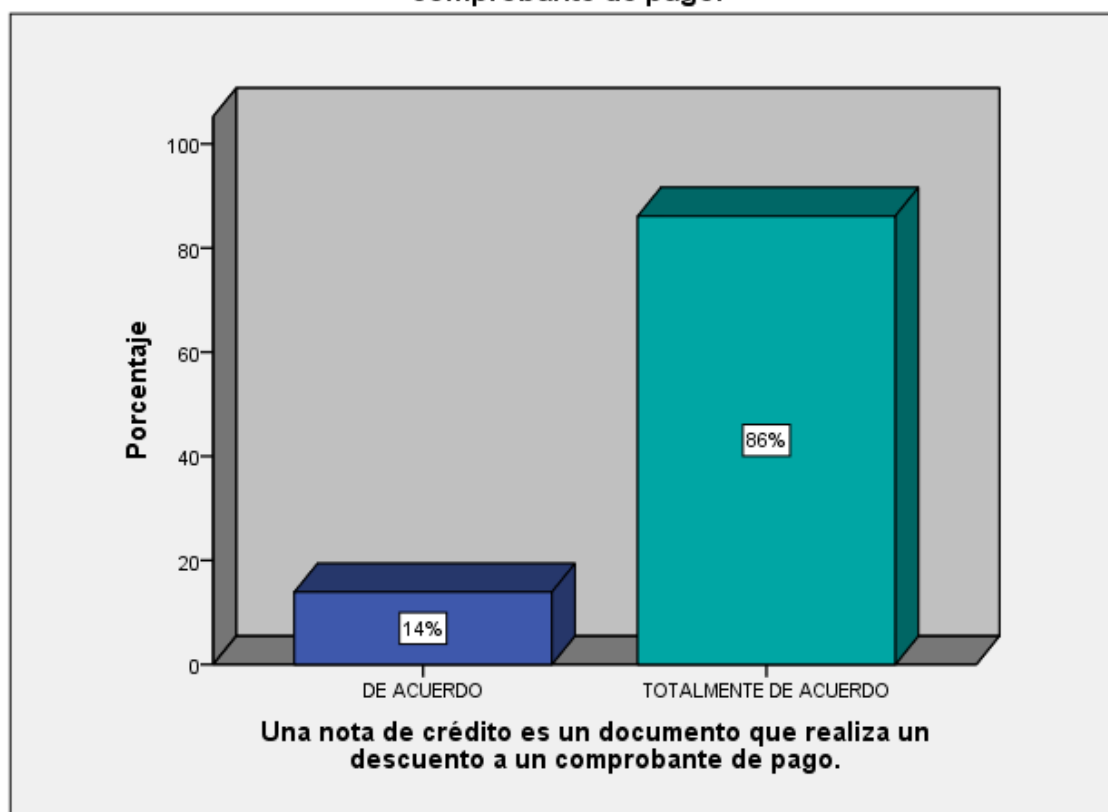
TABLA 10: ITEM N°2

Una nota de crédito es un documento que realiza un descuento a un comprobante de pago.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	5	13,9	13,9	13,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	31	86,1	86,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°2

Una nota de crédito es un documento que realiza un descuento a un comprobante de pago.



INTERPRETACIÓN:

Del total de 36 encuestados, el 86% reflejado en 31 personas señalaron que estaban totalmente de acuerdo en que una nota de crédito realiza un descuento a un comprobante de pago, mientras que el 14% reflejado en 5 personas indicaron que se encontraban de acuerdo con lo anterior mencionado.

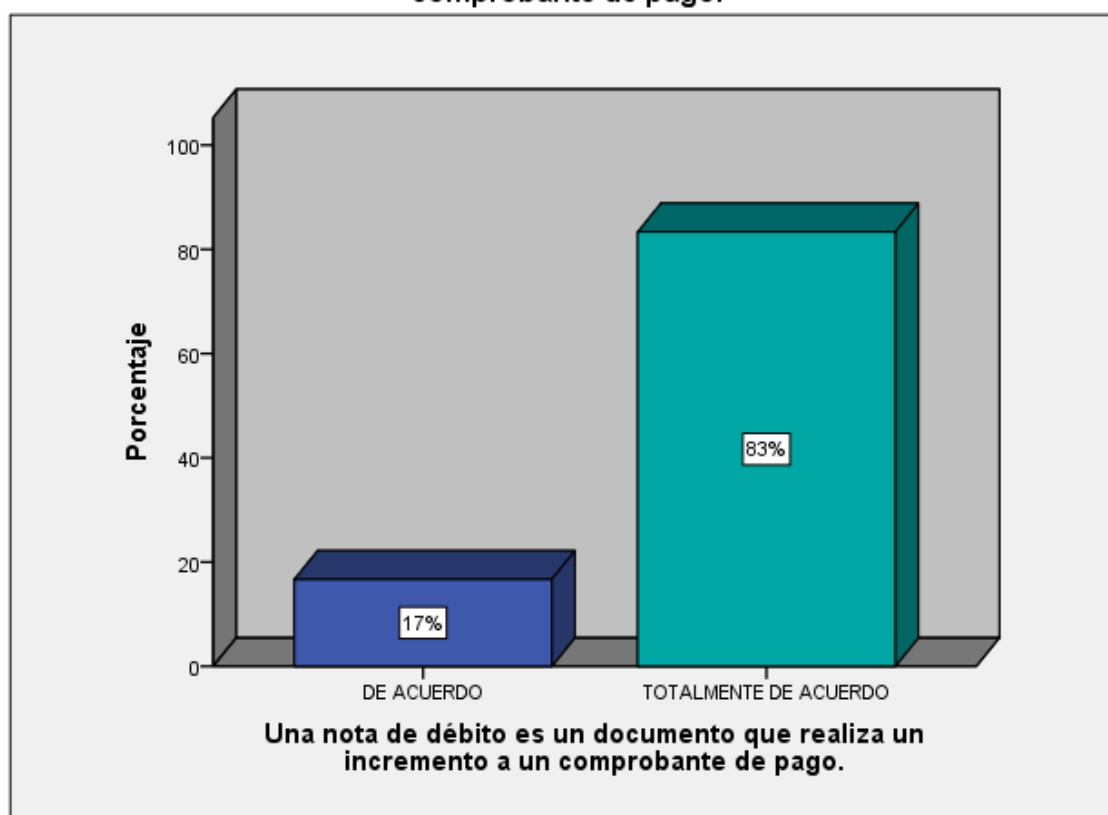
TABLA 11: ITEM N°3

Una nota de débito es un documento que realiza un incremento a un comprobante de pago.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	6	16,7	16,7	16,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	30	83,3	83,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°3

Una nota de débito es un documento que realiza un incremento a un comprobante de pago.



INTERPRETACIÓN:

Del 100% de los encuestados, 30 de ellos comentaron que se encontraban totalmente de acuerdo en que la nota de débito es un documento que realiza un incremento a un comprobante de pago, mientras que los otros 6 encuestados indicaron que estaban de acuerdo con lo mencionado respecto a la nota de débito.

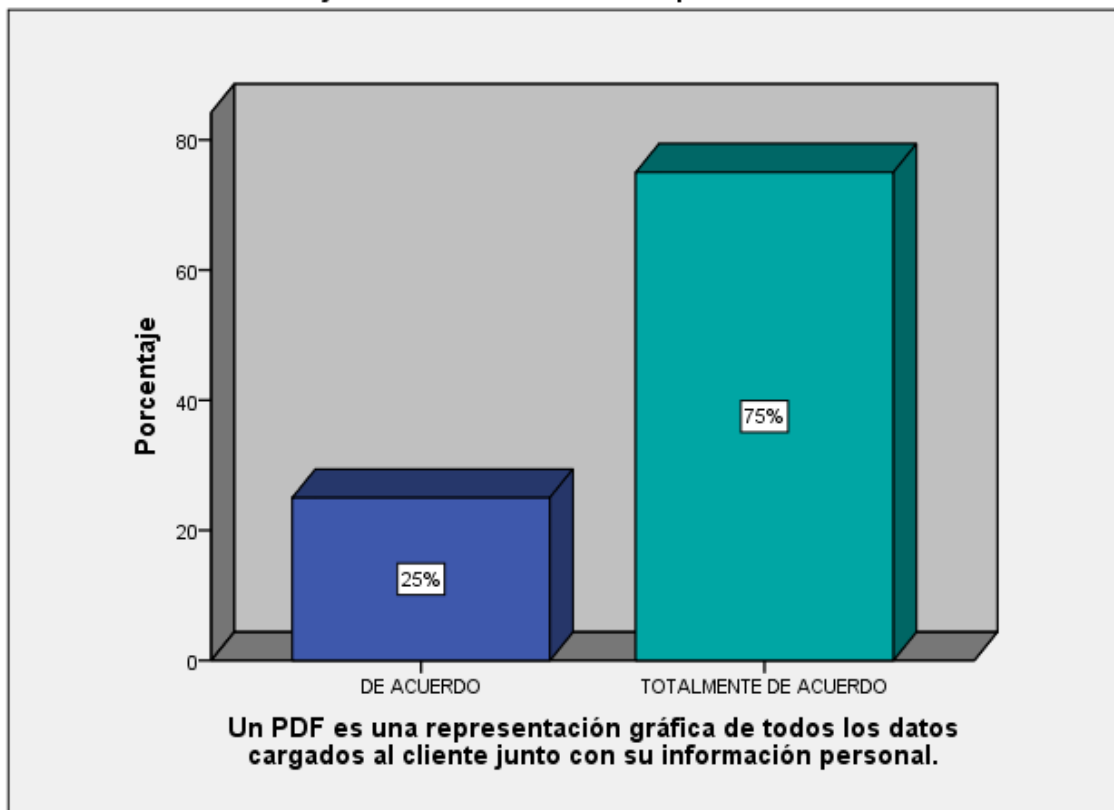
TABLA 12: ITEM N°4

Un PDF es una representación gráfica de todos los datos cargados al cliente junto con su información personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	9	25,0	25,0	25,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	27	75,0	75,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°4

Un PDF es una representación gráfica de todos los datos cargados al cliente junto con su información personal.



INTERPRETACIÓN:

Del total de los 36 encuestados, 27 personas señalaron que se mostraban totalmente de acuerdo en que un PDF es una representación gráfica de los datos cargados al cliente y solo 9 de ellos comentaron que están de acuerdo con tal enunciado.

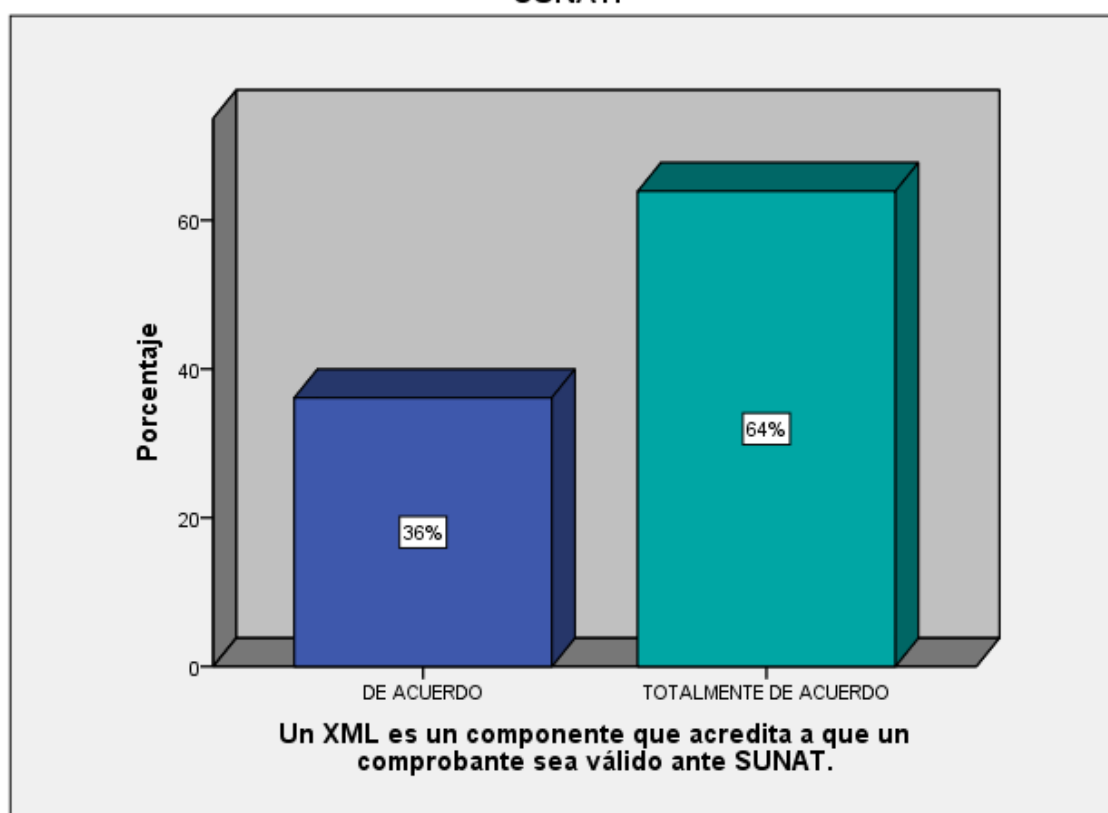
TABLA 13: ITEM N°5

Un XML es un componente que acredita a que un comprobante sea válido ante SUNAT.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	13	36,1	36,1	36,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	23	63,9	63,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°5

Un XML es un componente que acredita a que un comprobante sea válido ante SUNAT.



INTERPRETACIÓN:

De la muestra encuestada, se obtuvo como resultado que 23 de ellos señaló que se encontraba totalmente de acuerdo y 13 de dicha muestra se mostraba de acuerdo con que el XML es un componente que acredita a un comprobante como válido ante SUNAT.

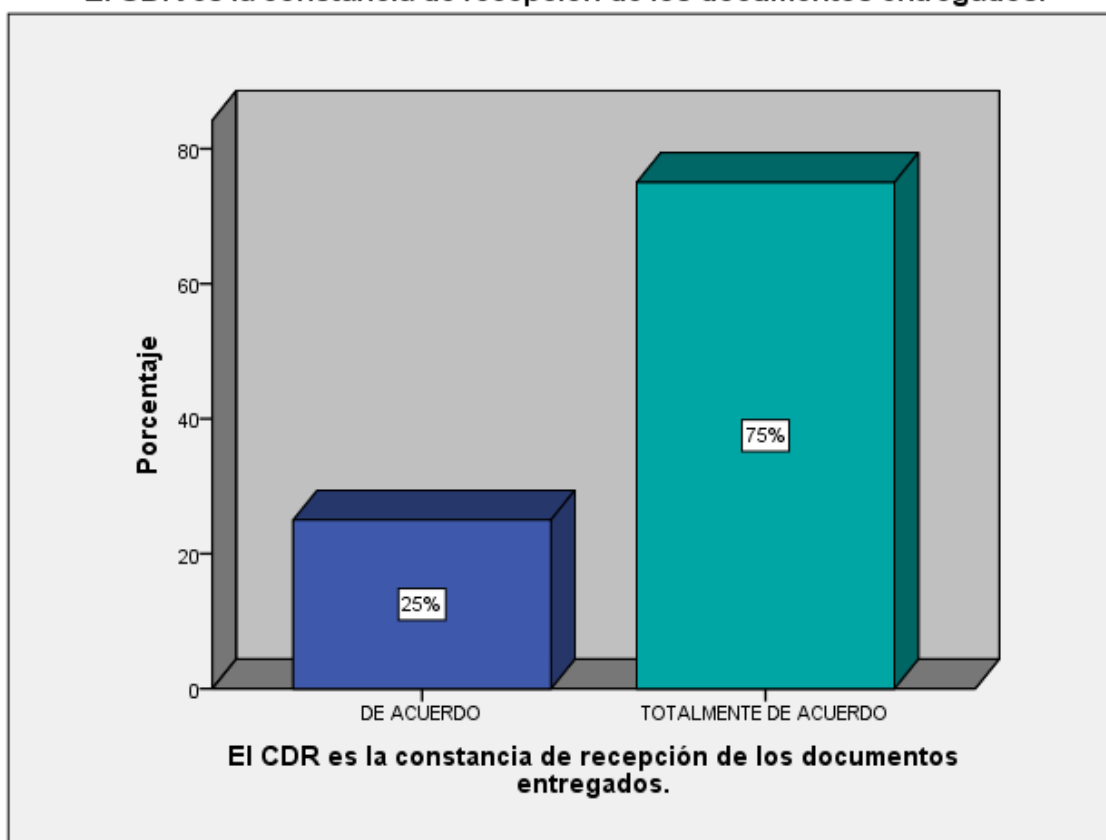
TABLA 14: ITEM N°6

El CDR es la constancia de recepción de los documentos entregados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	9	25,0	25,0	25,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	27	75,0	75,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°6

El CDR es la constancia de recepción de los documentos entregados.



INTERPRETACIÓN:

Con los resultados obtenidos se aprecia que 27 del total de encuestados se mostraba totalmente de acuerdo en que un CDR es una constancia de recepción y 9 del total de la muestra tomada mencionó que también se encontraba de acuerdo con lo indicado previamente.

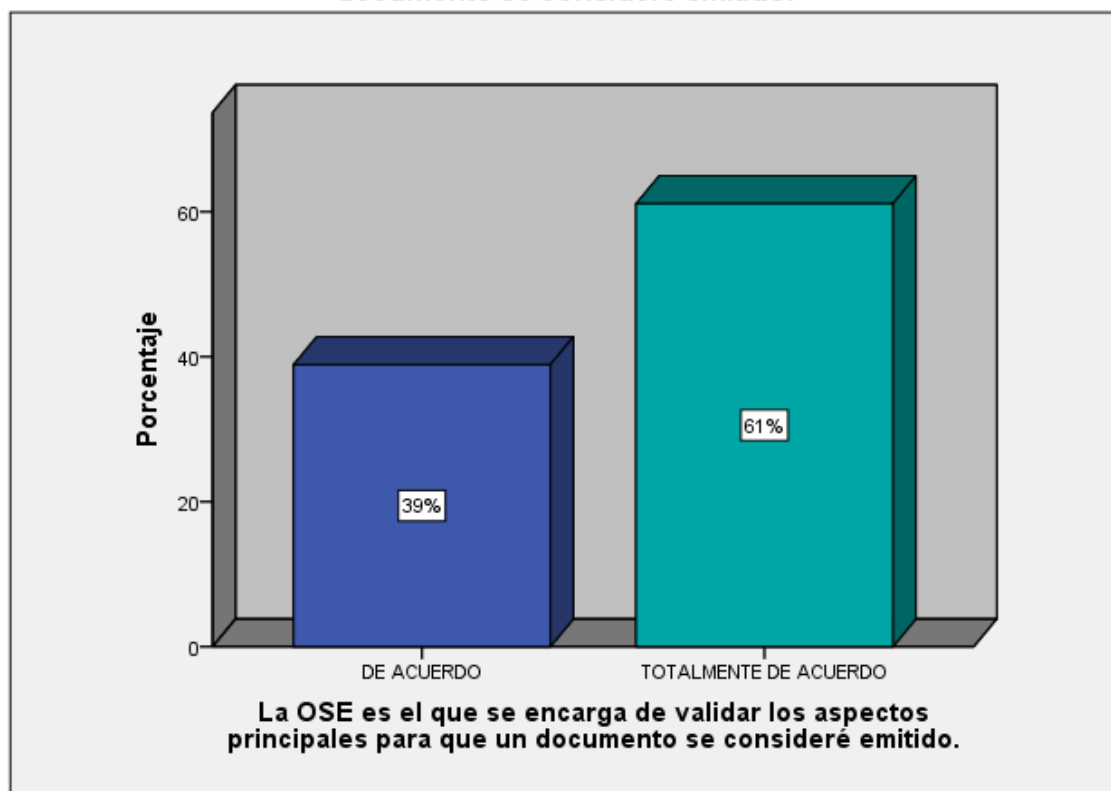
TABLA 15: ITEM N°7

La OSE es el que se encarga de validar los aspectos principales para que un documento se considere emitido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	14	38,9	38,9	38,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	22	61,1	61,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°7

La OSE es el que se encarga de validar los aspectos principales para que un documento se considere emitido.



INTERPRETACIÓN:

Por los resultados obtenidos de los 36 encuestados, rescatamos que 22 de ellos se encontraban totalmente de acuerdo con lo mencionado, mientras que 14 de los encuestados se mostraba de acuerdo con que la OSE es el que se encarga de validar los aspectos principales para que un documento se considere emitido correctamente.

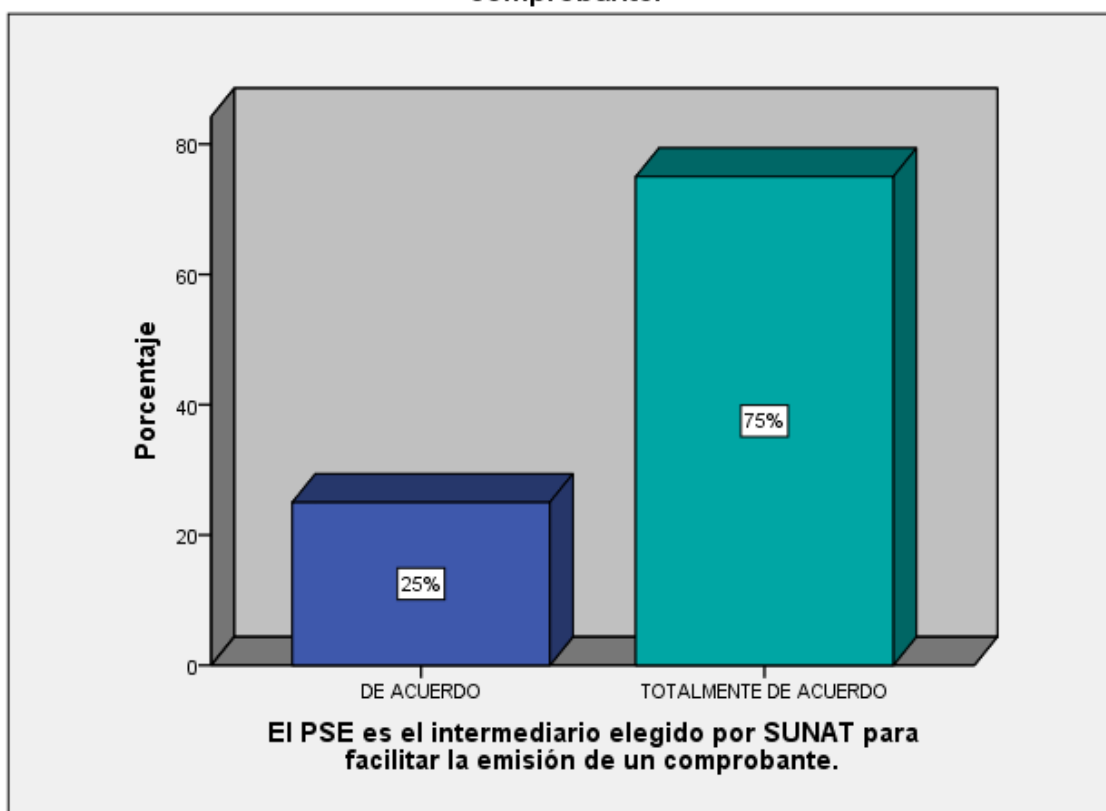
TABLA 16: ITEM N°8

El PSE es el intermediario elegido por SUNAT para facilitar la emisión de un comprobante.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	9	25,0	25,0	25,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	27	75,0	75,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°8

El PSE es el intermediario elegido por SUNAT para facilitar la emisión de un comprobante.



INTERPRETACIÓN:

Con la encuesta aplicada a 36 colaboradores del área contable se pudo mostrar en los resultados que 27 tenían la posición de totalmente de acuerdo y 9 contaban con la postura de acuerdo respecto a que el PSE es el intermediario elegido por SUNAT para facilitar la emisión de un comprobante.

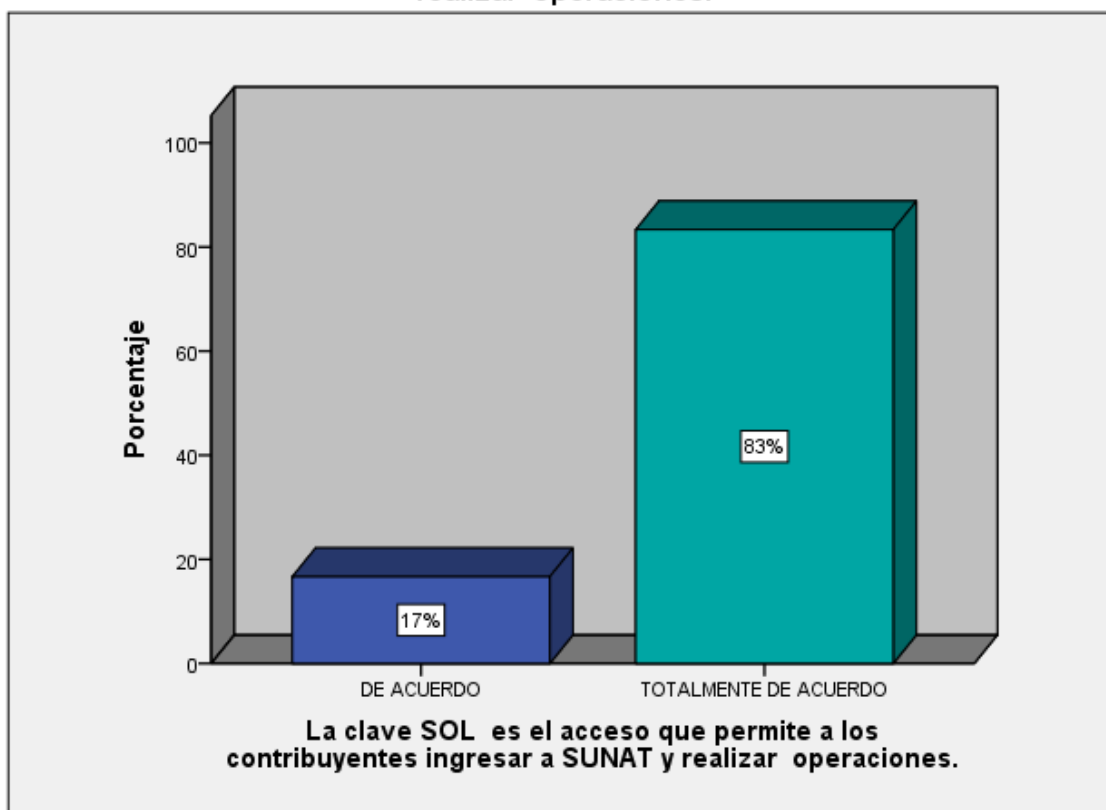
TABLA 17: ITEM N°9

La clave SOL es el acceso que permite a los contribuyentes ingresar a SUNAT y realizar operaciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DE ACUERDO	6	16,7	16,7	16,7
TOTALMENTE DE ACUERDO	30	83,3	83,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°9

La clave SOL es el acceso que permite a los contribuyentes ingresar a SUNAT y realizar operaciones.



INTERPRETACIÓN:

Del total de 36 encuestados, 30 colaboradores contables se mostraban totalmente de acuerdo respecto a que la clave SOL es el acceso que permite a los contribuyentes realizar operaciones y solo 6 de los colaboradores encuestados se mostraron de acuerdo con tal enunciado.

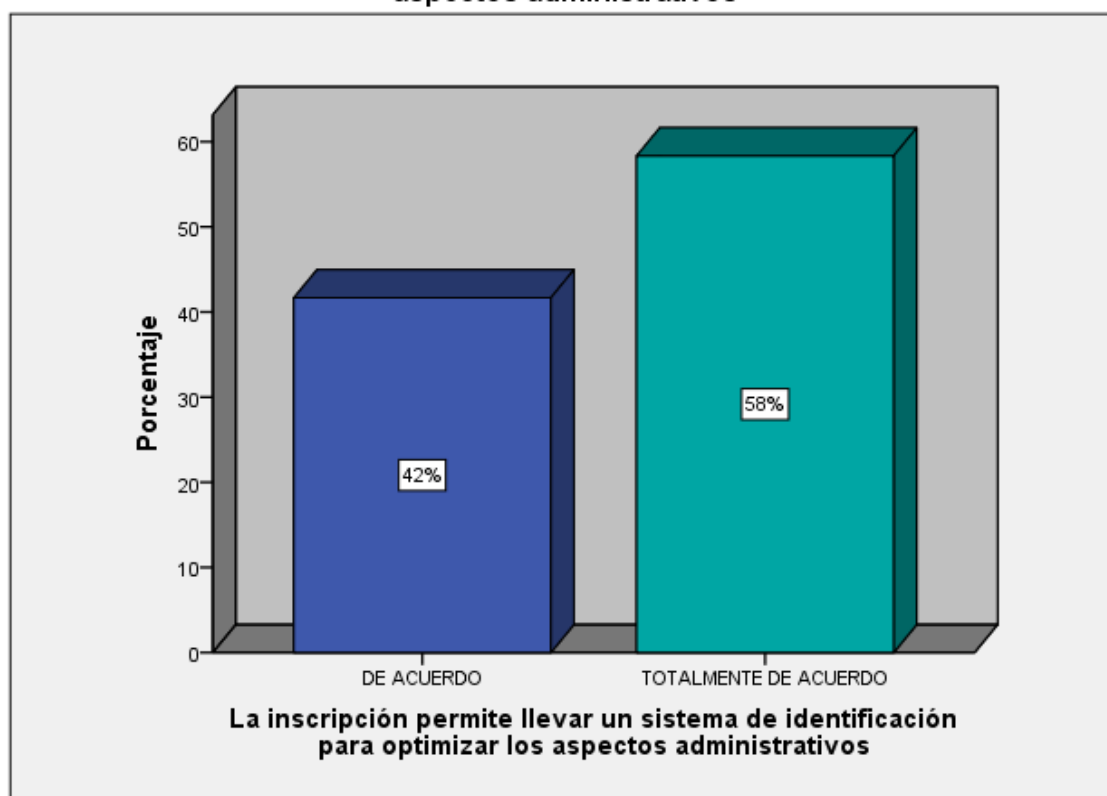
TABLA 18: ITEM N°10

La inscripción permite llevar un sistema de identificación para optimizar los aspectos administrativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DE ACUERDO	15	41,7	41,7	41,7
TOTALMENTE DE ACUERDO	21	58,3	58,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°10

La inscripción permite llevar un sistema de identificación para optimizar los aspectos administrativos



INTERPRETACIÓN:

Con las encuestas aplicadas a 36 colaboradores, se mostró que 21 de ellos señaló que se encontraban totalmente de acuerdo y 15 de acuerdo, respecto a que la inscripción permite llevar un sistema identificación para mejorar aspectos administrativos.

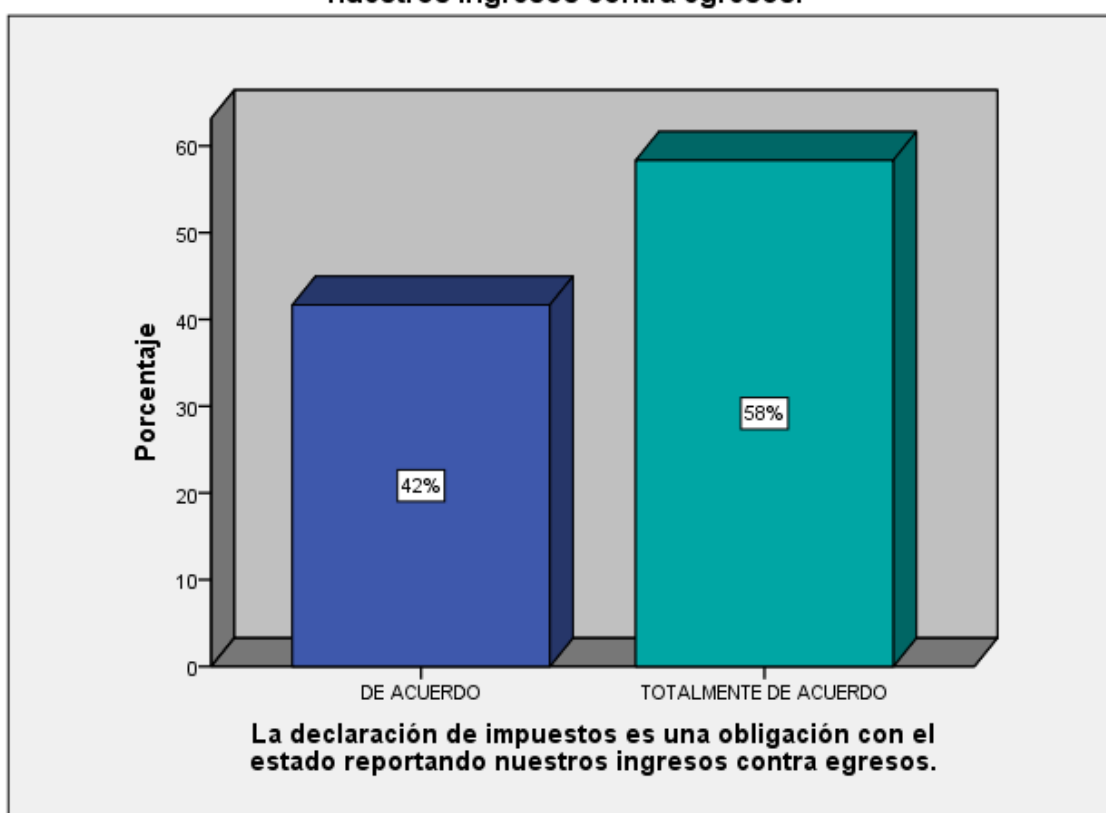
TABLA 19: ITEM N°11

La declaración de impuestos es una obligación con el estado reportando nuestros ingresos contra egresos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	15	41,7	41,7	41,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	21	58,3	58,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°11

La declaración de impuestos es una obligación con el estado reportando nuestros ingresos contra egresos.



INTERPRETACIÓN:

Del 100% de los encuestados representado en 36 personas, mostraron una posición totalmente de acuerdo 21 colaboradores y 15 de los encuestados con posición de acuerdo respecto a que la declaración de impuestos es una obligación con el estado.

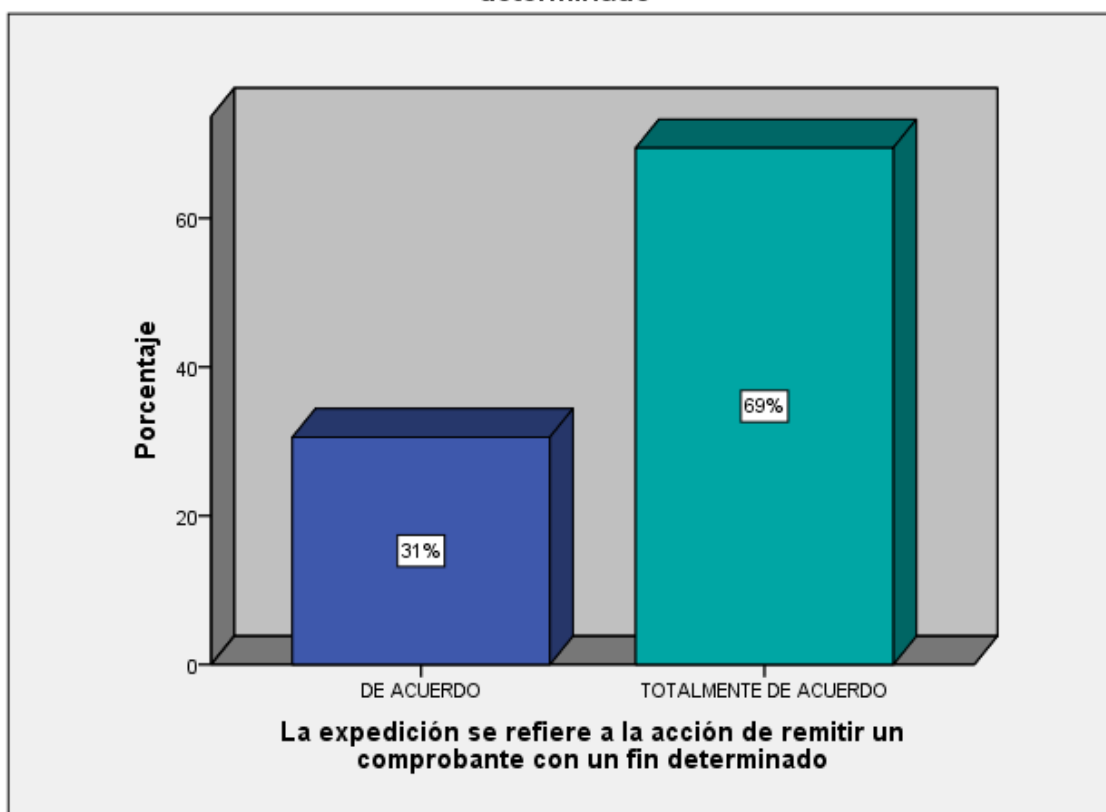
TABLA 20: ITEM N°12

La expedición se refiere a la acción de remitir un comprobante con un fin determinado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	11	30,6	30,6	30,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	25	69,4	69,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°12

La expedición se refiere a la acción de remitir un comprobante con un fin determinado



INTERPRETACIÓN:

De los 36 encuestados, el 69% representado en 25 personas mencionaron que su posición respecto a que la expedición se refiere a la acción de remitir un comprobante con un fin específico, mientras que el 31% reflejado en 11 se mostró de acuerdo.

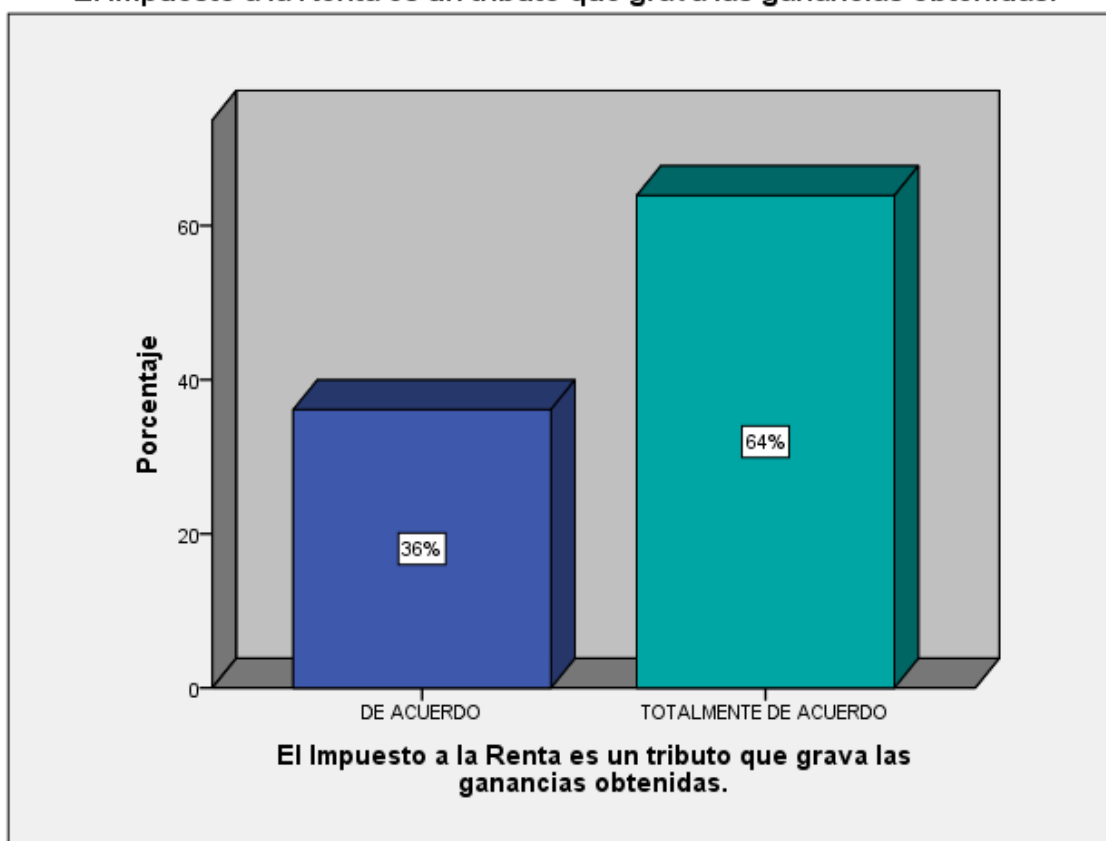
TABLA 21: ITEM N°13

El Impuesto a la Renta es un tributo que grava las ganancias obtenidas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	13	36,1	36,1	36,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	23	63,9	63,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°13

El Impuesto a la Renta es un tributo que grava las ganancias obtenidas.



INTERPRETACIÓN:

De los 36 encuestados con los resultados obtenidos se muestra que el 64% representado en 23 colaboradores contables mencionaron su posición como totalmente de acuerdo a que el impuesto a la renta es un tributo que grava las ganancias y 13 colaboradores se mostró en la posición de acuerdo con lo indicado anteriormente.

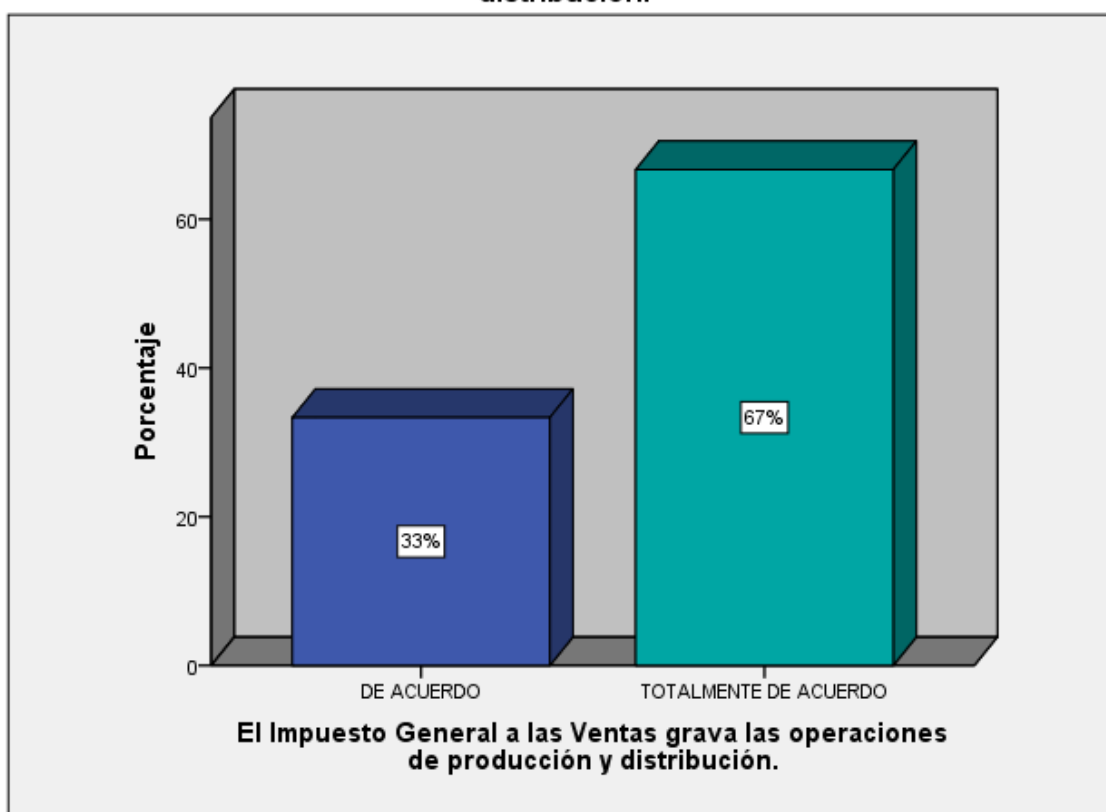
TABLA 22: ITEM N°14

El Impuesto General a las Ventas grava las operaciones de producción y distribución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	12	33,3	33,3	33,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	24	66,7	66,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°14

El Impuesto General a las Ventas grava las operaciones de producción y distribución.



INTERPRETACIÓN:

Por los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 36 colaboradores contables, se apreció que un 67% se mostraba como totalmente de acuerdo y 33% de acuerdo respecto a que el IGV grava las operaciones.

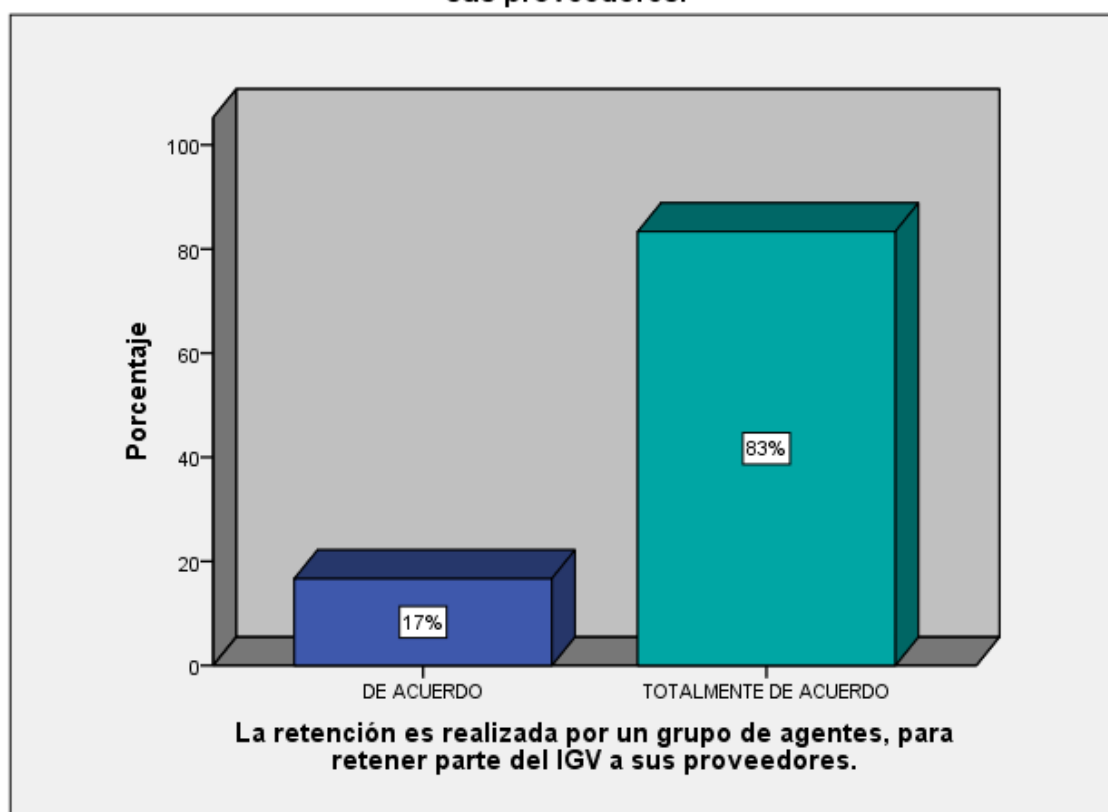
TABLA 23: ITEM N°15

La retención es realizada por un grupo de agentes, para retener parte del IGV a sus proveedores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DE ACUERDO	6	16,7	16,7	16,7
TOTALMENTE DE ACUERDO	30	83,3	83,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°15

La retención es realizada por un grupo de agentes, para retener parte del IGV a sus proveedores.



INTERPRETACIÓN:

Por los resultados mostrados en los gráficos anteriores se aprecia que del total de 36 encuestados, la gran parte representada en 83% se muestra totalmente de acuerdo y 17% de acuerdo respecto a que la retención es realizada por un grupo de agentes determinados.

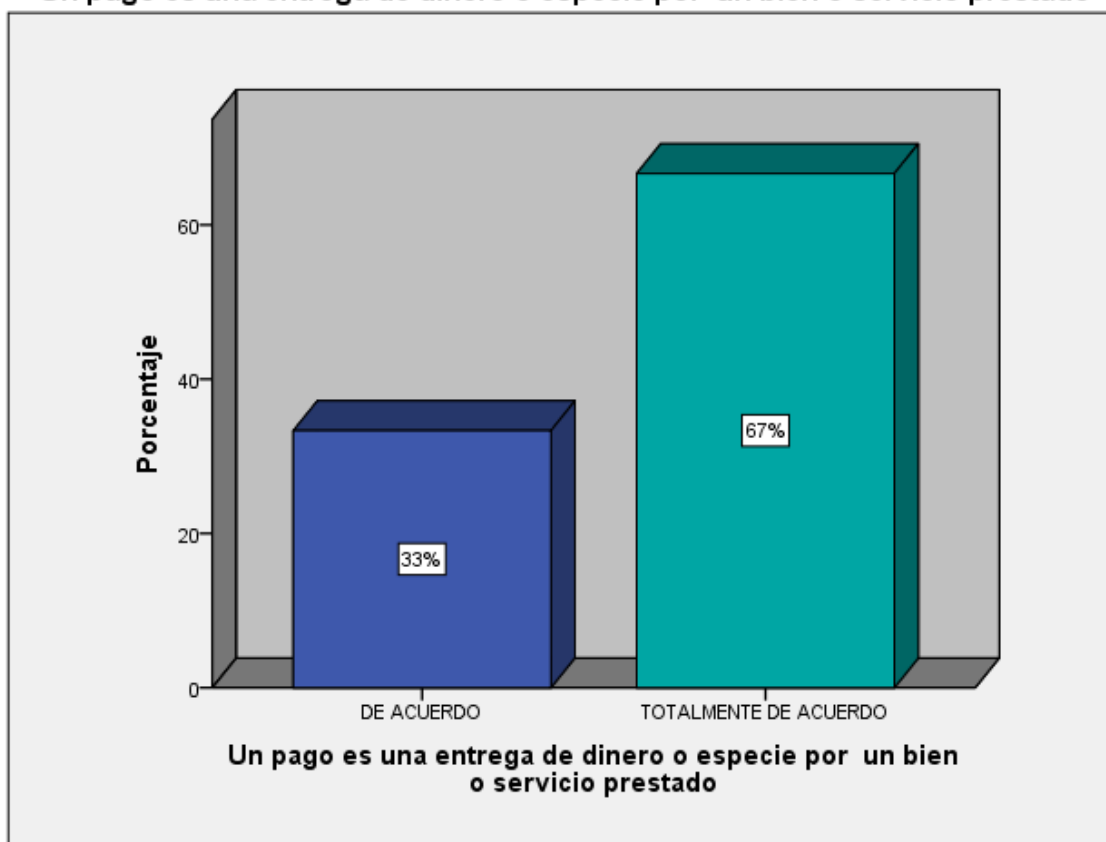
TABLA 24: ITEM N°16

Un pago es una entrega de dinero o especie por un bien o servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	12	33,3	33,3	33,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	24	66,7	66,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°16

Un pago es una entrega de dinero o especie por un bien o servicio prestado



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos por la encuesta realizada, se mostró que 67% de los 36 colaboradores tenía la posición totalmente de acuerdo en que un pago es una entrega de dinero o especie por un bien o servicio, muestra que el 33% contaba con la posición de acuerdo frente al enunciado.

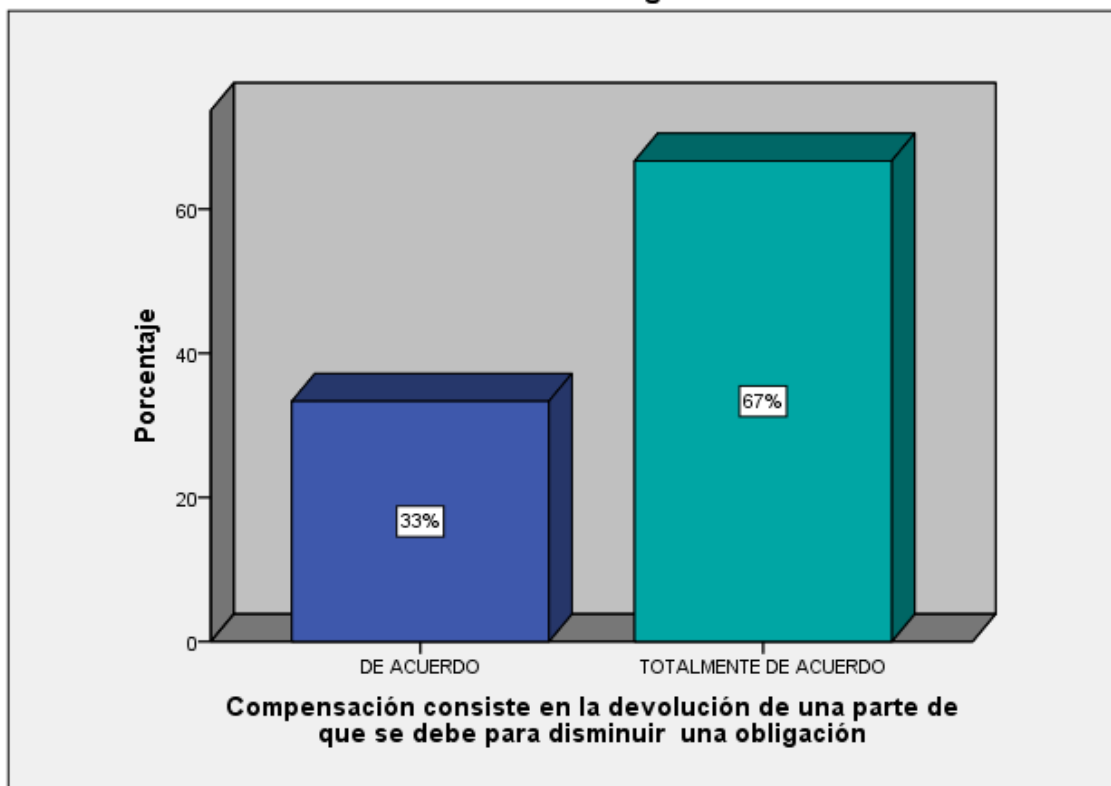
TABLA 25: ITEM N°17

Compensación consiste en la devolución de una parte de que se debe para disminuir una obligación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	12	33,3	33,3	33,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	24	66,7	66,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°17

Compensación consiste en la devolución de una parte de que se debe para disminuir una obligación



INTERPRETACIÓN:

De la población encuestada, representada en 36 colaboradores se apreció que el 67% reflejada en 24 personas se encontraba en una posición de totalmente de acuerdo respecto a que la compensación consiste en la devolución de una parte que se debe para disminuir la obligación, mientras que el 33% equivalente a 12 personas se mostró de acuerdo con lo expresado previamente.

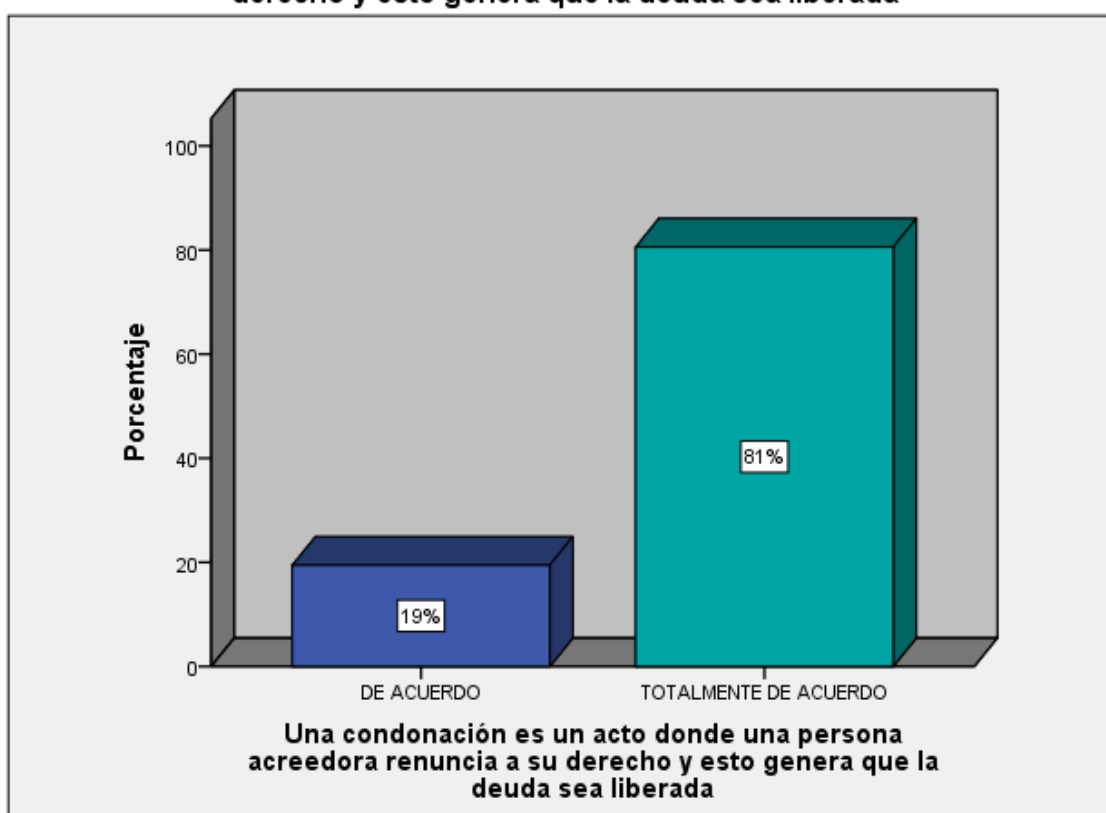
TABLA 26: ITEM N°18

Una condonación es un acto donde una persona acreedora renuncia a su derecho y esto genera que la deuda sea liberada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	7	19,4	19,4	19,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	29	80,6	80,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

GRÁFICO N°18

Una condonación es un acto donde una persona acreedora renuncia a su derecho y esto genera que la deuda sea liberada



INTERPRETACIÓN:

Del total de la muestra tomada a 36 personas, se mostró que el 81% indicó que se mostraba totalmente de acuerdo con que una condonación es un acto en donde una persona acreedora renuncia a su derecho, liberando de esta manera la deuda y el 19% también señaló que se encontraba de acuerdo con lo expresado.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

El objetivo general de este trabajo de investigación es determinar de qué manera los comprobantes electrónicos impactan con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de contact center, Cercado Lima – 2020.

Para la determinación del grado de fiabilidad del cuestionario se ejecutó el análisis Coeficiente Alfa de Cronbach mediante el Software Estadístico SPSS versión 22.0, el instrumento validado cuenta con un total de 18 ítems, teniendo como población a los profesionales del área de contabilidad en empresas de Call Center en el Cercado de Lima, los cuales se encargan del registro de las operaciones comerciales que realiza la empresa día a día, elaboración de estados Financieros y cumplir con el ámbito tributario. Según el resultado del análisis realizado se tiene un nivel de confiabilidad de 0.832 para la variable independiente y dependiente, el cual significa que existe una uniformidad idónea en las respuestas de cada ítem de la encuesta realizada.

De igual manera, para la validación de las hipótesis establecidas en la investigación, se aplica un análisis estadístico no probabilístico, ya que según los autores Sánchez, Reyes y Mejía (2018) nos indican que los muestreos no probabilísticos son aquellos que eligen los individuos según la posibilidad de acceder a ellos. En esta investigación el valor de Shapiro Wilk es significativo al nivel de 0,001 en la V1 (independiente) y 0,000 en la V2 (dependiente).

Para efectos de realización de la discusión, cabe mencionar que todos nuestros antecedentes tienen una antigüedad menor a 7 años, esto debido a las normativas actualizadas de APA (7ma edición).

Para la hipótesis general “Los comprobantes electrónicos si impactan con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de Contact center, Cercado de Lima - 2020”, de acuerdo al análisis estadístico realizado en el presente trabajo de investigación se obtuvo como resultado de significancia de 0,000 por lo cual, se determina que hay una correcta evidencia estadística que infiere que la hipótesis nula no es aceptada, y de esta manera la hipótesis alternativa se acepta, es decir se afirma que los comprobantes electrónicos si

impactan con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de Contact center, Cercado de Lima – 2020.

Asimismo de acuerdo los datos recolectados se puede inferir que, los comprobantes electrónicos son documentos que reemplazan a los documentos físicos en el aspecto legal y como sustento con la operación realizada por el contribuyente en las distintas empresas existentes en el Perú. Asimismo Alvarado menciona en el año 2019 “Es un documento que certifica el traspaso de productos o prestación de algún servicio”. Por otro lado se determina que la obligación tributaria es el vínculo que existe entre el acreedor y deudor, también son deberes impuestos por la (SUNAT) que los contribuyentes deben cumplir obligatoriamente, por ende en caso se infringe o falte a una norma, la empresa podrá ser multada, sancionada o penalizada dependiendo a la falta cometida.

El uso de los comprobantes electrónicos en las empresas autorizadas y decretadas por SUNAT, es de vital importancia ya que estos documentos servirán como sustento de las operaciones que se hacen en una empresa, estas se generan dentro de un sistema contable impuesto por la empresa con un software adecuado que se encargue de guardar los comprobantes y lo necesario para que un documento se declare valido ante Sunat; a comparación de antes los comprobantes solo eran físicos. En el diario “Gestión” se menciona que la Sunat tiene como objetivo que para el 2021 todas las empresas usen facturación electrónica.

Las Obligaciones Tributarias siempre han sido lo más importante a cumplir en una empresa porque ninguna empresa quiere ser observada por la Administración Tributaria ya que eso determinaría que es una empresa con ciertas irregularidades, es por ello que hacen de todo por cumplir. Por otro lado existe desconocimiento de parte de los contribuyentes ya que no saben cuáles son todos los beneficios ni deberes y esto genera que muchas veces las normas sean incumplidas a comparación de cuando intencionalmente se deja de hacer lo que pide la SUNAT usando a favor la elusión tributaria y ciertas normas peruanas que muestran una parte de ambigüedad en sus enunciados.

Finalmente se puede inferir que los comprobantes electrónicos o facturación electrónica si impactan con el cumplimiento de las obligaciones tributarias por el impacto final que este determina. Esto se menciona ya que las empresas que ya lo usan deben cumplir con ciertos requisitos de emisión y declaración formal ante SUNAT y esto definirá sus ventas – compras dentro de la empresa en el momento de declaraciones. Y para las personas que aún no lo usan, es recomendable por los beneficios que este otorga como: eliminación de costo en envío de documentos, impresiones de documentos y contar con un sustento tecnológico difícil de expirarse en todo sentido.

Los resultados en la Investigación de Pomalaza, L. y Barrera, H. (2016). En su investigación: “Emitir comprobantes de pago electrónicos y su incidencia en la evasión tributaria en la provincia de Huancayo”. Esta muestra como resultado que el emitir comprobantes de pago electrónicos si inciden en la evasión tributaria en la provincia de Huancayo ya que es de suma importancia cumplir con el ente recaudador de impuestos al emitir comprobantes electrónicos.

Para la Hipótesis N°1: “Los comprobantes electrónicos impactan en las obligaciones tributarias formales en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020”. De acuerdo al análisis estadístico que se realizó en el presente informe de investigación, como se observa en la tabla N° 6, se llega a obtener un nivel de significación de 0,007 por lo cual, se infiere que hay suficiente evidencia estadística para determinar que la hipótesis nula no es aceptada, De esa forma se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los comprobantes electrónicos se relacionan con las obligaciones tributarias formales en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020.

Se deduce que las obligaciones tributarias formales son los diferentes procedimientos que realizan las empresas para así poder cumplir las obligaciones sustanciales a la que está obligada por la Sunat. Se puede inferir que una obligación tributaria formal es: una inscripción a la administración tributaria, declaración de impuestos y expedición de comprobantes.

Para la Hipótesis N°2: “Los comprobantes electrónicos impactan en las obligaciones tributarias sustanciales en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020” Por el análisis que se realizó en el informe de investigación, tal como se muestra en la tabla N° 7, se llega a obtener un nivel de significación de 0,003 por lo cual, se infiere que hay suficiente evidencia estadística para determinar que la hipótesis nula no es aceptada, De esa forma se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los comprobantes electrónicos se relacionan con las obligaciones tributarias sustanciales en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020.

Se infiere que las obligaciones tributarias sustanciales hacen referencia al hecho de tributar en cada empresa, por ejemplo: pagar cualquier tipo de impuesto a la Administración Tributaria. Por ende las obligaciones tributarias estanciales son el hecho concreto que se va a realizar con el fin de cumplir con los deberes impuestos por la SUNAT.

Para la Hipótesis N°3: “Los comprobantes electrónicos impactan en la extinción de la Obligación tributaria en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020”. Por ende en el análisis estadístico que se realizó en el presente trabajo de investigación, como se visualiza en la tabla N° 8, se llega a obtener un nivel de significación de 0,006 por lo cual, se infiere que hay suficiente evidencia estadística para determinar que la hipótesis nula no es aceptada, De esa forma se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los comprobantes electrónicos se relacionan con la extinción de la Obligación tributaria en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020.

Se deduce que la extinción de la obligación tributaria es la eliminación o exterminación de la deuda tributaria por el contribuyente. Existen diferentes formas para realizar lo mencionado como:

- El pago: que es la entrega de un valor monetario exigido por Sunat por una obligación determinada.

- La compensación: que se aplica mayormente cuando existió un pago excesivo de la obligación tributaria y por ende cuentas con un saldo a favor con la Administración tributaria; por eso cuando haya un monto que se debe se puede compensar con el saldo existente ya sea parcial o total.
- La condonación: que es el perdón de la deuda total o parcial y esta mayormente se da cuando prescribe la deuda bajo ley.
- La consolidación: esto es cuando el deudor se convierte en el acreedor, esto quiere decir que la deuda ya debe estar en estado coactiva y mayormente existen ciertas facilidades para poder cancelarla o embargar bienes en caso sea necesario.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados que se obtuvieron los comprobantes electrónicos si impactan con las obligaciones tributarias en el distrito del Cercado de Lima, esto se debe a que las leyes tributarias del Perú determina el comportamiento de las empresas, por ende las operaciones que realiza en el ámbito electrónico por el cual su proceso es más eficaz y seguro.
2. Los comprobantes electrónicos impactan de manera positiva con las obligaciones tributarias formales ya que estas son los procedimientos que deben seguir los contribuyentes para tributar con los comprobantes que ha emitido en una venta o prestación de servicio o en la recepción de un documento de compra que realizo la empresa, todo ello determina el crédito fiscal o saldo a favor.
3. Se logró identificar la manera en la que los comprobantes electrónicos tenían impacto sobre las obligaciones tributarias sustanciales, los cuales se apreciarán en la formalidad que tendría cada contribuyente frente al ente regulador SUNAT desde el inicio de sus operaciones para hacer frente a sus obligaciones pertinentes.
4. Se logró determinar la manera en la cual los comprobantes electrónicos impactan en la extinción de la deuda tributaria, debido a que con la formalidad que poseerá cada contribuyente se conocería toda la información en el momento del nacimiento de una obligación por ende en el proceso se deberá hacer responsable de extinguir la deuda con los métodos existentes.

CAPÍTULO VII

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los contribuyentes un correcto uso de la facturación electrónica, esto quiere decir que estos documentos electrónicos que se generan en las empresas deben contar con todos los componentes válidos ante la administración tributaria para evitar sanciones y/o castigos por el ente fiscalizador y recaudador.
2. Se recomienda crear un plan estratégico que ayude a que los deberes con Sunat sean cumplidos y así no infringir ninguna norma y así ser un buen contribuyente para así obtener beneficios varios por ello. También esto disminuirá la carga fiscal y poder evitar impactos negativos dentro de la empresa.
3. Es importante que la documentación electrónica sea implementado a mayor magnitud dentro de cada sector económico para que de esa manera permita identificar desde un primer momento a cada uno de los contribuyentes que se van formando.
4. Es de suma importancia conocer el momento en el que cada obligación tributaria nace para el contribuyente y de esa manera posea la información requerida para que haga frente a dicha obligación y extinga su obligación de acuerdo a lo adecuado.

REFERENCIAS

- Aguayo, J. (2014). La Obligación Tributaria y el Pago: Antes del Inicio de la Cobranza Coactiva- en la Legislación Peruana. Apuntes y Disquisiciones. *Derecho & Sociedad*, (43), 239-254. Recuperado a partir de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/12573>
- Aldana, G. Caraballo, G. & Babativa, D. (2016). *Escala para medir actitudes hacia la investigación (eacin): validación de contenido y confiabilidad*. Aletheia. Recuperado de: <https://aletheia.cinde.org.co/index.php/ALETHEIA/article/view/325>
- Alvarado, M. (2019). *Emisión de Comprobantes de pago Electrónico como alternativa de mejora para los Comerciantes de Abarrotes Del Mercado modelo de Paita, Piura*. Perú.
- Araujo, P. Paula, D. Ferreira, A. y Moreira, E, (2017). *Effects of the electronic invoice program on the increase of state collection*. Brazil. https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122019000200481&lng=en&nrm=iso&tlng=en.
- Arias, J. et al (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia*. México. Recuperado el 30 de Mayo de 2020. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4867/486755023011>
- Bravo, A. y Parra, L. (2018) *Tipos de Muestro: Estadística*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/tipos-de-muestreo-estadistica/>
- Briones, G. (2017) *Que es la Confiabilidad en una Investigación*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-confiabilidad-en-una.html?m=1>
- Castillo, M. (2014). Sobre las Obligaciones y su Clasificación. <http://revistas.pucp.edu.pe/inicio/>
- Fargo Line. (2015). *Bienvenido al servicio de facturación electrónica de Fargoline*. Recuperado 20 de mayo de 2020. Fargo Line: www.fargoline.com.pe/facturacion/caracteristicas.html
- Garson, D. (2016). *Validity & Reliability. (Statistical Associates Blue Book Series 12) USA: Kindle Edition*. http://www.statisticalassociates.com/validityandreliability_p.pdf

- Guerra, R. (2018). *¿Qué es, qué significa y cuáles son sus funciones?* Recuperado 24 de mayo de 2020. El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/personal/sunat-significa-son-funciones-noticia-498862-noticia/?ref=ecr>
- Huamán, I. (2019). *La factura electrónica influye en el control de la evasión tributaria de los principales contribuyentes de la provincia de Huancayo, 2019*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Repositorio ULADECH. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14469>
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2018) *Metodología de la investigación científica*. (6. a. ed). McGraw Hill Education.
- Hernández, S. et al. (2014) *Metodología de la Investigación*. Graw Hill Education, 6ta. Edición. México.
- Intep, (2018). *Tipos de Investigación*. *Intep.edu.com*. Recuperado 24 de Mayo de 2020. https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf
- Lay, J. (2016). *El problema de la transversalidad de la determinación de la obligación en las Relaciones jurídicas públicas y privadas*. Perú.
- López y Fachelli (2015) *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. España: Barcelona.
- López, J. [s/f]. *Comprobante*. Lima, Perú. Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/comprobante.html>
- Martínez, R. y Rodríguez, E. [s/f] *Manual de Metodología de la Investigación Científica*.
PDF. (20 de Mayo 2020). En *Wikipedia*. <https://es.wikipedia.org/wiki/PDF>
- Pedrosa, I. Juarros-Basterretxea, J. Robles-Fernández, A. Basteiro, J. García-Cueto, E. (2015). *Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar?* Universitas Psychologica.
- Peña, M. (2015). *Metodología de la investigación*. [s/e]
- Pérez, J. y Merino, M. (2014). *Obligación*. Definición. De: <https://definicion.de/obligacion/>

- Pobea, M. (2015). La encuesta. [Diapositivas] Cuba. Sala de lectura digital David Wald.
- Pomalaza, L. y Barrera, H. (2016). *La emisión de los comprobantes de pago electrónicos y su incidencia en la evasión tributaria en la provincia de Huancayo*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Nacional del Centro del Perú). Repositorio UNCP. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1603>
- Remache, P. (2016). *Análisis de la implementación de Comprobantes Electrónicos en la Compañía Cadmecorp Asociados S.A. en el año 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, Universidad Católica de Cuenca). Repositorio UCACUE. <http://dspace.ucacue.edu.ec/>
- RENACYT, (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación Tecnológica - reglamento renacyt*. [s/e]
- Robledo, D. (2014). *La importancia de cumplir con las obligaciones tributarias*. Recuperado 24 de mayo de 2020. Rgr estudio contable. <https://www.estudiogr.com.ar/articulos/la-importancia-de-cumplir-con-las-obligaciones-tributarias/3>
- Reyes, M. (2015). *Libro de Auditoria Tributaria*. (3. ed) [s.e]: Trujillo.
- Robles, C. (2014). Código Tributario, doctrinas y comentarios. (3.ed.,Vol. I). Pacífico editores: Lima.
- Rodríguez, D. (2019). Investigación básica, características, definición, ejemplos. Lifeder. Recuperado 24 de mayo de 2020 de: <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>
- Rusque, R. (2017) *Que es la Validez en una Investigación de Tesis*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-validez-en-una-investigacion.html?m=1>
- [s/a] (2018). *Importancia de Implementar la Emisión de Comprobantes de Pagos Electrónicos*. Recuperado 21 de Junio de 2018, De BIMS - Consultora de TI: <https://www.bimsic.pe/blog/2018/06/21/importancia-implementar-emision-cpe/>

- [s/a] (2020) *¿Quiénes están obligados a emitir comprobantes de pago electrónicos?* Recuperado 15 de Enero de 2020. SUNAT: http://cpe.sunat.gob.pe/informacion_general/obligados_cpe.
- [s/a] [s/f] *Dirección de la Cultura Física y el Deporte Licenciatura: Lectura 5 Técnicas e Instrumentos.* Perú: Lima. http://brd.unid.edu.mx/recursos/Taller%20de%20Creatividad%20Publicitaria/TC03/lecturas%20PDF/05_lectura_Tecnicas_e_Instrumentos.pdf
- Sánchez, H. Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños de la investigación científica.* Lima, Perú: Business Support Aneth. Sevilla, A. (2020). *Acreedor.* Economipedia.
- Sánchez, H. Reyes, C. Mejía, K. (2018). *Manuel de términos de investigación científica, tecnológica y humanista.* Primera Edición. Editorial: Universidad Ricardo Palma. Perú.
- Tamaño, T. (2013) *¿Qué es la Población en una investigación?* Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html?m=1>
- Villegas, H. (2018). *¿Qué es un tributo?* Recuperado 24 de mayo de 2020. Nubox: <https://blog.nubox.com/que-es-un-tributo>
- XML. (16 de Mayo 2020). En *Wikipedia.* <https://en.wikipedia.org/wiki/XML>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
COMPROBANTES ELECTRÓNICOS	<p>" Es un documento que certifica el traspaso de bienes, entrega en uso o prestación de servicio autorizados por la SUNAT además sirve para sustentar la propiedad de bienes y registrar las compras realizadas por una persona"</p> <p>Alvarado, M. (2019) <i>Emisión de Comprobantes de pago Electrónico como alternativa de mejora para los Comerciantes de Abarrotes Del Mercado modelo de Paíta, Piura - 2019</i></p>	<p>Los comprobantes electrónicos son documentos regulados por la Administración Tributaria, que avala la entrega de bienes vendidos y servicios prestados.</p>	Tipos	<ul style="list-style-type: none"> • Factura • Nota de crédito • Nota de débito 	ORDINAL
			Criterios de Validez	<ul style="list-style-type: none"> • PDF • XML • CDR 	
			Sistemas de Emisión	<ul style="list-style-type: none"> • OSE • PSE • SOL 	
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	<p>"Entendiéndose este procedimiento de uno que se deriva de una actividad impositiva, en la cual el Estado, en virtud de su poder de imposición, exige una carga fiscal al que corresponde entregar dinero al Fisco en cuanto ha ocurrido el hecho previsto en la ley como generador de dicha obligación."</p> <p>Lay, J. (2016) <i>El problema de la transversalidad de la determinación de la obligación en las Relaciones jurídicas públicas y privadas.</i></p>	<p>Las obligaciones tributarias son los deberes a cumplir por los contribuyentes hacia la Administración Tributaria de acuerdo a las operaciones que realiza.</p>	Obligaciones Tributarias Formales	<ul style="list-style-type: none"> • Inscripción en la Administración Tributaria • Declaración de Impuestos • Expedición de los comprobantes 	
			Obligaciones Tributarias Sustanciales	<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto a la Renta. • Impuesto General a las Ventas • Retenciones 	
			Extinción de la Obligación Tributaria	<ul style="list-style-type: none"> • Pago • Compensación • Condonación 	

ANEXO 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA:

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>General: ¿De qué manera los comprobantes electrónicos impactan en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020?</p>	<p>Determinar de qué manera los comprobantes electrónicos impacta en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de Contact Center, Cercado Lima - 2020.</p>	<p>Los comprobantes electrónicos impactan en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de Contact Center, Cercado Lima - 2020.</p>	<p>COMPROBANTES ELECTRONICOS</p>	<p>Tipo de Estudio: El tipo de estudio es explicativo, porque se explicará cada una de las variables.</p> <p>Diseño de Estudio: El tipo de diseño es no experimental, debido a que no se manipularán las variables.</p> <p>Población Tipo de muestra Se utilizará el muestreo no probabilístico, por conveniencia.</p> <p>Tamaño de Muestra: La unidad de análisis de estudio se extraerá de la población usando la razón y necesidad de recoger los datos.</p>
<p>Específicos: -¿De qué manera los comprobantes electrónicos impactan en las obligaciones tributarias formales en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020? -¿De qué manera los comprobantes electrónicos impactan en las obligaciones tributarias sustanciales en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020? -¿De qué manera los comprobantes electrónicos impactan en la extinción de la</p>	<p>Específicos: -Analizar de qué manera los comprobantes electrónicos impactan en las obligaciones tributarias formales en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020. -Identificar de qué manera los comprobantes electrónicos impacta en las obligaciones tributarias sustanciales en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020. -Determinar de qué</p>	<p>Específicos: -Los comprobantes electrónicos impactan en las obligaciones tributarias formales en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020. -Los comprobantes electrónicos impactan en las obligaciones tributarias sustanciales en empresas de Contact Center, Cercado Lima – 2020. -Los comprobantes electrónicos impactan en la extinción de la Obligación</p>	<p>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</p>	<p>Técnicas e Instrumentos:</p> <p>Variable Independiente Comprobantes Electrónicos:</p> <p>Técnicas: La técnica por utilizar será la encuesta, guías de análisis de contenido.</p> <p>Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia</p> <p>Variable Dependiente Obligaciones Tributarias:</p> <p>Técnica: La técnica por utilizar será la encuesta, guías de análisis de contenido.</p> <p>Instrumentos: El instrumento, el cuestionario que es de elaboración propia.</p>

ANEXO 05: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INTRUCCIONES:

En la presente encuesta anónima, usted observara un listado de preguntas relacionadas al tema “Comprobantes electrónicos y su impacto en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en empresas de Contact Center, Cercado Lima - 2020”.

Marque con una “X” la respuesta que usted considere correcta, de acuerdo con el número de escala cuantitativa que se muestra en cada ítem.

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en Acuerdo ni Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

DIMENSIONES	N°	ITEMS	1	2	3	4	5
TIPOS	1	La factura es un documento que comprueba una compra y venta de un bien o servicio.					
	2	Una nota de crédito es un documento que realiza un descuento a un comprobante de pago.					
	3	Una nota de débito es un documento que realiza un incremento a un comprobante de pago.					
CRITERIOS DE VALIDEZ	4	Un PDF es una representación gráfica de todos los datos cargados al cliente junto con su información personal.					
	5	Un XML es un componente que acredita a que un comprobante sea válido ante SUNAT.					
	6	El CDR es la constancia de recepción de los documentos entregados.					
SISTEMAS DE EMISIÓN	7	La OSE es el que se encarga de validar los aspectos principales para que un documento se considere emitido.					
	8	El PSE es el intermediario elegido por SUNAT para facilitar la emisión de un comprobante.					
	9	La clave SOL es el acceso que permite a los contribuyentes ingresar a SUNAT y realizar operaciones.					
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS FORMALES	10	La inscripción permite llevar un sistema de identificación para optimizar los aspectos administrativos.					
	11	La declaración de impuestos es una obligación con el estado reportando nuestros ingresos contra egresos.					
	12	La expedición se refiere a la acción de remitir un comprobante con un fin determinado.					

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS SUSTANCIALES	13	El Impuesto a la Renta es un tributo que grava las ganancias obtenidas.					
	14	El Impuesto General a las Ventas grava las operaciones de producción y distribución.					
	15	La retención es realizada por un grupo de agentes, para retener parte del IGV a sus proveedores.					
EXTINCIÓN DE LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA	16	Un pago es una entrega de dinero o especie por un bien o servicio prestado.					
	17	Compensación consiste en la devolución de una parte de que se debe para disminuir una obligación.					
	18	Una condonación es un acto donde una persona acreedora renuncia a su derecho y esto genera que la deuda sea liberada.					

ANEXO 06: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Donato Díaz Díaz DNI: 08467350

Especialidad del validador: Tributación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de Junio de 2020

Firma del Experto Informante.

Validación de Instrumentos ▸ Recibidos x



Raquel Conde

📧 mar., 16 jun. 17:04 ★

Profesor Donato Buenas tardes , Adjunto mi instrumento de mi Proyecto de Investigación para que pueda ser validado y firmado por su parte. Q...



Donato Díaz Díaz

jue., 18 jun. 13:24 ★ ↶ ⋮

para mí ▾

Es conforme, mis datos son:

Nombre Mg. Donato Díaz Díaz

DNI 08467350

Especialidad Tributación



OK.

GRACIAS!

MUCHAS GRACIAS.

↶ Responder

➡ Reenviar

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Patricia Padilla Vento **DNI:** 09402744

Especialidad del validador: Finanzas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de Junio de 2020

Firma del Experto Informante.

Validación de Instrumentos > Recibidos x



Raquel Conde

sáb., 27 jun. 10:48 (hace 8 días) ☆

Profesora Patricia Buen día, Adjunto mi instrumento de mi Proyecto de Investigación para que pueda ser validado y firmado por su parte. Qued...



PATRICIA PADILLA VENTO

sáb., 27 jun. 21:55 (hace 8 días) ☆ ↩ ⋮

para mí, Abigail ▾

Sirva el presente para saludarla y a la vez comunico a usted, que su cuestionario está bien.

saludos cordiales



--



Dra. Patricia Padilla Vento | Directora

E.P de Contabilidad | Campus Lima Norte

T. +51(1)2024342 Anx. 2278 | RPC. #987638101

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Ricardo García Céspedes **DNI:** 08394097

Especialidad del validador: Tributación

04 de Julio de 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación de Instrumentos >> Recibidos x



Raquel Conde

27 jun. 2020 11:42 (hace 8 días) ☆

Profesor García Buen día, Adjunto mi instrumento de mi Proyecto de Investigación para que pueda ser validado y firmado por su parte. Quedam...



Raquel Conde

4 jul. 2020 10:01 (hace 17 horas) ☆

Profesor Ricardo Buen día, Quedó a la espera de su respuesta Por favor. Gracias! ----- Mensaje reenviado ----- De: Raquel Conde <conde...



RICARDO GARCIA

4 jul. 2020 13:19 (hace 14 horas)



para mí ▾

Estimada alumna, su trabajo tiene suficiencia
Dr. CPC Ricardo Garcia Cespedes
DNI 08394097



--



Dr. CPC Ricardo García Céspedes

Contador Público Colegiado

Master en Tributación

Telf: 557-2211

MOVISTAR 985050550 - CLARO 994643424

ANEXO 07: CARTA DE MUNICIPALIDAD DE LIMA



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

"Año de la Universalización de la Salud"

PROVEÍDO N° 1598 -2020-MML/SGC-FREI

Del Despacho del FREI:

Para : GDE.- Sr. Sergio Jair Loyola Pechón.

Ref. : D.S. N° 118933-2020.- Abigail ING. Elorreaga Paredes.

Fecha : 01 OCT 2020


Al amparo del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por D.S. N° 021-2019-JUS, y normas modificatorias y complementarias, agradeceré se sirva atender el documento de la referencia y proporcionar la información o, de ser el caso, el informe que corresponda, con la finalidad de dar respuesta al administrado en el término de ley, y de ser materialmente imposible, por excepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida esta solicitud, debe comunicar al administrado la fecha en que se le proporcionará la información requerida, registrando en el GESDOC, en aplicación de la Primera Disposición Complementaria y Modificatoria del Decreto Legislativo N° 1353.

Observaciones:

.....
.....



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
SECRETARÍA GENERAL DEL CONCEJO


TULIO ARMANDOVICH VELLI ZUCHETTI
Funcionario Responsable de Entregar Información
(D.S. 043-2003-PCM)

ANEXO 08: RELACIÓN DE EMPRESAS DE CONTACT CENTER

EMPRESAS REGISTRADAS Y QUE SE ENCUENTRAN VIGENTES PARA EL SERVICIO DE CONTACT CENTER EN EL MERCADO DE LIMA											
LEYENDA	EP	EP/DEFINICION	AUTORIZACION	FECHA OTORGADA	ENT	RUC	RAZON SOCIAL	DIRECCION ESTABLECIMIENTO	ARE	CCS/RUC	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000040358-200	0000000291		11/02/2019	0055578020	TRUSTCORP S.A.C.	AV. INCA GARILASO DE LA HEA 1490 INT. 502	070	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000040494-200	0000000293		11/02/2019	0055578020	TRUSTCORP S.A.C.	AV. INCA GARILASO DE LA HEA 1490 INT. 502	070	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000040355-200	0000000292		11/02/2019	0055578020	TRUSTCORP S.A.C.	AV. INCA GARILASO DE LA HEA 1490 INT. 702	070	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000159179-200	0000000710		18/07/2019	0055529959	CALLSOFT+PERU S.A.C.	AV. NICOLAS DE PEROLA 509 INT. 2801	0400.1	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000307925-200	0000000159		16/09/2019	0051217585	ALLUS SPAIN S.L. SUCURSAL DEL PERU	AV. NICOLAS DE PEROLA 509 INT. 502	706.5	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000308010-200	0000000160		16/09/2019	0051217585	ALLUS SPAIN S.L. SUCURSAL DEL PERU	AV. NICOLAS DE PEROLA 509 INT. 502	595.73	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000017961-200	0000000181		13/03/2020	0010004711	BANCO DE CREDITO DEL PERU	AV. NICOLAS DE PEROLA 712 LT. 14	0180.7	0802300	SERVICIOS DE CALL CENTER	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000017991-200	0000000182		13/03/2020	0010004711	BANCO DE CREDITO DEL PERU	AV. NICOLAS DE PEROLA 712 LT. 14	0180.3	0802300	SERVICIOS DE CALL CENTER	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000017907-200	0000000183		13/03/2020	0010004711	BANCO DE CREDITO DEL PERU	AV. NICOLAS DE PEROLA 712 LT. 14	0117.2	0802300	SERVICIOS DE CALL CENTER	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000017913-200	0000000184		06/08/2020	0010004711	BANCO DE CREDITO DEL PERU	AV. NICOLAS DE PEROLA 712 LT. 14	625.81	0802300	SERVICIOS DE CALL CENTER	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000040547-200	0000000294		11/02/2019	0054523513	CONTACT CENTER PALABELLA SAC	AV. TONCA 666 INT. 702	355.07	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000040548-200	0000000295		11/02/2019	0054523513	CONTACT CENTER PALABELLA SAC	AV. TONCA 666 INT. 801	350	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000057600-200	0000000718		31/04/2019	0058241536	ACCIONA CONSULTORES LEGALES E.I.R.L.	J.R. CAMARÁ 780 INT. 502	015	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000170807-200	0000000193		13/09/2019	0051502942	VERTICE EMPRESARIAL ASESORIA & CONSULTORIA S.A.C.	J.R. CAMARÁ 780 INT. 502	75	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000299931-200	0000000138		05/09/2019	0051502942	VERTICE EMPRESARIAL ASESORIA & CONSULTORIA S.A.C.	J.R. CAMARÁ 780 INT. 510	000	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000303994-200	0000000191		20/09/2019	0067804911	SOLUCION DE ACREDITACION E.I.R.L.	J.R. CAMARÁ 780 INT. 602	72	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000240145-200	00000001758		19/01/2019	0054523513	COBRAS EXPRESS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - COBRAS	J.R. CAMARÁ 780 INT. 609	022.77	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000079452-200	0000000189		11/03/2020	0052670405	GESTION INTEGRAL DE COBRANZAS & SERVICIOS E.I.R.L.	J.R. CAMARÁ 780 INT. 611	81.87	0802300	SERVICIOS DE CALL CENTER	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000049497-200	0000000180		14/02/2019	0052670405	GESTION INTEGRAL DE COBRANZAS & SERVICIOS E.I.R.L.	J.R. CAMARÁ 780 INT. 611	81.87	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000079453-200	0000000187		11/03/2020	0052670405	GESTION INTEGRAL DE COBRANZAS & SERVICIOS E.I.R.L.	J.R. CAMARÁ 780 INT. 612	000.54	0802300	SERVICIOS DE CALL CENTER	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000049498-200	0000000181		14/02/2019	0052670405	GESTION INTEGRAL DE COBRANZAS & SERVICIOS E.I.R.L.	J.R. CAMARÁ 780 INT. 612	000.54	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000038076-200	0000000194		14/01/2019	0063651711	MONTAJES S.A.C.	J.R. CAMARÁ 852 INT. 601	599.99	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000086800-200	0000000186		09/01/2020	0054989359	MONETA-BTO. S.L. SUCURSAL EN PERU	J.R. CAMARÁ 853 INT. 201	484.18	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000247477-200	00000001721		19/12/2019	0054989359	MONETA-BTO. S.L. SUCURSAL EN PERU	J.R. CONTAMAZA 950 INT. 202	056.45	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000302911-200	00000001861		06/09/2019	0061101569	PIRETT WAPSTING OUTSOURCING FORCE S.A.C.	J.R. HUANCAYO 289 INT. 702	071.84	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000302921-200	00000001862		06/09/2019	0061101569	PIRETT WAPSTING OUTSOURCING FORCE S.A.C.	J.R. HUANCAYO 289 INT. 703	87.54	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000405911-200	00000001914		01/11/2019	0061257810	SENDEROS S.A.C.	J. JOSE SALAS 1177 OF. SANTA BEATRIZ	70	0515103	VENTA DE PRODUCTOS DE TOCOTIPO POR CA	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000049490-200	00000001139		09/06/2020	0051502948	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE S. SUCURSAL EN PERU	J.R. WINDOLIBANDA 221 INT. 600	901.88	0802300	SERVICIOS DE CALL CENTER	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000089352-200	00000001498		30/01/2020	0051502948	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE S. SUCURSAL EN PERU	J.R. WINDOLIBANDA 221 INT. 701	904.28	0802300	SERVICIOS DE CALL CENTER	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000016159-200	00000001265		06/06/2019	0055736138	EMPRESA PERUANA DE RECAUDACION SAC	J.R. OCCÓN 160 INT. 401	483.25	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000301700-200	00000001257		06/09/2019	0055736138	EMPRESA PERUANA DE RECAUDACION SAC	J.R. OCCÓN 160 INT. 501	483.25	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000302668-200	00000001256		06/09/2019	0055736138	EMPRESA PERUANA DE RECAUDACION SAC	J.R. OCCÓN 160 INT. 601	483.25	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000301713-200	00000001264		09/09/2019	0055736138	EMPRESA PERUANA DE RECAUDACION SAC	J.R. OCCÓN 160 INT. 701	217.62	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000417618-200	00000001663		11/11/2019	0051756519	MERSIONES GRASAMIE SAC	J.R. PARURO 926 INT. 3033	4	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000112679-200	00000001866		23/04/2019	0060211193	MARKETING Y SERVICIOS CORPORATIVOS E.I.R.L.	J.R. UCAYALI 142 INT. 301	019.41	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	
U.C. DEFUNCIONAMIENTO	0000160125-200	00000001897		20/05/2019	0051953616	GESTION DE COBRANZAS Y RECUPEROS SRL - GESCOB S.R.L.	J.R. UNION 446 INT. 401	080	0749902	ACTIVIDADES DE CONTACTACION DE TELEFONO	

FUENTE: B09/SAT Y B09/SIC AL 14.09.2020