



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

LAS POLÍTICAS DE COBRANZA Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES  
TRIBUTARIAS DE UNA EMPRESA COMERCIAL EN EL DISTRITO DE VILLA EL  
SALVADOR, LIMA – 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
CONTADOR PÚBLICO

**AUTORAS**

LESLY JACINTA REYES APOLINARIO  
ORCID: 0000-0003-3826-3079

VICTORIA VERENIZ PRADO ARANZAMENDI  
ORCID: 0000-0003-3666-4434

**ASESOR**

MAG. DAVID DE LA CRUZ MONTOYA  
ORCID: 0000-0003-0184-8727

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA**  
TRIBUTACIÓN

**LIMA, PERÚ, JUNIO DE 2024**



**CC BY-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

*Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.*

## Referencia bibliográfica

Reyes Apolinario, L. J., & Prado Aranzamendi, V. V. (2024). *Las Políticas de cobranza y el cumplimiento de las obligaciones tributarias de una empresa comercial en el distrito de Villa El Salvador, Lima - 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

<b>Datos del autor</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Lesly Jacinta Reyes Apolinario
<b>Tipo de documento de identidad</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	77283473
<b>URL de ORCID</b>	<a href="https://orcid.org/0000-0003-3826-3079">https://orcid.org/0000-0003-3826-3079</a>
<b>Datos del autor</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Victoria Vereniz Prado Aranzamendi
<b>Tipo de documento de identidad</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	70995259
<b>URL de ORCID</b>	<a href="https://orcid.org/0000-0003-3666-4434">https://orcid.org/0000-0003-3666-4434</a>
<b>Datos del asesor</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	David De la Cruz Montoya
<b>Tipo de documento de identidad</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	16438146
<b>URL de ORCID</b>	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0184-8727">https://orcid.org/0000-0003-0184-8727</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Lorenzo Martir Zavaleta Orbegoso
<b>Tipo de documento</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	17959732
<b>Secretario del jurado</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Jessica Marlem Rivas Carrasco
<b>Tipo de documento</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	41221684
<b>Vocal del jurado</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Mercedes Evangelina Lopez Almeida
<b>Tipo de documento</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	08356616
<b>Datos de la investigación</b>	
<b>Título de la investigación</b>	Las Políticas de cobranza y el cumplimiento de las obligaciones tributarias de una empresa comercial en el distrito de Villa El Salvador, Lima - 2022
<b>Línea de investigación Institucional</b>	Ciencia, Tecnología e Innovación

<b>Línea de investigación del Programa</b>	Tributación
<b>URL de disciplinas OCDE</b>	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MG. LORENZO MARTIR ZAVALA ORBEGOSO como presidente, la MG. JESSICA MARLEM RIVAS CARRASCO como secretario y la DRA. MERCEDES EVANGELINA LOPEZ ALMEIDA como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**LAS POLÍTICAS DE COBRANZA Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE UNA EMPRESA COMERCIAL EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, LIMA - 2022**

Presentado por la bachiller:  
**LESLY JACINTA REYES APOLINARIO**

Para obtener el **Título Profesional de Contador Público**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado - Muy Bueno** con una calificación de **DIECISIETE (17)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 12 de junio del 2024.



**PRESIDENTE**  
MG. LORENZO MARTIR  
ZAVALA ORBEGOSO



**SECRETARIO**  
MG. JESSICA MARLEM  
RIVAS CARRASCO



**VOCAL**  
DRA. MERCEDES  
EVANGELINA LOPEZ  
ALMEIDA

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MG. LORENZO MARTIR ZAVALA ORBEGOSO como presidente, la MG. JESSICA MARLEM RIVAS CARRASCO como secretario y la DRA. MERCEDES EVANGELINA LOPEZ ALMEIDA como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

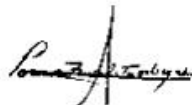
**LAS POLÍTICAS DE COBRANZA Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES**  
**TRIBUTARIAS DE UNA EMPRESA COMERCIAL EN EL DISTRITO DE VILLA EL**  
**SALVADOR, LIMA - 2022**

Presentado por la bachiller:

**VICTORIA VERENIZ PRADO ARANZAMENDI**

Para obtener el **Título Profesional de Contador Público**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado - Muy Bueno** con una calificación de **DIECISIETE (17)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 12 de junio del 2024.



**PRESIDENTE**  
MG. LORENZO MARTIR  
ZAVALA ORBEGOSO



**SECRETARIO**  
MG. JESSICA MARLEM  
RIVAS CARRASCO



**VOCAL**  
DRA. MERCEDES  
EVANGELINA LOPEZ  
ALMEIDA

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD


Yo David De la Cruz Montoya docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

LAS POLÍTICAS DE COBRANZA Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES  
TRIBUTARIAS DE UNA EMPRESA COMERCIAL EN EL DISTRITO DE VILLA EL  
SALVADOR, LIMA - 2022

De las bachilleres Victoria Vereniz Prado Aranzamendi y Lesly Jacinta Reyes Apolinario, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 18 de Febrero de 2024



David De la Cruz Montoya

DNI: 16438146



## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado principalmente a mis padres por su apoyo constante y a mi querido hijo Lyan Jaziel que es mi motivo para seguir adelante y no rendirme. También a Victoria por su paciencia y por creer en mí.

### **Lesly Jacinta**

Dedico este trabajo a mis padres y hermanos que cada día fueron el impulso para cumplir mis metas y seguir adelante. A mí misma, por el compromiso personal, la valentía y perseverancia en este camino académico. También a Lesly por la confianza y paciencia.

### **Victoria Vereniz**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a Dios quien nos dio la fortaleza y por guiarnos hasta el final de nuestra carrera.

Agradecemos a nuestro asesor, Mag. CPC. David De la Cruz por compartir sus conocimientos y ofrecernos su apoyo en la elaboración de nuestra tesis.

Finalmente, expresamos nuestro agradecimiento a nuestros profesores por compartir sus conocimientos y proporcionar apoyo continuo a lo largo de nuestra experiencia universitaria. Fueron ellos quienes nos orientaron hacia la fascinante trayectoria de la carrera de Contabilidad, contribuyendo a la formación de profesionales competentes.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>3</b>
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	<b>5</b>
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	<b>6</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>7</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b> .....	<b>29</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	30
2.2. Población, muestra y muestreo .....	30
2.3. Hipótesis .....	31
2.4. Variables y operacionalización .....	32
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y contabilidad .....	35
2.6. Procedimientos .....	41
2.7. Análisis de datos .....	41
2.8. Aspectos éticos.....	42
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b> .....	<b>44</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN</b> .....	<b>46</b>
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b> .....	<b>63</b>
<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES</b> .....	<b>66</b>
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población de estudio
Tabla 2	V1. Políticas de cobranza
Tabla 3	V2. Cumplimiento de Obligaciones tributarias
Tabla 4	Ficha técnica de los instrumentos
Tabla 5	Baremos para la variable 1 y sus dimensiones
Tabla 6	Baremos para la variable 2 y sus dimensiones
Tabla 7	Resultados de la validación de las políticas de cobranza
Tabla 8	Resultados de la validación del cumplimiento de las obligaciones tributarias
Tabla 9	Fiabilidad Instrumento 1
Tabla 10	Fiabilidad Instrumento 2
Tabla 11	Estadísticos de los indicadores V1
Tabla 12	Estadísticos de los indicadores V2
Tabla 13	Prueba de normalidad
Tabla 14	Correlación entre variables
Tabla 15	Correlación entre D1 – V2
Tabla 16	Correlación entre D2 – V2
Tabla 17	Correlación entre D3 – V2

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Escala de repuestas
Figura 2	Escala de fiabilidad
Figura 3	V1. Políticas de Cobranzas (Agrupada)
Figura 4	V2. Cumplimiento de obligaciones tributarias (Agrupada)
Figura 5	D1 Control de Cobranza (Agrupada)
Figura 6	D2 Gestión de Cobranza (Agrupada)
Figura 7	D3 Técnicas de Cobranza (Agrupada)
Figura 8	D4 Obligaciones sustanciales (Agrupada)
Figura 9	D5 Obligaciones formales (Agrupada)
Figura 10	D6 Obligaciones Funcionales (Agrupada)
Figura 11	Niveles de correlación

**LAS POLÍTICAS DE COBRANZA Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES  
TRIBUTARIAS DE UNA EMPRESA COMERCIAL EN EL DISTRITO DE VILLA EL  
SALVADOR, LIMA - 2022**

**LESLY JACINTA REYES APOLINARIO  
VICTORIA VERENIZ PRADO ARANZAMENDI  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

El presente estudio presentó como realidad problemática las deficiencias que la empresa tiene en las políticas de cobranza debido a que no ha implementado políticas claras sobre el otorgamiento de crédito y el proceso de cobranza que garanticen una recuperación efectiva de sus recursos, ya que se conceden créditos sin una evaluación adecuada de los clientes. Por consiguiente el problema fue ¿De qué manera se relacionan las políticas de cobranza con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador? Teniendo como hipótesis que existe relación significativa entre las políticas de cobranza y el cumplimiento de obligaciones tributarias en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador. La población bajo estudio fue de 30 colaboradores de las áreas administrativas, contables y de cobranzas, seleccionando a todos ellos como muestra a las que se les aplicó una batería de 18 preguntas distribuidos en 2 cuestionarios. Entre los resultados que se obtuvieron es que las políticas de cobranzas están relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una empresa comercial de Villa el Salvador obteniéndose un índice de correlación de 0.785. la cual según la escala del autor De la Cruz-Montoya (2022) presenta una correlación “directa y fuerte”.

**Palabras clave:** políticas de cobranza, obligaciones tributarias, cultura tributaria

**COLLECTION POLICIES AND COMPLIANCE WITH TAX OBLIGATIONS OF A  
COMMERCIAL ENTERPRISE IN THE DISTRICT OF VILLA EL SALVADOR, LIMA -  
2022**

**LESLY JACINTA REYES APOLINARIO**

**VICTORIA VERENIZ PRADO ARANZAMENDI**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The present study presented as a problematic reality the deficiencies that the company has in its collection policies due to the fact that it has not implemented clear policies on the granting of credit and the collection process that guarantee an effective recovery of its resources, since credits are granted without an adequate evaluation of the clients. Therefore, the problem was: How are collection policies related to the fulfillment of tax obligations of a commercial enterprise in the district of Villa el Salvador? The hypothesis is that there is a significant relationship between collection policies and tax compliance in a commercial enterprise in the district of Villa el Salvador. The population under study was 30 collaborators from the administrative, accounting and collections areas, selecting all of them as a sample to which a battery of 18 questions distributed in 2 questionnaires were applied. Among the results obtained was that the collection policies are related to the fulfillment of tax obligations in a commercial company in Villa el Salvador, obtaining a correlation index of 0.785, which according to the scale of the author De la Cruz-Montoya (2022) presents a "direct and strong" correlation.

**Keywords:** collection policies, tax obligations, tax culture

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCIÓN**



El área de investigación se enfoca en las políticas de cobranza y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una empresa comercial ubicada en el distrito de Villa El Salvador. La organización del estudio se ha diseñado considerando los elementos de las siguientes menciones: El primer capítulo aborda la dificultad en cuestión, por otra parte, proporciona la validación de la investigación y destaca su relevancia.

En el capítulo dos se aborda la metodología, detallando los tipos y diseño del trabajo, así como la muestra relacionada y la formulación de hipótesis. Se utilizaron diversas técnicas e instrumentos, como cuestionarios, para recopilar información sobre su aplicación en la compañía.

El tercer capítulo se vincula con la información recolectada en el trabajo, generando debates sobre las observaciones identificadas. Estas discusiones llevaron a conclusiones, seguidas de recomendaciones para reforzar el seguimiento proactivo de cuentas por cobrar.

Los tres capítulos últimos se centran en relación a las discusiones, conclusiones y recomendaciones derivadas de las observaciones en el tratamiento de la información recolectada. Además, se proporcionan sugerencias pertinentes para evitar la repetición de errores que afectan la circunstancia tributaria y económica de la institución. Para concluir, se adjuntan anexos, cuadros, referencias y bibliografías utilizadas en esta investigación.

Actualmente se refleja que muchas empresas enfrentan desafíos significativos en términos de gestión debido a que las políticas dentro de cualquier organización son criterios de ejecución para la toma de decisiones, estas son importantes porque aseguran el financiamiento que se realizan a favor de los clientes para alcanzar una buena gestión

de tal modo que puedan ayudar al cumplimiento de responsabilidades tributarias, estimación de las metas, implementación de estrategias y a la solución de problemas. A su vez, se le denomina obligación tributaria a la conexión entre dos actores principales: el contribuyente, responsable de originar dicha obligación y el acreedor, vinculado a la recepción de la prestación tributaria. Las políticas de cobranzas resultan esenciales para asegurar la estabilidad económica y rendimiento operativo de la compañía. De tal modo que permite establecer reglas claras y procedimientos efectivos, asimismo asegurar la salud del flujo de efectivo y manejar de forma eficiente los riesgos vinculados a las cuentas por cobrar.

A nivel internacional en Venezuela se comenta sobre el problema que existe ya que no se le brinda la suficiente y correcta información a nivel de educación a los profesores y jóvenes sobre la cultura tributaria ya que por su parte esta debería verse desde un enfoque de concientizar a las personas, así se generaría un bien común para la educación lleno de valores y hábitos que se realicen día a día, ya que esto permitirá contribuir favorablemente al estado, y así beneficiara a las futuras generaciones (Pirela, 2021). Sin embargo, en Colombia, Pino et al. (2021) habla sobre problemas territoriales ya que esto perjudica las obligaciones y responsabilidades a nivel nacional, dentro del territorio colombiano se ve la alta diferencia de la noción equitativa en base a los tributos, personas del entorno mencionan que los derechos del contribuyente no son repartidos de manera justa y equilibrada de este modo cada norma se debe interpretar con relación a sus medios legítimos.

Asimismo, a nivel nacional, en el Perú existe una incapacidad de conocimiento por parte de los colaboradores y personal de las áreas administrativas con respecto a las

estrategias de recuperación de pagos causando un aumento de clientes morosos debido a que existen procedimientos de crédito y cobranza que carecen de un control. Para ello, es necesario analizar y comparar la relación entre los temas del cumplimiento y cultura fiscal y tributaria de la empresa. Una compañía puede manejar eficazmente las operaciones de cobranza cuando tiene un buen control. La clave radica en la calidad del procedimiento y el seguimiento que se aplique a este proceso, ya que la presencia de tales dificultades impactaría negativamente en los pagos que la empresa deba realizar a corto o largo plazo (Caycho y Castro, 2020).

Entonces se puede decir que la cultura tributaria tiene como finalidad involucrar a las organizaciones e informar sobre la relación que presenta el problema de las sanciones que impone la Gestión Tributaria. Para ello se debe practicar y asesorar sobre los compromisos tributarios de manera clara y concisa de tal manera se debe examinar el impacto positivo que presentan las empresas comerciales mediante la información, servicio y la enseñanza (Espericueta, 2022).

Dentro del ámbito local, se observa la existencia de políticas de cobranza; no obstante, en la mayoría de las microempresas ubicadas en Lima, específicamente en el distrito designado, el problema principal radica en la demora de los clientes para efectuar el pago de las facturas. Con relación a esta situación, una de las razones es la ausencia en la claridad de facturas, lo cual lleva a que los usuarios no comprendan adecuadamente las modalidades de pago, ocasionando demoras e incluso en algunos casos, la falta de pago. Un efecto directo de esto es que, si la empresa no logra cobrar a tiempo, podría experimentar una escasez de liquidez y enfrentar dificultades para cubrir sus gastos.

Entonces viendo el tema llegamos a la siguiente problemática central, ¿De qué manera se relacionan las políticas de cobranza con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador?

A Continuación, también realizamos nuestros problemas específicos que se plantearon en base a la problemática central:

- a) ¿De qué manera el Control de Cobranza se relaciona con el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias de una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador?
- b) ¿Existe relación entre la Gestión de Cobranza y el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias dentro de una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador?
- c) ¿Cómo se relacionan las Técnicas de Cobranza con el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias dentro de una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador?

Entonces se plantea el objetivo general que es el desarrollar la cultura tributaria debido a que permitirá entender la influencia que tienen las políticas de cobranza respecto a la realización de diferentes responsabilidades fiscales o tributarias que existen dentro de las compañías del distrito asignado. Se desarrollaron los objetivos específicos que demostrarán de acuerdo con los hallazgos de esta investigación, cómo se desarrollan y la sugerencia que permitirán tener una buena política de cobranza frente a las obligaciones tributarias. La fundamentación del estudio se basa en la relevancia

La razón de la investigación se fundamenta del acatamiento de las responsabilidades y compromisos tributarios o fiscales dentro de las empresas

comerciales, ya que esto posibilita al estado de cierta manera a sostener y financiar con los gastos públicos del país, de cierta manera se desea evitar que los contribuyentes incurran en el delito de defraudación fiscal y mentalizar o promover que es nuestra obligación contribuir con nuestros impuestos para el sostenimiento del bienestar social. Esta investigación se realizó con la relevancia de conocer si las políticas de cobranza están implementadas de manera eficaz en las compañías comerciales dentro del distrito, de esta manera permitirá estudiar de forma objetiva las causas y motivos que impulsan a las empresas comerciales a carecer de políticas de gestión de cobros y el acatamiento de diversas obligaciones presentes en la base tributaria, así como su relevancia en el contexto de la investigación es contribuir con la sociedad para tomar conciencia de nuestras responsabilidad y beneficios económicos que puede traer para el país, ya que permitirá tener beneficios que no es posible dentro de la informalidad, razón suficiente para que como profesionales contables de nuestro país, se esté comprometido con este tema de mucha importancia y de actualidad.

Desde el enfoque experimental, se busca respaldar teóricamente la necesidad de investigar y examinar la relevancia de las estrategias de recuperación de pagos a lo largo del tiempo, con el objetivo de establecer la conexión entre estas definiciones y las responsabilidades fiscales de la empresa dentro del distrito. Además, se emplean, estudian y comparan las fundamentaciones teóricas junto con los hallazgos.

En el plano metodológico, se argumenta la importancia de contar con instrumentos o herramientas de medición con el propósito de analizar las variables vinculadas con la relevancia de las políticas de cobranza y las obligaciones tributarias en el aplicativo. Esto permitirá mejorar los distintos puntos administrativos que se ejecutarán en el ámbito

oficial mediante la evaluación de la compañía. En este sentido, se han desarrollado instrumentos de investigación que son aplicables por otros especialistas en proyectos afines, ya que han recibido aprobación por profesionales y evaluados mediante evaluaciones de fiabilidad a través de la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach.

La finalidad de esta investigación se basa en determinar la relación entre las políticas de cobranza y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador. Teniendo como objetivos específicos:

- a) Determinar la relación entre el Control de cobranzas y el Cumplimiento de las Obligaciones tributarias en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.
- b) Establecer la relación entre la Gestión de cobranza y el Cumplimiento de las Obligaciones tributarias en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.
- c) Determinar la relación entre las Técnicas de Cobranzas y el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.

Seguidamente, se describen distintas restricciones que han tenido lugar en el presente estudio de investigación:

Los conceptos y hallazgos relativos a la limitación temporal en el estudio se ajustan al momento en que se llevó a cabo, ya que están asociados al periodo investigado. Esto se debe a que, en las entidades públicas de nuestro país, como la Sunat, se implementan modificaciones en normativas o leyes de manera periódica.

Entre los estudios previos que respaldan la investigación y contribuyen a una comprensión más sólida de las variables pertinentes, se presentan algunas investigaciones relacionadas.

Por consiguiente evaluamos distintas posturas de autores, una de ellos es Reveco (2021) en el desarrollo de su investigación sobre el proceso del cobro ejecutivo dio a conocer como principal objetivo analizar el método de dicho cobro directivo de todas las obligaciones tributarias y de hecho comenta de adoptar el sistema de derecho procesal chileno en sus etapas administrativa y judicial, tales como: jurisdicción, competencia, pretensiones, demandas, citaciones, excepciones de demandados y omisiones de partes. El autor infiere que se requiere un examen detallado de fundamentos del debido proceso, sus elementos constitutivos y los estándares internacionales pertinentes para verificar los procedimientos probados a fin de determinar si el mismo cumple con los lineamientos señalados, garantiza adecuadamente al principio de igualdad, audiencias bilaterales y principios de justicia de los contribuyentes.

Además, esto debido a que se profundiza el tema de las obligaciones tributarias en la cual Morales (2022) en su tesis sobre el análisis del cumplimiento y su impacto en la generación de ingresos fiscales de los contribuyentes del sector ganadero, menciona que es necesario que los contribuyentes adopten un enfoque completamente voluntario hacia el Estado, para evitar cualquier fiscalización durante el período fiscal sin enfrentar problemas relacionados con la elusión y evasión de impuestos. Por esta razón, menciona con carácter de urgencia proporcionar más información a las personas que residen en el Cantón San Miguel.

Además, Abarca y Miranda (2021) en su trabajo que lleva como tema principal la tributación, afirman que el objetivo será analizar las cuestiones legales y los criterios aplicados por algunos países miembros de la OCDE y la Unión Europea, con el propósito de evaluar si las regulaciones actuales en Chile en lo que respecta a los impuestos sobre las plataformas digitales son adecuadas y suficientes. El autor concluye dando respuesta a los objetivos planteados, ya que comenta que se debe analizar y verificar las competencias dictadas por Chile y así ver la similitud de los casos mencionados. Cuando se trata de impuestos, se puede dividir en dos categorías para el análisis: por un lado, las medidas sobre el impuesto al valor agregado y por otro lado se puede revisar las normas sobre el impuesto al consumo en Francia y España.

Ahora bien, los autores Benalcázar y Coyago (2022) en su estudio sobre el control en distintos cobros y la recuperación de la cartera de crédito y al igual como su desarrollo, él propone en crear y presentar a las distintas compañías, enfoques metodológicos para poder escalar y aplicar estas estrategias y así administrar operaciones relacionadas con créditos y cobranzas, con el fin de cumplir con la obligación tributaria. Se observa que en otra postura nacional es la de Guillermo y Chacaliza (2020) en el desarrollo de su tesis de las políticas de cobranza y Liquidez, analiza las deficiencias en base a la liquidez de la empresa, de tal manera que se produce el problema por no tener un buen planteamiento de las políticas de cobranza. Se llevaron a cabo encuestas en las que las preguntas fueron sometidas a validación por expertos en el tema, lo cual aseguró la fiabilidad estadística.

En los resultados se obtuvieron que en efecto algunas de las normas y políticas de las empresas corresponden al cobro y la relación con la rentabilidad de la compañía.



En ese mismo tema, la investigación de Mendoza (2020) en su trabajo sobre las políticas de cobranza e incidencia en el capital de trabajo concluyó, comentando respecto a distintas políticas, influye en el capital de trabajo, por otra parte, la compañía a la que están estudiando no ha establecido políticas ya sea de cobranza y mucho menos criterios de evaluación con respecto a los créditos de sus clientes. La empresa, en si no lleva un adecuado control con los clientes deudores y de cierta manera los procedimientos de cobro que se determinaron dentro de las empresas influyen con los ratios financieras y de liquidez, del periodo 2019.

Según la investigación de Arias y Orihuela (2022) en su estudio sobre el tema de la cultura y responsabilidades tributarias, permite conocer que dicha investigación tiene como finalidad señalar la comparación e igualdad que tienen cada contribuyente acerca de la cultura tributaria dentro de su función como microempresarios. Por otra parte, se busca identificar cuáles son las causas que provocan una ausencia de información en las responsabilidades tributarias y porque no están encargados de la tarea de gestionar la contabilidad. Se finaliza que de acuerdo con mayor sea el nivel de cultura en todos los aspectos, esto facilitará que el contribuyente o la empresa sea puntual con cada pago y cumplimiento de su deuda tributaria.

Por otro lado, se encontró la indagación de Machaca (2022) en su investigación sobre cultura y obligaciones tributarias presenta como propósito identificar medidas de cultura fiscal de la parte tributaria y la conexión empresarial. Dando como resultado los resultados presentados la referencia para el desarrollo de mecanismos y mejora de las acciones gubernamentales. La encuesta arrojó con éxito, los resultados sobre la cultura

tributaria y entenderán cuánto se está haciendo y finalmente existe conexión y relación sobre los temas tributariamente mencionados.

Esto se evidencia en el aporte referido al autor Vásquez y Rojas (2021) en su tesis sobre obligaciones tributarias que sostuvo como finalidad asegurar la conformidad de establecer medidas en los contribuyentes del centro comercial con respecto a la ejecución de los temas tributarios. Se ha observado que, debido a la desinformación en materia tributaria, la proporción de comerciantes que no están registrados oficialmente y así no realizan con voluntad propia sus obligaciones como contribuyentes. No quieren registrarse oficialmente debido a la desinformación sobre multas y sanciones, y no ven ningún beneficio en ello. La conclusión es que los comerciantes no llevan registros contables y no registran recibos, lo que dificulta el cálculo de los cargos por mora.

#### Variable 1. Políticas de cobranza

Según Guillermo y Chacaliza (2020) las definen como:

El proceso específico establecido por la empresa con el fin de asegurar el crédito concedido a los clientes. Este procedimiento resulta fundamental para proteger la liquidez de la empresa, ya que es un seguimiento más eficiente de los clientes y reduce el riesgo de aumentar la cartera pendiente de cobro y de acumular deudas vencidas. (p.12)

Por otra parte, se menciona que, Las bases teóricas de la variable Políticas se dice que estas políticas, son estrategias que se dan dentro de la empresa o entidad, ya que así se cobran los créditos en las cuales fueron integrados para los usuarios, según las condiciones que fueron ejecutadas Chiriani et al. (2020). Se refiere que uno al suceder una gran negociación, la empresa se ofrece realizar el crédito, este debe valorar el

resultado de las políticas de cobro, asegurando y no tratar de violentar la resolución una vez que ya ha sido adoptada.

Otros autores definen las políticas de cobranzas desde el punto de vista económico.

Es importante implementar políticas de cobranza y créditos eficientes en la administración empresarial con el objetivo de prevenir posibles contingencias y evitar el exceso de endeudamiento. Esto permite la pronta notificación de los pagos recibidos y la revisión periódica de las cuentas bancarias para planificar de manera adecuada los ingresos destinados al pago de proveedores y servicios esenciales para el funcionamiento diario. Además, permite una identificación más efectiva de los clientes con pagos atrasados, facilitando la evaluación de condiciones que podrían ofrecerse para facilitar la cancelación de deudas y recuperar los ingresos de carteras vencidas (Gutiérrez et al., 2021).

Entonces se dice que las políticas de cobranza en una empresa se refieren a las pautas y normativas instauradas por la compañía para manejar y supervisar la recuperación de pagos pendientes de sus clientes o deudores. Estas han sido creadas con el propósito de garantizar que la compañía perciba los pagos de forma oportuna y eficiente, previniendo la acumulación excesiva de cuentas pendientes y manteniendo un ingreso de efectivo adecuado. Entonces estas políticas son primordiales para sobrellevar los desafíos que sostiene la empresa de manera económica y financiera también para establecer relaciones profesionales y transparentes con los clientes. Además, ayudan a evitar la acumulación de deudas impagadas que puedan afectar negativamente la liquidez y la rentabilidad de la entidad.

Entre los elementos que se incluyen en una política de cobranza son:

a) Descuento en efectivo: Implica ofrecer una disminución en el importe total adeudado al deudor, siempre y cuando realice el pago de la deuda de manera rápida o dentro del plazo establecido por la política de cobranza. El propósito de esta estrategia es estimular el pago puntual, brindando un beneficio financiero al deudor que salda la deuda en el plazo determinado. Esta modalidad de descuento se emplea como una táctica para fortalecer la liquidez y agilizar la recuperación de los fondos pendientes.

b) Condiciones de crédito: Definir los términos y condiciones crediticias, que incluyen plazos, límites y políticas de descuento por pago anticipado. Esto establece una base transparente para el procedimiento de cobro, reduciendo la posibilidad de malentendidos o disputas con los clientes.

c) Notificación por escrito: Inicio de cualquier proceso de cobro cuando las cuentas han alcanzado su fecha de vencimiento, generalmente, debe llevarse a cabo al día siguiente del vencimiento. Se inicia enviando una carta de recordatorio sobre la deuda pendiente. En caso de que no se obtengan resultados, se envía una segunda carta más enfática. Si la omisión persiste, se procede con una tercera carta que informa sobre el estado de morosidad.

d) Recordatorios de pago: Establecer procedimientos para transmitir recordatorios en los pagos de los clientes, empleando diversas vías como, llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas, mensajes por WhatsApp u otros canales de comunicación. Esta práctica contribuye a mantener a los clientes al tanto de sus responsabilidades y subraya la relevancia de efectuar los pagos de manera puntual.

e) Resolución de conflictos: Establecer la manera en que se manejan las disputas o inconvenientes vinculados con las facturas pendientes. Esto podría implicar la designación de un contacto específico, la revisión de reclamaciones o la introducción de mecanismos para resolver las disputas de manera conciliadora, evitando demoras en el proceso de cobro.

f) Evaluación crediticia: Analizar una variedad de elementos, tales como el historial crediticio del solicitante, sus ingresos, deudas pendientes, historial de pagos, y otros factores financieros pertinentes. Además, se pueden tener en cuenta aspectos como la estabilidad en el empleo y otros elementos que puedan afectar la capacidad de pago tanto del individuo como de la entidad.

g) Recurso Legal: Este enfoque se reserva como la última alternativa para llevar a cabo el cobro. Se considera una medida extrema, es onerosa y no asegura el recupero total de la deuda del cliente. Asimismo, implica la terminación de las relaciones con dicho cliente.

Dimensión 1. Control de cobranza, según García et al. (2019) el control interno es uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, es el fundamento en el que se apoya todo el sistema contable. Un control interno débil o poco fiable representa una amenaza para la contabilidad, ya que disminuye la seguridad de los datos y las operaciones registradas. Además, se dirige al manejo, control y supervisión de todos elementos vinculados con la recuperación de pagos y el cumplimiento de los contratos de las empresas, con el propósito de confirmar y garantizar la persistencia de sus operaciones.

Dimensión 2. Gestión de cobranza, según Pazo y Zapata (2022) es un proceso “que permite a la empresa llevar un mayor control de sus cuentas por cobrar y también

tener un mayor control de su cartera de clientes ya que podrán identificar cuáles son clientes recurrentes y cuales son clientes primerizos” (p. 10).

Entonces, es una serie de procesos, actividades y metodologías, como la interacción con el cliente, la recuperación de deudas, la atención a su pago y las estrategias para mantener los créditos al día. que una compañía realiza con el fin de garantizar el recobro de los pagos por parte de los usuarios, el autor Acuña (2021) comenta que se realiza “con el propósito de incrementar la rentabilidad de una organización, el desarrollo de una buena gestión de cobranzas exige la colaboración entre departamentos, como el comercial y el financiero, entre otros” (p. 14)

Dimensión 3. Técnicas de cobranza, según Luque (2022) define como toman las compañías con respecto a realizar sus operaciones y actividades para la recuperación de sus deudas, también comenta que son métodos, procedimientos y actividades que la empresa desarrolla con el fin de recuperar la deuda de los clientes o proveedores que tienen esta obligación pendiente. Van desde las más simples y administrativas, como la comunicación vía email o carta documento, hasta métodos más complejos como la cobranza judicial, en caso de clientes o proveedores que no respetan las obligaciones y pagan a tiempo. Estas técnicas pueden ser administrativas o judiciales, y pueden ser manuales o automatizadas.

#### Variable 2. Cumplimiento de obligaciones tributarias

Se tiene como segunda variable las obligaciones tributarias que significa y da a conocer que la tributación obligatoria genera una conexión inmediata y necesaria entre el contribuyente y el Gobierno, esto quiere decir que el Gobierno necesita exigir el pago de distintas deudas administrativas como contables, en contable se refiere al pago del

impuesto. El incumplimiento fiscal puede estar sujeto a multas y sanciones que a cada contribuyente corresponda, según la causa. Las obligaciones tributarias se pueden dividir en materiales y formales, y por último son aquellas derivadas de la necesidad de pagar impuestos para cubrir los gastos públicos (Rodríguez, 2020).

El acto de tributar que consiste en la obligación de los ciudadanos de realizar un pago, aporte o contribución, este compromiso tiene como objetivo financiar las políticas públicas y actividades económicas del Estado, siendo esencial para asegurar el funcionamiento y la continuidad de las instituciones gubernamentales, así como respaldar servicios y proyectos en beneficio de la sociedad (Chambilla, 2019). Asimismo al IGV se lo define como un impuesto que pagan todos los consumidores al momento de realizar una compra o utilizar un servicio, que se calcula sobre la venta que grava por igual a todos los ciudadanos independientemente de su capacidad de pago. (Sunat, 2023), es decir es un impuesto ciego que los legisladores optan por suavizar bajo ciertas condiciones. circunstancias, por ejemplo, estableciendo inhabilitaciones o exenciones para ciertas actividades; que convierte al sujeto pasivo (es decir, a quien realiza los hechos contenidos en la asunción del hecho y que responde ante el Ministerio de Hacienda) en el transmitente de los bienes o servicios, y el sujeto que soporta la carga económica es el beneficiario o usuario (impuesto indirecto).

La cultura fiscal es tema a tener en consideración debido a que afecta al gasto público, es la relación de los ciudadanos y su conciencia tributaria, efectúa el procedimiento de cómo y dónde el gobierno gestiona dicho gasto y que acciones toman los organismos fiscales y asegurar los medios necesarios y las repercusiones significativas derivadas de la elusión fiscal, son preocupantes, una fuerte y contundente

ampliación sobre el tema de cultura y planeamiento tributario es el soporte y se tomará como base para que los ciudadanos pueden y hallen la manera de pagar y cumplir con sus obligaciones ante el tema tributario. Esta es una tarea cuyos frutos se ven en la recaudación a mediano y largo plazo de fortalecimiento en educación tributaria, también se observarán mejoras con respecto a la recaudación de tributos. Esto se debe a que la población comprenderá que el cumplimiento de sus obligaciones tributarias contribuye al avance tanto económico como social del país (Cabrera et al., 2021).

#### Dimensión 4. Obligaciones sustanciales

"También conocida como obligación material, está referida básicamente al pago de los tributos por parte de los deudores tributarios dentro los plazos establecidos por la administración tributaria" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 2).

Comúnmente se refieren al desembolso de los impuestos asociados a un periodo específico. Dentro de este marco, se consideran elementos esenciales, como el cálculo mensual del impuesto sobre la renta, abonos anuales correspondientes a la renta y el cumplimiento de las multas según sea necesario.

#### Dimensión 5. Obligaciones formales

Se refieren concretamente a los procedimientos y documentos que sirven como medio para cumplir con la obligación tributaria. Además, existe una categorización de la obligación tributaria formal que incluye la presentación de declaraciones juradas, el pago de deducciones y el crédito fiscal. También se refieren a las actividades y procedimientos que deben realizarse de forma formalizada, en el marco de su función como una entidad legal y que son reguladas por leyes, normativas y reglamentos. Las obligaciones formales pueden ser tributarias, administrativas y laborales, entre otras. "Este tipo de



obligaciones están orientadas a las formalidades que deben cumplirse para poder cumplir con la obligación sustancial, tales como inscribirse en el RUC, presentar declaraciones juradas, llevar libros contables, mantenerlos al día, presentarse cuando se es requerido" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 3).

#### Dimensión 6. Obligaciones funcionales

Buscan asegurar que los impuestos sean recaudados de manera eficiente y que los contribuyentes satisfagan sus compromisos fiscales de manera apropiada. Los agentes de retención y percepción juegan un papel clave en este proceso al actuar como intermediarios para la recaudación de impuestos en nombre del gobierno. De acuerdo con el Código Tributario Título I (2023) define:

Artículo 10<sup>o</sup>.- Agentes de retención o percepción. En defecto de la ley, mediante Decreto Supremo, pueden ser designados agentes de retención o percepción los sujetos que, por razón de su actividad, función o posición contractual estén en posibilidad de retener o percibir tributos y entregarlos al acreedor tributario. Adicionalmente la Administración Tributaria podrá designar como agente de retención o percepción a los sujetos que considere que se encuentran en disposición para efectuar la retención o percepción de tributos. (párr. 12)

#### Teoría de tributación

García (2017) afirma que: "En resumen, la teoría de tributación consiste en aplicar un enfoque económico a las normas fiscales, con el fin de interpretarlas de manera uniforme y racional, de modo que los contribuyentes puedan comprenderlas y cumplirlas" (párr. 5).

Por otro lado, Chávez (1993) menciona seis teorías tributarias respaldando la obligación fiscal, pero la investigación se enfoca en tres. La primera destaca la relación entre el pago de impuestos y la obtención de servicios públicos, siendo los impuestos la principal fuente de financiamiento del presupuesto estatal. La segunda teoría se basa en cumplir obligaciones tributarias por la sujeción al Estado, aunque enfrenta resistencia debido a percepciones negativas. La última teoría se centra en las necesidades sociales, destacando la importancia de la recaudación para satisfacer necesidades individuales y colectivas. Hasta ahora, ninguna teoría se ha aplicado completamente, y casos muestran discrepancias en la exigencia tributaria entre emprendedores y grandes empresas.

Entre las definiciones conceptuales, de los términos utilizados que se verán en la investigación se tiene:

Obligaciones tributarias

Aliaga y Guzmán (2022) afirman que: “Impuestos que cada persona o empresa debe pagar con el fin de que el Gobierno pueda ofrecer servicios públicos. Esto se logra con la realización de obligaciones como la presentación de declaraciones, pagos y contribuciones que establece la ley” (p.17).

Libros contables

Sunat (2022) lo define como:

Registros donde se plasmaron en forma detallada todos los hechos, acciones y factores financieros de una empresa o persona, con el fin de permitir el desarrollo de estados financieros. Los libros contables también permiten a los administradores de la empresa tomar decisiones de forma oportuna y ser conscientes de todos los movimientos de sus asuntos. (párr. 1)

## Sanciones Tributarias

Se vincula con el castigo que se les exige a las personas que incumplan las normas tributarias. Estas sanciones se detallan en el código tributario y pueden ser económicas o incluso penales.

## Normas Legales

Se refiere a las normas que rigen las actividades contables, como los estándares contables, normas de reporte, y normas de divulgación contable. Se aplican a la emisión de reportes contables, declaraciones tributarias y otras actividades relacionadas con el área. Son tan importantes como las normas contables y pueden ser emitidas por la Organización Internacional de Normas Contables (IASB).

## Categoría del impuesto a la renta

Menciona la categorización de ingresos, según sean laborales o no laborales, con el propósito de establecer la tasa de impuesto que se aplicará a cada uno de ellos. Así, los ingresos laborales están sujetos a un tipo de tributación, y los ingresos no laborales están sujetos a otro. Corresponde a la escala de los trabajadores independientes y toda persona que emite recibos por honorarios, los trámites relacionados al pago los realiza la misma persona.

**CAPÍTULO II**  
**METODOLOGÍA**

## 2.1. Tipo y diseño de investigación

Se aplicó el tipo de investigación cuantitativo y correlacional, ya que básicamente tiene como finalidad describir y caracterizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias debido a las políticas de cobro correctas. La metodología de investigación adoptada es de naturaleza no experimental, ya que se focalizó en la observación y descripción de la situación de las empresas, en el distrito destinado.

Este estudio de investigación presenta un diseño transversal no experimental, que se enfoca en la medición y descripción del análisis poblacional o muestra en un momento determinado, sin intervención o control de las variables.

El esquema gráfico de este estudio seguirá el siguiente formato:

$$x \rightarrow y$$

Donde:

X: Políticas de cobranza (variable independiente)

Y: Cumplimiento de obligaciones tributarias (variable dependiente)

## 2.2. Población, muestra y muestreo

En el trabajo se abordó a un promedio de 30 colaboradores de una empresa comercial y se optó por encuestar a áreas administrativas, contables y de cobranzas. La población se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que están bajo investigación, esto puede incluir personas, objetos, eventos o documentos, dependiendo de la naturaleza de la investigación. La correcta delimitación de la población es esencial para la precisión y aplicabilidad de la investigación, ya que ayuda a enfocar los esfuerzos de estudio y garantiza que los resultados sean representativos y generalizables para el grupo específico de interés (Condori, 2020). Con respecto a este concepto se puede

decir que es el conjunto de individuos o situaciones sobre los que se desea conocer algo, esta población puede ser todo el mundo, un grupo específico de personas o todos los habitantes de un país.

**Tabla 1**

*Población de estudio*

Orden	Dependencia	Total
1	Gerencia	3
2	Contabilidad	7
3	Administración y Logística	15
4	Área de cobranza	2
5	Tesorería	3
Total		30

Por otro lado, la muestra de una población se refiere a un subconjunto representativo seleccionado de la población completa para realizar un estudio o análisis. En lugar de estudiar o medir todas las unidades individuales dentro de una población, se elige una muestra más pequeña pero significativa que se espera represente las características y la variabilidad de la población en general

La selección de muestras para la investigación no es necesaria cuando la magnitud de la población es reducida, dado que se puede analizar la información de la totalidad de la población. Es decir, se puede hacer un análisis de la población completa sin necesidad de recurrir a una muestra (Arias, 2020).

### **2.3. Hipótesis**

#### ***Hipótesis General***

Se evidencia una conexión estadísticamente significativa entre las políticas de cobranza y el cumplimiento de obligaciones tributarias en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador

***Hipótesis Específicas:***

- a) El Control de Cobranza se relaciona con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de manera significativa en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.
- b) La Gestión de Cobranza se relaciona con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de manera significativa en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.
- c) Las Técnicas de Cobranza se relacionan con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de manera significativa en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.

**2.4. Variables y operacionalización**

**Tabla 2***V1. Políticas de cobranza*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N°	ítem
Las políticas de cobranza son planteamientos que utilizan las empresas, esto permite cobrar los créditos de las cuales son otorgados a diversos usuarios, de tal manera esto implica analizar el cobro según las condiciones que la empresa dispone para la ejecución de cobros (Chiriani et al., 2020).	Es un proceso que implica el control de cobranza, gestión de cobranza y técnicas de cobranza	D1. Control de cobranza	Control de vencimientos	1	La empresa realiza un adecuado control de los vencimientos de sus cuentas por cobrar.
			Medios de pago	2	Se utilizan distintos medios de pago, para dar mayores facilidades a los clientes.
			Cumplimiento del cronograma	3	El cronograma de cobranzas se está cumpliendo dentro de los plazos establecidos.
		D2. Gestión de cobranza	Comunicación con los clientes	4	Se comunica a los clientes los vencimientos de sus deudas
			Registro de cobranza telefónica	5	La empresa utiliza llamadas telefónicas para un recordatorio de las deudas a sus clientes.
			Plazos de cobranza	6	La empresa tiene plazos previamente definidos para el otorgamiento de sus créditos.
		D3. Técnicas de cobranza	Registro de compromisos de pago	7	El cliente recibe alguna sanción si no se cumplen con los compromisos de pago.
			Seguimientos	8	Realiza un adecuado seguimiento a los clientes morosos.
			Alternativas y facilidades de pago.	9	Se utiliza diferentes tipos de alternativas y facilidades de pago



**Tabla 3****V2. Cumplimiento de Obligaciones tributarias**

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N°	ítem
Son todos los hechos que involucran en presentar y pagar declaraciones, consiste en emitir recibos de pagos, los libros electrónicos entre otros. Todo contribuyente tiene que cumplir con lo establecido por ley, y así la finalidad es velar por el cumplimiento correcto de la prestación tributaria de manera activa. (Montalvo y Rijalva, 2022)	Conformado por de e y dimensiones Obligationes sustanciales, formales e infracciones sanciones tributarias	D4. Obligationes sustanciales	Retener o percibir tributos	1	La empresa retiene los tributos a los que están obligados
			Pago de Impuestos	2	La empresa realiza el pago de sus impuestos en la fecha establecida por la administración tributaria
			Contribuciones sociales	3	La empresa paga en forma oportuna sus contribuciones sociales
		D5. Obligationes formales	Emisión de Comprobantes	4	La empresa emite sus comprobantes cumpliendo con los requisitos legales establecidos
			Declaraciones tributarias	5	Las declaraciones tributarias se presentan dentro de los plazos establecidos por la Sunat
			Libros contables	6	La empresa cumple con llevar los libros contables que exige las normas tributarias
		D6. Obligationes funcionales	Retención de 4ta categoría	7	La empresa cumple con efectuar la retención cuando los recibos por honorarios superan los S/ 1500.00
			Retención de 5ta categoría	8	La empresa hace una correcta retención para el pago del impuesto de quinta categoría
			Retención de Leyes Sociales	9	La empresa realiza un cálculo de forma adecuada a los regímenes pensionarios de sus trabajadores

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y contabilidad

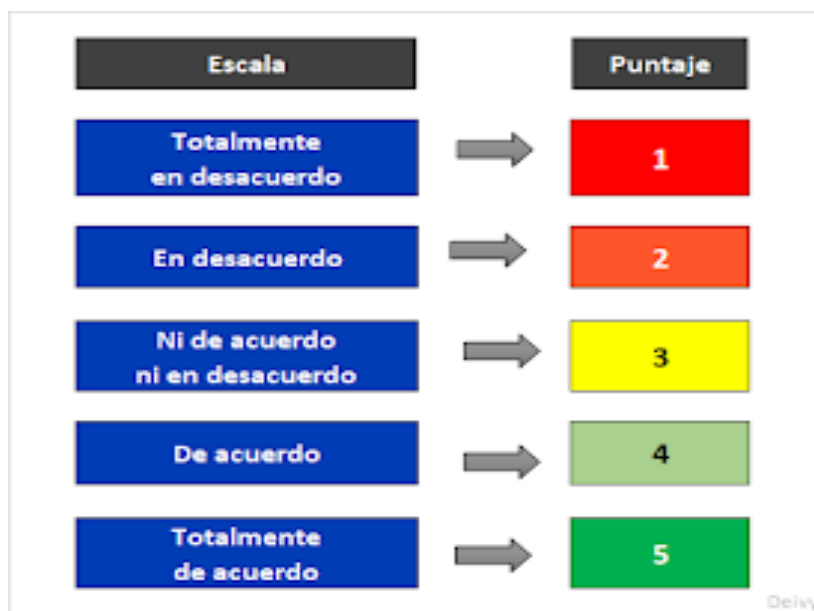
Se utiliza una metodología descriptiva-analítica, que se centra en describir la dinámica de las variables. Se examina la gestión de cobranzas y la compañía para llegar a los hallazgos preliminares sobre los resultados. Las técnicas empleadas incluirán encuestas, entrevistas y análisis documental, utilizando cuestionarios y fichas documentales como herramienta de recolección de datos.

### **Escala de Likert**

"Es una escala de medida que se aplica a las respuestas de un cuestionario para medir las dimensiones y/o variables de un estudio, generalmente consta de 5 respuestas y que se suele valorar desde 1 a 5" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 18). Es así como se indica la escala para el cuestionario:

**Figura 1**

*Escala de respuestas*



En la investigación se hace referencia a las técnicas empleadas para reunir y analizar diversos tipos de información. Las prácticas habituales para la recopilación de

datos abarcan la revisión de textos vinculados al asunto, además de llevar a cabo entrevistas y observaciones.

Los instrumentos permiten reunir la información organizadamente y de forma objetiva. ayuda a recopilar la información de diferentes tipos, para nuestra investigación de tal manera que se optó por emplear las técnicas de encuesta y observación implementando para ellos los instrumentos de cuestionario y ficha de observación (León, 2021).

**Tabla 4**

*Ficha técnica de los instrumentos*

Concepto	Detalle
Nombre	Instrumentos 1. Políticas de cobranza Instrumentos 2. Cumplimiento de Obligaciones Tributarias
Autoras	Victoria Verenez Prado Aranzamendi Lesly Jacinta Reyes Apolinario
Año	2023
País	Perú
Objetivo	Medir la relación de las políticas de cobranza y el cumplimiento de obligaciones tributarias de la empresa.
Aplicado a	Trabajadores de la empresa
Compañía	Una empresa comercial de V.E.S.
Materiales	Hojas impresas, lapicero
Tiempo	25 minutos
Tipo de variables	Ordinal
Escala	Likert

Para considerar la validez del instrumento que se utilizó para recoger información de las variables políticas de cobranza y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Se trata de un cuestionario diseñado y compuesto por 20 preguntas a una escala de 5

ítems. Este instrumento tiene como propósito evaluar el conocimiento colectivo de los contribuyentes en relación con la variable objeto de estudio.

Un cuestionario se compone de una serie de preguntas escritas diseñadas para obtener información. Puede ser administrado directamente a una persona o completado en línea. Este conjunto de preguntas abarca tanto preguntas cerradas, que ofrecen una lista de respuestas para elegir, como preguntas abiertas, que permiten respuestas libres. El cuestionario es una herramienta habitual en la recopilación de datos para proyectos de investigación científica, y está estructurado con preguntas organizadas en un formato tabular, acompañadas de opciones de respuesta para que el encuestado seleccione. Cabe destacar que no hay respuestas objetivamente correctas o incorrectas; cada respuesta conduce a un resultado diferente. Este enfoque se aplica a una población compuesta por individuos (Arias, 2020).

**Tabla 5**

*Baremos para la variable 1 y sus dimensiones*

	V1. Políticas de cobranza	D1.	D2.	D3
Nº Ítems	9	3	3	3
Puntaje máximo	45	15	15	15
Intervalo	De 9 a 45	De 9 a 15	De 9 a 15	De 9 a 15
Rango	12	4	4	4
Malo / bajo	de 9 a 20	de 3 a 6	de 3 a 6	de 3 a 6
Regular	de 21 a 33	de 7 a 11	de 7 a 11	de 7 a 11
Bueno / alto	de 34 a 45	de 12 a 15	de 12 a 15	de 12 a 15

**Tabla 6***Baremos para la variable 2 y sus dimensiones*

	V2. Cumplimiento de obligaciones tributarias	D4.	D5.	D6
N° Ítems	9	3	3	3
Puntaje máximo	45	15	15	15
Intervalo	De 9 a 45	De 9 a 15	De 9 a 15	De 9 a 15
Rango	12	4	4	4
Malo / bajo	de 9 a 20	de 3 a 6	de 3 a 6	de 3 a 6
Regular	de 21 a 33	de 7 a 11	de 7 a 11	de 7 a 11
Bueno / alto	de 34 a 45	de 12 a 15	de 12 a 15	de 12 a 15

***Análisis de fiabilidad de las variables***

Se lleva a cabo la validación de los instrumentos de investigación, que son los cuestionarios. Asimismo, se determina el índice de confiabilidad asociado a cada uno mediante el uso del coeficiente alfa de Cronbach. Evaluación de la confiabilidad de las variables.

**Tabla 7***Resultados de la validación de las políticas de cobranza*

Validador	Resultado	Promedio de valoración
Mg. David De La Cruz M.	Aplicable	75%
Mg. Lorenzo Zavaleta Orbegoso	Aplicable	75%
Mg. Mercedes López Almeida	Aplicable	80%
Promedio		77%

La validación de expertos se llevó a cabo para evaluar el desarrollo y la pertinencia del cuestionario destinado a medir las políticas de cobranza en una empresa comercial de Villa el Salvador en el año 2022. Se obtuvo un promedio de valoración del 77%. Con base en este resultado, se concluye que la aplicación de la investigación es apropiada.

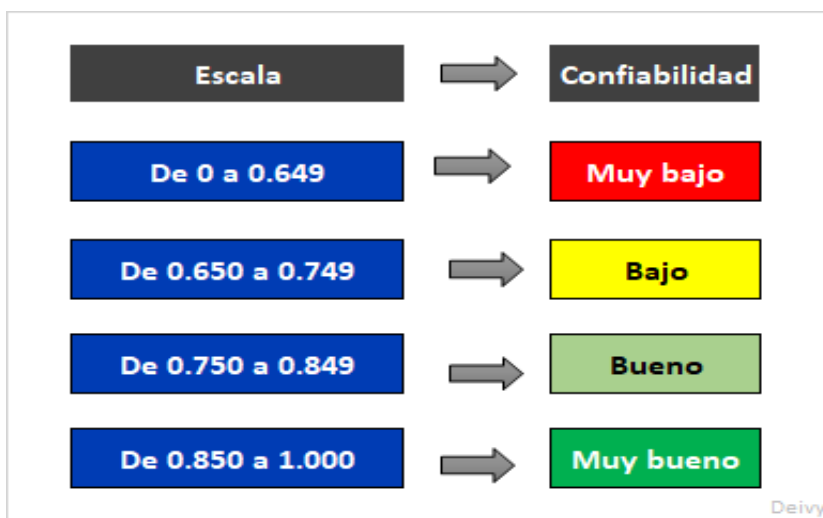
**Tabla 8***Resultados de la validación del cumplimiento de las obligaciones tributarias*

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>	<b>Promedio de valoración</b>
Mg. David De La Cruz M	Aplicable	75%
Mg. Lorenzo Zavaleta Orbegoso	Aplicable	75%
Mg. Mercedes López Almeida	Aplicable	80%
Promedio		77%

La validación de expertos se realizó con el propósito de evaluar el diseño y la relevancia del cuestionario destinado a medir el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una empresa comercial de Villa el Salvador en el año 2022. El promedio de valoración obtenido fue del 77%. Con este resultado, se concluye que la aplicación de la investigación es apropiada y respaldada por la validación de expertos.

### ***Alpha de Cronbach***

Además, el cuestionario fue sometido a la prueba del coeficiente alfa de Cronbach para evaluar su nivel de confiabilidad, ya que “Mide el nivel de confiabilidad de un cuestionario de investigación en la que se determina la correlación o consistencia de los ítems entre sí. Se considera que este instrumento es confiable a partir de 0.750” (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 16).

**Figura 2***Escala de fiabilidad***Tabla 9***Fiabilidad Instrumento 1*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,808	9

La confiabilidad de los datos de la muestra concernientes a las políticas de cobranza se considera "Buena", evidenciada por un coeficiente alfa de Cronbach de 0.808 (ver figura 2).

**Tabla 10***Fiabilidad Instrumento 2*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,861	9

Los datos de la muestra de estudio relacionados al cumplimiento de las obligaciones tributarias, tiene una confiabilidad "Muy buena" ya que el alfa es de Cronbach 0.861 (ver figura 2).

## **2.6. Procedimientos**

El procedimiento es de investigar e identificar las políticas de cobranza en el cumplimiento de los compromisos fiscales en el distrito de Villa el Salvador dentro del periodo 2022. Se usó para la recolección de una encuesta. Una encuesta consiste en un procedimiento empleado para obtener información y perspectivas de un grupo representativo de personas en relación con un tema particular. Una encuesta es un instrumento de investigación que se compone en preguntar a una persona o un grupo de personas sobre un tema específico, para obtener una muestra de su opinión o conocimiento sobre ese tema. Las encuestas son una técnica de investigación muy común, ya que son fáciles de administrar y a menudo dan resultados muy útiles. (Arias, 2020).

Entonces se procedió a recabar información mediante la elaboración y ejecución de encuestas personalizadas según cada variable, dirigidas a los funcionarios de la entidad. Luego los datos obtenidos Los datos fueron procesados utilizando una hoja de cálculo en Excel y luego transferidos al programa SPSS para llevar a cabo análisis estadísticos. Se produjeron resultados descriptivos en formato de tablas y gráficos, además de la realización de pruebas inferenciales para evaluar las hipótesis planteadas.

## **2.7. Análisis de datos**

Con respecto a este punto se realizó la evaluación descriptiva de la información recopilada para realizar el análisis. "Si la muestra es menor a 50 usar el estadístico Shapiro-Wilk, caso contrario utilizar Kolmogorov – Smirnov. Si la significancia es menor al margen de error 0.05 utilizar el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, caso contrario debe usarse Spearson" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 6).



## 2.8. Aspectos éticos

En este estudio, se ha tenido especial cuidado en otorgar el crédito adecuado a los autores citados, siguiendo las pautas del estilo APA en su versión 7.0. Asimismo, las encuestas realizadas fueron llevadas a cabo con el consentimiento previo de cada encuestado, tras una explicación detallada de los objetivos de la investigación. Es relevante destacar que este trabajo no revela información sobre la salud de ninguna persona involucrada, ya sea de manera directa o indirecta, y se ha evitado cualquier infracción a su integridad moral.

Estos aspectos éticos proporcionan una base sólida para llevar a cabo una investigación sobre el correcto cumplimiento de responsabilidades tributarias de manera ética y responsable. Por otro lado, es esencial revisar las regulaciones y políticas específicas relacionadas con la investigación tributaria en tu país o jurisdicción, ya que pueden existir requisitos adicionales o particulares en este campo.

- a) Confidencialidad: Preservar la privacidad de la información tributaria de los contribuyentes es fundamental. Es necesario asegurar que los datos recopilados y analizados se mantienen en estricta confidencialidad y no se utilicen con fines indebidos.
- b) Integridad y honestidad: La investigación debe llevarse a cabo con integridad y honestidad. Los datos y resultados deben ser presentados de manera precisa y transparente, evitando manipulaciones o distorsiones para obtener resultados favorables o engañosos.
- c) Respeto a los derechos de los contribuyentes: Es esencial respetar los derechos de los contribuyentes durante la fase de investigación. Esto implica

obtener el consentimiento informado de los participantes, preservar su privacidad y asegurar que no se produzca ningún tipo de discriminación o estigmatización basada en la información tributaria.

d) Imparcialidad: La investigación debe llevarse a cabo de manera imparcial, evitando cualquier sesgo o favoritismo hacia un grupo de contribuyentes o intereses particulares. Los resultados deben basarse en análisis objetivos y rigurosos.

e) Cumplimiento de normas y regulaciones: Es fundamental cumplir con todas las normas y regulaciones éticas y legales aplicables en el ámbito de la investigación tributaria. Esto incluye el cumplimiento de los principios éticos establecidos por las instituciones académicas y las normativas tributarias vigentes.

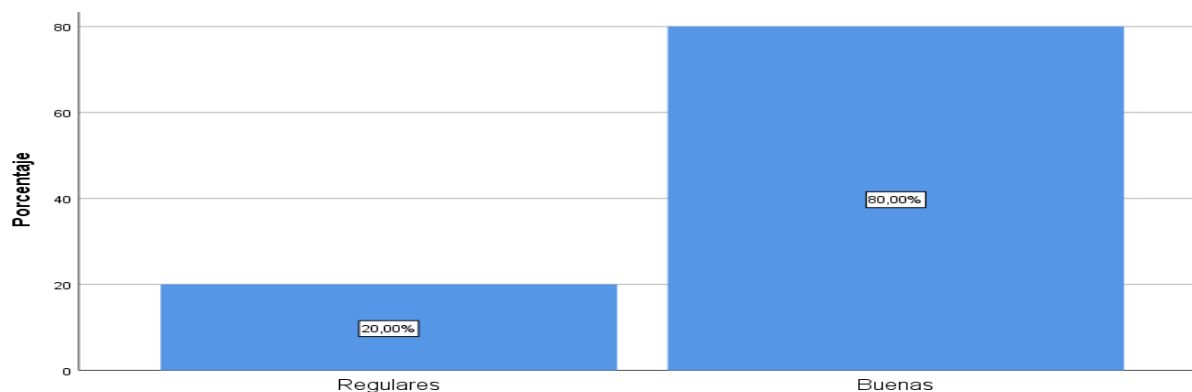
f) Reconocimiento y atribución adecuada: Es importante reconocer y atribuir adecuadamente las fuentes de datos empleadas en el estudio. Se deben citar y referenciar correctamente todas las fuentes consultadas, incluyendo leyes, regulaciones, informes y trabajos académicos previos.

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS**

Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

### Figura 3

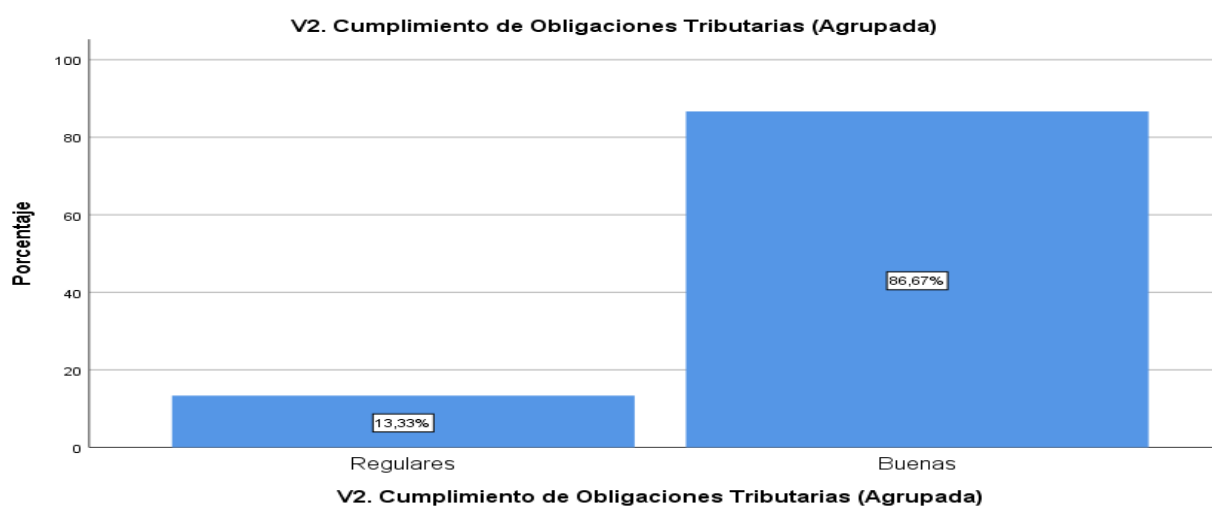
#### V1. Políticas de Cobranza (Agrupada)



Los resultados hallados indican que un 80% de los encuestados considera que las políticas de cobranza son buenas, y el otro 20% señalan que estas mismas son regulares. Aun así, se refleja que hay un alto porcentaje de aceptación de las políticas de cobranza por el área correspondiente.

### Figura 4

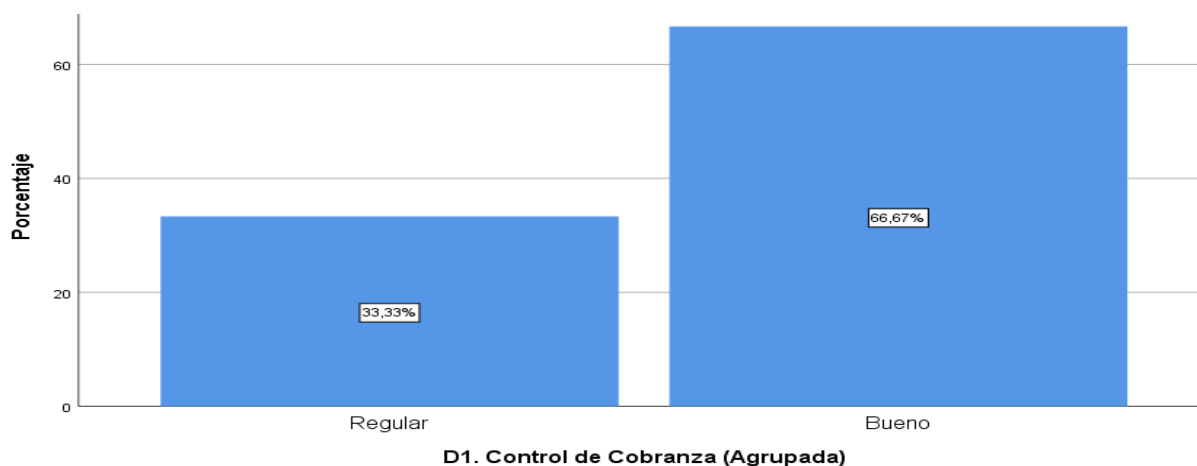
#### V2. Cumplimiento de Obligaciones Tributarias (Agrupada)



Se observa que para los encuestados el cumplimiento de las obligaciones tributarias son buenas, así lo señaló un 86,67% y el otro 13,3% señalan que estas mismas son regulares. Debido al correcto trabajo por parte del área de Contabilidad.

### Figura 5

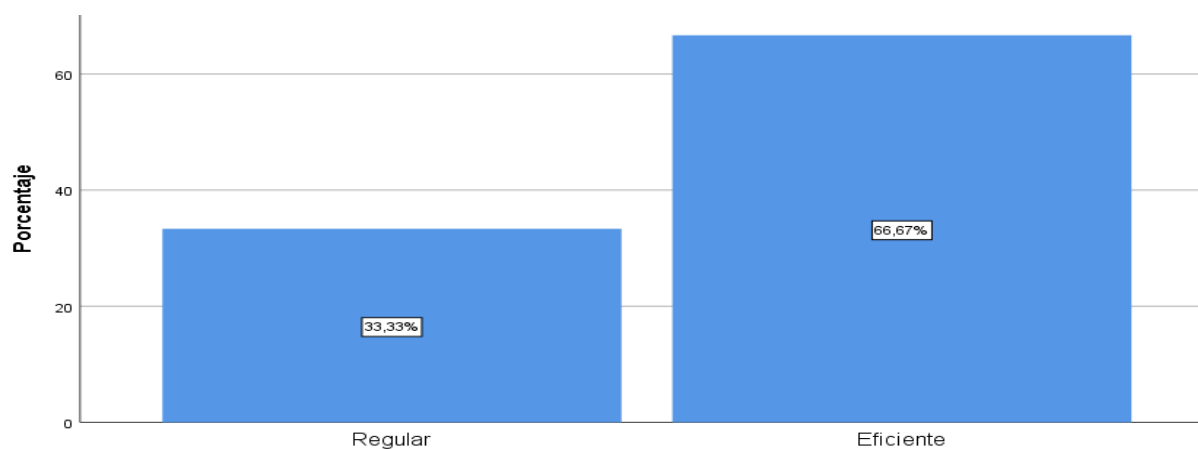
*D1. Control de Cobranza (Agrupada)*



El 66,7% de encuestados refleja un resultado positivo ya que más de la mitad considera que el control de cobranza dentro de la empresa es bueno y el 33,3% comenta que el control de cobranza es regular.

### Figura 6

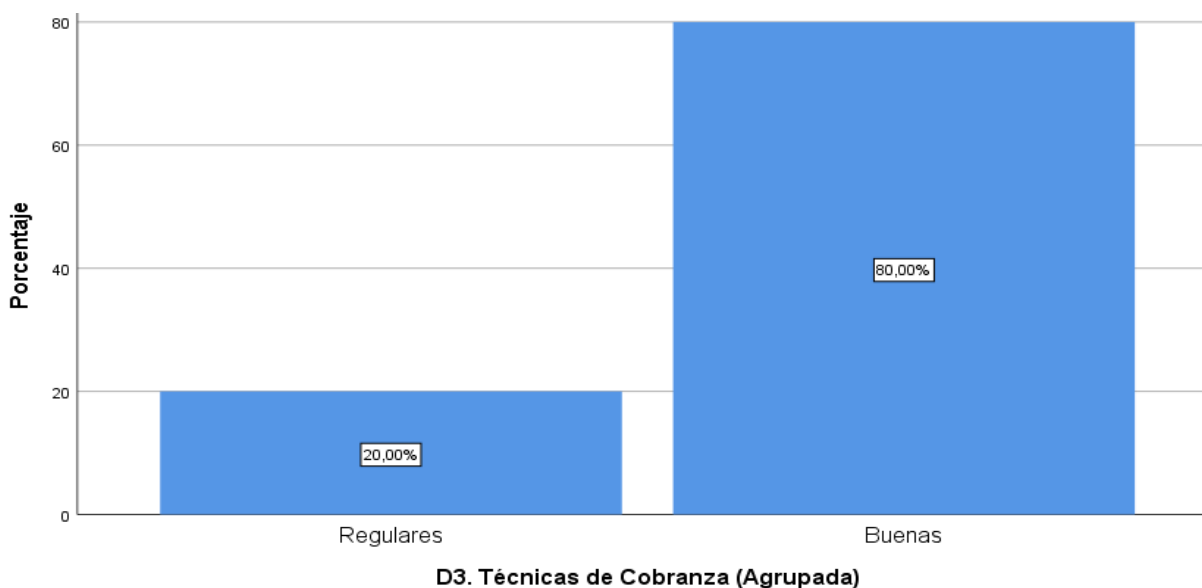
*D2. Gestión de Cobranza (Agrupada)*



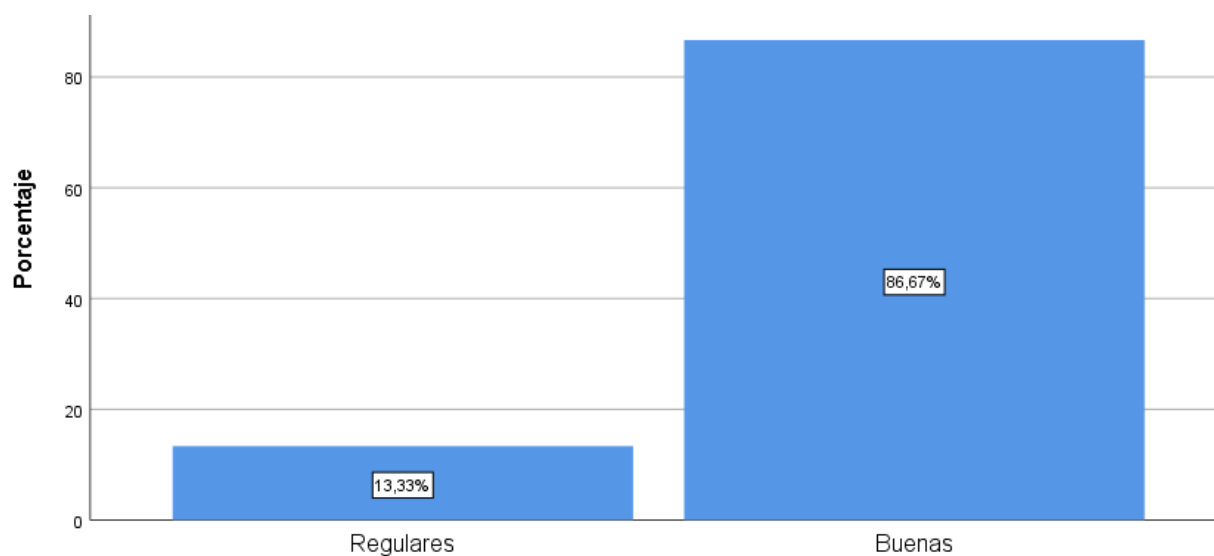
El 66,7% de encuestados refleja un resultado positivo ya que se refleja que la gestión de cobranza es eficiente y el 33,3% comenta que el control de cobranza es regular. Por consiguiente, no hay un resultado negativo, así que el área de cobranza va teniendo un desempeño aceptable.

### Figura 7

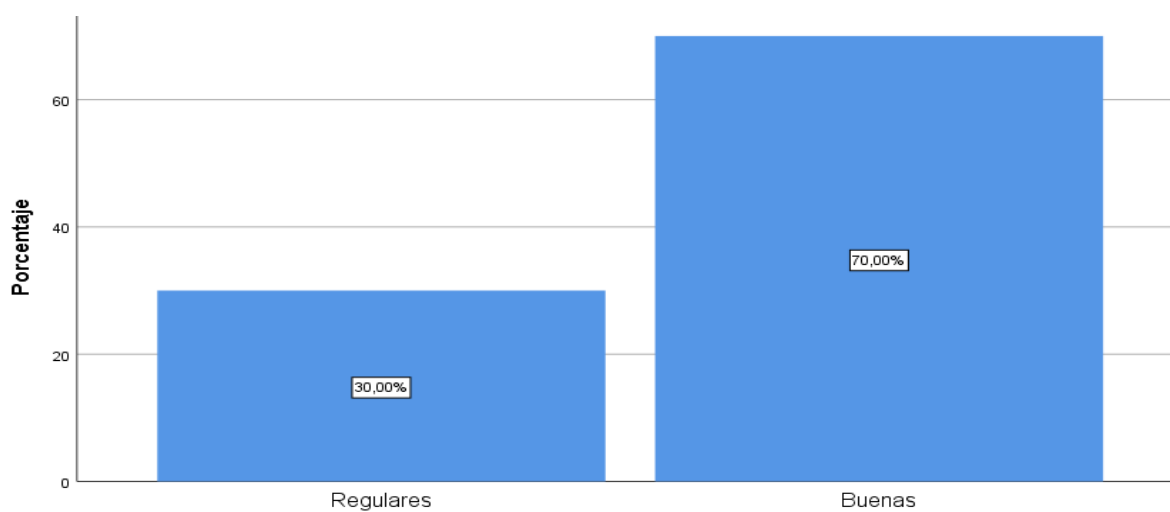
D3. Técnicas de Cobranza (Agrupada)



Se observa que para los encuestados las técnicas de cobranza son buenas, así lo señaló un 80,0% y el otro 20,0% señalan que estas mismas son regulares. Entonces esto refleja que el área correspondiente está manteniendo la salud financiera y garantizando que los clientes cumplan con sus compromisos de pago.

**Figura 8***D4. Obligaciones Sustanciales (Agrupada)*

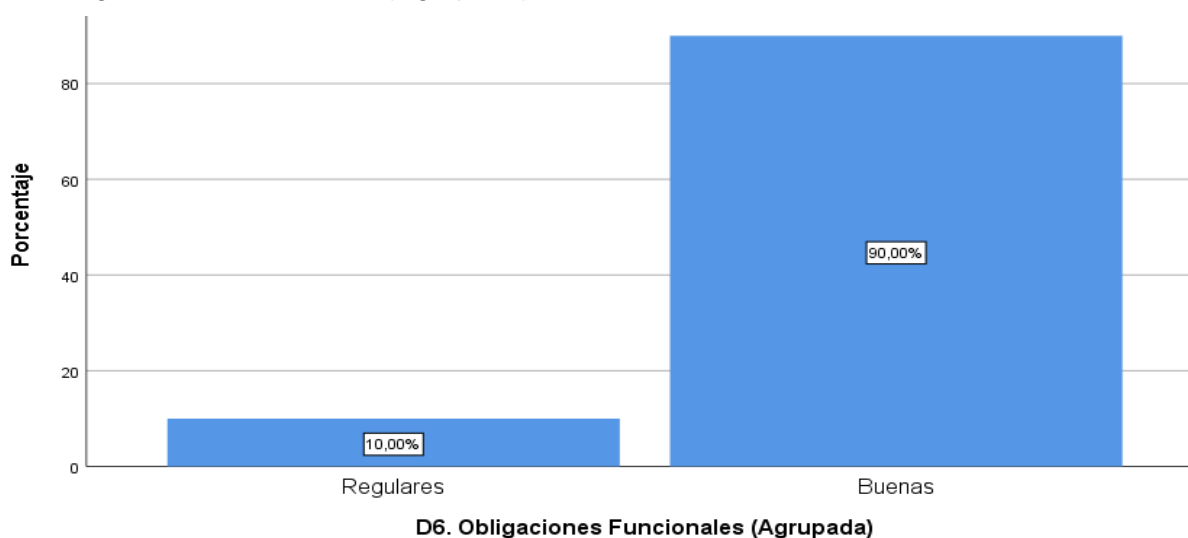
Se nota que, según los participantes, las responsabilidades sustanciales son vistas de manera positiva, ya que el 86,7% las considera buenas, mientras que el 13,3% las describe como regulares. Esto se atribuye al eficaz desempeño del área correspondiente.

**Figura 9***D5. Obligaciones Formales (Agrupada)*

Se evidencia que, según los encuestados, las responsabilidades sustanciales son percibidas de manera positiva, ya que el 70,0% las considera como buenas, mientras que el 30,0% opina que son regulares. Esta es otra señal de que la mayoría de los participantes tiene una percepción positiva en cuanto a las responsabilidades sustanciales.

### Figura 10

D6. Obligaciones Funcionales (Agrupada)



El 90.0% de los encuestados considera que las obligaciones sustanciales son buenas, mientras que el 10,0% restante opina que son regulares. Este resultado sugiere una evaluación mayoritariamente positiva hacia el desempeño del área correspondiente en el cumplimiento de estas obligaciones.



## Análisis descriptivo de los ítems

**Tabla 11***Estadísticos de los indicadores V1*

N°	item	Escala Likert					Media	Total
		1	2	3	4	5		
<b>D 1 : Control de Cobranza</b>						4.08	30	
P.01	La empresa realiza un adecuado control de los vencimientos de sus cuentas por cobrar	3	0	5	11	11	3.90	30
P.02	Se utilizan distintos medios de pago, para dar mayores facilidades a los clientes	0	1	3	13	13	4.27	30
P.03	El cronograma de cobranzas se está cumpliendo dentro de los plazos establecidos	1	2	2	14	11	4.07	30
<b>D 2 : Gestión de Cobranza</b>						4.03	30	
P.04	Se comunica a los clientes los vencimientos de sus deudas	0	0	4	16	10	4.20	30
P.05	La empresa utiliza llamadas telefónicas para un recordatorio de las deudas a sus clientes	0	6	4	7	13	3.90	30
P.06	La empresa tiene plazos previamente definidos para el otorgamiento de sus créditos.	0	2	4	16	8	4.00	30
<b>D 3 : Técnicas de Cobranza</b>						4.25	30	
P.07	El cliente recibe alguna sanción si no se cumplen con los compromisos de pago	0	1	1	19	9	4.20	30
P.08	La empresa realiza un adecuado seguimiento a los clientes morosos	0	1	1	15	13	4.33	30
P.09	Se utiliza diferentes tipos de alternativas y facilidades de pago	0	2	4	9	15	4.23	30

En la tabla anterior, se evidenció que en el punto 2 se registra un promedio de 4.27 en la escala de Likert de 1 a 5. Esto sugiere que la entidad emplea diversas formas de pago para brindar una atención considerable y facilitar a los clientes. De manera similar, en el punto 8 se observa un promedio de respuestas de 4.33, indicando que la entidad realiza un seguimiento adecuado a los clientes morosos. Además, se han obtenido puntuaciones muy satisfactorias, superiores a 3, en indicadores y dimensiones, lo que refleja que la empresa está avanzando positivamente en el manejo de las cobranzas relacionadas con las deudas.

**Tabla 12***Estadísticos de los indicadores V2*

N°	ítem	Escala Likert					Media	Total
		1	2	3	4	5		
<b>D 4 : Obligaciones Sustanciales</b>						4.38	30	
P.10	La empresa retiene los tributos a los que están obligados	0	1	1	11	17	4.47	30
P.11	La empresa realiza el pago de sus impuestos en la fecha establecida por la administración tributaria	0	1	2	11	16	4.40	30
P.12	La empresa paga en forma oportuna sus contribuciones sociales	0	1	2	15	12	4.27	30
<b>D 5 : Obligaciones Formales</b>						4.15	30	
P.13	La empresa emite sus comprobantes cumpliendo con los requisitos legales establecidos	0	1	6	14	9	4.03	30
P.14	Las declaraciones tributarias se presentan dentro de los plazos establecidos por la Sunat	0	1	1	19	9	4.20	30
P.15	La empresa cumple con llevar los libros contables que exige las normas tributarias	0	2	3	11	14	4.23	30

<b>D 6 : Obligaciones Funcionales</b>							4.37	30
P.16	La empresa cumple con efectuar la retención cuando los recibos por honorarios superan los S/ 1500.00	0	0	4	13	13	4.30	30
P.17	La empresa hace una correcta retención para el pago del impuesto de quinta categoría	0	0	1	16	13	4.40	30
P.18	La empresa realiza un cálculo de forma adecuada a los regímenes pensionarios de sus trabajadores	0	0	2	13	15	4.43	30

Se aprecia que se destacan tres categorías de responsabilidades significativas en el sistema tributario. Se observa que en la categoría 10, se obtiene un resultado de 4.47 en la escala de Likert, que va de 1 a 5. Este valor indica que la empresa cumple con la retención de los tributos que le corresponden. Asimismo, se registra otro resultado positivo y similar, con un promedio de 4.43. Este resultado sugiere que la empresa lleva a cabo un cálculo adecuado de los distintos regímenes pensionarios de sus empleados.

Prueba de hipótesis

### Tabla 13

*Pruebas de normalidad*

	<b>Shapiro-Wilk</b>		
	Estadístico	gl	Sig
Total V1. Políticas de Cobranza	0,951	30	0,179
Total V2. Cumplimiento de Obligaciones Tributarias	0,936	30	0,073

Con relación a la variable "Políticas de Cobranza", la significancia calculada es 0.179, lo cual es mayor que el nivel de significancia establecido de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H0), indicando que los datos siguen una distribución normal. En

cuanto a la variable "Cumplimiento de obligaciones tributarias", la significancia obtenida es 0.073, también mayor que 0.05. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) para esta variable, indicando que los datos siguen una distribución normal.

En consecuencia, se empleará un método estadístico paramétrico, como el Rango de Pearson, para comparar la hipótesis.

### Correlación de variables

“r es un coeficiente que evalúa el grado de asociación o relación entre dos variables, cuyo valor oscila desde -1 hasta 1; donde 1 es una relación perfecta directa y - 1 es una relación perfecta inversa” (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 17).

### Figura 11

#### Niveles de correlación

Índice			Correlación		
(+/-)	0.001 a 0.200	→	Directa / Inversa	Muy débil	✓
(+/-)	0.201 a 0.400	→	Directa / Inversa	Débil	✓
(+/-)	0.401 a 0.600	→	Directa / Inversa	Media	✓
(+/-)	0.601 a 0.800	→	Directa / Inversa	Fuerte	✓
(+/-)	0.801 a 1.000	→	Directa / Inversa	Muy fuerte	✓

### Prueba de Hipótesis General

- Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y el cumplimiento de obligaciones tributarias en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador

b) No existe relación significativa entre las políticas de cobranza y el cumplimiento de obligaciones tributarias en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.

**Tabla 14**  
*Correlación entre variables*

		V1. Políticas de cobranza	V2. Cumplimiento de obligaciones tributarias
V1. Políticas de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	0,785
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	30	30
V2. Cumplimiento de Obligaciones Tributarias	Coeficiente de correlación	0,785	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	30	30

En la tabla, se identifica una correlación de 0.785. La significancia asociada a esta correlación es mayor que el nivel de error permitido (0.05). En consecuencia, se procede a aceptar la hipótesis de la investigación.

### **Hipótesis específica 1**

a) El Control de Cobranza se relaciona con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de manera significativa en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.

b) El Control de Cobranza No se relaciona con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de manera significativa en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.

**Tabla 15**

*Correlación entre D1 - V2*

		D1. Control de cobranza	V2. Cumplimiento de obligaciones tributarias
D1. Control de cobranza	Correlación de Pearson	1,000	0,614
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	30	30
V2. Cumplimiento de obligaciones tributarias	Correlación de Pearson	0,614	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	30	30

La significancia resultó ser inferior al nivel de error permitido, lo que implica la aceptación de la existencia de una correlación directa y fuerte entre las variables evaluadas.

### **Hipótesis específica 2**

a) La Gestión de Cobranza se relaciona con el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias de manera significativa en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.

b) La Gestión de Cobranza No se relaciona con el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias de manera significativa en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.

**Tabla 16**

*Correlación entre D2 - V2*

		D2. Gestión de cobranza	V2. Cumplimiento de obligaciones tributarias
D2. Gestión de cobranza	Correlación de Pearson	1,000	0,742
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	30	30
V2. Cumplimiento de obligaciones tributarias	Correlación de Pearson	0,742	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	30	30

Este resultado sugiere que hay una correlación significativa y fuerte entre las variables evaluadas, ya que la significancia es menor que el nivel de error establecido.

### **Hipótesis específica 3**

a) Las Técnicas de Cobranza se relacionan con el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias de manera significativa en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.

b) Las Técnicas de Cobranza No se relacionan con el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias de manera significativa en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.

**Tabla 17***Correlación entre D3 - V2*

		D3. Técnicas de cobranza	V2. Cumplimiento de obligaciones tributarias
D3. Técnicas de cobranza	Correlación de Pearson	1,000	0,700
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	30	30
V2. Cumplimiento de obligaciones tributarias	Correlación de Pearson	0,700	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	30	30

El resultado implica una correlación significativa y fuerte entre las variables evaluadas debido a que la significancia es inferior al nivel de error establecido.



# **CAPÍTULO IV**

## **DISCUSIÓN**

En cuanto al objetivo general se puede concluir que las Políticas de Cobranza y el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias están fuertemente relacionados en la empresa comercial del distrito designado. Este resultado respalda la validez de la hipótesis planteada en la investigación, debido que el coeficiente obtenido es de 0,785 demostrando que la implementación de ciertas políticas de cobranza guarda una conexión directa y fuerte con el adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias. Estos hallazgos son de relevancia para comprender de manera más efectiva las prácticas financieras y fiscales en la empresa, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones y posibles mejoras en ambas áreas, tal como lo señalan Benalcázar y Coyago (2022) en su investigación, ellos proponen en crear y presentar a las distintas compañías, enfoques metodológicos para poder escalar y aplicar estas estrategias y así administrar operaciones relacionadas con créditos y cobranzas, con el fin de cumplir con la obligación tributaria.

En relación con el primer objetivo, que implica determinar la relación entre el control de cobranzas y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una empresa comercial del distrito seleccionado, se verificó la existencia de una correlación significativa notablemente superior con un coeficiente del 0,614. Esto indica una relación fuerte entre las variables evaluadas, ya que la significancia es menor que el nivel de error establecido. Este hallazgo se atribuye a que estas funciones son componentes esenciales del ciclo financiero de la empresa, según lo indicado por García et al. (2019), quienes definen al control interno como un pilar fundamental en contabilidad y el fundamento en el que se sustenta todo el sistema contable. Un control interno débil o

poco confiable representa una amenaza para la contabilidad, ya que reduce la seguridad de los datos y las operaciones registradas.

En cuanto al segundo objetivo específico, cuyo propósito era establecer la relación entre la gestión de cobranzas y el cumplimiento de obligaciones tributarias en una empresa comercial, se obtuvo una significancia del 0,742. Este valor señala una conexión directa y sólida, indicando la importancia de que la empresa tome medidas apropiadas en respuesta a esta relación. Esto se corrobora con la investigación de Acuña (2021), quien sostuvo que “con el propósito de incrementar la rentabilidad de una organización, el desarrollo de una buena gestión de cobranzas exige la colaboración entre departamentos, como el comercial y el financiero, entre otros” (p. 14).

Por otro lado, referente al tercer objetivo qué fue determinar la relación entre las Técnicas de Cobranzas y el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias en una empresa comercial en el distrito escogido, se pudo comprobar que efectivamente existe un correlación significativa menor al error esperado con un coeficiente 0,700 demostrando una significación directa y fuerte por ello es crucial prestar atención a diferentes técnicas de cobranza que engloban métodos o procedimientos, esto con el propósito de querer recobrar las distintas deudas que los clientes tiene con la empresa, así lo señala Luque (2022), quien comenta que las compañías a la hora de realizar sus operaciones y actividades para la recuperación de sus deudas implementan métodos, procedimientos y actividades que la empresa desarrolla con el fin de recuperar la deuda de los clientes o proveedores que tienen esta obligación pendiente.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES**

Según el análisis estadístico llevado a cabo, se ha constatado que existe una conexión significativa entre las políticas de cobranza y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una empresa comercial ubicada en Villa El Salvador. Esta deducción se fundamenta en la atenta observación de una significancia inferior a 0.05, que representa el margen de error aceptado. En consecuencia, se evidencia una correlación de 0.785, lo cual señala una conexión “directa y fuerte” entre el intervalo de ambas variables. Además, se ha verificado que la compañía si cuenta con una base sólida sobre temas de políticas de cobranza, ellos también cuentan con diversas estrategias metodológicas, con el fin de cumplir sus responsabilidades tributarias. Sin embargo, siempre es necesaria la actualización de estos temas.

Entonces entre las pruebas realizadas se pudo comprobar que el control de cobranza y las obligaciones que tiene la empresa de manera tributaria si se relacionan de manera significativa dentro de la empresa seleccionada del sector comercial, esto se debió porque efectivamente se encontró la significancia de  $0.000 < a 0.05$  lo que se acepta la hipótesis de investigación y se establece un 0,614 dando esta una correlación directa y fuerte. Además, entre los resultados se puede decir que, en la empresa, dentro del área de control de cobranza existen diversos factores que podrían ayudar a la empresa sin embargo no el necesario para poder implementar en sí los componentes esenciales que se necesitan y tener así un buen control y rentabilidad favorable con el fin de cumplir con el objetivo final.

Se evaluó y se comprobó que efectivamente entre las variables de gestión de cobranza y obligaciones tributaria existe una correlación significativa menor al error permitido (0.05), por lo tanto, se recibe y acepta la hipótesis del estudio debido a que se

obtuvo una correlación directa y fuerte. Se establece que en la compañía no cuenta con diversas medidas apropiadas de respuesta. Ellos afirman que su gestión está implementada por métodos por cada área. no hay buenas comunicaciones entre áreas, y eso juega un papel muy importante.

Según las pruebas realizadas también se tiene a las técnicas de cobranza y el cumplimiento de las obligaciones tributarias ya que indican que están de manera directa y fuertemente relacionados en la empresa, resultando una correlación de 0.700, por lo que se acepta la hipótesis debido a que está dentro del error permitido. Asimismo, dentro de los resultados a nivel de la compañía se determina que estas técnicas están implementadas y siguiendo una alineación correcta, esto se puede visualizar en distintos cuadros y reportes del área correspondiente. Sin embargo, a la empresa aún le falta gestionar distintas técnicas que eso permitirá que la empresa pude comunicarse aún más con cada cliente de manera personalizada.

**CAPÍTULO VI**  
**RECOMENDACIONES**

Se aconseja que el departamento de créditos y cobranzas, en una primera instancia, realice una evaluación exhaustiva del perfil del cliente antes de concederle un crédito. Esto implica considerar su historial de compras y pagos, observando su evolución y comportamiento. Además, se sugiere que la empresa implemente diversos métodos de cobranza, como transferencias bancarias, así como el uso de aplicativos como Yape, Plin, Tunki, entre otros.

Los préstamos concedidos por la empresa deben exigir la firma de documentos comerciales y ser sometidos a un riguroso control para garantizar una cobranza sin riesgos dentro de los plazos establecidos, con el objetivo de reducir las probabilidades de sufrir pérdidas.

Sugerir llevar a cabo una supervisión y seguimiento continuo de las operaciones de cobranza, examinando de manera oportuna las fechas de vencimiento y ejerciendo control sobre la gestión de cobranza. Esto permitirá identificar a tiempo a los clientes que incurren en morosidad y tomar las acciones más apropiadas para la empresa.

Se recomienda que la compañía defina de manera clara y comunicativa eficientemente a los clientes las políticas relacionadas con la cobranza, abarcando aspectos como los plazos de pago, los términos y condiciones, así como las posibles repercusiones en caso de pagos tardíos.

Proporcionar estímulos que fomenten el pago dentro de los plazos establecidos, como beneficios adicionales o reducciones de precio por abonar de manera oportuna, con el objetivo de incentivar a los clientes a cumplir con los plazos de pago predeterminados.



Definir de manera precisa una política para la recuperación de deudas, especificando las medidas que implementarán en caso de falta de pago, tales como la delegación a agencias de cobranza o la adopción de acciones legales.

## **REFERENCIAS**

Abarca, P., & Miranda, H. (2021). *Principales efectos tributarios en materia de IVA frente a las operaciones digitales* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio de la Universidad de Chile.

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/183071/Tesis%20-%20Pablo%20Abarca%20E.%20-%20Parte%20I.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Acuña, W. (2021). *La gestión de cobranza y la liquidez de una empresa de servicios* [Tesis de pregrado, Universidad de Ciencias y Humanidades]. Repositorio de la Universidad de Ciencias y Humanidades.

[https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/649/Acu%c3%b1a\\_W\\_tesis\\_contabilidad\\_finanzas\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/649/Acu%c3%b1a_W_tesis_contabilidad_finanzas_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Aliaga, J., & Guzmán, A. (2022). *Obligaciones tributarias en la empresa LK suministros industriales EIRL del distrito de San Borja periodo 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31797/Aliaga%20Cru%20z%20Joselyn%20Brizet%20%20Guzman%20Medrano%20Angie%20Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias, J. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Enfoques Consulting EIRL.

[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)

Arias-Manduajano, R., & Orihuela-Ninahuaman, S. (2022). *Cultura Tributaria y Obligaciones Tributarias en los Microempresarios del Sector de Prendas de Vestir del Mercado Modelo de Huancayo 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96009/Arias\\_MRW-Orihuela\\_NS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96009/Arias_MRW-Orihuela_NS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Benalcázar, M., & Coyago, C. (2020). *Medición y control en el sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la Empresa Rocada en la ciudad de Quito, sector Tumbaco*. [Tesis de pregrado, Universidad Central de Ecuador]. Repositorio de la Universidad Central de Ecuador.

<https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/49adfa9c-2614-4ba5-8bde-61fe887e6a08/content>

Cabrera, M., Sánchez, M., Cachay, L. & Rosas, C. (2021). Cultura tributaria y su relación con la evasión fiscal en Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), pp. 204-218, 2021 <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276018/html/>

Caycho, R., & Castro S. (2020). *La gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1051/Castr%20Carrillo%2c%20Sheyla%20Yassell%3b%20Caycho%20Taboada%2c%20Ruddy%20Joana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chambilla, A. (2019). *Cultura tributaria y el cumplimiento de obligaciones tributarias en las boticas de la ciudad de Tacna 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio de la UPT.

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/765/Chambilla-Ramirez-Araceli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chávez, P. (1993). La tributación. *Revista Quipukamayoc*, 1 (2), 47-50.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/6066/5257>

Chiriani-Cabello, J., Alegre-Britez, M., & Chung, M. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1). 23-30.

[http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522020000100023&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522020000100023&script=sci_abstract&tlng=es)

Condori (2020). *Universo, población y muestra*. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>

De la Cruz-Montoya, D. (2022). Glosario de términos. *Instituto científico empresarial Blog*.

<https://100tificosuap.blogspot.com/2022/07/posteado-por-de-la-cruz-montoya-david.html>

*Decreto Supremo N.º 133-2013-EF*. (2023, 5 de mayo). Decreto supremo que aprueba el texto único ordenado del Código Tributario. SUNAT.

<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/>

Espericueta, M. (2022). *Cultura tributaria y obligaciones tributarias en empresas comerciales de aceros, Callao 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte] Repositorio de la Universidad privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30388/Espericueta%20Romero,%20Maryling%20Lastenia.pdf?sequence=2>

García, J. (2017). *Elevemos la cultura tributaria en el Perú*. <https://www.uch.edu.pe/uch-noticias/p/elevemos-la-cultura-tributaria-en-elperu>

- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales Revistas multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26) 1-14.  
<https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/html/>
- Guillermo, J ., & Chacaliaza, W. (2020). *Políticas de cobranza y la liquidez de la empresa Organics Products Trading-Agro E.I.R.L. Ubicada en el distrito de Chilca - 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1146/Chacaliaza%20Pena%2C%20William%20Angel%20Joel%3B%20Guillermo%20Ramos%2C%20Julissa%20Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez Peralta, S. D., Peralta Castillo, A. L., & Mayrena Bellorín, M. U. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 38(1), 149–165.  
<https://camjol.info/index.php/FAREM/article/view/11949>
- León, C., & Ortiz, L. (2021). *La cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las Mypes industriales de calzado en Villa el Salvador – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1189/Leon%20C%20Ortiz%20L.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20Elguera%2c%20Carolina%20Dayana%3b%20Ortiz%20Mendoza%2c%20Luis  
%20Alejandro.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Luque, E. (2022). *Estrategias de cobranzas y su incidencia en los estados financieros de las empresas del sector de servicios, año 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana las Américas]. Repositorio de la Universidad Peruana las Américas.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2197>

Machaca, S. (2022). *Cultura y obligaciones tributarias en el Centro Comercial Unión 2000, distrito La Joya, Arequipa 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94186/Machaca\\_VS-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94186/Machaca_VS-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

Mena, N (2021). *La fiscalización del IGV y crédito fiscal del IGV en las pequeñas empresas comerciales del distrito de Huacho* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5815/NANCY%20MARILU%20MENA%20CAMPOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendoza, J. (2021). *Políticas de cobranza y su incidencia en el capital de trabajo de la empresa Guardman S.A.C. en el distrito de Chorrillos - 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1091/Mendoza%20Castro%2c%20Jhoselyn%20Ibet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montalvo-Chives, J., & Rijalva-Navarro, D. (2022). *La cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en el centro comercial Muruhuay* [Tesis de pregrado, Universidad de Ciencias y Humanidades]. Repositorio de la Universidad de Ciencias y Humanidades.

[https://repositorio.uch.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12872/694/Montalvo\\_JA\\_Rijalva\\_D\\_tesis\\_contabilidad\\_finanzas\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uch.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12872/694/Montalvo_JA_Rijalva_D_tesis_contabilidad_finanzas_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morales, J. (2022). *Análisis del cumplimiento de las obligaciones tributarias y su incidencia en la recaudación de impuestos de los contribuyentes del sector ganadero en el Cantón San Miguel de los Bancos* [Tesis de maestría, Universidad Central de Ecuador]. Repositorio de la Universidad Central de Ecuador.

<https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/1ca37cee-2642-430a-a60f-18ea10595832>

Pazo, E., & Zapata, J. (2022). *La gestión de cobranza y su influencia en la liquidez de las empresas textiles del distrito de la Victoria año 2019-2020* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio de la Universidad San Martín de Porres.

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9910/pazo\\_cel-zapata\\_jjg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9910/pazo_cel-zapata_jjg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pino Montoya, J. W., Vélez Escobar, S. B., & Cabrera Jaramillo, R. S. (2021). Acercamiento teórico a la constitucionalidad del sistema tributario colombiano. *IUSTA*, 54(1) 1-28. <https://doi.org/10.15332/25005286.5984>

Pirela, W. (2021). Influencia de la Educación Universitaria en la formación de la Cultura Tributaria del Contador Público.



<https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/507/6>

93

Reveco, F. (2021). *El debido proceso en el cobro ejecutivo de obligaciones tributarias* [Tesis de Pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio académico de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/179708>

Rodríguez, M. (2020) *Definición de obligación tributaria*. <https://www.eactivo.es/glosario/obligaciones-tributarias/>

Superintendencia de Administración Tributaria. (2023). *Impuesto General a las Ventas*. <https://emprender.sunat.gob.pe/tributando/declaro-pago/impuesto-general-las-ventas>

Vásquez, A y Rojas, W. (2021). *Cultura tributaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias en comerciantes del centro comercial aguas verdes, Chiclayo* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8594/V%C3%A1squez%20Guevara%20Aid%C3%A9%20%26%20Rojas%20Sosa%20Jhon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

Las Políticas de cobranza y el Cumplimiento de las obligaciones tributarias de una empresa comercial en el Distrito de Villa El Salvador - Lima, 2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
¿De qué manera se relacionan las políticas de cobranza con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador?	Determinar la relación entre las políticas de cobranza y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.	Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y el cumplimiento de obligaciones tributarias en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador	V1. Políticas de cobranza	D1. Control de cobranza	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo de Investigación:</b> Correlacional  <b>Diseño de la Investigación:</b> No experimental  <b>Corte:</b> transversal  <b>Población</b> 30 personas  <b>Muestra:</b> 30 personas
				D2. Gestión de cobranza	
				D3. Técnicas de cobranza	
¿De qué manera el control de cobranza se relaciona con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador?	Determinar la relación entre el control de cobranzas y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.	El control de cobranzas se relaciona con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de manera significativa en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.	V2, Cumplimiento de obligaciones tributarias	D4. Obligaciones sustanciales	
¿Existe relación entre la gestión de cobranza y el cumplimiento de las obligaciones tributarias dentro de una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador?	Establecer la relación entre la gestión de cobranza y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.	La gestión de cobranza se relaciona con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de manera significativa en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.		D5. Obligaciones formales	
¿Cómo se relacionan las técnicas de cobranza con el cumplimiento de las obligaciones tributarias dentro de una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador?	Determinar la relación entre las técnicas de cobranzas y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.	Las técnicas de cobranzas se relacionan con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de manera significativa en una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador.		D6. Obligaciones funcionales	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario 1 - Políticas de Cobranza

Determinar la relación de las políticas de cobranza con el cumplimiento correcto de las obligaciones tributarias de una empresa comercial en el distrito de Villa El Salvador, 2022

**Instrucciones:** Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según su criterio y teniendo la escala detallada a continuación. Se le solicita ser lo más objetivo posible

#### Escala

Item	Respuestas
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	La empresa realiza un adecuado control de los vencimientos de sus cuentas por cobrar					
2	Se utilizan distintos medios de pago, para dar mayor facilidades a los clientes					
3	El cronograma de cobranzas se está cumpliendo dentro de los plazos establecidos					
4	Se comunica a los clientes los vencimientos de sus deudas					
5	La empresa utiliza llamadas telefónicas para un recordatorio de las deudas a sus clientes					
6	La empresa tiene plazos previamente definidos para el otorgamiento de sus créditos.					
7	El cliente recibe alguna sanción si no se cumplen con los compromisos de pago					
8	La empresa realiza un adecuado seguimiento a los clientes morosos					
9	Se utiliza diferentes tipos de alternativas y facilidades de pago					

## Cuestionario 2 - Obligaciones Tributarias

Determinar la relación de las políticas de cobranza con el cumplimiento correcto de las obligaciones tributarias de una empresa comercial en el distrito de Villa El Salvador, 2022

**Instrucciones:** Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según su criterio y teniendo la escala detallada a continuación. Se le solicita ser lo más objetivo posible

### Escala

Ítem	Respuestas
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N°ÍTEM		1	2	3	4	5
1	La empresa retiene los tributos a los que están obligados					
2	La empresa realiza el pago de sus impuestos en la fecha establecida por la administración tributaria					
3	La empresa paga en forma oportuna sus contribuciones sociales					
4	La empresa emite sus comprobantes cumpliendo con los requisitos legales establecidos					
5	Las declaraciones tributarias se presentan dentro de los plazos establecidos por la Sunat					
6	La empresa cumple con llevar los libros contables que exige las normas tributarias					
7	La empresa cumple con efectuar la retención cuando los recibos por honorarios superan los S/ 1500.00					
8	La empresa hace una correcta retención para el pago del impuesto de quinta categoría					
9	La empresa realiza un cálculo de forma adecuada a los regímenes pensionarios de sus trabajadores					

## Anexo 3. Validación del cuestionario

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I.

#### DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto : **Mg. David De La Cruz Montoya**  
 1.2. Institución donde Labora : Universidad Autónoma del Perú  
 1.3. Cargo que desempeña : Docente  
 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Magister  
 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Encuesta  
 1.6. Título de la Tesis: "Las Políticas de cobranza y el cumplimiento de las obligaciones tributarias de una empresa comercial en el distrito de Villa El Salvador - Lima, 2022"  
 1.7. Autor del Instrumento: - Victoria Vereniz Prado Aranzamendi  
 - Lesly Jacinta Reyes Apolinario

#### II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACION		Observaciones
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (x)	NO ( )	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (x)	NO ( )	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (x)	NO ( )	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (x)	NO ( )	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (x)	NO ( )	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (x)	NO ( )	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (x)	NO ( )	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ( )	NO (x)	

#### III. Requisitos para considerar un instrumento de medición:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				75	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				75	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				75	

Promedio de valoración:


75 %

#### IV. Opción de aplicabilidad

- ( x ) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 12 de octubre del 2023

  
 \_\_\_\_\_  
**David De La Cruz Montoya**  
 DNI N° 16438146  
 Experto validador

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto : **Mg. Lorenzo Zavaleta Orbegozo**  
1.2. Institución donde Labora : Universidad Autónoma del Perú  
1.3. Cargo que desempeña : Docente  
1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Magister  
1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Encuesta  
1.6. Título de la Tesis: "Las Políticas de cobranza y el cumplimiento de las obligaciones tributarias de una empresa comercial en el distrito de Villa El Salvador - Lima, 2022"  
1.7. Autor del Instrumento: - Victoria Vereniz Prado Aranzamendi  
- Lesly Jacinta Reyes Apolinario

### II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		Observaciones
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (X)	NO ( )	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (X)	NO ( )	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (X)	NO ( )	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (X)	NO ( )	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (X)	NO ( )	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (X)	NO ( )	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (X)	NO ( )	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ( )	NO (X)	

### III. Requisitos para considerar un instrumento de medición:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				75	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				75	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				75	

Promedio de valoración:

75%

### IV. Opción de aplicabilidad

- (X) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
( ) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 12 de octubre del 2023



Mg. Lorenzo Zavaleta Orbegozo  
DNI N° 17959732  
Experto validador

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto : Mg. Mercedes E. Lopez Almeida  
1.2. Institución donde Labora : Universidad Autónoma del Perú  
1.3. Cargo que desempeña : Docente  
1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Magister  
1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Encuesta  
1.6. Título de la Tesis: "Las Políticas de cobranza y el cumplimiento de las obligaciones tributarias de una empresa comercial en el distrito de Villa El Salvador - Lima, 2022"  
1.7. Autor del Instrumento: - Victoria Vereniz Prado Aranzamendi  
- Lesly Jacinta Reyes Apolinario

### II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

Nº	PREGUNTAS	APRECIACION		Observaciones
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (x)	NO ( )	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (x)	NO ( )	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (x)	NO ( )	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (x)	NO ( )	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (x)	NO ( )	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (x)	NO ( )	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (x)	NO ( )	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ( )	NO ( x )	

### III. Requisitos para considerar un instrumento de medición:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80%	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80%	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80%	

Promedio de valoración:

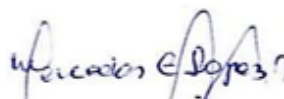
80%

### IV. Opción de aplicabilidad

- (x ) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
( ) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 14 de octubre del 2023



Mg. Mercedes E. Lopez Almeida  
DNI N° 08356616  
Experto validador



## Anexo 4. Reporte de Turnitin

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**Tesis POLITICAS DE COBRANZA CORRE  
GIR.docx**

AUTOR

**Reyes y Prado**

RECUENTO DE PALABRAS

**13862 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**78174 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**83 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1021.1KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 31, 2024 12:29 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 31, 2024 12:30 PM GMT-5**

#### ● 16% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 9 palabras)