



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**  
**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**INCIDENCIA DE LA EVASIÓN TRIBUTARIA EN LA  
GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS EMPRESAS DE  
TRANSPORTES INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS  
DOMICILIADAS EN LA REGIÓN DE TUMBES 2015.**

**INFORME DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO  
PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**AUTOR:**  
**BACH. ARMANDO FLORES MORALES**

**ASESORA:**  
**CPCC NELLY ALICIA GUEVARA DELGADO**

**TUMBES – PERÚ**

**2017**

## **TÍTULO**

INCIDENCIA DE LA EVASIÓN TRIBUTARIA EN LA GESTIÓN  
EMPRESARIAL DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES  
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS DOMICILIADAS EN LA  
REGIÓN DE TUMBES, 2015.

## **JURADO Y ASESOR DE TESIS**

**PRESIDENTE (DAR)** : \_\_\_\_\_  
**Mgr. Donald Errol Savitzky Mendoza**

**MIEMBRO** : \_\_\_\_\_  
**Mgr. Christian Iván Córdova Purizaga**

**MIEMBRO** : \_\_\_\_\_  
**Mgr. Jannina Reto Gómez**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darnos salud  
día a día y proveer de lo  
necesario en momentos  
difíciles.

A mis padres, por su esfuerzo  
incansable, perseverancia y  
cariño infinito.

A mi tutora, por su valioso  
apoyo en la elaboración de  
este trabajo de investigación.

## DEDICATORIA

Con mucho cariño y  
respeto a mi madre:  
Martha y a la memoria de  
mi padre: Marcos, porque  
me enseñaron a no  
claudicar en mis ideales.

A mi esposa: Verónica, a mis  
hijos: Gerson y Nayely, por  
ser el soporte emocional e  
inquebrantable paciencia para  
conservar la unión familiar.

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo general, determinar la incidencia de la evasión tributaria en la gestión empresarial de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliadas en la región de Tumbes, 2015. La metodología utilizada es de tipo cuantitativa ya que se utilizará técnicas de conteo y medición de nivel descriptivo dado que los hechos de estudio ya ocurrieron, en cuanto al diseño es no experimental – transversal – descriptivo, porque no se manipulará premeditadamente las variables de investigación. El recojo de información se hizo de manera dirigida teniendo como muestra tres empresas, de una población de tres empresas de transportes interprovincial de pasajeros, aplicándoles un cuestionario de 36 preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniendo el resultado siguiente: que la evasión tributaria produce una gestión empresarial inadecuada, dado que, de los datos y análisis obtenidos del trabajo de campo; no existe la voluntad, la conciencia de parte del contribuyente en cumplir eficientemente con las normas que rigen en aplicación de su actividad económica, pensando que el Estado no cumple con efectivizar el gasto público. Como consecuencia esta actitud de los contribuyentes deteriora el accionar dentro de la empresa permitiendo que las políticas organizacionales no estén diseñadas a metas trazadas y lo más preocupante los administradores no acepten la responsabilidad equitativa con sus trabajadores.

**Palabras clave:** Evasión Tributaria, Gestión Empresarial, Empresas.

## **ABSTRAC**

The general objective of the investigation was to determine the incidence of tax evasion in the business management of inter-provincial passenger transport companies domiciled in the region of Tumbes 2015. The methodology used is of a quantitative type, since counting and measurement techniques And descriptive level since the facts of study have already occurred, as far as the design is non - experimental - transverse - descriptive, because the research variables will not be manipulated premeditatedly. The collection of information was done in a targeted manner with three companies from a population of three interprovincial passenger transport companies, applying a questionnaire of 36 closed questions, using the survey technique, obtaining the following result: that the Tax evasion produces an inadequate business management, given that, from the data and analysis obtained from the field work; There is no will, the conscience on the part of the taxpayer to comply efficiently with the rules that govern their economic activity, thinking that the state does not comply with public expenditures. As a consequence this attitude of the taxpayers deteriorates the action within the company allowing that the organizational policies are not designed to established goals and the most worrisome the managers do not accept the equal responsibility with their workers.

**Key words: Tax Evasion, Business Management, Companies.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |      |
|--|------|
| TÍTULO.....  | ii   |
| JURADO Y ASESOR DE TESIS .....   | iiii |
| AGRADECIMIENTO .....   | ii   |
| DEDICATORIA.....   | v    |
| RESUMEN .....  | vi   |
| ABSTRAC.....   | vii  |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS .....   | viii |
| INDICE DE TABLAS.....  | x    |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....  | xi   |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....   | 12   |
| CAPÍTULO II: REVISIÓN LITERARIA .....  | 16   |
| 2.1    Antecedentes del tema.....  | 16   |
| 2.1.1    Antecedentes internacionales.....   | 16   |
| 2.1.2    Antecedentes nacionales:.....   | 18   |
| 2.2    Bases Teóricas .....  | 21   |
| 2.2.1    Evasión Tributaria.....   | 21   |
| 2.2.1.1    Causas de la evasión tributaria .....   | 22   |
| 2.2.1.2    Consecuencias de la evasión tributaria .....                                  | 27   |
| 2.2.1.3    Texto único ordenado del código tributario .....                              | 28   |
| 2.2.1.4    Infracciones, Sanciones y Delitos.....  | 30   |
| 2.2.2    Gestión Empresarial .....   | 35   |
| 2.2.2.1    Capacidades y Habilidades de la Función Gerencial.....                        | 36   |
| 2.2.2.2    Factores de la Competitividad que Afectan la Gestión .....                    | 37   |
| 2.2.2.3    Clasificación de la Gestión Empresarial según sus Diferentes<br>Técnicas..... | 38   |
| 2.2.2.4    Técnicas de Gestión Empresarial .....   | 38   |
| 2.2.2.5    Pautas Básicas Fundamentales para una Gestión Adecuada.....                   | 39   |
| 2.2.2.6    Funciones Básicas de la Gestión .....   | 40   |



|                                 |  |    |
|---------------------------------|--|----|
| 2.2.2.7                         | Estructura Organizacional como base para Alcanzar los Objetivos de la Empresa..... | 41 |
| 2.2.2.8                         | Política Organizacional. Concepto y Esquema en la Empresa .....                    | 43 |
| 2.3                             | Normas legales.....  | 44 |
| 2.4                             | Marco Conceptual .....   | 51 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGIA ..... |  | 55 |
| 3.1                             | Tipo de investigación .....  | 55 |
| 3.2                             | Nivel de la investigación de la tesis .....  | 55 |
| 3.3                             | Diseño de la investigación.....  | 55 |
| 3.4                             | Diseño de población y muestra .....  | 55 |
| 3.5                             | Definición y operacionalización de la variable.....                                | 56 |
| 3.6                             | Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....                               | 57 |
| 3.7                             | Plan de análisis.....  | 57 |
| 3.8                             | Matriz De Consistencia .....   | 58 |
| 3.9                             | Principios éticos .....  | 59 |
| CAPITULO IV: RESULTADOS.....    |  | 60 |
| 4.1                             | Resultados.....  | 60 |
| 4.2                             | Análisis de resultados o discusión.....  | 65 |
| CAPITULO V: CONCLUSIONES.....   |  | 70 |
| 5.1                             | Aspectos complementarios .....   | 70 |
| 5.2                             | Referencias bibliográficas .....   | 73 |
| 5.3                             | Anexos.....  | 76 |
| 5.3.1                           | Cuestionario .....   | 76 |
| 5.3.2                           | Tablas y figuras.....  | 87 |

## INDICE DE TABLAS

|                 |     |
|-----------------|-----|
| Tabla 01: ..... | 87  |
| Tabla 02: ..... | 88  |
| Tabla 03: ..... | 89  |
| Tabla 04: ..... | 90  |
| Tabla 05: ..... | 91  |
| Tabla 06: ..... | 92  |
| Tabla 07: ..... | 93  |
| Tabla 08: ..... | 94  |
| Tabla 09: ..... | 95  |
| Tabla 10: ..... | 96  |
| Tabla 11: ..... | 97  |
| Tabla 12: ..... | 98  |
| Tabla 13: ..... | 99  |
| Tabla 14: ..... | 100 |
| Tabla 15: ..... | 101 |
| Tabla 16: ..... | 102 |
| Tabla 17: ..... | 103 |
| Tabla 18: ..... | 104 |
| Tabla 19: ..... | 105 |
| Tabla 20: ..... | 106 |
| Tabla 21: ..... | 107 |
| Tabla 22: ..... | 108 |
| Tabla 23: ..... | 109 |
| Tabla 24: ..... | 110 |
| Tabla 25: ..... | 111 |
| Tabla 26: ..... | 112 |
| Tabla 27: ..... | 113 |
| Tabla 28: ..... | 114 |
| Tabla 29: ..... | 115 |
| Tabla 30: ..... | 116 |
| Tabla 31: ..... | 117 |
| Tabla 32: ..... | 118 |
| Tabla 33: ..... | 119 |
| Tabla 34: ..... | 120 |
| Tabla 35: ..... | 121 |
| Tabla 36: ..... | 122 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                 |     |
|-----------------|-----|
| Figura 01.....  | 87  |
| Figura 02. .... | 88  |
| Figura 03.....  | 89  |
| Figura 04.....  | 90  |
| Figura 05.....  | 91  |
| Figura 06.....  | 92  |
| Figura 07.....  | 93  |
| Figura 08.....  | 94  |
| Figura 09.....  | 95  |
| Figura 10.....  | 96  |
| Figura 11.....  | 97  |
| Figura 12.....  | 98  |
| Figura 13.....  | 99  |
| Figura 14.....  | 100 |
| Figura 15.....  | 101 |
| Figura 16.....  | 102 |
| Figura 17.....  | 103 |
| Figura 18.....  | 104 |
| Figura 19.....  | 105 |
| Figura 20.....  | 106 |
| Figura 21.....  | 107 |
| Figura 22.....  | 108 |
| Figura 23.....  | 109 |
| Figura 24.....  | 110 |
| Figura 25.....  | 111 |
| Figura 26.....  | 112 |
| Figura 27.....  | 113 |
| Figura 28.....  | 114 |
| Figura 29.....  | 115 |
| Figura 30.....  | 116 |
| Figura 31.....  | 117 |
| Figura 32.....  | 118 |
| Figura 33.....  | 119 |
| Figura 34.....  | 120 |
| Figura 35.....  | 121 |
| Figura 36.....  | 122 |

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

La evasión tributaria es un tema complejo ya que está íntimamente asociada a conductas sombrías e ilícitas, mundialmente la evasión tributaria se caracteriza por ser una actividad de resistencia ilegal que utilizan los contribuyentes, con la finalidad de evitar el pago de impuestos, vulnerando las normas procedentes del ordenamiento jurídico de los países. Según la organización que lucha contra la evasión tributaria Tax Justice Network (TJN), señala que, Estados Unidos es el país que encabeza la lista, seguido por Brasil, Italia, Rusia y Alemania.

En América Latina, existe una brecha tributaria cuyo origen es la evasión tributaria, viéndose reflejada en la recaudación que el Estado debería recaudar en aplicación de las normas tributarias vigentes, frente a lo que realmente recauda. En América Latina existen países que no publican estadísticas periódicas sobre la evasión de impuestos, siendo solo Chile y Guatemala quienes mantienen estadísticas actualizadas. El Salvador, Paraguay y República Dominicana publican estadísticas oficiales sobre el tema desde el año 2010.

La evasión tributaria ha tenido su cúspide impulsada por la evolución de la economía mundial, el aumento de los precios en determinados productos y las reformas tributarias que data desde la década de los noventa. Este fenómeno social en los países de América Latina es de gran volumen que altera los reales objetivos trazados a través de las normas tributarias y cuestiona la ejecución de nuevas reformas.

El Perú es uno de los países latinoamericanos que se caracteriza por presentar índices elevados de informalidad, empujándonos a la evasión tributaria y que en la perseverancia de lucha para erradicarla, la Administración Tributaria ha detectado que gran parte de los deudores tributarios no reflejan la real dimensión económica de los ingresos en sus declaraciones, creando una fachada que funge como “maquillaje tributario” para evadir el pago de los impuestos, con la clara intención de obtener beneficios personales. La administración tributaria ha creado mecanismos de control, desde la implementación de aplicativos electrónicos que permiten fiscalizar virtualmente en el menor tiempo posible, con una recaudación inmediata de los tributos, asociado a facilidades de pago a través de fraccionamientos tributarios que ayudará a incrementar la recaudación tributaria.

En el departamento de Tumbes como es de conocimiento público, el servicio de transporte interprovincial de pasajeros muestra un alto nivel de crecimiento, sin embargo, la existencia de la informalidad conlleva a un significativo nivel de incumplimiento tributario de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros, quienes ofrecen a los usuarios tarifas muy por debajo al precio real del servicio, debido a que los costos que demanda la sostenibilidad el servicio son fraudulentos, valiéndose de estas argucias para evadir gran parte de los tributos y controles técnicos que afronta la actividad formal.

Esta conducta oscura condiciona al Estado, reduce la posibilidad de crecimiento sostenido; y lamentablemente hace que la carga tributaria se eleve demasiado

para los contribuyentes que cumplen oportunamente con el pago de sus impuestos.

El enunciado del problema del trabajo de investigación es: **¿Cuál es la incidencia de la evasión tributaria en la gestión empresarial de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliadas en la región de Tumbes, 2015?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar la incidencia de la evasión tributaria en la gestión empresarial de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliadas en la región de Tumbes, 2015.

Para obtener el objetivo general, se ha considerado plantear los siguientes objetivos específicos:

1. Conocer la normatividad vigente que rige en el sector transporte interprovincial de pasajeros.
2. Identificar los factores que inciden en una adecuada gestión empresarial de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliadas en la región de Tumbes, 2015.
3. Determinar cuáles son las causas que originan la evasión tributaria en las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliadas en la región de Tumbes, 2015.

4. Analizar la incidencia de la evasión tributaria en el cumplimiento de los objetivos empresariales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliadas en la región de Tumbes, 2015.

El presente trabajo de investigación se justifica por la gran importancia de determinar el nivel de evasión tributaria en que se encuentran inmersas muchas empresas de transportes interprovincial de pasajeros que domicilian en el departamento de Tumbes, atentando contra el patrimonio de la unidad económica legalmente constituida, además determinar el impacto económico - social que genera esta mala práctica en el manejo empresarial.

La finalidad del presente trabajo de investigación, es ayudar a los representantes legales encargados de dirigir a estas organizaciones, que conozcan las acciones que conllevan a cometer infracciones tributarias y cuáles son las implicancias legales en la comisión de ilícitos tributarios; y concientizar al contribuyente que el propósito de la recaudación tributaria, es la mejora de servicios públicos que ofrece el estado en favor de la sociedad. Finalmente, el aporte de este trabajo servirá de guía en la elaboración de nuevos trabajos de investigación relacionados con el tema.

## CAPÍTULO II: REVISIÓN LITERARIA

### 2.1 Antecedentes del tema

Con relación a los antecedentes del trabajo de investigación, existen diversos trabajos relacionados a nivel internacional como nacional, desarrollados por autores que citamos a continuación:

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

**Garbiglia (2015)** en su tesis titulada “*Evasión impositiva en Argentina: sus causas, consecuencias y los mecanismos para revertirla*” revela:

Aspectos importantes que dan luz sobre la problemática de la evasión impositiva en Argentina, por ejemplo: el distanciamiento entre el sujeto activo y el ente recaudador de impuesto, la ineficacia de control a gran porcentaje de contribuyentes, medidas tributarias ineficientes y sobre todo un alto nivel de desconfianza de quienes tienen la responsabilidad de llevar a cabo crecimiento social y económico del país.

**Paredes (2015)** en su tesis titulada “*La evasión tributaria e incidencia en la recaudación del impuesto a la renta de personas naturales en la provincia del Guayas, periodo 2009-2012*” concluye que:

El control débil del Estado avala una evasión tributaria permanente, sumado a la conducta adversa que adoptan los contribuyentes, manifestándose en actitudes de resistencia y rechazo al pago de los tributos, reduciendo considerablemente



gran parte de la recaudación tributaria que el Estado necesita para abordar las diferentes necesidades de la población.

**Morrillo & Zambrano (2015)** en su tesis titulada “*Diagnóstico de la evasión tributaria del impuesto al valor agregado en el cantón Bolívar en el período 2012-2013*” concluye que:

Si bien la recaudación del impuesto ha sido positiva en los últimos cinco años y producto de ello la economía ha tenido una tendencia de crecimiento, se busca mejorar aún más este proceso de contribución a través del plan de acción denominado diagnóstico de la evasión del IVA en el cantón Bolívar el cual contribuirá en la recaudación de los recursos necesarios que serán de suma importancia para afrontar el gasto público del Estado. Según el diagnóstico realizado a los contribuyentes, la desinformación en el proceso de declaración y pago de la renta interna trae como consecuencia un alto nivel de evasión del impuesto.

**Llácer (2014)** en su tesis doctoral “*Factores explicativos de la evasión fiscal*” concluye que:

La presente investigación aporta aspectos importantes sobre el fraude tributario y que está relacionado con la edad – ingresos – tolerancia de los contribuyentes, cuyos aspectos son diferentes a otros ya habituales por la literatura actual.

**Santiana (2013)** en el programa de maestría en tributación “*Medidas tendientes a combatir la elusión y la evasión fiscal del impuesto a la renta de las sociedades en el Ecuador*” concluye que: La evasión tributaria como tal, es una acción que viola los derechos jurídicos del Estado, evitando que el Estado no cumpla con los objetivos de brindar un servicio óptimo a la sociedad, es por ello se requiere determinar las causas que la originan para diseñar un plan estratégico con herramientas efectivas que permitan erradicarla.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales:**

**Ramos (2015)** el jefe de la superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria (SUNAT) en su entrevista “*80 mil contribuyentes evaden impuestos en el país*” señala:

Con respecto a las políticas tributarias, hace muchísimo tiempo los países internacionales implantan reformas tributarias y el Perú es uno de ellos, en el año 2001 se hizo una reforma tributaria importante, se introdujo precios de transferencia y se cambió el impuesto a la renta. El especialista sugiere modernizar los sistemas tributarios que podamos compartir información con sistemas internacionales para fortalecernos y hacerle frente a la evasión tributaria. La administración tributaria trata de aplicar correctamente el sistema tributario, direccionada a combatir la evasión fiscal. (...) Son 80 mil contribuyentes que estarían inmersos en operaciones no reales para disminuir su IGV cuyo efecto evasivo bordea los 5 mil millones en el año, pudiendo duplicarse si se considera el impuesto a la renta; sin embargo, la administración tributaria está focalizada en

identificar a los responsables de defraudación tributaria que serían procesados en la modalidad de delitos tributarios. Finalmente, concluye que en el sector comercio y servicios existe una fuerte evasión de impuestos. Por ejemplo, si el rubro de servicios no tiene demasiado crédito fiscal, entonces para disminuir su impuesto crea operaciones no reales a través de la compra de facturas.

**Quintanilla (2014)** en su tesis titulada: *“La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación fiscal en el Perú y Latinoamérica”* concluye que:

La evasión tributaria ocasiona disminución en el nivel de fondos que maneja el gobierno, y que este acto ilícito influye en el nivel de inversión de la recaudación para atender los servicios públicos.

Por ello, en el marco de ideas de la complejidad del fenómeno bajo estudio, la doctrina ha enunciado diferentes causas que le dan origen a la evasión tributaria. En ese sentido mencionaremos las que a nuestro criterio son las más comunes sin que con ello se pretenda agotar la existencia de múltiples factores de carácter extra-económicos que originan o incrementan sus efectos. Citamos los siguientes:

- 1) Carencia de una conciencia tributaria.
- 2) Sistema tributario poco transparente.
- 3) Administración tributaria poco flexible.
- 4) Bajo riesgo de ser detectado.

**Bellomo Montalvo (2014)** en su tesis titulada: *“El sistema procesal de los delitos tributarios internos y su incidencia en el control de la evasión tributaria en el*

*Perú bienio 2011-2012 en la corte de Lima*” describe las causas de la evasión tributaria y su vinculación con penas efectivas de la libertad, luego de un adecuado proceso de juzgamiento, siendo nuestro país el que tiene la evasión tributaria muy alta en comparación con otros países de América Latina viéndose reflejada en una baja recaudación de los impuestos debido a este flagelo social.

**Aguirre & Silva (2013)** en su tesis titulada: *“Evasión tributaria en los comerciantes de abarrotes ubicados en los alrededores del mercado mayorista del distrito de Trujillo - año 2013”* concluye que la inexistencia de una correcta orientación tributaria por el gobierno, genera desconocimiento de aspectos formales y sustanciales que debe cumplir el contribuyente, induciéndolo a caer en la evasión del impuesto.

**Ale (2011)** en su tesis titulada: *“Evasión sistémica de impuestos de algunas empresas, el comercio informal y la ineficiencia e inoperatividad de la administración tributaria, en la ciudad de Tacna, 2007-2009”* que tuvo como objetivo principal combatir las acciones de informalidad y disminuir el alto grado de evasión tributaria que afecta la recaudación de los impuestos, concluye que el nivel de evasión del impuesto a la renta es alto en muchas empresas de la ciudad, debido a que el control ejercido por la administración tributaria es deficiente.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Evasión Tributaria**

**Ávila & Cruz (2015)** indica que:

Muchos autores concuerdan que las publicaciones de Allingham y Sandmo (1972), son teorías que dan inicio a estudios modernos de la evasión tributaria, y que con el transcurrir del tiempo se han creado nuevas teorías señalando que la evasión tributaria no solo depende de criterios de índole financiero ni de medidas tributarias, sino que se asocian a aspectos socioeconómicos del agente económico, es decir son características íntimas de personalidad individual como grupal. Si analizamos la evolución de la evasión tributaria en un contexto desarrollado de hechos teóricos y empíricos en décadas pasadas, vemos que existen cosas que no están claras, dando pie a una investigación profunda por el ente fiscalizador que conlleve a diseñar instrumentos de medición, determinación de las causas y mecanismos de control de la evasión tributaria.

**Florencia Ucha (2014)** señala que:

La evasión fiscal es diversamente usada en nuestro idioma y en el entorno del sistema tributario ya que señala acciones ilegales prescritas en la normativa de los Estados, artimaña usada para esconder ingresos y patrimonio y no ser detectados por el ente recaudador de los tributos, dado que a más ingresos y adquisiciones de bienes mayor será la carga fiscal que se deberán abonar al Estado. La evasión fiscal o evasión de impuestos se configura un delito grave que de ser detectado será sancionado drásticamente de acuerdo al nivel del

perjuicio económico ocasionado.

La práctica de estas actividades fraudulentas trae como consecuencia enriquecimientos ilícitos, cuya posesión y desembolso del dinero, al no tener la justificación legal, no será utilizado libremente a través de entidades financieras y controles electrónicos que el Estado implanta en la lucha contra este fenómeno social.

**Choy & Montes (2011)** a través de este trabajo publicado por el autor, ilustra temas importantes relacionados con la evasión tributaria:

La evasión tributaria se define como la actividad ilegítima direccionada a sustraer total o parcialmente en beneficio personal, los impuestos que le pertenecen al Estado. La evasión tributaria es la eliminación o disminución del tributo originado en el territorio nacional por los contribuyentes que tienen la obligación jurídica de pagarlo y que violentando la ley a través de conductas engañosas logran hacerlo.

#### **2.2.1.1 Causas de la evasión tributaria**

**Garbiglia (2015)** el autor a través de su publicación señala:

La existencia de abundante teoría y bibliografía que estudia las causas que originan la evasión tributaria, recopilando antecedentes descritas por muchos autores. Mencionaremos las más recientes y validadas por estos, sin pretender excluir u agotar otras causas de evasión tributaria. A continuación, se presentan modelos tradicionales, luego se describen modelos conceptuales actualizados y

variados:

1. Modelos económicos
2. Modelos de evidencia empírica
3. Modelos de simulación de métodos experimentales
4. Modelo psico-económico o de fraude fiscal

**1. Modelos económicos:** en este modelo económico el contribuyente da prioridad en prolongar la utilidad del ingreso a través de la posible evasión de los impuestos. Se evidencian cuatro elementos:

- Ingresos que no han sido declarados por el contribuyente
- Posibilidad que el contribuyente sean detectado
- Alícuota proporcional del impuesto y
- Nivel de sanciones aplicadas

A través de estos elementos, el modelo sustenta que el accionar del contribuyente, se basa en asumir ciertos riesgos como el potencial ingreso que generaría al evadir el impuesto y no ser descubierto, asumir los costos probables que generaría si es detectado y si esto sucede cual sería el monto de la sanción correspondiente.

**2. Modelos de evidencia empírica:** estas teorías están sustentadas por datos provenientes de muestreos. Señala que la relación entre el contribuyente y el Estado aborda tres elementos:

- La presión tributaria caracterizada por procesos de fiscalización y

sanciones pecuniarias.

- Estrecha relación de reciprocidad, es decir las obligaciones tributarias que ejerce el Estado al contribuyente, frente al servicio público que el Estado brinda a la población.
- Existencia de medidas internas del accionar del contribuyente y el papel que juegan las posibilidades de estos.

Basado en la interpretación de estos elementos, el modelo señala que la evasión disminuye frente a supuestos como:

- a) A mayor control y severidad del Estado por el cumplimiento de las obligaciones sustanciales, menor será el nivel de evasión tributaria, debido a dureza de las sanciones impuestas.
- b) Alta probabilidad de detección del evasor, menor será el nivel de evasión.
- c) A mayor nivel de ingreso, el nivel de evasión disminuye.

Así mismo sostiene que el nivel de evasión aumenta siempre que se presenten las siguientes condiciones:

- a) La percepción desigual en la aplicación de las normas tributarias.
- b) Deterioro del cumplimiento de las normas tributarias por el contribuyente, debido a que se percibe un alto porcentaje de evasores.

Al analizar este tipo de modelos se determina que distan muchos con aquellos modelos teóricos descritos, por la complejidad en que estos se observan.



**3. Modelos de simulación y métodos experimentales:** este modelo afronta casos posibles de evasión con los sujetos involucrados, analizando su conducta por los cambios de su entorno. Muchas veces el método experimental no describe con sinceridad hechos reales de evasión, dado que no están diseñados apropiadamente para revelar hechos importantes en el comportamiento de los contribuyentes. El resultado de este modelo señala que, ante la percepción de inequidad de reciprocidad con el régimen del Estado, tienen a bien disminuir su carga tributaria evadiendo su impuesto. En este estudio se observa el comportamiento del contribuyente evasor del impuesto frente a la conducta del sujeto que tiene rasgos morales muy altos.

**4. Modelo psico-económico o de fraude fiscal:** indica que el fraude nace del comportamiento contrario a lo que señala la ley, conducta intencional del individuo para obtener beneficios fraudulentos en menor o mayor medida. La actitud de evasión se distingue a través de los elementos siguientes:

- La forma del contribuyente de evadir impuestos, cuyas aptitudes están predisuestas al engaño.
- Destreza individual para defraudar.

**Choy & Montes (2011)** señala que la evasión tributaria, nace de la informalidad en que se desarrollan económicamente las empresas. A continuación, se

describen las causas de la informalidad, de la evasión tributaria y la brecha que genera:

### **1. Causas de la informalidad**

Algunos fenómenos de la expansión sector informal fueron:

- Altísimo costo de legalidad.
- Acciones de fiscalización por la administración tributaria.
- La pobreza es un factor del aumento de la economía informal.
- La crisis financiera asiática provocó un crecimiento acelerado de las actividades económicas marginales.
- Personas procedentes de zonas rurales de la Ciudad.
- La tecnología requiere de personal altamente capacitado y relega al personal no calificado que buscan trabajo en el sector informal.
- Los salarios del sector público son insuficientes.

### **2. Causas de la evasión tributaria**

Según el autor, entre las causas que menciona de la evasión tributaria tenemos las siguientes:

- Carencia de una conciencia tributaria.
- Sistema tributario confuso y poco transparente.
- Administración tributaria con políticas rigurosas.
- Mínimo riesgo de ser detectado.

### **3. Brecha de la evasión tributaria**

La brecha tributaria se genera a través del incumplimiento de las obligaciones tributarias del contribuyente. Entre ellas tenemos:

- Contribuyentes obligados a inscribirse ante la administración tributaria y no lo hacen.
- Contribuyentes inscritos ante la administración tributaria que, habiendo declarado, no pagan su impuesto.
- Contribuyentes que declaran sus impuestos incorrectamente.

#### **2.2.1.2 Consecuencias de la evasión tributaria**

**La revista\_tributemos/tribut99/analisis (2001)** señala que la evasión tributaria afecta sensiblemente al Estado y a la sociedad de diferentes formas:

- Disminución de los recursos del Estado, no permitiendo atender las necesidades básicas de la población.
- Produce pérdida fiscal, originando la creación de nuevas tasas de recaudación (tributos) o aumento de las tasas ya existentes.
- Sobreendeudamientos del Estado, debido a la disminución de la recaudación tributaria.
- No permite redistribuir el ingreso de manera equitativa.

En síntesis, la evasión perjudica a la sociedad y se tiene que hacer mucho para erradicarla. Por ejemplo: tomar conciencia en el pago de nuestras obligaciones tributarias y que los sectores de mayor pobreza tengan la posibilidad de llevar una mejor calidad de vida.

### 2.2.1.3 Texto único ordenado del código tributario

<http://www.sunat.gob.pe>, (2013) el código tributario es el conjunto sistemático de normas cuyo contenido regula el tributo y sus aspectos ligados de naturaleza administrativa, procesal y penal, aprobado con D.S N° 133-2013-EF, publicado el 22 de junio del 2013.

#### 1. **Ámbito de Aplicación**

El código tributario tutela la relación legal que originan los tributos. En tal sentido, el tributo comprende:

- **Impuesto:** Es indudablemente la categoría más fundamental del tributo, el cumplimiento no conlleva a beneficiar directamente al contribuyente por parte del Estado.
- **Contribución:** es el tributo cuya obligación genera beneficios procedentes de servicios colectivos que brinda el estado.
- **Tasa:** Es el tributo cuya obligación genera un beneficio personalizado al contribuyente por parte del Estado. Las Tasas, entre otras, pueden ser:
  - a) **Arbitrios:** la obligación genera el uso de los servicios públicos de forma individual al contribuyente.
  - b) **Derechos:** la obligación genera un servicio administrativo público en favor del contribuyente por parte del estado.
  - c) **Licencias:** tiene por finalidad obtener autorizaciones por los órganos competentes para la realización de actividades económicas en beneficio personal, las mismas que están sujetas a controles de fiscalización.

## **2. Concepto de Obligación Tributaria**

La obligación tributaria, es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, su objetivo es hacer cumplir la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente.

## **3. Deudor y Acreedor Tributario**

- **Deudor Tributario:** es la persona obligada a cumplir con la prestación tributaria, como contribuyente o responsable.
- **Acreedor Tributario:** es aquel que se beneficiara con la prestación tributaria, es decir el gobierno central, los gobiernos regionales y locales.

## **4. Domicilio Fiscal**

Los sujetos que tienen la obligación de inscribirse ante la administración tributaria, deben precisar o cambiar su domicilio fiscal de acuerdo a ley. El domicilio fiscal es el lugar fijado en el territorio nacional para las diligencias tributarias.

## **5. Declaración Tributaria**

Son los hechos que han sido informados a la administración tributaria en el lugar y forma establecida por el código tributario.

## **6. Características de la Infracción Tributaria**

Existen tres principios fundamentales cuyas características son de suma importancia en aras de lograr imparcialidad al sancionar la comisión de las infracciones tributarias:

- a) **El Principio de legalidad:** este principio constituye la garantía principal en el derecho tributario sancionador, es decir en la aplicación de sanciones devenidas por infracciones, estas deben estar tipificadas en la ley, por lo tanto, el infractor no será procesado ni condenado por la comisión de delitos mientras la infracción no esté reglamentada inequívocamente en la ley vigente.
- b) **El principio de tipicidad:** este principio señala que las conductas indignas del sujeto infractor estén claramente descritas de manera transparente y precisa con la finalidad de evitar interpretaciones arbitrarias por parte de quienes aplican el derecho de ley.
- c) **Elemento objetivo:** este elemento señala que toda infracción debe ser medida objetivamente y será sancionada con castigos pecuniarios, cierre temporal de empresas, internamientos de vehículos, suspensión de permisos y licencias, etc.

#### **2.2.1.4 Infracciones, Sanciones y Delitos**

La infracción tributaria se define como la acción de conductas contrarias al cumplimiento de las obligaciones tributarias descritas por la norma del código tributario y/o normas complementarias. El artículo 172° del código tributario las clasifica de la siguiente manera:

- a) **Obligaciones Formales:** son aquellas obligaciones relacionadas con la presentación oportuna de los libros contables, declaraciones juradas y comunicaciones, comprendidas desde el artículo 173° al 177° del código

tributario:

### **1. De inscribirse, actualizar o acreditar la inscripción**

Comprende:

- No inscribirse en los registros de la administración tributaria
- No comunicar o proporcionar a la administración tributaria antecedentes o datos para la inscripción, cambio de domicilio o proporcionarla sin observar la forma, plazos y condiciones establecidas por la administración tributaria.

### **2. De emitir, otorgar y exigir comprobantes de pago y/u otros documentos**

Comprende:

- No emitir y/o no otorgar comprobantes de pago.
- Emitir y/u otorgar documentos que no reúnen los requisitos mínimos para ser considerados como comprobantes de pago.
- Emitir y/u otorgar comprobantes de pago que no correspondan al régimen, tipo de operación del deudor tributario.
- Transportar bienes y/o pasajeros sin el comprobante de pago, guía de remisión y manifiesto de pasajeros previsto por las normas tributarias.
- Transportar bienes y/o pasajeros con documentos que no reúnen los requisitos para ser considerados como comprobantes de pago, guías de remisión o manifiesto de pasajeros.

- Remitir bienes con comprobantes de pago, guía de remisión u otros documentos que no correspondan al régimen del deudor tributario o al tipo de operación.

### **3. De llevar libros y/o registros contables o contar con informes u otros documentos**

Comprende:

- Omitir llevar los libros de contabilidad y/o registros exigidos por las leyes correspondientes.
- No llevar los libros contables u otros registros; sin observar la forma y condiciones establecidas en las normas correspondientes.
- Omitir registrar ingresos, rentas, patrimonio, bienes, ventas, remuneraciones o actos gravados, o registrarlos por montos inferiores.
- Usar comprobantes falsos o adulterados, para respaldar operaciones de los libros contables.
- Llevar con atraso mayor al permitido los libros contables u otros registros.
- No conservar los libros y registros, durante el plazo de la no prescripción de los tributos.
- No conservar los sistemas o programas electrónicos de contabilidad, que incluyan datos imponibles en el plazo de prescripción de los tributos.
- No comunicar el lugar donde se lleven los libros, registros, u programas que sustenten la contabilidad.



#### **4. De presentar declaraciones y comunicaciones**

Comprende:

- No presentar las declaraciones que contengan la determinación de la deuda tributaria dentro de los plazos establecidos.
- Presentar las declaraciones que contengan la determinación de la deuda tributaria en forma incompleta o no conforme a la realidad.

#### **5. De permitir el control de la Administración Tributaria, informar y comparecer ante la misma**

Comprende:

- No exhibir los libros u otros documentos que la administración tributaria solicite.
- Ocultar o destruir, libros y registros contables o documentación sustentatoria, antes del plazo de prescripción de los tributos.
- No mantener en condiciones operativas soportes magnéticos y otros medios de almacenamiento de información, que incluyen datos de materia imponible.
- Reabrir indebidamente el local u establecimiento, los cuales se haya impuesto la sanción de cierre temporal.

- No comparecer ante la administración tributaria o comparecer fuera del plazo.
- Autorizar estados financieros u presentar declaraciones cuyo contenido no es real, o autorizar balances anuales sin haber cerrado los libros contables.
- Autorizar los libros de actas, registros, libros contables u otros vinculados a asuntos tributarios sin seguir el procedimiento establecido por la SUNAT.
- No permitir la instalación ni facilitar el acceso a los sistemas informáticos u otros medios proporcionados por la SUNAT para el control tributario.

**b) Obligaciones Sustanciales:** está relacionada con el cumplimiento en el pago de las obligaciones tributarias establecidas en el artículo 178° del código tributario:

### **1. Otras obligaciones tributarias**

Incluye las infracciones tributarias en que el deudor tributario, omite la declaración de ingresos o utiliza indebidamente créditos tributarios afectando el importe determinado:

- Omitir en las declaraciones ingresos, remuneraciones, rentas, patrimonio, tributos retenidos o percibidos, aplicar tasas, porcentajes o coeficientes distintos, en la determinación de los pagos a cuenta, o declarar cifras o

datos falsos en las declaraciones, que influyan en la determinación de la deuda, que generen aumentos indebidos de saldos o pérdidas tributarias o créditos a favor del deudor tributario, obtención indebida de notas de crédito negociables u otros valores similares.

- No pagar dentro de los plazos establecidos los tributos retenidos o percibidos.
- No pagar en la forma o condiciones establecidas por la administración tributaria o utilizar un medio de pago distinto de los señalados en las normas tributarias.
- Presentar la declaración jurada a que hace referencia el artículo 11° de la ley 28194 con información no conforme a la realidad

### **2.2.2 Gestión Empresarial**

#### **Definiciones**

Según, **Sánchez (2015)**, la gestión empresarial son las actividades definidas que la organización aplica, en aras de lograr el aumento de productividad y competitividad en cumplimiento de los objetivos preestablecidos a través de cuatro etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. En la actualidad la visión empresarial debe estar orientada a comprender factores con tendencia de cambios constantes.

Según, **Gonzales (2014)**, la gestión empresarial comprende el conjunto de normas diseñadas con una sólida estructura, que permiten un manejo eficaz de la

organización; es una técnica que busca resultados de máxima eficiencia, combinando todos los recursos disponibles en la empresa.

De acuerdo a **Amorós, Becerra, Díaz, Huarachi, & León (2007)**, la gestión empresarial, es la actividad que a través de personas altamente calificadas (directores, gerentes, consultores, etc.), buscan elevar el nivel de productividad y competitividad de las empresas u organizaciones, identificando problemas y posibles soluciones para diseñar nuevas estrategias que permitan alcanzar una adecuada gestión en la organización.

#### **2.2.2.1 Capacidades y Habilidades de la Función Gerencial**

Según **Gonzales (2014)**, la función gerencial es la capacidad que se tiene para conducir a las personas; implica el reconocimiento y obediencia de los subalternos, y para ello se requiere de capacidad profesional de quienes manejan la organización y otros factores que detallamos a continuación:

- Capacidad en la toma de decisiones.
- Creatividad honestidad, iniciativa e inteligencia.
- Habilidad para controlar y liderar.
- Habilidad para visualizar la actividad en el futuro.
- Habilidad para estimular el interés.
- Habilidad en el desarrollo de ideas innovadoras.

- Capacidad de trabajo.
- Habilidad para detectar oportunidades y formar nuevos negocios.
- Capacidad de comprensión a las personas y manejar conflictos.
- Capacidad de adaptarse a los cambios.

### 2.2.2.2 Factores de la Competitividad que Afectan la Gestión

Mencionaremos puntos críticos de competitividad a diferentes niveles:

**A Nivel Micro:** es el sector en el cual las empresas funcionan, compitiendo con empresas que brindan el mismo producto y/o servicios, por eso es necesario percibir como actúa el entorno.

- Capacidad de gestión.
- Estrategias empresariales.
- Gestión de innovación.
- Capacidad de integración en redes de cooperación tecnológica.
- Logística empresarial.
- Interacción entre proveedores, productores y compradores.

**A Nivel Macro:** compuesto por distintos factores demográficos, políticos, económicos, legales y medio ambiente, está representada la fuerza externa que no es controlable por la empresa.

- Política e infraestructura fiscal
- Política de educación
- Política tecnológica
- Política ambiental

### **2.2.2.3 Clasificación de la Gestión Empresarial según sus Diferentes Técnicas**

La gestión empresarial engloba técnicas aplicables a la administración de las empresas, y de acuerdo al tamaño de esta, dependerá el nivel de dificultad de gestión para el empresario, cuyo objetivo primordial es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa a un largo plazo en el mercado.

### **2.2.2.4 Técnicas de Gestión Empresarial**

- **Análisis Estratégico:** permiten conocer el entorno en el cual se desarrolla la organización, con la finalidad de delimitar estrategias para la toma de decisiones.
- **Gestión Organizacional o Proceso Administrativo:** permite la planificación anticipada de la organización, fijando la estrategia, metas y objetivos. Establece la estructura y las funciones de autoridad y subordinación, y la responsabilidad de quienes tienen a cargo las funciones.

- **Gestión de la Tecnología de Información:** permite fortalecer la adecuada toma de decisiones, haciendo uso de la tecnología en las diferentes áreas de la organización.
- **Gestión Financiera:** permite obtener liquidez a través de créditos financieros al menor costo, y que estos recursos financieros estén controlados adecuadamente para maximizar su rendimiento.
- **Gestión de Recursos Humanos:** permite utilizar adecuadamente la fuerza del trabajo, priorizando el incremento y preservando el esfuerzo de los miembros de la organización.
- **Gestión de Operaciones y Logística de Abastecimiento y Distribución:** permite, a través del proceso de transformación de la materia prima hasta la obtención del producto final, abastecer de bienes y servicios a los consumidores para satisfacer sus necesidades.
- **Gestión Ambiental:** permite concientizar y crear políticas de preservación y defensa del medio ambiente.

#### **2.2.2.5 Pautas Básicas Fundamentales para una Gestión Adecuada**

El éxito empresarial está vinculado al cumplimiento de muchos factores, diseñar un modelo adecuado de gestión que se adapte a las necesidades de la organización. Ente ellas tenemos:

- Planeación a corto, mediano o largo plazo.

- Uso de herramientas cuantitativas para la toma de decisiones.
- Minimizar y control de los costos.
- Generar un valor agregado.
- Capacidad de predecir los cambios.
- Tener una visión amplia de la organización.

#### 2.2.2.6 Funciones Básicas de la Gestión

Según Chiavenato, citado por **Rodríguez (2010)**, Fayol divide a las empresas en seis grupos de funciones: técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas. Chiavenato difiere con lo que alega Fayol y las clasifica en cinco a quien denomina funciones universales: Planeación, Organización, Dirección, Coordinación y Control.

Sin embargo, en la actualidad según autores las dividen en cuatro funciones que permiten enmarcar el trabajo de los miembros de la organización.

- **Planificación:** es el proceso que conlleva a definir las metas que través de estrategias permitan alcanzar los objetivos.
- **Organización:** es el proceso de dividir el trabajo a través de una estructura diseñada con claridad, que defina quien ejecute las tareas y quien es responsable de los resultados.



- **Dirección:** es el proceso de conducción y coordinación de esfuerzos del personal inmerso en la organización, a través de la capacidad y liderazgo profesional de quien dirige, con amplia capacidad de motivación al personal involucrado en el cumplimiento de los objetivos.
- **Control:** es el proceso de supervisar las actividades y los resultados. Analiza el real cumplimiento de objetivos y si no es así, tomar oportunamente las acciones correctivas, de tal manera que ayude desarrollar eficazmente los planes de la organización.

#### **2.2.2.7 Estructura Organizacional como base para Alcanzar los Objetivos de la Empresa**

Según, **Montoro (2015)**, haciendo una breve reflexión señala que en la actualidad las organizaciones se ven obligadas a desarrollarse en un medio de cambios constantes, por lo que necesitan reajustar ideas e implantar nuevas herramientas que permitan adaptarse a nuevos procesos mucho más complejos. A partir de ahí, la estructura organizacional sería un mecanismo de desarrollo para las organizaciones.

Por otro lado, toda organización es distinta, con particularidad en el trabajo, comunicación interna y funciones. Es importante conocer cada una de ellas porque, solo así, se logrará crear una organización productiva. Una buena organización en el interior de la empresa tiene un gran impacto en el accionar de los individuos y en el cumplimiento de las metas.

## **La Estructura Organizacional**

Es la forma en cómo se dividen, agrupan y coordinan las actividades internas de la organización y que estén direccionadas a cumplir con el real objetivo. La estructura organizacional que se representa gráficamente se denomina organigrama, es aquí donde se percibe claramente las áreas administrativas y los niveles jerárquicos, la relación estrecha que existe entre ellas, los canales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

### **- Importancia de crear una Estructura Organizacional**

La razón fundamental o el porqué es creada la estructura organizacional es para ofrecer a los miembros de la organización, lineamientos establecidos de cómo proceder ante situaciones de incertidumbre.

### **- Tipos de Estructura Organizacional**

Actualmente los enfoques que se le dan a la estructura organizacional dependen de sus necesidades y objetivos. Entre ellas tenemos:

- ✓ **Estructura Funcional:** son utilizadas en las pequeñas y medianas empresas por la facilidad de ser interpretadas. Tiene características enmarcadas como autoridad centralizada, es rápida y flexible.
- ✓ **Estructura Burocrática:** entre sus principios esta la coordinación y el control, las tareas son tradicionales y están reguladas formalmente, tiene como ventaja la eficiencia para lograr sus actividades y su desventaja está en la resistencia al cambio, debido a la rigidez con que se manejan.

- ✓ **Estructura Matricial:** este tipo de estructura no es aplicado a cualquier tipo de organización, aquí se asignan especialistas por departamentos funcionales que son los responsables de la elaboración de los productos o proyectos dentro de la organización.

#### 2.2.2.8 Política Organizacional. Concepto y Esquema en la Empresa

##### **Política organizacional:**

**Medina (2012)** señala que: la política organizacional es fundamental, dado que es la orientación impartida por los directrices a todos los miembros que componen la organización y que dicha orientación debe ser sencilla de entender y acatar. En ella se describen las normas y responsabilidades que contiene las áreas correspondientes de la organización. Este plan de acción es la guía que contiene lineamientos que son observados en la toma de decisiones. Las políticas organizacionales deben ser establecidas desde el órgano jerárquico más alto de la empresa.

##### **Normas:**

Las normas son medidas específicas, que regulan la conducta de los miembros de las áreas respectivas, para que impere el respecto entre el capital humano y así llevar eficientemente el cumplimiento de las políticas organizacionales.

##### **Tipos de políticas:**

Existen dos tipos de políticas organizacionales las cuales se mencionan:

- **Políticas generales:** estas son aplicadas a todos los niveles jerárquicos de la

organización, son de mucha importancia que genera un gran impacto en el alto nivel jerárquico, entre ellas tenemos: las políticas de presupuesto, políticas de calidad, políticas administrativas, etc.

- **Políticas específicas:** estas políticas son aplicadas a procesos explícitos y que son delimitadas. Por ejemplo: políticas ventas, políticas de compras, etc.

#### **Beneficios de la aplicación de políticas organizacionales:**

- Asegura un trato de igualdad entre el recurso humano.
- Genera comunicación segura en los niveles internos de la organización.
- Facilita la comunicación interna promoviendo la honestidad.
- Desarrolla el liderazgo en todos los niveles.
- Importancia de delegar una adecuada autoridad.

### **2.3 Normas legales**

#### **1. Ley general de transporte y tránsito terrestre – ley 27181, publicada el 09/10/1999.**

<http://www.mtc.gob.pe> (1999), en este libro se encuentra el marco normativo en que se desarrolla el sector transportes y tránsito terrestre.

- **Ámbito de Aplicación**

La presente ley prescribe:

- a. Los lineamientos generales económicos, organizacionales y reglamentarios del transporte y tránsito terrestre y rige en todo el territorio de la República.

- b. No están comprendidas en el ámbito de aplicación de la ley, el transporte por cable, por fajas transportadoras y por ductos.

- **De las Definiciones**

En aplicación de la presente ley, se entiende por:

- a) Transporte Terrestre: desplazamiento en vías terrestres de personas y mercancías.
- b) Servicio de Transporte: actividad económica que provee los medios para realizar el transporte terrestre.
- c) Tránsito Terrestre: conjunto de desplazamientos de personas y vehículos en las vías terrestres sujetas a las reglas de la ley y su reglamento.
- d) Vías Terrestres: infraestructura terrestre que sirve al transporte de vehículos, ferrocarriles y personas.
- e) Servicio complementario: actividades relacionadas con el transporte y tránsito terrestre, autorizada por la autoridad competente. Se incorporó por el artículo único de la ley N° 29937, publicada el 21 noviembre de 2012, (...).

- **De la Libre Competencia y Rol del Estado**

- a) El rol estatal en materia de transporte y tránsito terrestre proviene de las definiciones nacionales de política económica y social. El Estado incentiva la libre y leal competencia en el transporte, cumpliendo funciones que,

siendo importantes para la comunidad, no pueden ser desarrolladas por el sector privado.

- b) El Estado focaliza su acción en aquellos mercados de transporte que presentan distorsiones o limitaciones a la libre competencia. En particular dirige su atención a los mercados que se desarrollan en áreas de baja demanda de transporte a fin de mejorar la competitividad en los mismos y a los existentes en áreas urbanas de alta densidad de actividades a fin de corregir las distorsiones generadas por la congestión vehicular y la contaminación.
- c) El Estado procura la protección de los intereses de los usuarios, el cuidado de la salud y seguridad de las personas y el resguardo del medio ambiente.
- d) El Poder Ejecutivo podrá establecer medidas temporales que promuevan la renovación del parque automotor.

- **De la Internalización y Corrección de Costos**

- a) El Estado procura que todos los agentes que intervienen en el transporte y en el tránsito perciban y asuman los costos totales de sus decisiones, incluidos los costos provocados sobre terceros como consecuencia de tales decisiones. Asimismo, promueve la existencia de precios reales y competitivos en los mercados de insumos y servicios de transporte y corrige, mediante el cobro de tasas u otros mecanismos similares, las distorsiones de costos generadas por la congestión vehicular y la contaminación.

b) Cuando la corrección de costos no sea posible, aplica restricciones administrativas para controlar la congestión vehicular y garantizar la protección del ambiente, la salud y la seguridad de las personas.

- **De los Terminales de Transporte Terrestre**

El Estado promueve la iniciativa privada y la libre competencia en la construcción y operación de terminales de transporte terrestre de pasajeros o mercancías, sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en la presente ley.

## **2. Ley de la superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías (sutran) – ley 29380.**

<http://www.elperuano.com.pe/NormasElperuano>, (2009)

La Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) fue creada según ley N° 29380, publicada el 16 de junio del 2009.

- **Ambito de Competencia**

Su competencia es normar, supervisar fiscalizar y sancionar de acuerdo a sus facultades, los servicios de transporte terrestre de personas, carga y mercancías a nivel nacional e internacional.

- **Objetivos**

a) Salvaguardar la salud, cuidar los intereses públicos del estado y proteger los derechos de los usuarios.

- b) Velar por el respeto y cumplimiento de las normas relacionadas con el servicio de transporte terrestre.
- c) Formalizar el transporte terrestre nacional e internacional, asegurando que las acciones de supervisión, fiscalización y control se apliquen universalmente.
- d) Asegurar los estándares de seguridad en la prestación del servicio de transporte terrestre.
- e) Fortalecer la capacidad de fiscalización, para que el usuario reciba un adecuado servicio de seguridad y calidad.

- **De las Labores de Fiscalización**

- a) Verificar el cumplimiento de condiciones de permanencia y acceso de los operadores, y el cumplimiento de sus obligaciones de seguridad al usuario.
- b) Fiscalizar el cumplimiento de la normatividad del servicio de transporte terrestre.
- c) Evaluar la imposición y ejecución de sanciones administrativas y pecuniaria señalada en la legislación vigente.
- d) Otras que señale el reglamento.

**3. TUO del reglamento nacional de responsabilidad civil y seguros obligatorios por accidentes de tránsito, publicada el 11/06/2002. DS 024-2002.MTC.**



Señala:

**Artículo 1:** Este reglamento establece las disposiciones relacionada con la responsabilidad civil causada por accidentes de tránsito terrestre, así como las características del seguro obligatorio por accidentes de tránsito.

**Artículo 2:** La responsabilidad civil derivada de los accidentes de tránsito causados por vehículos automotores se regula por lo dispuesto en el presente reglamento y en el código civil. El conductor, el propietario del vehículo y, de ser el caso, el prestador del servicio de transporte terrestre es solidariamente responsables por los daños personales y materiales, así como perjuicios, causados a los ocupantes y terceros no ocupantes del vehículo automotor.

**Artículo 3:** Todo vehículo automotor que transite en el territorio de la nacional debe contar con la póliza vigente de seguro obligatorio de accidentes de tránsito en términos y montos señalados en el reglamento.

**Artículo 4:** - El seguro obligatorio de accidentes de tránsito cubre a todas las personas, sean ocupantes o terceros no ocupantes de vehículo automotor, que sufran lesiones o muerte como consecuencia de un accidente de tránsito; (...).

#### **4. Reglamento Nacional de Tránsito, publicado el 24/07/2001, DS 033-2001-MTC.**

(Diario oficial el Peruano, 2001), el presente reglamento señala:

**Artículo 1: Objeto y ámbito:** establece normas que regulan el uso de las vías públicas terrestres, aplicables a los desplazamientos de personas, vehículos y animales y a las actividades vinculadas con el transporte y el medio ambiente.

**Artículo 2:** para los fines del reglamento se entenderá por:

- **Accidente:** Suceso que cause daño a personas o cosas, que se produce como consecuencia directa de la circulación de vehículos.
- **Acera:** Porción (vereda) de la vía, destinada al uso de peatones.
- **Adelantar:** Maniobra mediante la cual un vehículo se sitúa delante de otro que lo antecede, utilizando el carril de la izquierda a su posición, salvo excepciones. **Alcoholemia:** Examen para detectar presencia de alcohol en la sangre de una persona.
- **Área de estacionamiento:** Lugar destinado para el estacionamiento de vehículos.
- **Licencia de conducir:** Documento otorgado por la Autoridad competente a una persona autorizándola para conducir un tipo de vehículo. (...).

**Artículo 7:** La Policía Nacional del Perú, a través de sus órganos competentes, garantiza y controla la libre circulación en las vías públicas del territorio nacional, fiscalizando el cumplimiento de las normas de tránsito y seguridad vial por los usuarios de la infraestructura. (...).

**Artículo 117:** Las sanciones por infracciones a las disposiciones del presente reglamento, serán inscritas en el registro nacional de sanciones por infracciones al tránsito terrestre, y se tomarán en cuenta para la aplicación de las sanciones de suspensión o cancelación de la licencia de conducir e inhabilitación temporal o definitiva para obtener licencia de conducir.

## 2.4 Marco Conceptual

- **Evasión Tributaria**

Es la actividad ilícita de resistencia consistente en ocultar ingresos y bienes con la finalidad de disminuir el pago total o parcial de los impuestos, la misma que, según la normatividad vigente de los países, se contempla como delito o infracción administrativa.

- **Definición del Tributo**

Son los ingresos pecuniarios que el Estado exige haciendo uso de sus facultades establecidas por ley, para el sostenimiento del gasto público. Se dividen en impuestos, contribuciones y tasas.

- **El Contribuyente**

Es la persona física o jurídica que resiste la carga del tributo, sin embargo, no necesariamente está obligado a abonarlo al Estado.

- **Deudor Tributario**

Es la persona obligada a cumplir con la prestación de la obligación tributaria.

- **Acreedor Tributario**

Es el Estado, que a través de las entidades públicas se debe realizar el cumplimiento de la prestación tributaria.

- **Obligación Tributaria**

Es el vínculo legal entre el deudor tributario (Ente físico o jurídica) y acreedor tributario (Estado), tiene como objetivo general el cumplimiento de la prestación tributaria.

- **Infracción Tributaria**

Consideradas como toda acción u omisión fraudulentas o culposas tipificadas y castigadas por el código tributario. Se entiende como acciones fraudulentas cuando existe la intención de trasgredir la norma y acciones culposas porque dicho incumplimiento deviene como negligencia del deudor tributario

- **Ley General de Transportes – Ley 27181**

Regula el servicio de transportes público y privado de personas y mercancías en el ámbito nacional, regional y provincial, estableciendo las condiciones de acceso y permanencia de carácter técnico, legal y operacional que deben cumplir los prestadores del servicio, con la finalidad de lograr la formalización del sector y brindar mejor seguridad al usuario.

- **Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN).**

Creada con la finalidad de hacer cumplir la normatividad que abarca el transporte y tránsito terrestre a nivel nacional e internacional.

- **Gestión Empresarial**

La gestión empresarial es la actividad que busca maximizar la productividad, sostenibilidad y competitividad en el mercado, a través del manejo de profesionales altamente calificados.

- **Función Gerencial**

Es la capacidad que tienen los altos directivos para dirigir a la organización en su conjunto.

- **La Planificación**

Es el proceso que conlleva a fijar las metas que deben ser alcanzadas a través de una adecuada estrategia.

- **Organización:**

Es la división del trabajo a través de una estructura organizacional que permite identificar los niveles jerárquicos de la organización.

- **Dirección:**

Proceso en el cual, directivos altamente calificados conducen al personal idóneo de la organización al logro de los objetivos.

- **Control:**

Es la fase de supervisión de las actividades y resultados, es ejercida a través de las políticas administrativas y la estructura organizacional, de ser el caso, busca la inmediata corrección de contingencias para alcanzar los objetivos.

- **Estructura Organizacional:**

Es la estructura utilizada para definir la jerarquía al interior de las organizaciones, identifica líneas de mando, desde la parte inferior hasta la parte superior de la organización.

- **Normas:**

Son disposiciones diseñadas formalmente para regular el accionar conductual de las personas, en las diferentes áreas de la organización.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGIA**

### **3.1 Tipo de investigación**

El presente trabajo de investigación, es de tipo cuantitativa – cualitativa correlacional.

### **3.2 Nivel de la investigación de la tesis**

El nivel del presente trabajo de investigación es descriptiva.

### **3.3 Diseño de la investigación**

En la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño correlacional No experimental - descriptiva.

No experimental, porque se realizará sin operar premeditadamente las variables, es decir, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.

### **3.4 Diseño de población y muestra**

#### **3.4.1 Población**

La población estará constituida por tres empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliadas de la Región Tumbes, 2015.

#### **3.4.2 Muestra**

La muestra estará constituida por tres empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliadas en el Distrito, Provincia y Departamento de Tumbes.

### 3.5 Definición y operacionalización de la variable

#### 3.5.1 Variable independiente

| <b>Variable Independiente</b> | <b>Definición Conceptual</b>  | <b>Definición operacional: Indicadores</b>                             | <b>Escala de medición</b> |
|-------------------------------|---|--|---------------------------|
| La evasión tributaria         | La Evasión Tributaria, es la actividad ilegítima direccionada a sustraer total o parcialmente los impuestos que son del Estado. | Cumplimiento de obligaciones formales                                  | Nominal:<br>Si<br>No      |
|                               |   | Cumplimiento de obligaciones sustanciales                              | Nominal:<br>Si<br>No      |
|                               |   | Ausencia de una verdadera conciencia tributaria individual y colectiva | Nominal:<br>Si<br>No      |

#### 3.5.2 Variable dependiente

| <b>Variable Dependiente</b> | <b>Definición Conceptual</b>  | <b>Definición operacional: Indicadores</b> | <b>Escala de medición</b> |
|-----------------------------|---|--|---------------------------|
| La gestión empresarial      | La Gestión Empresarial, es la actividad que busca elevar el nivel de productividad y competitividad de las empresas. A través de profesionales capacitados. | Políticas administrativas                  | Nominal:<br>Si<br>No      |
|                             |   | Estructura organizacional                  | Nominal:<br>Si<br>No      |
|                             |   | Calidad del servicio                       | Nominal:<br>Si<br>No      |



### **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El Cuestionario: Es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.

Se coordinó con los representantes y/o gerentes de la entidad dispuestos a proporcionar información para nuestro trabajo de investigación, lo que a su vez permitió determinar la muestra no probabilística o dirigida.

Una vez seleccionada la muestra en forma dirigida, se procedió a aplicar el cuestionario correspondiente a los representantes y/o gerentes de dicho establecimiento.

### **3.7 Plan de análisis**

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso de la estadística descriptiva e inferencial. Así mismo, para la tabulación y obtención de los resultados, se hará uso de los programas Excel ® y SPSS ®.

### 3.8 Matriz De Consistencia

**TITULO:** Incidencia de la evasión tributaria en la gestión empresarial de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliadas en la región de Tumbes, 2015.

| PROBLEMA  | OBJETIVO   | HIPÓTESIS   | VARIABLES E INDICADORES   | TIPO DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN Y MUESTRA  |
|---|--|---|---|-----------------------|--|
| <p>¿Cuál es la incidencia de la evasión tributaria en la gestión empresarial de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros?</p> | <p><b>OBJETIVO GENERAL</b><br/>Determinar la incidencia de la evasión tributaria en la gestión empresarial de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliadas en la región de Tumbes. 2015.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer la normatividad vigente que rige en el sector transporte interprovincial de pasajeros.</li> <li>2. Identificar los factores que inciden en una adecuada gestión empresarial de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliadas en la región de Tumbes 2015.</li> <li>3. Determinar cuáles son las causas que originan la evasión tributaria en las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliadas en la región de Tumbes 2015.</li> <li>4. Analizar la incidencia de la evasión tributaria en el cumplimiento de los objetivos empresariales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliadas en la región de Tumbes 2015.</li> </ol> | <p>La evasión tributaria produce una gestión empresarial inadecuada en las empresas de transportes.</p> | <p><b><u>INDEPENDIENTE</u></b><br/>1. La evasión tributaria.</p> <p><b><u>DEPENDIENTES</u></b><br/>2. La gestión empresarial.</p> | <p>Descriptiva</p>    | <p><b><u>POBLACIÓN</u></b><br/>03 empresas de transportes interprovincial de pasajeros, domiciliadas en la Región Tumbes 2015.</p> <p><b><u>MUESTRA</u></b><br/>03 empresa de transportes interprovincial de pasajeros, domiciliadas en la Región Tumbes 2015.</p> |

### **3.9 Principios éticos**

En la investigación se respetó la privacidad de la información de las empresas estudiadas, por lo que se mantiene en reserva el nombre de los ejecutivos encuestados y de las empresas

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Resultados

| ITEM   | TABLAS    | COMENTARIO   |
|--|-----------|--|
| ¿Su empresa se inscribió en los registros de la administración tributaria desde el primer día de realizada sus actividades económicas?                       | <b>01</b> | Los encuestados en un 67% afirman que las empresas sí estuvieron inscritas en los registros de la administración tributaria al inicio de sus actividades. Por otro lado, el 33% respondieron que no.   |
| ¿Su empresa emite y/o entrega comprobantes de pago con los requisitos establecidos por la ley de comprobantes de pago?                                       | <b>02</b> | Los encuestados en un 33% afirman que sí cumplen con emitir y/o entregar comprobantes de pago con los requisitos establecidos por la ley de comprobantes de pago, sin embargo, el 67% no cumple.   |
| ¿Su empresa transporta bienes y/o pasajeros con el comprobante de pago, guía de remisión remitente y manifiesto de pasajeros por la prestación del servicio? | <b>03</b> | Los encuestados en un 33.33% afirman que la empresa sí transporta bienes y/o pasajeros con el comprobante, guía de remisión remitente y manifiesto de pasajeros por la prestación de servicios, otro 33.33% señalo que no lo hace y finalmente un 33% a veces lo hace. |
| ¿Su empresa lleva los libros contables, en la forma y condiciones exigidas por la administración tributaria?   | <b>04</b> | Los encuestados en un 67% afirman que sí llevan los libros contables en la forma y condiciones exigidas por la administración tributaria. Sin embargo, el 33% de los encuestados respondieron que no.  |
| ¿Su empresa cuenta con las autorizaciones vigentes emitidas por el MTC por la actividad que realiza?   | <b>05</b> | Los encuestados en un 33% afirman que, sí cuenta con las autorizaciones vigentes emitidas por el MTC, por otro lado, el 67% respondieron que no.   |
| ¿Su empresa, ha sido sancionada por la “Superintendencia de Transportes de Personas, Carga y Mercancías” – SUTRAN?   | <b>06</b> | Los encuestados en un 67% afirman que, sí fueron sancionadas por la SUTRAN, por otro lado, el 33% respondieron que no.   |
| ¿Los tributos que paga su empresa por el desarrollo de su actividad económica son excesivos?   | <b>07</b> | Los encuestados en un 100% afirman sí son excesivos los tributos que paga por el desarrollo de su actividad económica.   |
| ¿Qué porcentaje de sus   |           | Un porcentaje entre 61% a 80%, que   |

|   |           |  |
|---|-----------|--|
| trabajadores dependientes se encuentran registrados en su planilla?   | <b>08</b> | representa el 33% de los encuestados, afirman que sus trabajadores dependientes están registrados en planilla. Por otro lado, un porcentaje entre el 81% a 99%, que representa el 67% de los trabajadores dependientes, están registrados en planilla. |
| ¿Su empresa emite comprobantes de pago por la totalidad de los ingresos que recibe?                             | <b>09</b> | Los encuestados en un 67% afirman que no emite comprobantes de pago por la totalidad de los ingresos que recibe. Por otro lado, un porcentaje del 33% de los encuestados respondió que sí emiten comprobantes de pago por los ingresos que recibe.     |
| ¿Su empresa ha sido notificada por la administración tributaria, para procesos de fiscalización de tributos?    | <b>10</b> | Los encuestados en un porcentaje del 100% afirman que sí fueron notificados por la administración tributaria, para procesos de fiscalización de tributos.  |
| ¿Su empresa omite declarar ingresos, en la presentación de sus obligaciones tributarias mensuales?              | <b>11</b> | Los encuestados en un porcentaje de 67% no omiten declarar ingresos en sus obligaciones tributarias mensuales. Por otro lado, el 33% de los encuestados sí omite declarar ingresos en sus obligaciones tributarias mensuales.                          |
| ¿La generación de ingresos declarados parcialmente o no declarados, le ha permitido generar capital de trabajo? | <b>12</b> | Los encuestados en un 67% afirman que la generación de ingresos declarados parcialmente o no declarados, sí le ha permitido generar capital de trabajo, por otro lado, el 33% sostiene que no.   |
| ¿El sistema tributario vigente administrado por la administración tributaria es justo?                          | <b>13</b> | Los encuestados en un 33% afirman que el sistema tributario vigente administrado por la administración tributaria es regular, por otro lado, el 67% sostiene que es injusto.   |
| ¿El Cumplimiento de las obligaciones tributarias, son necesarias para el desarrollo social del país?            | <b>14</b> | Los encuestados en un 33% afirman que el cumplimiento de las obligaciones tributarias es necesario en poca proporción para el desarrollo social del país, por otro lado, el 67% sostienen que no son necesarias por el mal empleo de los recursos.     |
| ¿Dejar de pagar o pagar parcialmente la obligación tributaria, se justifica por las siguientes razones?         | <b>15</b> | Los encuestados en un 67% afirman que el dejar de pagar o pagar parcialmente la obligación tributaria, está justificado por la razón que, los que deberían pagar mas no lo   |

|   |           |   |
|---|-----------|---|
|   |           | hacen; por otro lado, el 33% afirman que las medidas tributarias no son eficaces.   |
| ¿El nivel de formación de quien o quienes administran la empresa permite?:  | <b>16</b> | Los encuestados en un 67% respondieron que el nivel de formación de quien o quienes administran la empresa permite: un cumplimiento adecuado de la obligación tributaria; por otro lado, el 33% respondieron que permite: diseñar estrategias ilegales que permitan una menor contribución. |
| ¿Su empresa ha sido sancionada severamente por la Administración tributaria, al cierre de los procesos de fiscalización de tributos?  | <b>17</b> | Los encuestados en un 100% afirman que, si fueron sancionadas severamente por la administración tributaria, al cierre de los procesos de fiscalización de tributos.   |
| ¿Ocultar bienes o ingresos para pagar menos impuestos se debe a?:   | <b>18</b> | Los encuestados en un 67% afirman que ocultar bienes o ingresos para pagar menos impuestos se debe a: Falta de orientación tributaria; por otro lado, el 33% sostienen que es por las tasas de recaudación elevadas.  |
| ¿Su empresa cuenta con herramientas de gestión (Organigrama, manual de operaciones y funciones, manual de procedimientos y su reglamento interno)?                                      | <b>19</b> | Los encuestados en un 33% afirmaron que la empresa si cuenta con herramientas de gestión (Organigrama, manual de operaciones y funciones, manual de procedimientos y su reglamento interno, sin embargo, un 67% no cuenta con herramientas de gestión.                                      |
| ¿Su empresa da a conocer a su personal, el contenido de las herramientas de gestión (Organigrama, manual de operaciones y funciones, manual de procedimientos y su reglamento interno)? | <b>20</b> | Los encuestados en un 33% afirmaron que su empresa sí da a conocer a su personal, el contenido de las herramientas de gestión (Organigrama, manual de operaciones y funciones, manual de procedimientos y su reglamento interno) sin embargo un 67% no da a conocer.                        |
| ¿Su empresa aplica políticas precisadas para la rotación de personal?   | <b>21</b> | Los encuestados en un 33% afirmaron que la empresa sí aplica políticas formalizadas para las contrataciones de personal, sin embargo, el 67% no aplica políticas formalizadas para las contrataciones de personal.  |
| ¿Su empresa aplica políticas de evaluación a sus  |           | Los encuestados en un 33% afirmaron que la empresa sí aplica políticas de evaluación  |

|   |           |   |
|---|-----------|---|
| proveedores, que la adquisición de los suministros cumpla las exigencias de calidad del mismo?  | <b>22</b> | a sus proveedores, sin embargo, el 67% no aplica políticas de evaluación a sus proveedores.   |
| ¿Su empresa aplica políticas precisadas para la rotación de personal  | <b>23</b> | Los encuestados en un 33% afirmaron que las empresas si aplica políticas precisadas para la rotación de personal, sin embargo, el 67% no aplica políticas precisadas para la rotación de personal.  |
| ¿Su empresa aplica políticas formalizadas, que se distinga las compras comunes de las compras significativas?   | <b>24</b> | Los encuestados en un 100% afirmaron que las empresas no aplican políticas formalizadas, que se distinga las compras comunes de las compras significativa.  |
| ¿En su empresa cuenta con una estructura organizacional acorde a las expectativas operacionales que realiza?  | <b>25</b> | Los encuestados en un 33% afirmaron que la empresa sí cuenta con una estructura organizacional acorde con las actividades y expectativas operacionales que realiza la empresa, por otro lado, el 67% aseveraron que no cuenta con una estructura organizacional acorde. |
| ¿Su empresa cuenta con procedimientos de capacitación periódica al personal subordinado?  | <b>26</b> | Los encuestados en un 33% afirmaron que en su empresa sí cuenta con procedimientos de capacitación periódica al personal subordinado; por otro lado, el 67% dicen que no cuenta con procedimientos de capacitación periódica al personal subordinado.                   |
| ¿En su empresa, las herramientas de gestión (¿Organigrama, manual de operaciones y funciones, manual de procedimientos y su reglamento interno, han sido actualizadas en el último año? | <b>27</b> | Los encuestados en un 100% afirmaron que en la empresa las herramientas de gestión (Organigrama, manual de operaciones y funciones, manual de procedimientos y su reglamento interno no han sido actualizadas en el último año.   |
| ¿En su empresa, los estados financieros son auditados periódicamente?   | <b>28</b> | Los encuestados en un 33% afirmaron que en la empresa los estados financieros si son auditados periódicamente, por otro lado, el 67% aseveró que los estados financieros no son auditados periódicamente.   |
| ¿En su empresa, después de la evaluación de la situación  |           | Los encuestados en un 100% afirmaron que después de la evaluación de la situación   |

|   |           |  |
|---|-----------|--|
| financiera, la toma de decisiones se efectúa en un periodo no mayor a un año?   | <b>29</b> | financiera, la toma de decisiones no se efectúa en un periodo no mayor a un año.   |
| ¿En su empresa, los administradores, diseñan estrategia que permitan generar cambios permanentes de tal manera que se tenga mayor participación en el mercado?  | <b>30</b> | Los encuestados en un 33% afirmaron que en las empresas los administradores sí diseñan estrategia que permitan generar cambios permanentes de tal manera que se tenga mayor participación en el mercado. Por otro lado, el 67% aseveró que no.       |
| ¿Considera usted que el servicio prestado por su empresa vale lo que cuesta?  | <b>31</b> | Los encuestados en un 67% afirmaron que el servicio prestado por su empresa si vale lo que cuesta, por otro lado, el 33% aseveraron que no.  |
| ¿El personal de su empresa, es capacitado y evaluado sobre normas de trato a los usuarios del servicio?   | <b>32</b> | Los encuestados en un 100% afirmaron n que el personal de su empresa no es capacitado y evaluado sobre normas de trato a los usuarios del servicio.  |
| ¿La información que brinda su empresa al usuario del servicio, lo hace con un lenguaje sencillo de entender?  | <b>33</b> | Los encuestados en un 33% afirmaron que la información que brinda la empresa al usuario del servicio si lo hace con un lenguaje sencillo de entender. Por otro lado, el 67% aseveró que no lo hacen.   |
| ¿Es necesaria la utilización de folletos, trípticos, revistas, tarjetas u otros medios impresos para dar a conocer la ubicación de la empresa y otros servicios de evacuación en caso de emergencias? | <b>34</b> | Los encuestados en un 100% respondieron que, sí es necesaria la utilización de folletos, trípticos, revistas, tarjetas u otros medios impresos para dar a conocer la ubicación de la empresa y otros servicios de evacuación en caso de emergencias. |
| ¿Su empresa cuenta con políticas de reserva de información en los viajes y envío de encomiendas que evite contingencias futuras?  | <b>35</b> | Los encuestados en un 67% afirmaron que la empresa sí cuenta con políticas de reserva total en los viajes y envío de encomiendas que evite contingencias futuras. Por otro lado, el 33% respondieron que no.   |
| ¿Su empresa se preocupa por el confort, en la utilización del servicio al usuario (Limpieza, frio, calor, luz, ruido)?  | <b>36</b> | Los encuestados en un 33% afirmaron que la empresa sí se preocupa por el confort, en la utilización del servicio al usuario (Limpieza, frio, calor, luz, ruido). Por otro lado, un 33% respondió que no y finalmente un 33% respondió que a veces.   |



## **4.2 Análisis de resultados o discusión.**

### **1. Del Primer Objetivo Específico:**

#### **A. Del Texto Único Ordenado del Código Tributario:**

El código tributario es el eje primordial del sistema tributario, establece las normas, principio, procedimientos e instituciones del ordenamiento jurídico-tributario. Tutela las relaciones jurídicas que originan los tributos. Para tal efecto, genéricamente el tributo se divide en:

- **Impuesto:** Es el tributo de carácter pecuniario; cuyo cobro obligatorio que ejerce el Estado al contribuyente, se justifica por la necesidad de atender los diversos requerimientos sociales de la población, sin que ello genere obligación directa en favor al contribuyente por parte del Estado.
- **Contribución:** Es el tributo que permite al Estado financiar las obras o servicios públicos, que serán utilizados por la población, por citar: la contribución al seguro social de salud, etc.
- **Tasa:** Es el tributo que se abona al Estado, cuyo hecho genera la obligación de la prestación de servicios públicos individualizados a los contribuyentes.

#### **B. De la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre**

Establece los lineamientos generales económicos, organizacionales y reglamentarios del transporte y tránsito terrestre y rige en todo el territorio

nacional. No se encuentra comprendido en el ámbito de aplicación de la ley, el transporte por cable, por fajas transportadoras y por ductos. A efectos de la aplicación de la presente ley, se entiende por:

- **Transporte Terrestre:** es el traslado o deslizamiento a través de la superficie y/o vías terrestres a los individuos y mercancías.
- **Servicio de Transporte:** es la actividad económica que proporciona las condiciones para el desarrollo del transporte terrestre.
- **Tránsito Terrestre:** es el desplazamiento de un lugar a otro de individuos y vehículos, utilizando las vías terrestres sujetas a normas explícitas en la ley y su reglamento.
- **Vías Terrestres:** es la infraestructura terrestre que utilizan los vehículos, ferrocarriles y personas para su traslado.

### **C. De la “Superintendencia de Transportes Terrestre de Personas, Carga y Mercancía” – SUTRAN**

Este organismo del Estado tiene como objetivo principal, velar para que se cumplan las normas establecidas, a través de controles y supervisiones de quienes intervienen en el servicio de transporte terrestre dentro del territorio nacional.

- **Transportes de personas:**

Esta ley Nro. 29380, creada por la SUTRAN, tiene por objetivo primordial la protección de la vida, cautelar los intereses públicos; finalmente, salvaguardar

los derechos inherentes de los usuarios del servicio de transporte terrestre que están sujetos a supervisiones, fiscalizaciones y controles permanentes.

- **Transporte de Carga y Mercancía:**

Esta ley Nro. 27181, “Ley general de transportes y tránsito terrestre”, y el reglamento nacional de administración del transporte, aprobado por D.S. N° 017-2009-MTC, tienen por finalidad regular el servicio de transporte público y privado de las personas y de bienes, en el ámbito nacional, regional y provincial, con objetivo de lograr la formalización del sector y que los usuarios reciban seguridad y calidad en el servicio.

## **2. Del Segundo Objetivo Específico:**

Del análisis de los resultados se observa que existen factores que inciden en una adecuada gestión empresarial de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros, estos factores permiten mejorar la productividad y la competitividad de la organización en el mercado. Entre ellas tenemos:

- Contar con herramientas de gestión debidamente actualizadas que describan funciones, responsabilidades y objetivos de cada cargo que se desarrolla dentro de la empresa.
- Estructura organizacional acorde con las actividades y expectativas operacionales, de manera que los servicios sean brindados en un orden y un adecuado control, en aras de alcanzar metas y objetivos.

- Diseñar estrategias de cambios permanentes, que permitan mayor participación en el mercado.
- Contar con políticas formalizadas en la contratación del personal. Por ejemplo: elaboración de contratos individuales de trabajo.
- Contar con políticas de rotación del personal, que permita un rendimiento adecuado del trabajador, acorde a su conocimiento y aptitudes.
- Implementación del control interno y la realización de auditorías anuales a los estados financieros.
- Capacitación y evaluación permanente al personal sobre normas de trato al usuario del servicio.

### **3. Del tercer objetivo específico:**

**Quintanilla (2014)** en su tesis titulada: “La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación fiscal en el Perú y Latinoamérica” concluye que: la evasión tributaria ocasiona disminución de los ingresos que maneja el gobierno. Es un acto ilícito que influye en la inversión pública del Estado, privándolo de brindar un servicio óptimo a la población.

Por la complejidad del tema en estudio, hay variadas definiciones sobre las causas que originan la evasión tributaria, el cual, a criterio, se describen las más comunes, sin que ello, se pretenda obviar la existencia de otros factores de índole extra-económicos que incrementan sus efectos. Entre las más comunes tenemos:

- a. Carecer de una adecuada conciencia tributaria.
- b. Transparencia inadecuada del sistema tributario.

- c. Rigidez de las normas de la Administración Tributaria.
- d. Escasa probabilidad de ser detectado.

Las causas que origina la evasión tributaria en la región de Tumbes son muchas, al ser zona de frontera la afluencia del traslado de pasajeros a diferentes departamentos, genera ingresos que muchas veces son declarados parcialmente o no declarados al Estado, creando patrimonios no reales a las empresas de transportes de la región. Entre las causas más comunes tenemos:

- Débil control ejercido por la administración tributaria.
- Falta de conciencia tributaria.

#### **4. Del cuarto objetivo específico:**

Del análisis de los resultados se observa que la evasión tributaria incide en el cumplimiento de los objetivos empresariales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros. Esta acción ilícita conduce a la comisión de infracciones tributarias, que, al ser detectadas, se sancionan severamente con la aplicación de multas, cierre temporal o definitivo de los establecimientos o internamiento temporal de los vehículos.

La incidencia de la evasión tributaria se ve reflejada en:

- Disminución de ingresos por la prestación de servicios.
- Sanciones por incumplimientos tributarios.
- Menor participación en el mercado.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES**

### **5.1 Aspectos complementarios**

#### **1. Del primer objetivo específico:**

Hacer empresa implica, cumplir con obligaciones precisadas en las normas del sector transportes, tales como:

- ✓ Decreto Supremo 133-2013-EF, “texto único ordenado del código tributario”, publicada: 22/06/2013.
- ✓ Ley 27181; “Ley general de transportes y tránsito terrestre”, publicada: 09/10/1999.
- ✓ Ley 29380; “Ley de la superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancía” – SUTRAN, publicada: 16/06/2009.
- ✓ Decreto Supremo 024-2002. MTC; del TUO del reglamento nacional de responsabilidad civil y seguros obligatorios por accidentes de tránsito, publicada: 11/06/2002.
- ✓ Decreto Supremo 033-2001.MTC; aprueban reglamento nacional de tránsito, publicada: 24/07/2001.

#### **2. Del segundo objetivo específico:**

Para ser competentes en el sector transportes, es necesario identificar los factores que inciden en una adecuada gestión empresarial. A través de estos, se trazan

lineamientos que conllevan a la consolidación en el mercado competitivo del sector transporte. Entre ellas tenemos:

- ✓ Contar con herramientas de gestión (organigramas, manual de operaciones y funciones, manual de procedimientos y reglamento interno.)
- ✓ Aplicar políticas precisadas para la rotación de personal.
- ✓ Contar con una estructura organizacional acorde a las expectativas operacionales que se realiza.
- ✓ Aplicar políticas periódicas de auditorías a los estados financieros.

### **3. Del tercer objetivo específico:**

En este objetivo se logró determinar que existen causas que originan la evasión tributaria en las empresas de transportes interprovincial de pasajeros, tal como se detalla a continuación:

- ✓ Carecer de una adecuada conciencia tributaria.
- ✓ Poca probabilidad de ser detectado.
- ✓ Rigidez de las normas de la administración tributaria.

### **4. Del cuarto objetivo específico:**

Se concluye que la evasión tributaria incide en el cumplimiento de los objetivos empresariales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros, por las razones siguientes:

- ✓ Las empresas, en cuanto a las autorizaciones para la prestación del servicio de transporte terrestre de personas y de mercancías, fueron cesadas temporalmente por el MTC (tabla 5).
- ✓ Las empresas, fueron sancionadas con multas por la Superintendencia de Transportes de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN (tabla 6).
- ✓ Las empresas se vieron afectadas por la imposición de multas e intereses, debido a los reparos tributarios, determinadas por la administración tributaria al cierre de los procesos de fiscalización. (tabla 17).



## 5.2 Referencias bibliográficas

- Aguirre, A., & Silva, O. (2013). *Evasión tributaria en los comerciantes de abarrotes ubicados en los alrededores del mercado mayorista del distrito de Trujillo-año 2013*. Trujillo.
- Ale, A. A. (2011). *Evasión sistemática de impuestos de algunas empresas, el comercio informal y la influencia e inoperatividad de la administración tributaria, en la ciudad de Tacna, 2007-2009*. Tacna.
- Amorós , E., Becerra, J., Díaz, D., Huarachi, J., & León, C. (2007). *Gestión empresarial para agronegocios*. Chiclayo: <http://www.eumed.net>.
- Ávila, J., & Cruz, Á. (Agosto de 2015). *Colombia: Estimación de la evasión del impuesto de renta de personas jurídicas 2007-2012*. Colombia: Dirección de Gestión Organizacional de la DIAN. Obtenido de Dirección de Gestión Organizacional de la DIAN: Dirección de Gestión Organizacional de la DIAN
- Bellomo Montalvo, G. C. (2014). *El sistema procesal de los delitos tributarios internos y su incidencia en el control de la evasión tributaria en el Perú bienio 2011-2012 en la corte de Lima*. Lima.
- Choy, E., & Montes, E. (2011). La informalidad en los sectores económicos y la evasión tributaria en el Perú. *Revista de la Facultad de Ciencias Contable*, 13-14.
- Florencia Ucha. (22 de Enero de 2014). Obtenido de Florencia Ucha: <https://www.definicionabc.com/economia/evasion-fiscal.php>
- Garbiglia, G. (2015). *"Evasión impositiva en Argentina: sus causas, consecuencias y los mecanismos para revertirla"*. Córdoba.

Gonzales, J. (2014). *Gestión empresarial y competitividad en las mypes del sector textil en el marco de la ley N° 28015 en el distrito de la victoria - año 2013*. Lima.

<http://www.elperuano.com.pe/NormasElperuano>. (16 de Junio de 2009). Obtenido de <http://www.elperuano.com.pe>

<http://www.mtc.gob.pe>. (8 de Octubre de 1999). Obtenido de [transportes/terrestre/marco\\_normativo/leyes](http://www.mtc.gob.pe/transportes/terrestre/marco_normativo/leyes): [http://www.mtc.gob.pe/transportes/terrestre/marco\\_normativo/leyes.html](http://www.mtc.gob.pe/transportes/terrestre/marco_normativo/leyes.html)

<http://www.sunat.gob.pe>. (22 de Junio de 2013). Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe>: <http://www.sunat.gob.pe>

Llácer, A. (2014). *"Factores explicativos de la evasión fiscal"*. Barcelona.

Medina, M. (14 de Mayo de 2012). <https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>: <https://www.gestiopolis.com>

Montoro, L. (24 de Noviembre de 2015). <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-base-alcanzar-los-objetivos-la-empresa/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-base-alcanzar-los-objetivos-la-empresa/>: <https://www.gestiopolis.com>

Morrillo, M., & Zambrano, E. (2015). *Diagnóstico de la evasión tributaria del impuesto al valor agregado en el cantón Bolívar en el periodo 2012-2013*. Calceta.

- Paredes, P. R. (2015). *La evasión tributaria e incidencia en la recaudación del impuesto a la renta de personas naturales en la provincia del guayas, periodo 2009-2012*. Guayaquil.
- Quintanilla, E. (2014). *La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación fiscal en el Perú y latinoamérica*. Lima.
- Ramos, V. (11 de Octubre de 2015). 80 mil contribuyentes evaden impuestos en el país. *Diario la república*, pág. 17.
- revista\_tributemos/tribut99/analisis*. (31 de Agosto de 2001). Obtenido de *revista\_tributemos/tribut99/analisis*: <http://www.sunat.gob.pe>
- Rodríguez, C. (2010). *Procedimientos para estudiar las necesidades informativas de los directivos en la EHTC "hermanos gómez". Aplicación de amiga*". Camaguey-Cuba.
- Sánchez , M. (15 de Diciembre de 2015). <https://www.gestiopolis.com/nuevas-tendencias-la-gestion-empresarial/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/nuevas-tendencias-la-gestion-empresarial/>: <https://www.gestiopolis.com>
- Santiana, A. (2013). *Medidas tendientes a combatir la elusión y la evasión fiscal del impuesto a la renta de las sociedades en el ecuador*. Ecuador.

## 5.3 Anexos

### 5.3.1 Cuestionario



El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Incidencia de la evasión tributaria en la gestión empresarial de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliadas en la región de Tumbes 2015”.

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

#### **Variable Independiente: La evasión tributaria**

#### **Indicadores:**

##### **I. Cumplimiento de obligaciones Formales**

1. ¿Su empresa se inscribió en los registros de la Administración Tributaria desde el primer día de realizada sus actividades económicas?

a) Si ( )

b) No ( )

2. ¿Su empresa emite y/o entrega comprobantes de pago con los requisitos establecidos en la ley comprobantes de pago?
- a) Si ( )
- b) No ( )
3. ¿Su empresa transporta bienes y/o pasajeros con el comprobante de pago, guía de remisión remitente y manifiesto de pasajeros por la prestación del servicio?
- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) A veces ( )
4. ¿Su empresa lleva los libros contables, en la forma y condiciones exigidas por la administración tributaria?
- a) Si ( )
- b) No ( )
5. ¿Su empresa cuenta con las autorizaciones vigentes emitidas por el MTC por la actividad que realiza?
- a) Si ( )
- b) No ( )
6. ¿Su empresa, ha sido sancionada por la Superintendencia de Transportes de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN?

- a) Si ( )
- b) No ( )

## II. Cumplimiento de obligaciones sustanciales

7. ¿Los tributos que paga su empresa por el desarrollo de su actividad económica son excesivos?

- a) Si ( )
- b) No ( )

8. ¿Qué porcentaje de sus trabajadores dependientes se encuentran registrados en su planilla?

- a) Entre 0 a 20% ( )
- b) Entre 21% a 40% ( )
- c) Entre 41% a 60% ( )
- d) Entre 61% a 80% ( )
- e) Entre 81% a 99% ( )
- f) el 100% ( )

9. ¿Su empresa emite comprobantes de pago por la totalidad de los ingresos que recibe?

- a) Si ( )
- b) No ( )

10. *¿Su empresa ha sido notificada por la administración tributaria, para procesos de fiscalización de tributos?*

a) Si ( )

b) No ( )

11. *¿Su empresa omite declarar ingresos en sus obligaciones tributarias mensuales?*

a) Si ( )

b) No ( )

12. *¿La generación de ingresos declarados parcialmente o no declarados, le ha permitido generar capital de trabajo?*

a) Si ( )

b) No ( )

**III. Ausencia de una verdadera conciencia tributaria individual y colectiva.**

13. *¿El nivel del sistema tributario vigente administrado por la administración tributaria es justo?*

a) Justo ( )

b) Regular ( )

c) Injusto ( )

14. ¿El cumplimiento de las obligaciones tributarias, son necesarias para el desarrollo social del país?

a) Si, en poca proporción, por el mal uso que se les da ( )

b) No, por el mal empleo de los recursos ( )

c) Sí, porque atiende las necesidades básicas del país ( )

d) No lo creo ( )

15. ¿Dejar de pagar o pagar parcialmente la obligación tributaria, se justifica por las siguientes razones?

a) Los que deberían pagar más, no lo hacen ( )

b) Las medidas tributarias no son eficaces ( )

c) No existe perjuicio económico al fisco ( )

d) No se justifica ( )

16. ¿El nivel de formación de quien o quienes administran la empresa permite:

a) Un cumplimiento adecuado de la obligación tributaria ( )

b) Diseñar estrategias ilegales que permitan una menor contribución ( )

c) No hay interés en el tema ( )



17. *¿Su empresa ha sido sancionada severamente por la administración tributaria, al cierre de los procesos de fiscalización de tributos.?*

a) Si ( )

b) No ( )

18. *¿Ocultar bienes o ingresos para pagar menos impuestos se debe a?*

a) Falta de orientación tributaria ( )

b) Desconocimiento de sanciones tributarias ( )

c) Resistencia a contribuir con el estado ( )

d) Tasas de recaudación elevadas ( )

e) Ninguna ( )

### **Variable Dependiente: Gestión Empresarial**

#### **Indicadores:**

##### **I. Políticas administrativas**

19. *¿Su empresa cuenta con herramientas de gestión (Organigrama, manual de operaciones y funciones, manual de procedimientos y su reglamento interno)?*

a) Si ( )

b) No ( )

20. ¿Su empresa da a conocer a su personal, el contenido de las herramientas de gestión (Organigrama, manual de operaciones y funciones, manual de procedimientos y su reglamento interno)?

a) Si ( )

b) No ( )

21. ¿Su empresa aplica políticas formalizadas para las contrataciones de personal?

a) Si ( )

b) No ( )

22. ¿Su empresa aplica políticas de evaluación a sus proveedores, que los suministros adquiridos cumplan las exigencias de calidad del mismo?

a) Si ( )

b) No ( )

23. ¿Su empresa aplica políticas precisadas para la rotación de personal?

a) Si ( )

b) No ( )

24. ¿Su empresa aplica políticas formalizadas, que se distinga las compras comunes de las compras significativas?

- a) Si ( )
- b) No ( )

## **II. Estructura organizacional**

25. ¿En su empresa cuenta con una estructura organizacional acorde a las expectativas operacionales que realiza?

- a) Si ( )
- b) No ( )

26. ¿En su empresa se cuenta con procedimientos de capacitación periódica al personal subordinado?

- a) Si ( )
- b) No ( )

27. ¿En su empresa las herramientas de gestión (Organigrama, manual de operaciones y funciones, manual de procedimientos y su reglamento interno), han sido actualizadas en el último año?

- a) Si ( )
- b) No ( )

28. ¿En su empresa, los estados financieros son auditados periódicamente?

a) Si ( )

b) No ( )

29. ¿En su empresa, después de la evaluación de la situación financiera, la toma de decisiones se efectúa en un periodo no mayor a un año?

a) Si ( )

b) No ( )

30. ¿En su empresa, los administradores, diseñan estrategia que permitan generar cambios permanentes de tal manera que se tenga mayor participación en el mercado?

a) Si ( )

b) No ( )

### **III. Calidad del Servicio**

31. ¿El servicio prestado por su empresa vale lo que cuesta?

a) Si ( )

b) No ( )

32. ¿El personal de su empresa, es capacitado y evaluado sobre normas de trato a los usuarios del servicio?

a) Si ( )

b) No ( )

33. ¿La información que brinda su empresa al usuario del servicio, lo hace con un lenguaje sencillo de entender?

a) Si ( )

b) No ( )

34. ¿Es necesaria la utilización de folletos, trípticos, revistas, tarjetas u otros medios impresos para dar a conocer la ubicación de la empresa y otros servicios de evacuación en caso de emergencias?

a) Si ( )

b) No ( )

35. ¿Su empresa cuenta con políticas de reserva de información en los viajes y envío de encomiendas que evite contingencias futuras?

a) Si ( )

b) No ( )

36. ¿En qué medida, su empresa se preocupa por el confort, en la utilización del servicio al usuario (Limpieza, frio, calor, luz, ruido)?

a) Si ( )

b) No ( )

c) A veces ( )

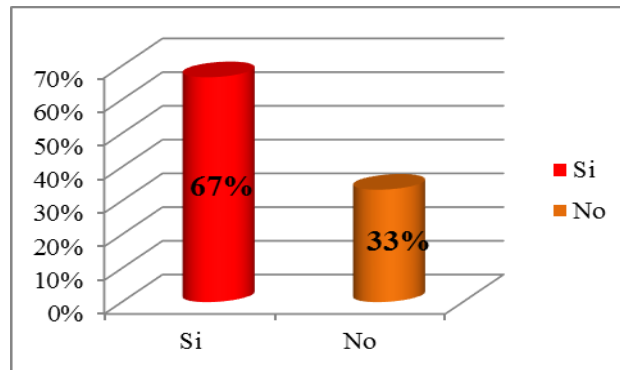
### 5.3.2 Tablas y figuras

**Tabla 01:**

*¿Su empresa se inscribió en los registros de la Administración Tributaria desde el primer día de realizada sus actividades económicas?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 2        | 67         |
| No           | 1        | 33         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.



**Figura 01.** Fuente: Tabla 1  
Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

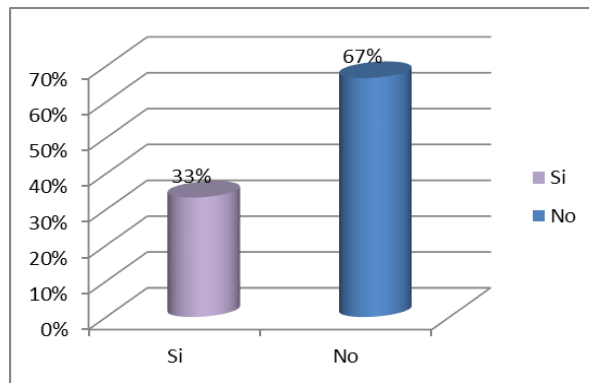
Los encuestados en un 67% respondieron que las empresas si han estado inscritas en los registros de la administración tributaria al inicio de sus actividades, por otro lado, el 33% respondieron que no.

**Tabla 02:**

*¿Su empresa emite y/o entrega comprobantes de pago con los requisitos establecidos por la ley de comprobantes de pago?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 1        | 33         |
| No           | 2        | 67         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.



*Figura 02.* Fuente: Tabla 2  
Elaboración propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Los encuestados en un 33% respondieron que, si cumplen con emitir y/o entregar comprobantes de pago con los requisitos establecidos por la ley de comprobantes de pago, sin embargo, el 67% no cumple.



**Tabla 03:**

*¿Su empresa transporta bienes y/o pasajeros con el comprobante de pago, guía de remisión remitente y manifiesto de pasajeros por la prestación del servicio?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 1        | 33.33      |
| No           | 1        | 33.33      |
| A veces      | 1        | 33.33      |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

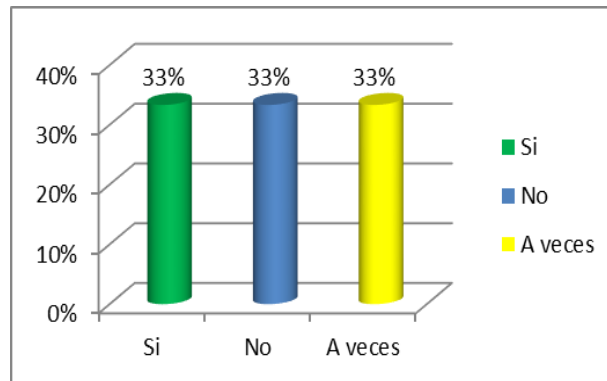


Figura 03. Fuente: Tabla 3  
Elaboración propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Los encuestados en un 33.33% respondieron que la empresa si transporta bienes y/o pasajeros con el comprobante, guía de remisión remitente y manifiesto de pasajeros por la prestación de servicios, otro 33.33% señaló que no lo hace y finalmente un 33% a veces lo hace.

**Tabla 04:**

*¿Su empresa lleva los libros de contabilidad, u otros libros y/o registros utilizados, en la forma y condiciones exigidas por la administración tributaria?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 2        | 67         |
| No           | 1        | 33         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

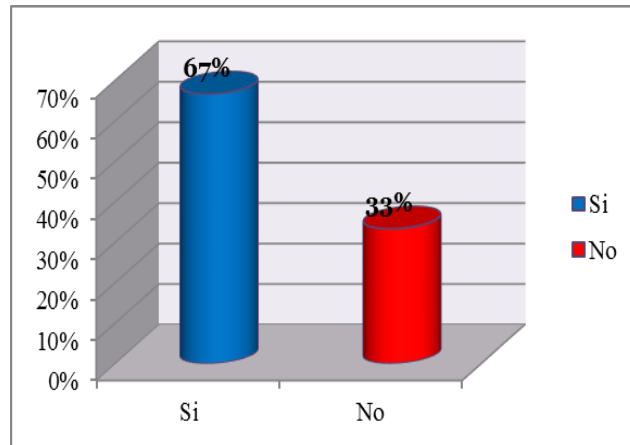


Figura 04. Fuente: Tabla 4  
Elaboración propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Los encuestados en un 67% respondieron que los libros de contabilidad, u otros libros y/o registros utilizados, si cumplen con la forma y condiciones exigidas por la administración tributaria. Sin embargo, el 33% de los encuestados respondieron que no.

**Tabla 05:**

*¿Su empresa cuenta con las autorizaciones vigentes emitidas por el MTC para la prestación de servicios de transporte terrestre de personas y de mercancías?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 1        | 33         |
| No           | 2        | 67         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

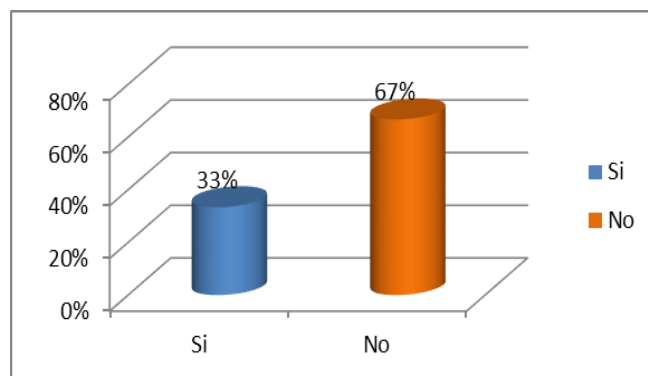


Figura 05. Fuente: Tabla5  
Elaboración propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Los encuestados en un 33% respondieron que, si cuenta con las autorizaciones vigentes emitidas por el MTC, por otro lado, el 67% respondieron que no.

**Tabla 06:**

*¿Su empresa, ha sido sancionada por la Superintendencia de Transportes de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 2        | 67         |
| No           | 1        | 33         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

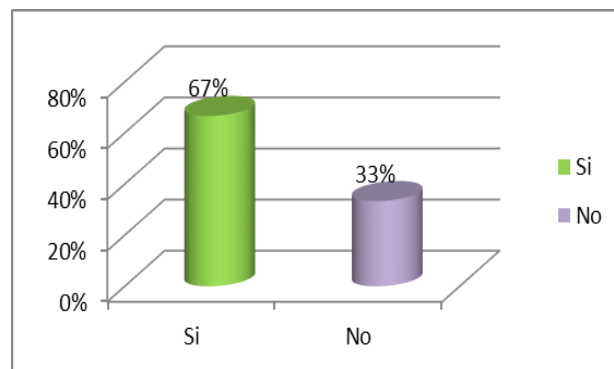


Figura 06. Fuente: Tabla 6  
Elaboración propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Los encuestados en un 67% respondieron que si fueron sancionados por la Superintendencia de Transportes de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN, por otro lado, el 33% respondieron que no.

**Tabla 07:**

*¿Los tributos que paga su empresa por el desarrollo de su actividad económica son excesivos?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 3        | 100        |
| No           | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

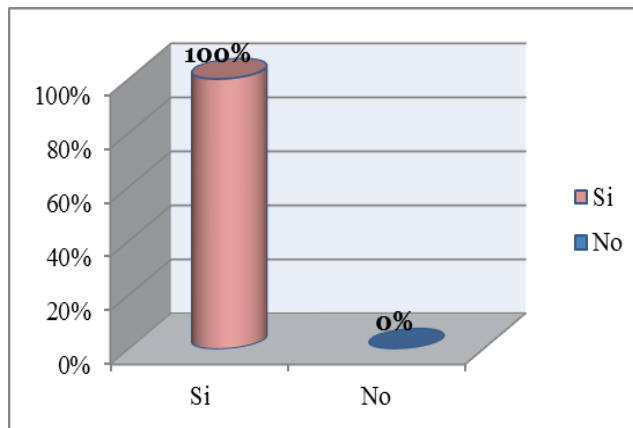


Figura 07. Fuente: Tabla 7  
Elaboración propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Los encuestados en un 100% respondieron si son excesivos los tributos que paga por el desarrollo de su actividad económica.

**Tabla 08:**

*¿Qué porcentaje de sus trabajadores dependientes se encuentran registrados en su planilla?*

| Alternativa     | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------|----------|------------|
| Entre 0 a 20%   | 0        | 0          |
| Entre 21% a 40% | 0        | 0          |
| Entre 41% a 60% | 0        | 0          |
| Entre 61% a 80% | 1        | 33         |
| Entre 81% a 99% | 2        | 67         |
| El 100%         | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b>    | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

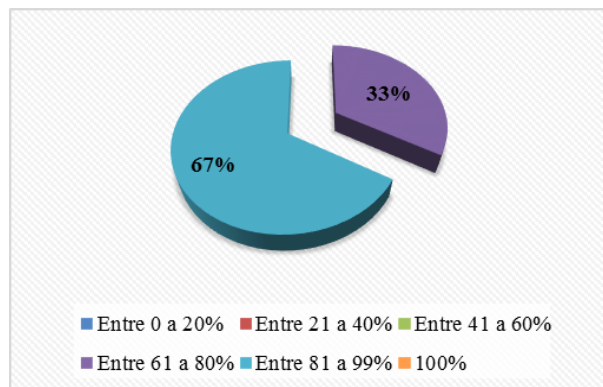


Figura 08. Fuente: Tabla 8  
Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

Un porcentaje entre 61% a 80% que representa el 33% de los encuestados respondieron que sus trabajadores dependientes están registrados en planilla, por otro lado, un porcentaje entre el 81% a 99% que representa el 67% de los trabajadores dependientes están registrados en planilla.

**Tabla 09:**

*¿Su empresa emite comprobantes de pago por la totalidad de los ingresos que recibe?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 1        | 33         |
| No           | 2        | 67         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

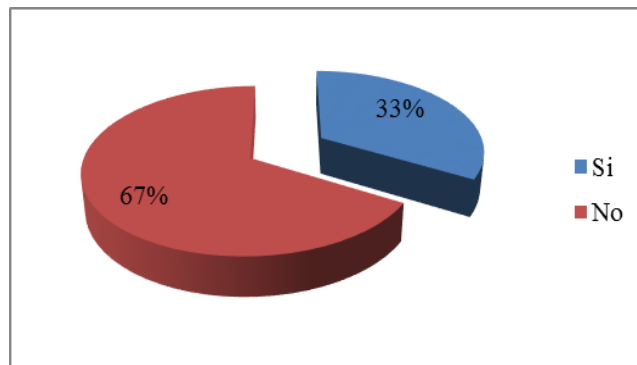


Figura 09. Fuente: tabla 9  
Elaboración propia.

### **INTERPRETACIÓN**

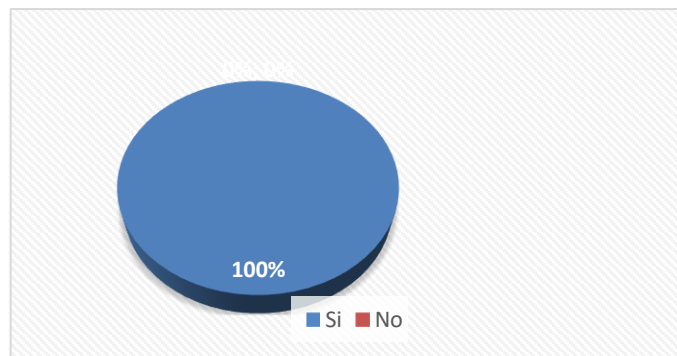
Los encuestados en un 67% respondieron que no emite comprobantes de pago por la totalidad de los ingresos que recibe, por otro lado, un porcentaje del 33% de los encuestados respondieron que si emiten comprobantes de pago por los ingresos que recibe.

**Tabla 10:**

*¿Su empresa ha sido notificada por la administración tributaria, para procesos de fiscalización de tributos?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 3        | 33.33      |
| No           | 0        | 33.33      |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.



**Figura 10.** Fuente: Tabla 10  
Elaboración propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Los encuestados en un porcentaje del 100% respondieron que si fueron notificados para procesos de fiscalización de tributos.



**Tabla 11:**

1. *¿Su empresa omite declarar ingresos, en la presentación de sus obligaciones tributarias mensuales?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 1        | 33         |
| No           | 2        | 67         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

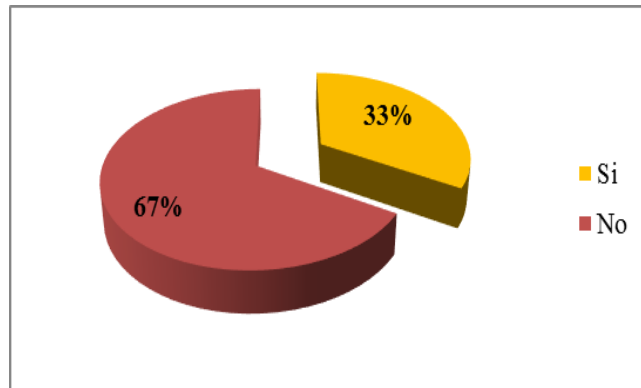


Figura 11. Fuente: Tabla 11  
Elaboración propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Los encuestados en un porcentaje de 67% no omite declarar ingresos en sus obligaciones tributarias mensuales, por otro lado, el 33% de los encuestados si omite declarar ingresos en sus obligaciones tributarias mensuales.

**Tabla 12:**

*¿La generación de ingresos declarados parcialmente o no declarados, le ha permitido generar capital de trabajo?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 2        | 67         |
| No           | 1        | 33         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

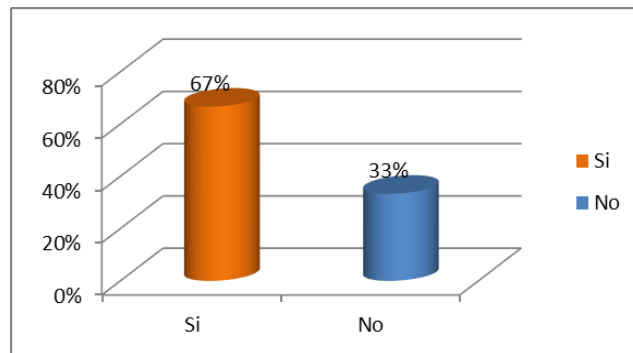


Figura 12. Fuente: Tabla 12

Elaboración propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Los encuestados en un 67% responden que la generación de ingresos declarados parcialmente o no declarados, si le ha permitido generar capital de trabajo, por otro lado, el 33% responde que no.

**Tabla 13:**

*¿El sistema tributario vigente administrado por la administración tributaria es justo?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Justo        | 0        | 0          |
| Regular      | 1        | 33         |
| Injusto      | 2        | 67         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

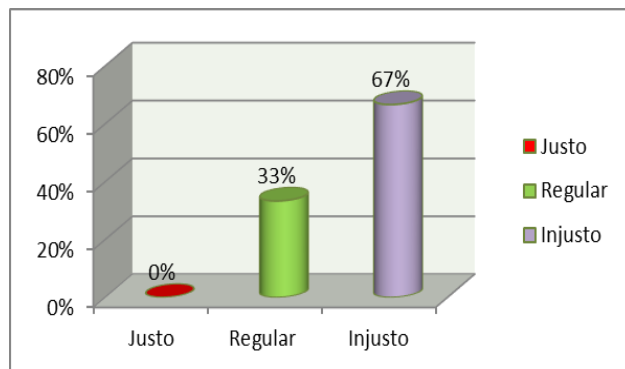


Figura 13. Fuente: Tabla 13  
Elaboración propia.

## INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un 33% respondieron que el sistema tributario vigente administrado por la administración tributaria es regular, por otro lado, el 67% respondieron que es injusto.

**Tabla 14:**

*¿El cumplimiento de las obligaciones tributarias, son necesarias para el desarrollo social del país?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| Sí, en poca proporción, por el mal uso que se les da | 1        | 33         |
| No, por el mal empleo de los recursos                | 2        | 67         |
| Sí, porque atiende las necesidades básicas del país  | 0        | 0          |
| No lo creo   | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

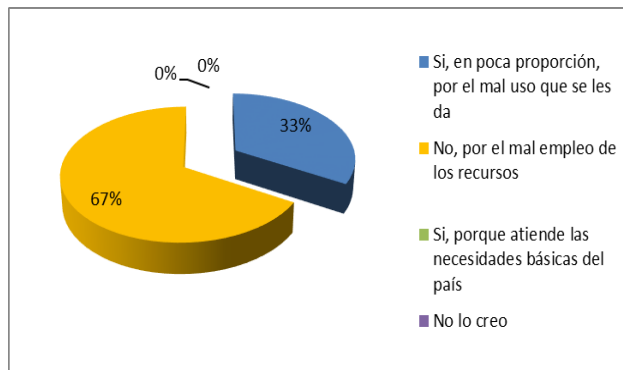


Figura 14. Fuente: Tabla 14  
Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un 33% respondieron que el cumplimiento de las obligaciones tributarias es necesario en poca proporción para el desarrollo social del país, por otro lado, el 67% respondieron que no son necesarias por el mal empleo de los recursos.

**Tabla 15:**

*¿Dejar de pagar o pagar parcialmente la obligación tributaria, se justifica por las siguientes razones?*

| Alternativa                             | Cantidad | Porcentaje |
|---|----------|------------|
| Los que deberían pagar mas no lo hacen  | 2        | 67         |
| Las medidas tributarias no son eficaces | 1        | 33         |
| No existe perjuicio económico           | 0        | 0          |
| No se justifica                         | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

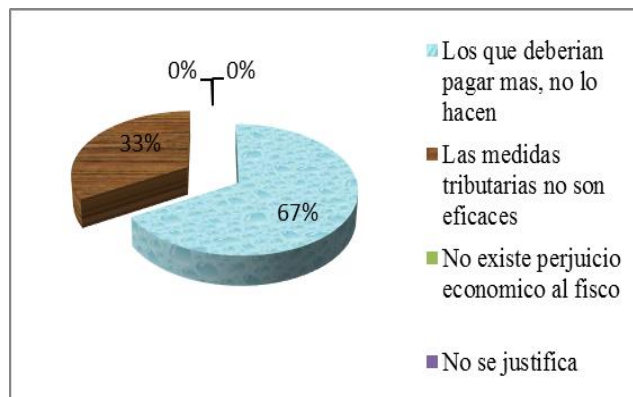


Figura 15. Fuente: Tabla 15  
Elaboración propia.

## INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un 67% respondieron que el dejar de pagar o pagar parcialmente la obligación tributaria, está justificado porque, los que deberían pagar mas no lo hacen; por otro lado, el 33% respondieron que las medidas tributarias no son eficaces.

**Tabla 16:**

*¿El nivel de formación de quien o quienes administran la empresa permite?:*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| Un cumplimiento adecuado de la obligación tributaria             | 2        | 67         |
| Diseñar estrategias ilegales que permitan una menor contribución | 1        | 33         |
| No hay interés del tema  | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

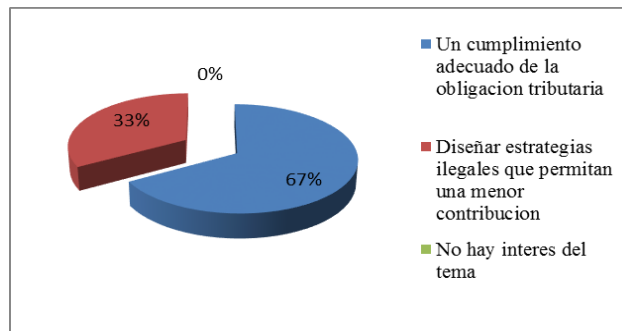


Figura 16 Fuente: Tabla 16  
Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un 67% respondieron que el nivel de formación de quien o quienes administran la empresa permite: un cumplimiento adecuado de la obligación tributaria; por otro lado, el 33% respondieron que permite: diseñar estrategias ilegales que permitan una menor contribución.

**Tabla 17:**

*¿Su empresa ha sido sancionada severamente por la administración tributaria, al cierre de los procesos de fiscalización de tributos?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 3        | 100        |
| No           | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

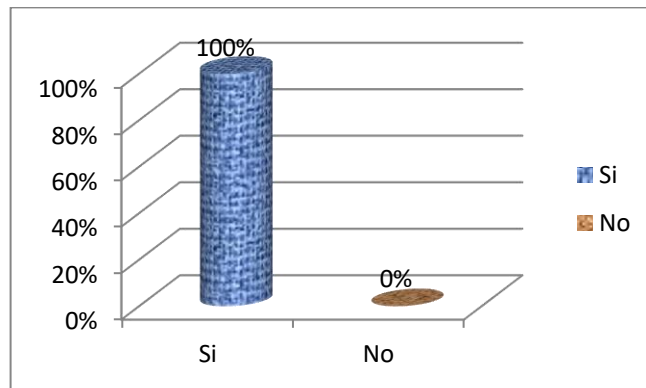


Figura 17. Fuente: Tabla 17  
Elaboración propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Los encuestados en un 100% respondieron que, si fueron sancionados severamente por la administración tributaria, al cierre de los procesos de fiscalización de tributos.

**Tabla 18:**

*¿Ocultar bienes o ingresos para pagar menos impuestos se debe a?:*

| Alternativa                              | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| Falta de orientación tributaria          | 2        | 67         |
| Desconocimiento de sanciones tributarias | 0        | 0          |
| Tasas de recaudación elevadas            | 1        | 33         |
| Resistencia a contribuir con el Estado   | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

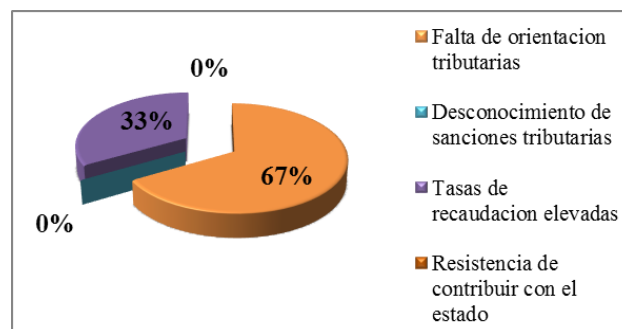


Figura 18. Fuente: Tabla 18  
Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un 67% respondieron que el ocultar bienes o ingresos para pagar menos impuestos se debe a: Falta de orientación tributaria; por otro lado, el 33% respondieron que es por la elevada tasa de recaudación.



**Tabla 19:**

*¿Su empresa cuenta con herramientas de gestión (Organigrama, manual de operaciones y funciones, manual de procedimientos y su reglamento interno)?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 1        | 33         |
| No           | 2        | 67         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

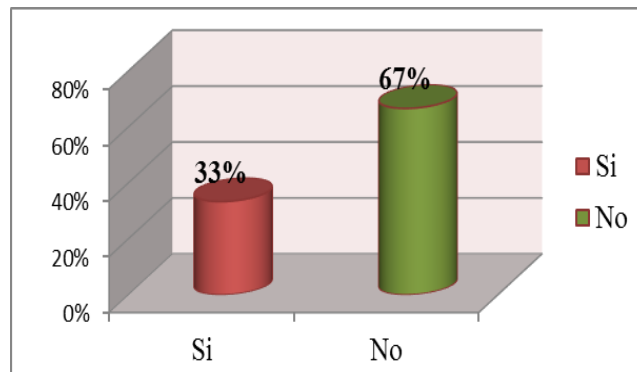


Figura 19. Fuente: Tabla 19  
Elaboración propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Los encuestados en un 33% respondieron que la empresa si cuenta con herramientas de gestión (Organigrama, manual de operaciones y funciones, manual de procedimientos y su reglamento interno, sin embargo, un 67% no cuenta con herramientas de gestión.

**Tabla 20:**

*¿Su empresa da a conocer a su personal, el contenido de las herramientas de gestión (Organigrama, manual de operaciones y funciones, manual de procedimientos y su reglamento interno)?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 1        | 33         |
| No           | 2        | 67         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

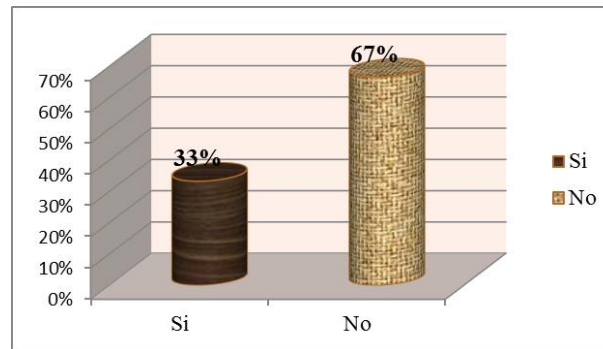


Figura 20. Fuente: Tabla 20  
Elaboración propia.

## INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un 33% respondieron que su empresa si da a conocer a su personal, el contenido de las herramientas de gestión (Organigrama, manual de operaciones y funciones, manual de procedimientos y su reglamento interno) sin embargo un 67% no da a conocer.

**Tabla 21:**

*¿Su empresa aplica políticas formalizadas para las contrataciones de personal?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 1        | 33         |
| No           | 2        | 67         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

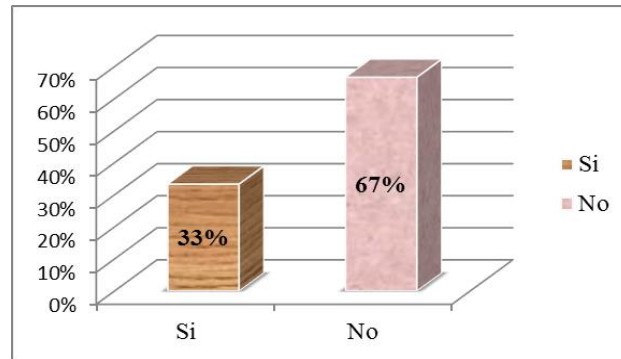


Figura 21. Fuente: Tabla 21  
Elaboración propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Los encuestados en un 33% respondieron que la empresa si aplica políticas formalizadas para las contrataciones de personal, sin embargo, el 67% no aplica políticas formalizadas para las contrataciones de personal.

**Tabla 22:**

*¿Su empresa aplica políticas de evaluación a sus proveedores, que las adquisiciones de los suministros cumplan las exigencias de calidad del mismo?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 1        | 33         |
| No           | 2        | 67         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

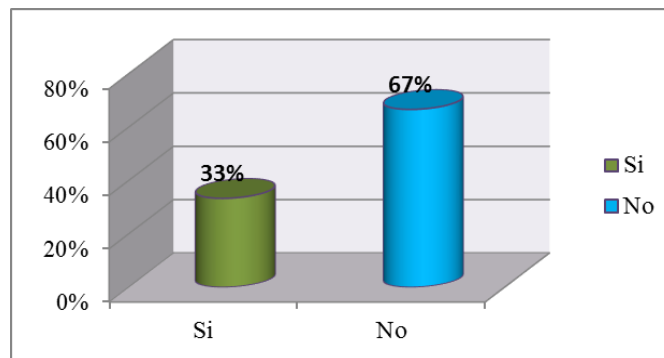


Figura 22. Fuente: Tabla 22  
Elaboración propia.

## INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un 33% respondieron que la empresa si aplica políticas de evaluación a sus proveedores sin embargo el 67% no aplica políticas de evaluación a sus proveedores.

**Tabla 23:**

*¿Su empresa aplica políticas precisadas para la rotación de personal?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 1        | 33         |
| No           | 2        | 67         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

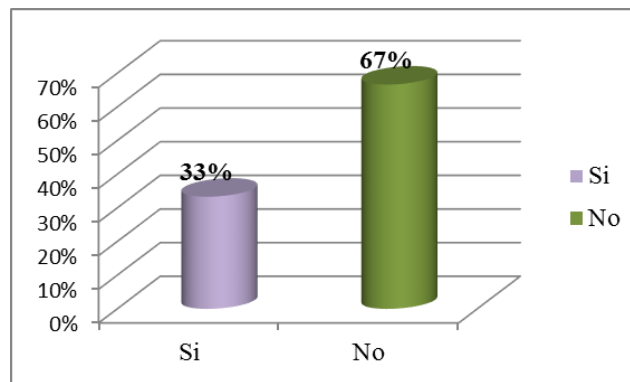


Figura 23. Fuente: Tabla 23  
Elaboración propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Los encuestados en un 33% respondieron que las empresas si aplica políticas precisadas para la rotación de personal, el 67% no aplica políticas precisadas para la rotación de personal.

**Tabla 24:**

*¿Su empresa aplica políticas formalizadas, que se distinga las compras comunes de las compras significativa?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 0        | 0          |
| No           | 3        | 100        |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

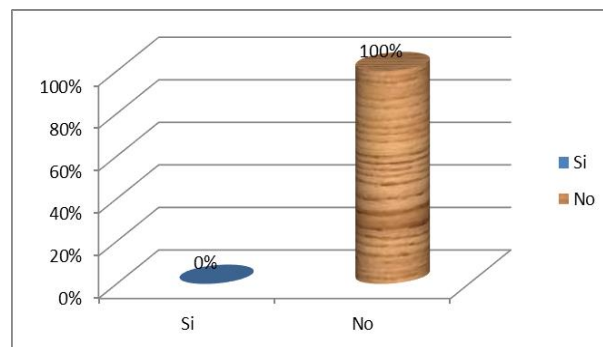


Figura 24. Fuente: Tabla 24  
Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

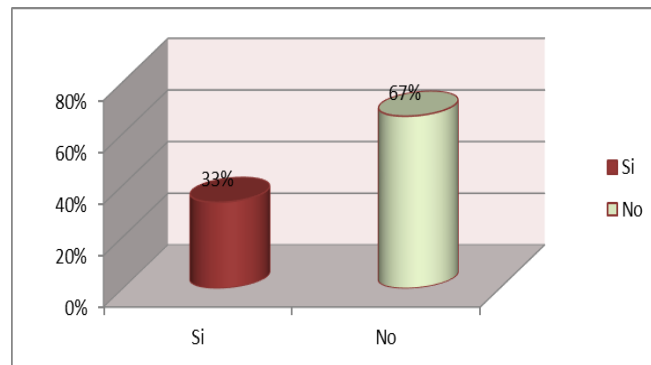
Los encuestados en un 100% respondieron que las empresas no aplican políticas formalizadas, que se distinga las compras comunes de las compras significativa.

**Tabla 25:**

*¿En su empresa cuenta con una estructura organizacional acorde a las expectativas operacionales que realiza?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 1        | 33         |
| No           | 2        | 67         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.



*Figura 25.* Fuente: Tabla 26  
Elaboración propia.

## **INTERPRETACIÓN**

Los encuestados en un 33% respondieron que, si cuenta con una estructura organizacional acorde a las expectativas operacionales que realiza, por otro lado, el 67% respondieron que no cuenta con una estructura organizacional acorde a las expectativas operacionales que realiza.

**Tabla 26:**

*¿Su empresa se cuenta con procedimientos de capacitación periódica al personal subordinado?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 1        | 33         |
| No           | 2        | 67         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

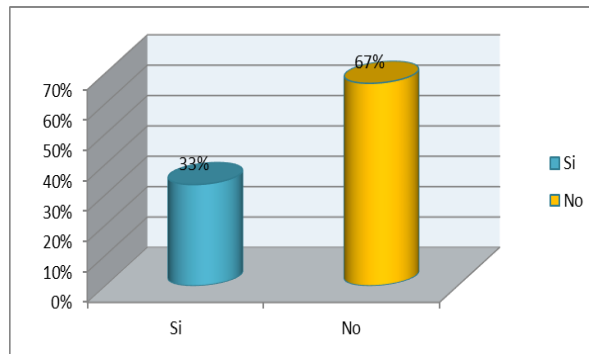


Figura 26. Fuente: Tabla 26  
Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un 33% respondieron que en su empresa si cuenta con procedimientos de capacitación periódica al personal subordinado; por otro lado, el 67% dicen que no cuenta con procedimientos de capacitación periódica al personal subordinado.

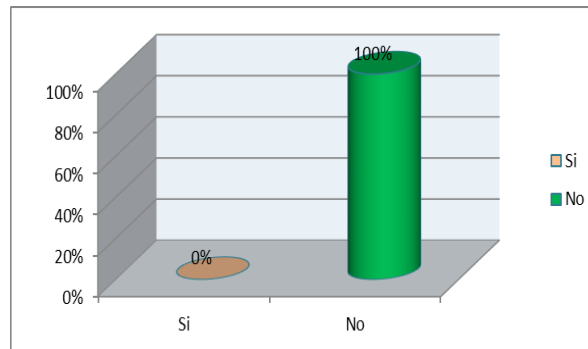


**Tabla 27:**

*¿En su empresa las herramientas de gestión (Organigrama, manual de operaciones y funciones, manual de procedimientos y su reglamento interno), han sido actualizadas en el último año?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 0        | 0          |
| No           | 3        | 100        |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.



*Figura 27.* Fuente: Tabla 27  
Elaboración propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Los encuestados en un 100% respondieron que en la empresa las herramientas de gestión (Organigrama, manual de operaciones y funciones, manual de procedimientos y su reglamento interno) no han sido actualizadas en el último año.

**Tabla 28:**

*¿En su empresa, los estados financieros son auditados periódicamente?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 1        | 33         |
| No           | 2        | 67         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

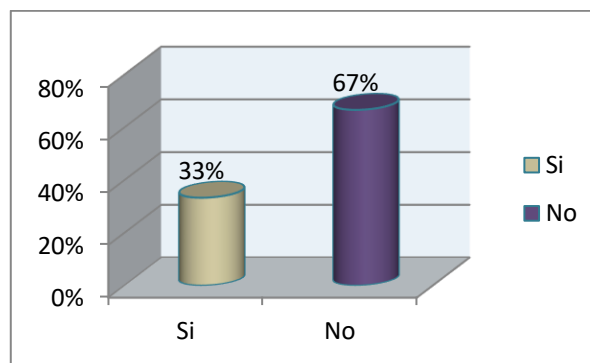


Figura 28. Fuente: Tabla 28  
Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un 33% respondieron que en la empresa los estados financieros si son auditados periódicamente, por otro lado, el 67% respondieron que los estados financieros no son auditados periódicamente.

**Tabla 29:**

*¿En su empresa, después de la evaluación de la situación financiera, la toma de decisiones se efectúa en un periodo no mayor a un año?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 0        | 0          |
| No           | 3        | 100        |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

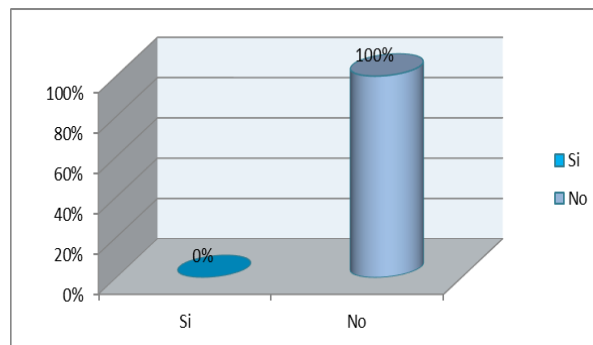


Figura 29. Fuente: Tabla 29  
Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un 100% respondieron que después de la evaluación de la situación financiera, la toma de decisiones no se efectúa en un periodo no mayor a un año.

**Tabla 30:**

*¿En su empresa, los administradores, diseñan estrategia que permitan generar cambios permanentes de tal manera que se tenga mayor participación en el mercado?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 1        | 33         |
| No           | 2        | 67         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

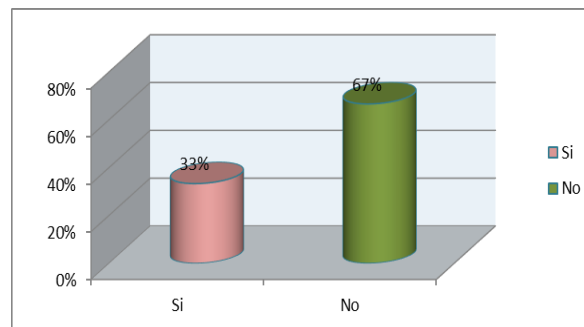


Figura 30. Fuente: Tabla 30  
Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

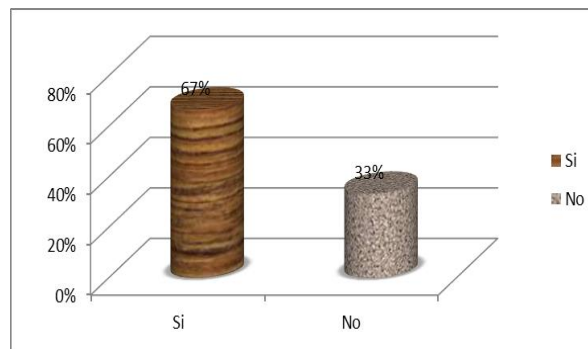
Los encuestados en un 33% respondieron que en las empresas los administradores si diseñan estrategia que permitan generar cambios permanentes de tal manera que se tenga mayor participación en el mercado, por otro lado, el 67% respondieron que no.

**Tabla 31:**

*¿Considera usted que el servicio prestado por su empresa vale lo que cuesta?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 2        | 67         |
| No           | 1        | 37         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.



*Figura 31.* Fuente: Tabla 31  
Elaboración propia.

### **INTERPRETACIÓN**

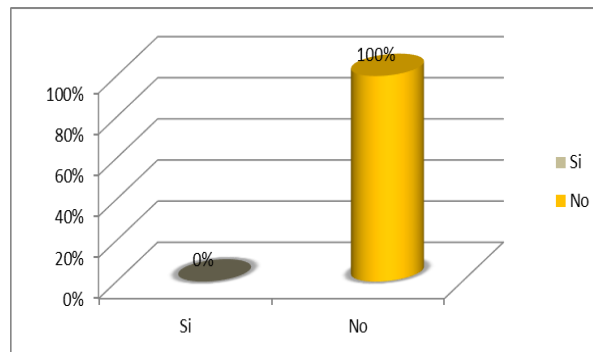
Los encuestados en un 67% respondieron que el servicio prestado por su empresa si vale lo que cuesta, por otro lado, el 33% respondieron que no.

**Tabla 32:**

*¿El personal de su empresa, es capacitado y evaluado sobre normas de trato a los usuarios del servicio?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 0        | 0          |
| No           | 3        | 100        |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.



*Figura 32.* Fuente: Tabla 31  
Elaboración propia.

## INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un 100% respondieron que el personal de su empresa no es capacitado y evaluado sobre normas de trato a los usuarios del servicio.

**Tabla 33:**

*¿La información que brinda su empresa al usuario del servicio, lo hace con un lenguaje sencillo de entender?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 1        | 33         |
| No           | 2        | 67         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

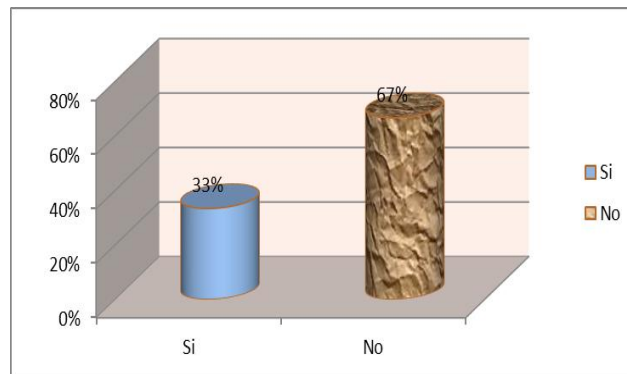


Figura 33. Fuente: Tabla 33  
Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un 33% respondieron que la información que brinda la empresa al usuario del servicio si lo hace con un lenguaje sencillo de entender, por otro lado, el 67% respondió que no lo hacen.

**Tabla 34:**

*¿Es necesaria la utilización de folletos, trípticos, revistas, tarjetas u otros medios impresos para dar a conocer la ubicación de la empresa y otros servicios de evacuación en caso de emergencias?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 3        | 100        |
| No           | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

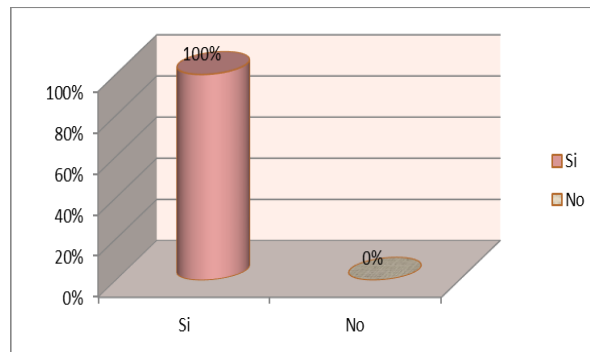


Figura 34. Fuente: Tabla 34  
Elaboración propia.

## INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un 100% respondieron que, si es necesaria la utilización de folletos, trípticos, revistas, tarjetas u otros medios impresos para dar a conocer la ubicación de la empresa y otros servicios de evacuación en caso de emergencias.



**Tabla 35:**

*¿Su empresa cuenta con políticas de reserva en los viajes y envío de encomiendas que evite contingencias futuras?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 2        | 67         |
| No           | 1        | 33         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

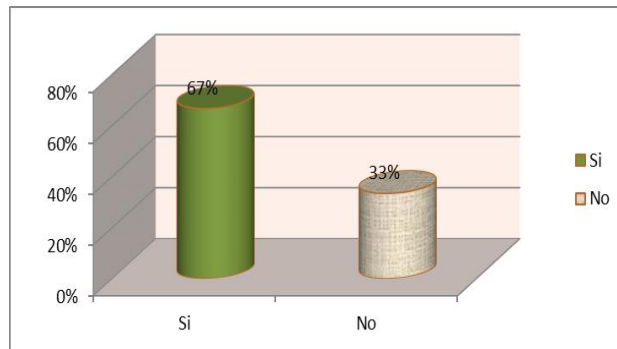


Figura 35. Fuente: Tabla35  
Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un 67% respondieron que la empresa si cuenta con políticas de reserva total en los viajes y envío de encomiendas que evite contingencias futuras, por otro lado, el 33% respondieron que no.

**Tabla 36:**

*¿Su empresa se preocupa por el confort, en la utilización del servicio al usuario (Limpieza, frio, calor, luz, ruido)?*

| Alternativa  | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Si           | 1        | 33.33      |
| No           | 1        | 33.33      |
| A veces      | 1        | 33.33      |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a tres representantes legales de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliada en la región de Tumbes 2015.

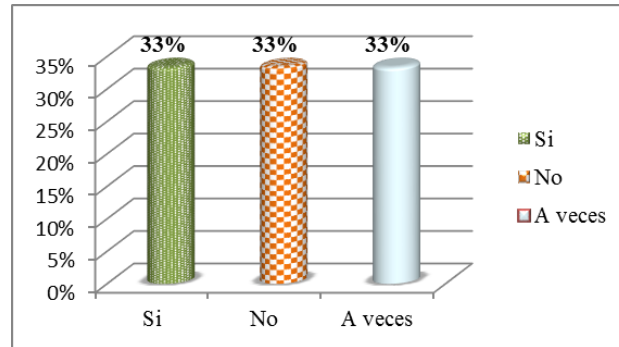


Figura 36. Fuente: Tabla 36  
Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un 33% respondieron que la empresa si se preocupa por el confort, en la utilización del servicio al usuario (Limpieza, frio, calor, luz, ruido), por otro lado, un 33% respondió que no y finalmente un 33% respondió que a veces.