



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Análisis del Sistema de Emisión Electrónica, en el Centro
Comercial “El Carmen”, Cusco, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Arévalo Huamán, Carolina (ORCID: 0000-0002-8457-4030)

Oquendo Huaman, Erika Katerine (ORCID: 0000-0003-4555-2266)

ASESOR:

Dr. Vásquez Villanueva, Carlos Alberto (ORCID: [0000-0002-0782-7364](https://orcid.org/0000-0002-0782-7364))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributaria

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres y hermanos, por ser mi motivación y fuerza para lograr mis objetivos.

A mis amigos, porque se han convertido en parte fundamental en mi desarrollo personal y profesional.

Carolina

A mis padres, por haberme forjado en la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes, entre los que se incluye este; gracias por la motivación que me infundieron para lograr mis proyectos y sueños.

Erika katerine

Agradecimiento

A Dios, por el regalo de la vida y la oportunidad de trascender a través de los estudios.

A los docentes de la Universidad César vallejo, por su apoyo y enseñanzas.

A nuestro asesor el Dr. Carlos Alberto Vásquez Villanueva, por su dedicación y aporte cuantioso en el desarrollo de esta investigación.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	14
3.2. Variables	15
3.3. Población	15
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de Análisis de Datos.....	18
3.7. Aspectos Éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	33

Índice de Tablas

TABLA 1. JUICIO DE EXPERTOS	17
TABLA 2. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	17
TABLA 3. ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO.	18
TABLA 4. BAREMO DE LA CALIFICACIÓN DEL SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRÓNICA – SOL	20
TABLA 5. SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRÓNICO – SOL.....	22
TABLA 6. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRÓNICO – SOL	23
TABLA 7. EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRÓNICO – SOL	24

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito analizar en qué consiste el sistema de emisión electrónica-SOL en el centro comercial “El Carmen” en la ciudad del Cusco en el año 2020. Para alcanzar los objetivos, se utilizó una metodología de diseño no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo; además se utilizó una muestra de 47 comerciantes que usan el sistema de emisión electrónica-SOL; en cuanto a la técnica de investigación aplicada, esta fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 14 ítems. El análisis de resultados revela que el 46.8% de los encuestados considera que la fase de implementación del sistema de emisión electrónica-SOL se da de manera adecuada, mientras que el 51.1% considera que la fase de ejecución del sistema se da de manera regular y que el 42.6% de los comerciantes encuestados considera el sistema de emisión electrónica-SOL es regular. Se concluye que la mayoría de los comerciantes no se encuentran del todo conformes con el sistema de emisión electrónica, sin embargo en la misma magnitud, se sienten conformes con la etapa de implementación del sistema de emisión electrónica, debido a la facilidad de la instalación, de servicios y equipos.

Palabras Clave: Sistema de emisión electrónica, facturación electrónica, implementación , ejecución del sistema.

Abstract

The purpose of this research work was to analyze what the electronic issuance system-SOL consists of in the “El Carmen” shopping center in the city of Cusco in 2020. To achieve the objectives, a non-experimental design methodology was used , cross-sectional and descriptive; Furthermore, a sample of 47 merchants using the electronic issuance system-SOL was used; Regarding the applied research technique, this was the survey and the instrument was a 14-item questionnaire. The analysis of the results reveals that 46.8% of those surveyed consider that the implementation phase of the electronic issuance system-SOL occurs adequately, while 51.1% consider that the implementation phase of the system occurs regularly and that 42.6% of the surveyed merchants consider the electronic issuance system-SOL to be regular. It is concluded that most of the merchants are not entirely satisfied with the electronic issuance system, however, to the same extent, they feel satisfied with the implementation stage of the electronic issuance system, due to the ease of installation, of services and equipment.

Keywords: Electronic issuance system, electronic invoicing, implementation , execution of the system.

I. INTRODUCCIÓN

Debido a las políticas de confinamiento tomadas por el gobierno peruano ante la pandemia COVID 2019, los comerciantes y la clase empresarial presentaron serias complicaciones en sus actividades; todo este contexto ha enfatizado la necesidad del uso de medios electrónicos para consultas y revisiones tributarias; uno de estos medios es el sistema de emisión electrónica, el cual venía siendo utilizado por un reducido número de comerciantes. El estado de emergencia sanitario, ha probado que las empresas necesitan implementar este tipo de sistemas que le ayuden a mejorar su orden y velocidad de funcionamiento; por consiguiente, la investigación analiza el estado del sistema de emisión electrónica en el centro comercial “El Carmen” de la ciudad del Cusco.

Respecto al sistema de emisión electrónica, el ámbito internacional evidencia un constante y progresivo avance en la adopción del sistema, de forma específica en Latinoamérica; no obstante, cada vez son más países los que van promoviendo el uso de estos sistemas. Es tan grande la importancia que en países como México o Brasil, el documento electrónico es utilizado en el 100% de las operaciones comerciales; en otros como Chile, Argentina, Colombia, Perú, Costa Rica o Uruguay, se trabaja para implantarlo a mediano plazo (Zagada González, 2018); de acuerdo a esto, se puede precisar que la emisión electrónica es el presente del sistema tributario de muchos países y el añorado futuro de otros que trabajan para implementarlo.

El sistema de emisión electrónica supone grandes fortalezas para el país, además que genera una serie de oportunidades para el comercio internacional; motivo por el cual, cada vez más países latinoamericanos tienen como objetivo primero mejorar las redes de internet y conectividad en su territorio, para posteriormente impulsar la migración masiva a estos sistemas electrónicos. Países como Chile, México y Brasil son los que más han avanzado en este campo, enfrentando nuevos retos como la formulación de normas y leyes que respalden los avances en su territorio y a nivel internacional.

Perú es uno de los países que más ha avanzado en implementar este sistema electrónico (Drago Llanos, 2018); bajo esa línea México es el país que ha logrado que el 100% de sus operaciones sean mediante sistemas electrónicos de

facturación, logrando esta hazaña en un lapso de 4 a 5 años; en lo que respecta a Perú este se encuentra entre los 5 países que más avances a tenido en la región. En el país se inició con el proyecto en el año 2014, y para el año 2017 ya eran 100000 empresas las que usaban el sistema, de los cuales el 85% lo hacia de manera voluntaria, por lo que hace pensar que esto supone una gran iniciativa de los empresarios. Sin embargo, en regiones, donde la red de internet y conectividad aun es débil, el sistema de facturación electrónica es complicada de impulsar, y se presentan ciertas dificultades.

La presente investigación tuvo como realidad investigativa el centro comercial “El Carmen”, la cual queda ubicada en la calle Cruz Verde N°359 de la ciudad del Cusco y se consideró como unidad de análisis a los comerciantes que usen el sistema de emisión electrónica (SOL) en sus actividades comerciales diarias.

El actual contexto de pandemia ha puesto a prueba a todas las organizaciones que aún tenían grandes brechas en la digitalización de sus procesos; este problema es más visible en países donde las empresas aun funcionan tradicionalmente y presenta bajos niveles en el uso de sistemas electrónicos; sin embargo, este contexto de pandemia ha condicionado a las empresas acelerando el proceso de migración de sistemas tradicionales a sistemas electrónicos, los cuales no tienen barreras físicas y pueden operar con normalidad.

Uno de estos sistemas electrónicos es el sistema de emisión electrónica, que poco a poco se ha ido expandiendo y las empresas las van adoptando, además que desde la superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria (SUNAT) se va exigiendo e promoviendo activamente el uso del SEE, sobre todo en mercados que agrupan una cantidad de empresarios o comerciantes, como es el caso del centro comercial “El Carmen” de la ciudad del Cusco.

En este sentido, el problema que surge es el desconocimiento sobre cómo es que se está dando el sistema de emisión electrónica en el centro comercial “El Carmen”. Este sistema puede ser analizada mediante sus dimensiones, la implementación y ejecución; respecto a la implementación del sistema de emisión electrónica, se detalla que aunque la SUNAT genera gran cantidad de información

sobre ésta, existen complicaciones en el acceso a esta información y en la instalación del SEE; así mismo los equipos y/o recursos humanos, con los que se debe contar para una correcta implementación, generan percepciones elevadas respecto a los costos de implementación.

Con respecto a la ejecución del sistema de emisión electrónica, la capacitación para el manejo de este sistema es superficial; sobre la operatividad ofrecida por la SUNAT, en ciertas ocasiones esta se satura y además la plataforma a veces es complicada de entender y poco amigable con los usuarios; se podría decir que el rendimiento del sistema es bueno, pero el tiempo de retorno es relativamente amplio.

De continuar con el desconocimiento sobre cómo se da el sistema de emisión electrónica-SOL en el centro comercial “El Carmen”, no existirá un precedente sobre las características reales que existen en dicho centro comercial y tampoco se conocería como se dio la implementación y ejecución del sistema, por lo que las dificultades o errores se seguirían repitiendo. Si la implementación, tiene deficiencias, entonces se tendrán problemas en la ejecución, lo cual incrementaría los costos de mantenimiento del sistema.

En la ejecución del sistema, si la capacitación se da de manera superficial entonces el personal no estará preparado para procedimientos especiales, perdiendo oportunidades de negocio. Si la operatividad no es amigable con el usuario, entonces se puede dar un desincentivo en el uso de los sistemas electrónicos; por otra parte, si el retorno de la inversión inicial se da en un periodo relativamente largo, entonces esto también podría implicar un factor de desincentivo para el uso del sistema de emisión electrónica.

Por lo detallado, se tuvo la necesidad de analizar el sistema de emisión electrónica-SOL, para lo que se planteó el siguiente problema general de investigación: ¿En qué consiste el análisis del sistema de emisión electrónica – SOL en el centro comercial “El Carmen”, Cusco, 2020? Y como problemas específicos se tiene:

P.E.1: ¿En qué consiste la evaluación de la implementación del sistema de emisión electrónica-SOL, en el centro comercial “El Carmen”, Cusco, 2020?

P.E.2: ¿En qué consiste la evaluación de la ejecución del sistema de emisión electrónica-SOL, en el centro comercial “El Carmen”, Cusco, 2020?

La intención de la presente investigación fue analizar la implementación y ejecución del sistema de emisión electrónica-SOL en el centro comercial “El Carmen”, debido a que se desea conocer cuál es la situación del sistema de emisión electrónica en los empresarios que lo usan.

La presente investigación tiene aportes relevantes para los empresarios del centro comercial “El Carmen”, en la identificación de ineficiencias respecto a la implementación y ejecución del sistema de emisión electrónica-SOL; además, establece un antecedente sobre la situación real del manejo que le dan al sistema de emisión electrónica de la SUNAT; así también, representa información válida para futuros trabajos sobre este tema o campo de investigación.

El estudio fue factible, ya que la administración del centro comercial “El Carmen” ofreció facilidades para el levantamiento de información y por el lado de los recursos se contó con todo lo necesario para llevarlo a cabo. Por lo expuesto se planteó el siguiente objetivo general:

OG. Analizar en qué consiste el sistema de emisión electrónica-SOL en el centro comercial “El Carmen”, Cusco, 2020. Del que se desprenden los siguientes objetivos específicos:

OE1: Evaluar la implementación del sistema de emisión electrónica-SOL, en el centro comercial “El Carmen”, Cusco, 2020.

OE2: Evaluar la ejecución del sistema de emisión electrónica-SOL, en el centro comercial “El Carmen”, Cusco, 2020.

Para mayor comprensión ver anexo 2, en donde se encuentra la matriz de consistencia.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Morantes Manzano (2018), tuvo como objetivo la elaboración de una guía didáctica para entender la implementación de la factura electrónica; bajo una metodología descriptiva con un alcance explicativo; los resultados evidencian que los propietarios de pequeñas y medianas empresas del sector de autopartes, tienen una mala perspectiva sobre la implementación de la facturación electrónica y requieren de una guía didáctica para entender la implementación de la factura electrónica.

Pinzon Castro (2019), se planteó como objetivo estudiar la evolución de la facturación electrónica, a raíz de modificaciones realizadas en 2019; la metodología fue de tipo documental con alcance descriptivo; los resultados señalan que, ante las modificaciones, muchas empresas que no saben del tema, no han investigado ni se han dado por enterados de toda esta evolución que ha tenido el marco legal de facturación, por lo que se prevé que la ejecución del sistema en los próximos años se dé de manera errónea.

Verano Fuentes & Zambrano Moreno (2018), tuvo como propósito evaluar el uso de una plataforma gratuita generada por la autoridad tributaria, destinada para PYMES; desarrollada con una metodología cuantitativa y un tipo de investigación descriptivo; los resultados revelan que en la implementación realizada se evidenció que en la fase de implementación, la interfaz del aplicativo no era muy intuitiva, además durante el proceso de registro hubo problemas debido a que las guías de usuario no eran muy claras, provocando un mal uso del sistema tanto en la implementación como en la ejecución.

Alfaro Rodriguez (2018), tuvo como propósito implementar el sistema de facturación electrónica para la empresa WDFG Perú para cumplir con la normativa de CP Resolución N°097-2012; con un tipo de investigación aplicativo, de nivel descriptivo; los resultados revelan que la implantación y uso de la FE en WDFG Perú se dio de manera correcta y ha fortalecido la gestión de la empresa; por ultimo las interfaces desarrolladas entre los servicios de la SUNAT y la de WDFG Perú se

realizaron con éxito. La experiencia adquirida en la sucursal de Perú podrá ser replicada por WDFG en las otras sucursales de la región.

Montalvo Barbieri y Quequesana Solsol (2019), tuvo como finalidad analizar el impacto del uso de los sistemas de facturación electrónica en empresas ganaderas; bajo un diseño metodológico mixto y tipo de investigación no experimental descriptiva con alcance correlacional; los resultados revelan que para la fase de implementación existe cierta austeridad económica respecto a la inversión por parte de las empresas para usar el SEE. En cuanto a la ejecución los contribuyentes están de acuerdo con los tipos de SEE que existen en Perú, sin embargo hay personas (minoría) que se oponen al grupo del SEE-OSE porque consideran que es inadecuado para el mercado donde se desempeñan.

Amaro Quispe (2017), que tuvo como objetivo analizar el impacto que tiene el uso del sistema de facturación electrónica en el proceso de facturación; utilizó una metodología de investigación aplicada, de nivel explicativo; se concluye que, en base a la guía de la metodología AUP, se dio una correcta implementación del software de facturación electrónica, brindando las flexibilidades de las metodologías ágiles y la documentación de las tradicionales como la metodología RUP.

Sistema de Emisión Electrónica

Díaz Córdova et al. (2016) realizan una referencia al origen del sistema de la emisión electrónica o simplemente facturación electrónica, surge por el avance tecnológico, desde la aparición del internet, estos documentos digitales buscan reemplazar a la Factura Tradicional (F-t). Es así que la primera referencia histórica de la factura electrónica se data del año 1997 por medio del organismo “Europe Article Numbering Association (EAN-UCC)” actualmente Global System One (GS1), empresa que uso las facturas electrónicas de manera obligatoria desde el 2009, en la actualidad esta empresa está especializada en desarrollar e implementar nuevas soluciones y estandarizar procesos, para generar mejoras en la cadena de suministros y abastecimientos de empresas.

El sistema de emisión electrónica en Perú es un proyecto impulsado por la SUNAT, además Drago Llano *et al.* (2018) explica que es una iniciativa que permite

mejorar e integrar electrónicamente los procesos de los contribuyentes y la SUNAT, reemplazando el papel en la emisión de los comprobantes de pago con efecto fiscal (facturas, boletas de venta, recibos por honorarios, notas de crédito y notas de débito). Es notorio el gran proyecto que impulsa la SUNAT, con la promoción del sistema de emisión electrónica, ya que busca establecer un vínculo moderno entre los contribuyentes y la SUNAT, el proyecto trata de reemplazar la presencia física que tiene las facturas, boletas, recibos por honorarios, etc., en pocas palabras, transformar todos los comprobantes de pago de físicos a electrónicos.

El sistema fue diseñado para beneficiar de manera cualitativa y cuantitativa, en primera instancia, a los empresarios, y en general a los trabajadores independientes, además Drago Llano *et al.* (2018) argumenta que el sistema promueve el ahorro en costos, la optimización de recursos, la mejora de procesos y por extensión de la competitividad. Una idea errónea que aún se mantiene es que estos sistemas solo benefician a los empresarios, pero como se explica, su alcance también involucra a los trabajadores independientes, exactamente en el giro de recibos por honorarios u otros comprobantes de pago que necesiten.

La emisión electrónica tiene diferentes denominaciones, como factura digital o e-factura; De Velazco Borda (2017) explica que la emisión electrónica es un documento electrónico que reemplaza a la factura soportada en papel y puede tener una representación impresa. Se toma en cuenta que en los tiempos modernos todo es digital ya que se está dejando de emitir facturas en papel, esta factura electrónica tiene mayores facilidades ya que pueden ser impresas según convenga.

De Velazco Borda (2017) añade que las regulaciones que se establecen para las facturas electrónicas deben asegurar el valor legal de los documentos electrónicos mediante algún medio tecnológico válido como la firma electrónica. Las facturas electrónicas están totalmente reguladas, ya que tiene validez legal que es comprobada por una firma electrónica que da seguridad a nivel legal e informático.

De Velazco Borda (2017) comenta que dado que la SUNAT dispone de toda la información de las facturas electrónicas de las pequeñas empresas, para las cuales ofrece un sistema de consultas para todo aquel que cuente con una clave sol, siendo esta la llave para poder aclarar dudas sin importar el momento en que

se haga, esta facilidad es tanto para emisores como receptores, sin embargo, para mejorar este sistema se ha implementado las consultas sin la necesidad de una clave sol y de esta manera abarcar más público. Cuando el receptor no tiene representación electrónica se les facilita una factura impresa.

Al administrar la información del sistema de emisión electrónica, lo que busca La SUNAT es brindar soporte a las operaciones y poder corroborar las facturas electrónicas y de esta manera se da seguridad a los usuarios además que simplifica la contabilidad tributaria del país.

Sobre el proceso que se tiene para la facturación electrónica, De Velazco Borda (2017) expresa que el proceso de factura electrónica la inicia el emisor electrónico desde el portal web de la SUNAT, usando su clave Sol (firma electrónica). Además de generar validez legal este proceso es gratuito y no le genera ninguna obligación tributaria al contribuyente; este proceso se hace más sencillo cuando tanto el emisor como el receptor (cliente) son electrónicos, ya que una vez enviadas las facturas se guardan en el buzón electrónico, que fue implementado por la SUNAT; pero también, se puede hacer el envío vía e-mail.

El concepto del sistema de emisión electrónica – SOL hace uso de la idea de herramienta o medio que tiene el objetivo de emitir facturas electrónicas o las llamadas notas electrónicas. Este sistema, según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2016), tiene respaldo legal por las resoluciones y leyes tributarias establecidas por el gobierno peruano, principalmente mediante la SUNAT, el mismo que es parte del ministerio de economía y finanzas.

Respecto a las características principales con las que cuenta este el SEE – SOL, se tiene que un contribuyente se convierte en emisor electrónico, únicamente ante la SUNAT y por decisión del mismo contribuyente, de lo que se desprende que la SUNAT es la única institución con el poder de brindar esta característica a un contribuyente.

La anterior característica mencionada se formaliza cuando el contribuyente realiza su primera operación mediante la plataforma, es decir un contribuyente se convierte oficialmente en un emisor electrónico el día calendario en el que emita su

primera factura electrónica usando el sistema. Finalmente, una vez adquirida la calidad de emisor electrónico, este atributo no se pierde bajo ningún motivo.

Implementación del Sistema de Emisión Electrónica

Un primer alcance de la implementación del sistema de emisión electrónica lo muestra De Velazco Borda (2017), el cual menciona que la facturación electrónica implica un gran esfuerzo de implementación, para lo que una empresa debe contar con recursos humanos especializados y entrenados en contabilidad e informática, y como mínimo un personal con conocimientos técnicos en el envío en línea de facturas electrónicas.

La implementación del SEE varía según la complejidad que tiene esta; De Velazco Borda (2017) explica que en Perú se ha establecido el sistema de emisión electrónica (SEE), el cual está conformado por el Sistema de Emisión Electrónica – Sol (Portal) y el Sistema de Emisión Electrónica desde los sistemas del contribuyente, las mismas que tienen diferencias en su implementación, se podría decir que el SEE – sol o portal es la más sencilla de implementar, ya que ésta diseñada para empresas que generan niveles de ingresos relativamente bajos.

Características de la emisión electrónica.

- La emisión desde el portal de la SUNAT es GRATUITA.
- Es un documento electrónico que tiene todos los efectos tributarios del tipo de comprobante de pago FACTURA (sustenta costo, gasto, crédito fiscal para efectos tributarios).
- La serie es alfanumérica, y su numeración es correlativa y generada por el sistema.
- Se emite a favor del adquirente que cuente con RUC, salvo en el caso de las facturas electrónicas emitidas a sujetos no domiciliados por las operaciones de exportación.
- No se puede utilizar para sustentar el traslado de bienes.
- La SUNAT garantiza la autenticidad del documento emitido desde su portal, pues este cuenta con mecanismos de seguridad. (Superintendencia nacional de Administración Tributaria, 2016)

Para poder tener información sobre la emisión de las facturas que se generaron, la SUNAT creó un portal gratuito. Las facturas electrónicas son emitidas por un número de RUC y también pueden ser emitidas a personas no domiciliados, una de las desventajas que tienen las facturas electrónicas es que no se pueden utilizar en traslado de bienes. La SUNAT garantiza la validez y la emisión pues cuenta con medidas de seguridad para que no se altere la información que se encuentra en su portal.

De similar forma, Mohamed Salah & Verdú Beviá (2011), consideran que para la implementación se necesita una serie de requisitos imprescindibles para poder trabajar con una factura electrónica, algo imprescindible para el uso del sistema es la conexión a la red de internet además de ordenadores para ingresar los datos necesarios, y como un requisito opcional, el uso de una firma electrónica por ambas partes (emisor y receptor), pero si ambos tienen la firma electrónica el proceso es más beneficioso y veloz.

De este modo las facturas electrónicas tienen la misma función y validez que una factura emitida en papel, también son utilizadas entre compradores y vendedores para la transacción de bienes. Una factura electrónica tiene el mismo peso legal a una impresa en papel, la SUNAT garantiza su autenticidad. La factura electrónica tiene su poder de autenticidad por la persona quien la emite y la que la acepta.

Ejecución del Sistema de Emisión Electrónica

En la ejecución del sistema de emisión electrónica intervienen cuestiones más técnicas, como los referidos a la misma plataforma y aspectos propios de cada empresa.

En la ejecución se pueden notar elementos importantes como la firma electrónica, firma digital, y la declaración tributaria.

Firma Electrónica. Son dispositivos que son usados como medios en la comunicación electrónica; para Velazco Borda (2017), además de ser una forma de identificación personal y que deben tener un mecanismo de seguridad que garantice integridad, no repudio, autenticación y confidencialidad.

Como lo sostienen Velazco Borda (2017), la integridad hace referencia a la no alteración de la factura electrónica (documento electrónico) desde su emisión hasta su recepción. La característica de no repudio significa que el emisor no puede deslindarse de la obligación que supone la emisión de una factura electrónica ya que es una representación de su libre voluntad. La autenticación es el proceso que consiste en la determinación de la identidad del emisor de la factura electrónica, es decir, vincula a la factura con su emisor. Finalmente, la confidencialidad es la información que se detalla en la factura electrónica que esta codificada, siendo el receptor el único que puede descifrarla.

Se considera a la firma electrónica, como un medio de validez que brindan las personas que la emiten, respaldando así la información que figura en la factura electrónica. las características inherentes a la factura electrónica es la integridad, que viene hacer la confirmación de que la factura no va ser alterado ni modificado. Cuando la factura es emitida y aceptada no se pueden retractar ninguna de las partes; estas y otras características ya detalladas, hacen que la factura electrónica sea el medio en el que se celebran las transacciones con seguridad y formalidad.

Firma Digital. Es una forma de firma electrónica; De Velazco Borda (2017), explica que la firma electrónica y la firma digital, son usados de manera frecuente como términos similares; pero la firma digital está basada en el sistema de “parejas de claves” que se llama “criptografía asimétrica”.

- Criptografía asimétrica: para De Velazco Borda (2017), esta se define como el uso de dos claves para que podamos enviar el mensaje deseado, una de las claves o llaves sirve para descifrar el mensaje y el otro para cifrarlo. Esta tiene dicho nombre porque solo una de estas claves es privada y secreta, la otra es necesariamente de conocimiento público.
- XML: De Velazco Borda (2017), expone que el formato electrónico XML (eXtensible Markup Language) es una forma de facilitar la organización de datos e información a través de etiquetas. Tal formato llega a crear archivos con informaciones de textos, también tendrá etiquetas para una mejor distribución y organización. Existen diversas variantes y las más

significativas son UBL (respaldado por Oasis) y GS1 (respaldado por la institución del mismo nombre).

Debido a que en la ejecución pueden surgir diversos eventos que supongan un peligro informático para el emisor y el receptor de la factura electrónica, se tiene una serie de mecanismos de seguridad informática para lograr absoluta seguridad en la ejecución del sistema. Mecanismos como el certificado digital, la entidad de certificación, la criptografía asimétrica y el formato electrónico XML, hacen que la ejecución del SEE sea factible, segura y funcional, si hubiera ciertos problemas en la ejecución, probablemente estaría relacionada a algún defecto de estos mecanismos.

El formato con el que cuenta SUNAT es XML que facilita la forma de realizar trabajos de recolección de datos creando diferentes archivos de información adecuadamente de forma estructurada, permitiendo así una adecuada utilización y manejo de la información. Esta característica facilita la ejecución del sistema de emisión, al eliminar el trabajo de resguardo de información física.

La declaración Tributaria. Es un documento que se llega a presentar al área de administración tributaria de una localidad o donde manifiestes tus declaraciones tributarias. Rodríguez Rodríguez (2016), sostiene que la entrega del documento no implica la aceptación o el reconocimiento legal de una obligación tributaria, pues este será analizado y evaluado para que se le dé el reconocimiento legal del documento.

La declaración jurada, es un documento formal, donde se verifica y manifiesta la ocurrencia de cualquier hecho que afecta la determinación del tributo, su presentación no necesariamente es la aceptación de la obligación tributaria del que lo emitió; y su importancia es tal, que en la ejecución en los sistemas de emisión electrónica se guarda especial cuidado.

Sobre la declaración tributaria, Rodríguez Rodríguez (2016), argumenta que de forma excepcional y reglamentariamente se puede hacer uso de medios de envío o presentación que no siempre será de manera

presencial por parte del interesado (siempre y cuando haya conocimiento sobre los reglamentos que lo regulan). Para estos fines, en nuestros días la declaración tributaria puede ser presentada por vía telemática para facilitar el trabajo a los contribuyentes que tienen que presentarlo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se empleó fue descriptivo, debido a que se hizo un análisis en base a una sola variable de estudio (sistema de emisión electrónica-SOL); de esta manera se tuvo un conocimiento y análisis detallado del sistema de emisión electrónica-SOL en el centro comercial “El Carmen”.

Según Hernández Sampieri *et al.* (2013), “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”; las investigaciones descriptivas sólo pretenden buscar las propiedades del fenómeno estudiado, ya sea un individuo, un grupo o comunidades enteras con la finalidad de realizar algún análisis en específico.

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación en la investigación fue no experimental, de corte transversal; al respecto, Ramírez González (2010) explica que en el diseño no experimental no hay manipulación de variables, es decir que se trata de estudios en los que no se varían en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. El presente trabajo de investigación no pretendió realizar cambios intencionados en las variables de estudio (sistema de emisión electrónica), simplemente se sometieron a ser analizadas, descritas u observadas, tal como se presenta en su contexto real, sin modificación alguna de la variable.

Ramírez González (2010) explica que los estudios de corte transversal son estudios que proporcionan información simultánea en grupos de diferente edad o clase, lo que permite obtener resultados inmediatos con costos más previsibles. En este sentido, por el modo en el que toman los datos se consideraron de diseño transversal, porque los datos fueron recopilados en un instante determinado, mas no en un periodo de tiempo prolongado, además que no se hizo ningún tipo de discriminación sobre alguna característica de la población.

Diseño estadístico:

Dónde:

M: muestra.

V: variable, sistema de emisión electrónica.

3.2. Variables

Para Hernández Sampieri *et al.* (2013), “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”. Para considerar una variable como tal, se hace referencia a su conducta la cual debe mostrar cambios, al mismo tiempo estos cambios debe estar en la posibilidad de ser observados y medidos.

En el presente trabajo se investigación se reconoce como variable de estudio al sistema de emisión electrónica-SOL, la cual fue observada y medida en el centro comercial “El Carmen” de la ciudad del cusco.

Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2012), el sistema de emisión electrónica en SUNAT operaciones en línea es un mecanismo desarrollado por la SUNAT para la emisión de comprobantes de pago y documentos relacionados directa o indirectamente con estos, que además permite almacenar, archivar y conservar los mencionados documentos dispuesto en R.S. N° 279-2012/SUNAT.

Para mayor comprensión ver el anexo 1, donde se encuentra la operacionalización de la variable.

3.3. Población

Según Tamayo Tamayo (2012), la totalidad de un fenómeno de estudio incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando por un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

La muestra que se consideró en la investigación estuvo conformada por los comerciantes del centro comercial El Carmen, y la característica en común es el

uso del sistema de emisión electrónica-SOL, finalmente en este centro comercial se identificó a 47 comerciantes que usan el sistema de emisión electrónica.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1. Técnica de Recolección de Datos

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta, esta ayudó a tener un mejor análisis del sistema de emisión electrónica-SOL que realizan los comerciantes del centro comercial “El Carmen” de la ciudad del Cusco para el periodo 2020. Para Ramírez González (2010), la encuesta es un test escrito que formula el investigador a una unidad de análisis, para recopilar información acerca de variables complejas, constructos, ideas, creencias, preferencias entre otros atributos

3.4.2. Instrumento de Investigación

Para Hernández Sampieri *et al.* (2013), un cuestionario es “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. Como la técnica que se empleó en la investigación es la encuesta, el instrumento que se usó para la recopilación de los datos fue el cuestionario, con enunciados que respondieron a una escala de medición Likert.

Para mayores detalles, ver el anexo 3, en donde se encuentra la matriz de instrumento.

3.4.3. Validez del Instrumento

Hernández Sampieri *et al.* (2013), argumenta que la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. Para que la investigación fuese desarrollada de manera adecuada y el instrumento tenga validez, fue necesario que sea revisado o validado por expertos en el tema de investigación.

La validez del instrumento lo dieron tres jueces, los valores proporcionados por los especialistas fueron analizados mediante la *v* de Aiken. El coeficiente “*V* de Aiken” es un valor que fluctúa entre el 0 y 1, mientras más cercado se encuentre de la unidad, existe mayor concordancia entre jueces sobre la validez del instrumento.

Los jueces que dieron su respectivo veredicto se detallan en la tabla 1.

Tabla 1

Juicio de Expertos

Validación	Experto	Nivel de Aplicación
Temático	Alfredo Paredes Chucya	Aplicable
Temático	liz katherine pedrazo hurtado	Aplicable
Temático	Gardenia Chacon Mendoza	Aplicable

Con el análisis que dio cada Juez se tiene el resultado del análisis que se hizo de los ítems del instrumento, que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2

Validez del Instrumento

Validez	V Aiken
Relevancia	89%
Pertinencia	93%
Claridad	89%
Promedio	90%

Se muestra que los ítems planteados para la investigación muestran altos niveles de relevancia, pertinencia y claridad con valores de 89%, 93% y 89% respectivamente; en general, el instrumento muestra un alto grado de validez con 90%, de manera que los ítems del instrumento evaluaron de manera correcta las dimensiones para las que fueron planteadas.

Ver anexo 4, donde se encuentra la validación del instrumento por juicio de expertos.

3.4.4. Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad, para Hernández Sampieri *et al.* (2013), es el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. Para poder probar la confiabilidad del instrumento se trabajó con el Alfa de Cronbach, este indicador permite garantizar que el instrumento usado en la investigación genera resultados lógicos y coherentes.

En la presente investigación, el valor del coeficiente de “Alfa de Cronbach” obtenido, se puede apreciar en la tabla 3.

Tabla 3

Alfa de Cronbach del Instrumento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
93.9%	14

El valor del coeficiente de Alfa de Cronbach obtuvo un valor de 93.9%, lo cual significa que los 14 ítems formulados para la investigación ofrecieron alta confiabilidad para alcanzar los objetivos planteados en la investigación.

3.5. Procedimientos

Fase I. Se realizó los permisos pertinentes a la administración del centro comercial El Carmen para realizar la recolección de datos (encuesta).

Fase II. Una vez adquirida el permiso se realizaron las encuestas a los comerciantes del centro comercial “El Carmen” que contaban con el sistema de emisión electrónica-SOL.

Fase III. Al término de la recolección de datos se realizó el agradecimiento a todos los participantes y la administración del centro comercial “El Carmen” por las facilidades ofrecidas al momento de realizar el trabajo de campo. Con los datos obtenidos la investigación prosiguió hasta alcanzar sus objetivos, discutir sus resultados, llegar a las conclusiones y formular recomendaciones.

3.6. Método de Análisis de Datos

El programa de análisis que se empleó para alcanzar los objetivos planteados en la investigación fue el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Este programa es práctico y tiene una gran cantidad de herramientas para

el análisis estadístico; en específico, la investigación usó herramientas para la suma de valores, la obtención de puntajes y tablas de frecuencia, de este modo se obtuvo el análisis de la variable y sus respectivas dimensiones.

3.7. Aspectos Éticos

En lo referente a los aspectos éticos de la presente investigación, se resalta que su desarrollo se basó en el código de ética de investigación de la Universidad César de Vallejo (resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV), la cual hace hincapié en valores como la honestidad, la transparencia y la valoración de los alcances y avances logrados por otros autores.

De lo anterior, el compromiso de los investigadores estuvo en el uso responsable de la información ya existente, asegurando que la tesis sea de una elaboración genuina; por lo que el trabajo de investigación fue realizado en base a la guía de elaboración de tesis proporcionada por la Universidad César Vallejo y bajo las normas APA 7ª edición, además de pasar por el software anti plagio Turnitin, desligando así cualquier idea de que el estudio fuese un plagio de otra investigación. Así mismo, debido a que se tiene un trabajo formal, se hicieron las respectivas solicitudes para realizar las encuestas y garantizar que los datos fueron verazmente recopilados.

Ver anexo N° 6 y 7, donde se encuentra la autorización de aplicación del instrumento e índice de similitud (turnitin), respectivamente.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis del Sistema de Emisión Electrónica – SOL

EL análisis estadístico utilizó la suma de los valores recopilados por la encuesta aplicada, la misma que recogió perspectivas de cada encuestado mediante una escala Likert que contó con 5 niveles, posteriormente los ítems fueron agrupados en la dimensión que correspondían y la cuantificación arrojó unos puntajes que se tuvieron que discriminar mediante la baremación en base a criterios técnicos de los mismos investigadores. Para la calificación de los puntajes obtenidos en la variable y en sus respectivas dimensiones se tiene el siguiente cuadro de baremación.

Tabla 4

Baremo de la calificación del sistema de emisión electrónica – SOL

Variable y dimensiones	Calificación
Sistema de emisión electrónica -SOL (SEE-SOL)	Adecuado: 54 puntos – 67 puntos
	Regular: 40 puntos – 53 puntos
	Inadecuado: 26 puntos – 39 puntos
Implementación del SEE-SOL	Adecuado: 23 puntos – 29 puntos
	Regular: 16 puntos – 22 puntos
	Inadecuado: 9 puntos – 15 puntos
Ejecución del SEE-SOL	Adecuado: 33 puntos – 40 puntos
	Regular: 23 puntos – 32 puntos
	Inadecuado: 13 puntos – 22 puntos

En el análisis global, se tiene a la variable para la que fueron planteados 14 ítems bajo una escala de Likert con 5 niveles, por lo que el puntaje máximo que se podía obtener fue 70 puntos, la discriminación para la variable fue considerar como

inadecuado a valores de 26 a los 39 puntos, la categoría inadecuado se refiere a que el SEE no es funcional y no se adapta a las necesidades de los comerciantes.

Se consideró como regular a valores de 40 puntos a 53 puntos, en donde regular se refiere a que el SEE no es considerado cabalmente como adecuado ni inadecuado, por tener pros y contras; finalmente se consideró como adecuado a valores de 54 punto a 67 puntos, en donde adecuado se refiere a que el SEE se acomoda bien a las necesidades que tienen los comerciantes.

Para el análisis de la dimensión implementación del SEE – SOL, se contó con 6 ítems diseñados para medirla, de este modo el puntaje máximo que se podría obtener en esta dimensión es de 30 puntos, donde los valores de 9 a 15 puntos fueron considerados como inadecuados, esto implica que la implementación del SEE se dio de manera inoportuna, con falencias o con grandes dificultades.

Los valores de 16 a 22 puntos, se consideran como regulares, lo quiere decir que la implementación del SEE se realizó con algunas complicaciones que no impidieron que se lograra, los valores de 23 a 29 puntos se consideran como adecuados, lo cual implica que la implementación del SEE se dio de manera correcta y ajustada a las necesidades de los comerciantes.

Finalmente, para la dimensión ejecución del SEE – SOL, se tiene 8 ítems, por lo que puntaje máximo que podría obtenerse es de 40 puntos, los valores de 13 a 22 puntos se consideran como inadecuado, lo que implica que la ejecución o uso del SEE es errónea o inapropiada, los valores de 23 a 32 puntos se consideran como regular, lo que implica que la ejecución se da con errores y deficiencias exonerables, y los valores de 32 a 40 puntos se consideran como adecuado, lo que significa que la ejecución se da de manera correcta y satisface las necesidades del comerciante.

En este sentido y con la ayuda de la baremación se tienen los siguientes cuadros de análisis por variable y sus dimensiones.

Tabla 5*Sistema de Emisión Electrónica – SOL*

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Inadecuado	10	21.3	21.3
Regular	20	42.6	42.6
Adecuado	17	36.2	36.2
Total	47	100.0	100.0

La tabla N°5 muestra que, el 42.6% de la población encuestada del centro comercial “El Carmen” de la ciudad de Cusco, consideran que el sistema de emisión electrónica que se implementó es regular; el 36.2% opina que el sistema de emisión electrónica implementada es adecuado; finalmente un 21.3% consideran que es inadecuado.

El que todo el sistema emisión electrónica, en su mayoría, sea calificado como regular, significa que el SEE usada por los comerciantes del centro comercial el Carmen, presenta pros y contras que los comerciantes perciben, para mayor precisión esto se debe a que la implementación la consideran como adecuada, mientras que la ejecución es calificada como regular, lo cual hace que la percepción general del sistema sea regular.

En cuanto a los pros, se destaca que el sistema de emisión electrónica presenta utilidad, es de manipulación intuitiva y ofrece facilidades en la declaración tributaria; respecto a los contras que se presenta, una hace referencia los costos de la implementación inicial además que el rendimiento que ofrece no es tan evidente para los comerciantes.

4.1.1. Evaluación de la Implementación del Sistema de Emisión Electrónica – SOL.

Tabla 6

Implementación del Sistema de Emisión Electrónica – SOL

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Inadecuado	10	21.3	21.3
Regular	15	31.9	31.9
Adecuado	22	46.8	46.8
Total	47	100.0	100.0

Según la tabla N° 6, un 46.8% de los encuestados del centro comercial “El Carmen” consideran que la etapa de implementación del sistema se dio de forma adecuada, el 31.9% de los comerciantes consideran que la etapa de implementación del sistema de emisión electrónica en sus puestos de trabajo se dio de manera regular, finalmente, el 21.3% consideran que la implementación del sistema de emisión electrónica en sus respectivos puestos se dio de manera inadecuada.

En general la implementación del SEE – SOL es considerada como adecuada, lo que significa que la implementación del sistema se dio de manera correcta y ajustada a las necesidades de los comerciantes, ya que consideran que la puesta en marcha de este sistema para sus negocios, garantiza un buen funcionamiento futuro en la emisión de facturas electrónicas, además que el mercado ofrece todos los servicios necesarios para su implementación. También por las facilidades que la SUNAT ofrece como institución, en generar información clara sobre los requerimientos necesarios para la implementación.

4.1.2. Evaluación de la Ejecución del Sistema de Emisión Electrónica – SOL.

Tabla 7

Ejecución del Sistema de Emisión Electrónica – SOL

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Inadecuado	7	14.9	14.9
Regular	24	51.1	51.1
Adecuado	16	34.0	34.0
Total	47	100.0	100.0

Según la tabla N°7, un 51.1% de los encuestados del centro comercial “El Carmen” manifestaron que la etapa de ejecución del sistema, se da de manera regular; un 34% considera que la ejecución se da de manera adecuada y finalmente solo un 14.9% manifiesta que la etapa de ejecución del sistema se da de manera inadecuada.

De forma mayoritaria, la ejecución del SEE – SOL es calificada como regular, esto significa que la ejecución se da con ciertos errores y deficiencias que son exonerables y que no generan problemas complejos, pero, si perdidas relativas de tiempo u otros recursos; lo cual se debe a que si bien la implementación se da de manera adecuada, en el mediano y largo plazo la perspectiva que los comerciantes tienen sobre el rendimiento que genera el SEE, es regular, es decir, no observan un rendimiento notorio por uso del sistema.

V. DISCUSIÓN

En función a los resultados obtenidos en la investigación, se tiene que el sistema de emisión electrónica - SOL en centro comercial “El Carmen” se dio de manera regular (42.6%), esto debido a que las fases de implementación y ejecución difieren, es decir que la implementación se dio de manera adecuada (46.8%), mientras que la fase de ejecución se dio de manera regular (51.1%).

Los resultados de la investigación son opuestos a los resultados de Alfaro Rodriguez (2018), donde se tuvo el propósito de implementar el sistema de facturación electrónica para una empresa para cumplir con la normativa, en sus resultados se refleja que tanto la fase de implementación y ejecución, se dieron de manera satisfactoria, donde resalta la fase de implementación ya que se desarrollaron unas interfases propias para la empresa WDFG de la sucursal peruana, este es un motivo por la que la fase de implementación se dio de manera adecuada o exitosa.

Por otro lado, existe relativa similitud con los resultados presentados por Verano Fuentes & Zambrano Moreno, (2018) donde la implementación realizada por una empresa privada (Logistics Advice Cargo S.A.S.) se dio de manera inadecuada, debido a que el software desarrollado por esta no era muy intuitivo y las guías de usuario no eran claras, lo cual hizo que la fase de ejecución se dio de manera inapropiada dando mal uso al sistema en general.

Los resultados a los que se llegó respecto a la implementación señalan que, ésta se dio de manera adecuada, por la abundante información sobre el sistema y por la relativa facilidad de implementación; por el contrario los resultados de Morantes Manzano (2018), investigación con propósitos de elaboración de una guía didáctica para entender la implementación de la factura electrónica en Colombia en las MiPymes del barrio la merced de la ciudad de Cúcuta, se evidencia que en empresas de autopartes de esta ciudad, la ejecución del sistema de facturación electrónica se dio de manera incorrecta, debido a que la fase inicial (implementación) no se dio de manera adecuada, por lo que es necesario una guía didáctica para comprender la implementación.

En el centro comercial “El Carmen”, la implementación es considerada como adecuada por 46.8% de los encuestados, este resultado presenta similitud con el

resultado al que llegó Amaro Quispe (2017), el cual tuvo como objetivo analizar el impacto que tiene el SEE del proceso de facturación en Contansis S.A.C. de Perú; uno de sus resultados señala que la etapa de implementación se dio de manera satisfactoria en parte por el uso de la metodología AUP, metodología guía del desarrollo del software con flexibilidad y agilidad.

En cuanto a la ejecución del sistema de emisión electrónica – SOL, esta es considerada como regular por 51.1% de los comerciantes encuestados, debido a factores como la operatividad y rendimiento ofrecidos por el sistema, ya que estos son calificados como regulares; resultados que son similares a los hallados por Pinzon Castro (2019), el cual tuvo como objetivos estudiar la evolución de la facturación electrónica a raíz de modificaciones realizadas en 2019, donde se pronostica una decadencia del uso correcto del sistema (ejecución), a raíz de que el gobierno colombiano introdujo cambios en el marco legal de facturación, además de que se evidencia la falta de investigación y conocimientos de estos cambios por parte de los empresarios.

VI. CONCLUSIONES

En base a los resultados de la investigación, se tiene las siguientes conclusiones.

Primero: En cuanto al sistema de emisión electrónica – SOL, se concluye que el sistema de emisión electrónica, implementado y usado por los comerciantes del centro comercial “El Carmen” de la ciudad del Cuzco, es regular ya que el 42.6% de comerciantes lo considera como tal; esto se debe a que en la etapa de implementación se observan aspectos negativos como el alto costo de la inversión inicial, mientras que la etapa de ejecución es calificada mayoritariamente como regular, estos aspectos hacen que los comerciantes tengan una valoración general del sistema, de regular. Por otro lado, el 36.2% menciona que el sistema es adecuado y un 21.3% menciona que inadecuado. Por lo que se asume que la mayoría de los comerciantes del centro comercial “El Carmen” no se encuentran del todo conformes con el sistema de emisión electrónica.

Segundo: Sobre la etapa de implementación del sistema de emisión electrónica en el centro comercial “El Carmen” de la ciudad del Cuzco, el 46.8% considera que esta etapa se dio de manera adecuada, más allá de que los comerciantes se encuentren en desacuerdo con el costo de implementación. Por otro lado, el 31.9% considera que la etapa de implementación se dio de manera regular y el 21.3% considera que se dio de manera inadecuada. Por lo que se concluye, que casi la mitad de los comerciantes se sienten conformes con la etapa de implementación del sistema de emisión electrónica, ya que la calificaron como adecuada, por la facilidad de la instalación, de servicios y equipos.

Tercero: Sobre la etapa de ejecución el sistema de emisión electrónica en el centro comercial “El Carmen” de la ciudad del Cuzco, se concluye que el 51.1% de los comerciantes piensan que esta etapa del sistema de emisión electrónica se da de manera regular, ya que los comerciantes consideran que tanto la operatividad como el rendimiento que ofrece el sistema de emisión electrónico es regular, a su vez también reconocen aspectos positivos respecto a la declaración; así mismo, el 34% mencionó que es adecuado y el 14.9% considera que esta fase se da de manera inadecuada, por lo que se asume que la mayor parte de los comerciantes no se

sienten del todo conforme con la etapa de ejecución del sistema de emisión electrónica.

VII. RECOMENDACIONES

En base a los resultados y conclusiones desarrollados con anterioridad, se plantean las siguientes sugerencias y/o recomendaciones.

1. Se sugiere a la administración o junta directiva del centro comercial “El Carmen”, contratar un especialista en sistemas de emisión electrónica para que pueda realizar un diagnóstico minucioso de los principales problemas que puedan estar afectando el uso adecuado del sistema, para posteriormente realizar un taller para todos los comerciantes sobre temas relacionados a los errores que se identificaron en el diagnóstico; con ello se suplirá las dificultades o ideas erróneas que tienen acerca del sistema de emisión electrónica, la cual beneficiará a todos los comerciantes y a todo el mercado en general.
2. Se recomienda a la administración del centro comercial el Carmen, realizar capacitaciones en el manejo del sistema con la ayuda de un representante de la SUNAT, para tener una mejor manipulación del SEE-SOL y además absolver las dudas que los comerciantes tengan sobre normas tributarias relacionadas al sistema de emisión electrónica.
3. Se recomienda a la SUNAT crear información más didáctica sobre los beneficios del uso de los comprobantes electrónicos, además de encontrar nuevos medios de difusión de mayor alcance para los ciudadanos como por ejemplo periódicos, afiches, volantes, entre otros.
4. Se recomienda a la administración del centro comercial y otras agrupaciones de comerciantes similares en la ciudad del Cusco, conformar comisiones que realicen la búsqueda y/o cotización de precios antes diferentes proveedores de equipos y servicios, con el fin de disminuir los costos relacionados a la implementación, ya que en la presente investigación se evidenció que los comerciantes consideran que la fase de implementación supone un costo elevado.
5. Finalmente se recomienda efectuar más investigaciones referentes al sistema de emisión electrónica, para que de este modo se pueda descubrir más características del sistema, sean positivas o negativas, contribuyendo así con la mejora del sistema de emisión electrónica, lo cual permitiría agilizar y controlar la recaudación de impuestos.

REFERENCIAS

- Alfaro Rodriguez, j. (2018). *Implatancion del Sistema de Facturacion Electrónica en la Empresa World Dutty Free Group Perú S.A.C.* Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3933/1/2018_Alfaro-Rodriguez.pdf
- Amaro Quispe, J. (2017). *Sistema de Emisión de Comprobantes de Pago Electronico en el Proceso de Facturación de Contasis SAC.* Huancayo.
- De Velazco Borda, J. L. (2017). La facturación electrónica en el Perú. *Revista Lidera*, 1-10.
- Díaz Córdova, J., Caba Molina, E., & Bombón Mayorga, A. (2016). Facturación electrónica versus facturación clásica. Un estudio en el comportamiento financiero mediante estudios de casos. *Ciencia UNEMI*, 10.
- Drago Llano, C., Cuentas Pardo, G., Paredes Maco, M., & Pazos Pingo, J. (2018). *Perú Perfil de la factura electrónica.* Lima. Obtenido de https://www.ciat.org/Biblioteca/Estudios/2018_FE/cap1-7_Peru.pdf
- Drago Llanos, C. (19 de abril de 2018). Factura Electronica: ¿Sabias que el Perú Lidera su Uso en la Región? (E. Comercio, Entrevistador)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2013). *Metodologia de la investigacion.* Mexico: McGrawHill.
- Mohamed Salah, A., & Verdú Beviá, F. (2011). *Gestión administrativa del proceso comercial.* Málaga: IC Editorial.
- Montalvo Barbieri, C., & Quequesana Solsol, C. (2019). *El uso de los Sistemas de Facturación Electrónica y el impacto tributario de su implementación en las empresas ganaderas de Lurín en el ejercicio 2018.* lima.
- Morantes Manzano, S. (2018). *IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA EN COLOMBIA A PARTIR DEL DECRETO 2242 DE 2015, EN LAS MIPYMES DEL BARRIO LA MERCED DE LA CIUDAD DE CÚCUTA.* Cucuta. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15441/IMPLEMEN>

TACI% C3% 93N% 20DE% 20LA% 20FACTURA% 20ELECTR% C3% 93NICA
% 20EN% 20COLOMBIA% 20A% 20PARTIR% 20DEL% 20DECRETO% 20224
2% 20DE% 202015% 2C% 20EN% 20LAS% 20MIPYMES% 20DEL% 20BARRI
O% 20LA% 20MERCED% 20DE% 20LA% 20CIU

Pinzon Castro, A. (2019). *Implementación, Evolución e Impacto de la Facturación Electrónica en Colombia*. Bogota D.C.

Ramírez González, A. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*.

Resolución de Superintendencia N°279/SUNAT. (26 de noviembre de 2012). Resolución de Superintendencia. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2012/279-2012.pdf>

Rodríguez Rodríguez, M. L. (2016). *Manual de procedimientos de gestión y recaudación tributaria*. Wolters Kluwer.

Superintendencia nacional de Administración Tributaria. (2016). *SUNAT*. Obtenido de SUNAT.COM: <https://orientacion.sunat.gob.pe/>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (27 de febrero de 2016). <https://orientacion.sunat.gob.pe/>. Obtenido de <https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/comprobantes-de-pago-empresas/comprobantes-de-pago-electronicos-empresas/see-sol/1-concepto-y-caracteristicas-del-sistema-de-emision-see-sol>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2018). <https://cpe.sunat.gob.pe/>. Obtenido de https://cpe.sunat.gob.pe/informacion_general/operador_servicios_electronicos

Tamayo Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.

Tamayo Tamayo, M. (2012). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.

Verano Fuentes, D., & Zambrano Moreno, D. (2018). *Evaluación del Soporte Operativo Para la Facturación Electrónica de las PYMES del Sector Teusaquillo*. Bogotá. Obtenido de

<https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/14830/VeranoFuentesDeividAnderson2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zagada Gonzáles, A. (13 de mayo de 2018). Fatura Electronica en Latinoamérica. *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/Factura-electronica-en-Latinoamerica-20180513-0058.html>

Zuluaga Potes, J. (2016). *Cartilla impuesto al valor agregado*. Bogotá: Ekomercio Electrónico.

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE Y DIMENSIONES		METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿En qué consiste el análisis del sistema de emisión electrónica-SOL, en el centro comercial el Carmen, Cusco, 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar en qué consiste el sistema de emisión electrónica-SOL en el centro comercial el Carmen, Cusco, 2020.</p>	<p>Variable</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Implementación del SEE-SOL</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptiva Diseño de investigación: No experimental de corte transversal. Técnica de investigación: Encuesta Instrumento de investigación: Cuestionario Análisis estadístico: Tablas y gráficos de frecuencias. Línea de Investigación: Tributario Población: 47 Comerciantes del centro comercial “El Carmen” de la ciudad del Cusco.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>PE1: ¿En qué consiste la evaluación de la implementación del sistema de emisión electrónica-SOL, en el centro comercial el Carmen, ¿Cusco, 2020?</p> <p>PE2: ¿En qué consiste la evaluación de la ejecución del sistema de emisión electrónica-SOL, en el centro comercial el Carmen, Cusco, 2020?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>OE1: Evaluar la implementación del sistema de emisión electrónica-SOL, en el centro comercial el Carmen, Cusco, 2020.</p> <p>OE2: Evaluar la ejecución del sistema de emisión electrónica-SOL, en el centro comercial el Carmen, Cusco, 2020.</p>	<p>Sistema de Emisión Electrónica-SOL</p>	<p>Ejecución del SEE-SOL</p>	

Anexo 3. Matriz de instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Definición instrumental	Escala de medición	Fuente	Técnica / instrumento
Sistema de Emisión Electrónica - SOL	Implementación del SEE-SOL	Información del SEE-SOL	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con información adecuada.	Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Primaria: Comerciantes del centro comercial el Carmen	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
		Instalación del SEE-SOL	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL es de instalación fácil			
		Costo de implementación	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL tiene un costo adecuado.			
		Equipo de cómputo	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con equipos adecuados.			
		servicios de electricidad	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con servicios de electricidad adecuado.			
	Ejecución del SEE-SOL	Servicio de internet	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con servicio de internet adecuado.			
		Capacitación para el manejo del SEE-SOL	La capacitación que se recibe para el manejo de la ejecución del sistema de emisión electrónica-SOL es el adecuado.			
		Operatividad del SEE-SOL	La operatividad del sistema de emisión electrónica-SOL es adecuada.			

Rendimiento del SEE-SOL	La ejecución del sistema de emisión electrónica representa para su negocio un rendimiento adecuad.
Mejoramiento de la declaración	El Sistema de emisión electrónica-SOL mejora la declaración
Reducción del tiempo de la declaración	El sistema de emisión electrónica-SOL reduce el tiempo de la declaración
Presentación del comprobante para la declaración	El sistema de emisión electrónica-SOL permite la presentación de comprobantes para la declaración de forma adecuada
Puntualidad en la emisión del comprobante	El sistema de emisión electrónica-SOL permite realizar la emisión del comprobante de forma puntual
Percepción general del SEE-SOL	La percepción general que Ud. tiene del sistema de emisión electrónica-SOL es favorable.

Anexo 4. Validación del instrumento por juicio de expertos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el sistema de facturación electrónica.

MD= Muy en desacuerdo

D= desacuerdo

A= Acuerdo

MA= Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	Implementación SEE-SOL													
1	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con información adecuada.			X				X					X	
2	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL es de instalación fácil.				X				X			X		
3	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL tiene un costo adecuado.			X				X					X	
4	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con equipos adecuados.				X			X					X	
5	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con servicios de electricidad adecuado.			X				X					X	
6	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con servicio de internet adecuado.				X			X					X	
	Ejecución del SEE-SOL													
7	La capacitación que se recibe para el manejo de la ejecución del sistema de emisión electrónica-SOL es el adecuado.				X			X					X	
8	La operatividad del sistema de emisión electrónica-SOL es adecuada.				X				X				X	
9	La ejecución del sistema de facturación electrónica representa para su negocio un rendimiento adecuado.				X			X					X	
10	El Sistema de emisión electrónica-SOL mejora la declaración.				X			X					X	
11	El sistema de emisión electrónica-SOL reduce el tiempo de la declaración.			X				X					X	
12	El sistema de emisión electrónica-SOL permite la presentación de comprobantes para la declaración de forma adecuada.				X			X					X	
13	El sistema de emisión electrónica-SOL permite realizar la emisión del comprobante de forma puntual.			X				X					X	
14	La percepción general que Ud. tiene del sistema de emisión electrónica-SOL es favorable.				X			X					X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: PAREDES CHUCYA ALFREDO DNI:..... 23938683

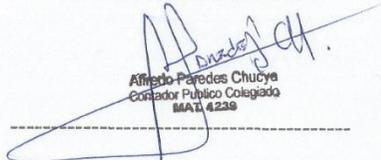
Especialidad del validador:..... TRIBUTACION.....

N° de años de Experiencia profesional: 24 años.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....de..... del 2020


Alfredo Paredes Chucya
Contador Público Colegiado
MAT. 4238

TRIBUTACION



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el sistema de facturación electrónica.

MD= Muy en desacuerdo

D= desacuerdo

A= Acuerdo

MA= Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
Implementación SEE-SOL											
1	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con información adecuada.		✓			✓				✓	
2	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL es de instalación fácil.			✓			✓				✓
3	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL tiene un costo adecuado.			✓			✓			✓	
4	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con equipos adecuados.		✓				✓				✓
5	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con servicios de electricidad adecuado.			✓		✓					✓
6	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con servicio de internet adecuado.			✓			✓			✓	
Ejecución del SEE-SOL											
7	La capacitación que se recibe para el manejo de la ejecución del sistema de emisión electrónica-SOL es el adecuado.		✓				✓				✓
8	La operatividad del sistema de emisión electrónica-SOL es adecuada.			✓			✓				✓
9	La ejecución del sistema de facturación electrónica representa para su negocio un rendimiento adecuado.			✓			✓			✓	
10	El Sistema de emisión electrónica-SOL mejora la declaración.			✓			✓			✓	
11	El sistema de emisión electrónica-SOL reduce el tiempo de la declaración.			✓			✓			✓	
12	El sistema de emisión electrónica-SOL permite la presentación de comprobantes para la declaración de forma adecuada.		✓			✓				✓	
13	El sistema de emisión electrónica-SOL permite realizar la emisión del comprobante de forma puntual.			✓			✓			✓	
14	La percepción general que Ud. tiene del sistema de emisión electrónica-SOL es favorable.			✓			✓				✓



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: LIZ KATHERINE PEDRAZA HURTADO DNI: 44008934

Especialidad del validador: TRIBUTACION

N° de años de Experiencia profesional: 05 AÑOS

16 de 12 del 2020

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

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

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

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

Liz K. Pedraza Hurtado
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
TRIBUTACION



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el sistema de facturación electrónica.

MD= Muy en desacuerdo

D= desacuerdo

A= Acuerdo

MA= Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
Implementación SEE-SOL														
1	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con información adecuada.			X				X				X		
2	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL es de instalación fácil.			X				X			X			
3	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL tiene un costo adecuado.			X			X				X			
4	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con equipos adecuados.			X				X				X		
5	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con servicios de electricidad adecuado.			X				X				X		
6	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con servicio de internet adecuado.				X			X			X			
Ejecución del SEE-SOL														
7	La capacitación que se recibe para el manejo de la ejecución del sistema de emisión electrónica-SOL es el adecuado.			X				X			X			
8	La operatividad del sistema de emisión electrónica-SOL es adecuada.			X				X				X		
9	La ejecución del sistema de facturación electrónica representa para su negocio un rendimiento adecuado.			X				X				X		
10	El Sistema de emisión electrónica-SOL mejora la declaración.			X				X				X		
11	El sistema de emisión electrónica-SOL reduce el tiempo de la declaración.			X				X				X		
12	El sistema de emisión electrónica-SOL permite la presentación de comprobantes para la declaración de forma adecuada.			X				X				X		
13	El sistema de emisión electrónica-SOL permite realizar la emisión del comprobante de forma puntual.			X			X					X		
14	La percepción general que Ud. tiene del sistema de emisión electrónica-SOL es favorable.			X				X				X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Chacón Mendoza Gardena DNI: 40775890

Especialidad del validador: Tributación

N° de años de Experiencia profesional: 17 años

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

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

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

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

...15...de...12... del 2020

Gardena Chacon Mendoza
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 3029

TRIBUTACION

Anexo 5. Instrumento aplicado

Encuesta

La presente encuesta tiene fines investigativos sobre **El sistema de emisión electrónica-SOL en el centro comercial el Carmen, Cusco**; agradecemos marcar con una equis (x) la respuesta que considere mejor con su opinión:

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Implementación SEE-SOL	1	2	3	4	5
1	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con información adecuada					
2	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL es de instalación fácil					
3	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL tiene un costo adecuado.					
4	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con equipos adecuados.					
5	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con servicios de electricidad adecuado.					
6	La implementación del sistema de emisión electrónica-SOL cuenta con servicio de internet adecuado.					
	Ejecución del SEE-SOL	1	2	3	4	5
7	La capacitación que se recibe para el manejo de la ejecución del sistema de emisión electrónica-SOL es el adecuado					
8	La operatividad del sistema de emisión electrónica-SOL es adecuada.					
9	La ejecución del sistema de emisión electrónica representa para su negocio un rendimiento adecuad.					
10	El Sistema de emisión electrónica-SOL mejora la declaración.					
11	El sistema de emisión electrónica-SOL reduce el tiempo de la declaración					
12	El sistema de emisión electrónica-SOL permite la presentación de comprobantes para la declaración de forma adecuada					
13	El sistema de emisión electrónica-SOL permite realizar la emisión del comprobante de forma puntual					
14	La percepción general que Ud. tiene del sistema de emisión electrónica-SOL es favorable.					

Anexo 6. Autorización del centro comercial "El Carmen"

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

Cusco, 21 de diciembre del 2020

Sra. Gina Muñoz Torres

Administradora del centro comercial el Carmen cusco.

Por medio de la presente se autoriza a las estudiantes Arévalo Huamán Carolina y Oquendo Huamán Erika Katerine. Para que; en el marco de proceso de elaboración de tesis denominado "ANALISIS DEL SISTEMA DE EMISION ELECTRONICA, EN EL CENTRO COMERCIAL EL CARMEN, CUSCO 2020" , puedan gestionar información cuantitativa y cualitativa en la presente empresa además de ello las mencionadas estudiantes podrán aplicar sus instrumentos de recojo de información.

Atentamente



CENTRO COMERCIAL
"EL CARMEN"

Anexo 7. Evidencias fotográficas del trabajo de campo.

