



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Generación de comprobantes de pago en el aplicativo electrónico de  
la Autoridad Tributaria, Lambayeque

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Campos Velasquez, William Jesus (orcid.org/0000-0002-4146-3787)

**ASESORES:**

Dr. Centurión Cabanillas, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-5301-0291)

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (orcid.org/0000-0001-9568-2443)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrolló económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Dedicado especialmente para mis padres que fueron los que me brindaron su apoyo para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que admiro y quiero dado que desde casa me enseñaron los valores éticos y morales que me permitieron ser mejor persona tanto a nivel personal como profesional.

William Jesus

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los representantes de Universidad Cesar Vallejo por facilitarme esta oportunidad de seguir los estudios de maestría que me están permitiendo desarrollarme profesionalmente.

A mis estimados maestros por su orientación continua, en el desarrollo de todos los cursos y a mis amigos que fueron como una familia durante todo este tiempo.

También agradezco a todos los representantes de las empresas que amablemente participaron en esta investigación y lo hicieron posible.

Especial y reiterado a mis padres que fueron los que me brindaron su apoyo para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos profesional.

William Jesus

## 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 .....	4
III. Metodología .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. Resultados .....	24
V. Discusión .....	29
VI. Conclusiones .....	35
VII. Recomendaciones .....	36
VIII. Propuesta.....	37
Referencias .....	39
Anexos .....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Indicador dominante del elemento tecnológico.....	24
Tabla 2. Indicador dominante del elemento personal.....	25
Tabla 3. Indicador dominante del factor negocio.....	26
Tabla 4. Indicador dominante del factor institucional.....	27
Tabla 5. Indicador dominante que dificulta el uso del aplicativo de emisión electrónica para generar comprobantes en las MYPE .....	28
Tabla 6. Cronograma de aplicación de la propuesta .....	60

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar los elementos predominantes que dificulta el uso del aplicativo de emisión electrónica para generar comprobantes en las MYPE del departamento de Lambayeque. Fue un estudio descriptivo, cuantitativo, no experimental. La población fue 42,401 empresas y se trabajó con una muestra de 382 empresas, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados mostraron que la mayoría de las Mypes (68,4%) se enfrentan a dificultades significativas al utilizar aplicaciones para generar comprobantes de pago. Concluyendo que los elementos predominantes que dificulta el uso del aplicativo de emisión electrónica son los factores: personal, negocio e institucional que representan en su mayoría grandes retos para las empresas por lo que se recomienda fortalecer continuamente estos factores.

**Palabras clave:** Emisión electrónica, comprobante, factura, empresa

## **ABSTRACT**

The objective of this investigation was to determine the predominant elements that hinder the use of the electronic issuance application to generate receipts in the MYPE of the Lambayeque department. It was a descriptive, quantitative, non-experimental study. The population was 42,401 companies and we worked with a sample of 382 companies, the technique used for data collection was the survey and the instrument the questionnaire. The results showed that the majority of Mypes (68.4%) face significant difficulties when using applications to generate payment receipts. Concluding that the predominant elements that hinder the use of the electronic issuance application are the factors: personal, business and institutional, which mostly represent great challenges for companies, so it is recommended to continuously strengthen these factors.

**Keywords:** Electronic issuance, receipt, invoice, company

## **I. INTRODUCCIÓN**

El generar comprobantes de pago es muy importante para cualquier empresa, organización o actividad comercial, ya que constituye la evidencia legal de una transacción comercial, estos documentos son fundamentales para respaldar y registrar las operaciones económicas realizadas, tanto para el vendedor como para el comprador (Barreix & Zambrano, 2022). Además de cumplir con las obligaciones fiscales y contables, los comprobantes de pago garantizan la transparencia y confianza en las transacciones, facilitando la correcta identificación y seguimiento de las operaciones financieras (González, 2020).

La generación de comprobantes de pagos electrónicos en Europa ha adquirido una gran relevancia debido a los avances tecnológicos y la implementación de normativas específicas, los comprobantes de pagos electrónicos, como las facturas electrónicas, ofrecen numerosas ventajas para las empresas así como para los consumidores; en primer lugar, contribuyen a la eficiencia y agilidad de procesos comerciales, al eliminar la necesidad de generar y manejar documentos físicos, reduciendo costos de impresión, almacenamiento y envío, además, los comprobantes electrónicos facilitan la automatización de tareas administrativas, como la contabilización y conciliación de pagos, mejorando la productividad y minimizando errores (Inza, 2022). En cuanto a la legalidad, en Europa se han establecido normativas específicas, como la Directiva 2014/55/UE, que promueve el uso de emisión electrónica en contratos públicos, y el Reglamento eIDAS, que garantiza la validez legal y la autenticidad de los documentos electrónicos en toda Unión Europea (Diario Oficial de la Unión Europea, 2019).

La generación de comprobantes de pagos electrónicos en Latinoamérica ha experimentado un importante impulso en estos últimos años, todo debido a la adopción de tecnologías digitales y la implementación de normativas específicas en varios países de la región, la emisión de comprobantes electrónicos, como las facturas electrónicas, ha demostrado dar beneficios para las organizaciones empresariales y las administraciones tributarias (Edicom, 2023). En países como Chile, Brasil, Colombia, Argentina y México, se han establecido regulaciones y sistemas electrónicos para la generación y validación de comprobantes de pagos



electrónicos; estas normativas, como el CFDI en México y la Nota Fiscal Electrónica en Brasil, buscan mejorar la eficiencia fiscal, combatir la evasión de impuestos y simplificar los procesos administrativos (Seres, 2023).

En cuanto a este aspecto, el Perú se sitúa entre los cinco países más adelantados de la región, existen dos modalidades para emitir factura electrónica: una de ellas es a través del aplicativo proporcionado por la Autoridad Tributaria (SUNAT), mientras que la otra consiste en utilizar un aplicativo en cada empresa. Según la SUNAT, miles de organizaciones empresariales ya emiten facturas electrónicas, lo que ha contribuido a que el país se encuentre actualmente entre los líderes de América Latina en este ámbito (Amexipac, 2022).

En Perú, la Entidad Tributaria empezó el proceso de expansión de adoptar la emisión electrónica a partir de 2012, implementando periódicamente un cronograma que impone obligaciones a los contribuyentes. Al finalizar el 2018 se informó de un registro de 203 mil contribuyentes y se enviaron 263 millones de estos comprobantes digitales, generando aproximadamente 1.756 millones de comprobantes electrónicos. Para el año 2019, se tiene estipulado que los contribuyentes obligados a incorporarse al sistema de emisores electrónicos serán las organizaciones del sector financiero que realicen operaciones gravadas con el IGV, así como las empresas que hayan registrado ingresos iguales o superiores a 150 UIT al 31 de diciembre de 2018. Para este año, se estima alcanzar 2.417 millones de operaciones, y para el 2020, se proyecta llegar a los 3.105 millones de operaciones electrónicas. La SUNAT tiene como objetivo lograr una implementación total de la emisión electrónica en los próximos dos o tres años (SUNAT, 2022).

La SUNAT ha establecido, a través de la Resolución de Superintendencia N° 000128-2021/SUNAT, desde primer día de junio del 2022, se exige que todas las personas que tributan emitan recibos de pago electrónicos como método de validación de las transacciones realizadas, dejando de lado las facturas y boletas físicas. A pesar de las facilidades y sistemas gratuitos ofrecidos por la Administración Tributaria, muchos contribuyentes aún no adoptan la emisión electrónica. Aunque se ha impuesto progresivamente esta obligación a contribuyentes de otros regímenes tributarios, existen obstáculos que dificultan su implementación. A pesar de que Lambayeque se encuentra rezagada en cuanto a

facturación electrónica, ha experimentado un crecimiento significativo en el marco de la modernización tributaria.

Es por ello planteo como problema de investigación ¿Cuáles son los factores que dificultan usar aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago por parte de los administrados del sector MYPE?

Este estudio es importante al proporcionar una perspectiva teórica y práctica para identificar la repercusión potencial del proceso de emisión electrónica en micro y pequeñas empresas (MYPE) del departamento de Lambayeque. También fundamenta los factores que influyen en la falta de adopción de esta modalidad por parte de las MYPE. A pesar de las disposiciones legales que gradualmente incorporarán esta modalidad, la emisión electrónica en Lambayeque beneficia a las empresas al agilizar procesos, reducir papel y optimizar la gestión documental, además de garantizar la integridad de la información fiscal y facilitar la fiscalización por parte de las autoridades tributarias.

Se plantea como objetivo general: Identificar los factores que dificulta el uso del aplicativo de emisión electrónica para generar comprobantes en las MYPE del departamento de Lambayeque. Como objetivos específicos a) Identificar el indicador dominante del factor tecnológico de las MYPE que dificulta el uso del sistema de emisión electrónica para generar comprobantes de pago; b) Identificar un indicador dentro del factor personal que impida el uso del sistema de emisión electrónica durante la preparación de los recibos de pago; c) Identificar un indicador dentro el factor negocio que impida el uso del sistema de emisión electrónica durante la preparación de recibos; d) Identificar el indicador dominante en el factor institucional que impide el uso del sistema de emisión electrónica para generar comprobantes; e) Realizar una propuesta de mejora en el uso del aplicativo de emisión electrónica para generar comprobantes en las MYPE del departamento de Lambayeque. Finalmente, se plantea la siguiente hipótesis general: Existen elementos predominantes que dificultan el uso del aplicativo de emisión electrónica SUNAT para generar comprobantes de pago en MYPE del departamento de Lambayeque – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes Internacionales nos referimos a la investigación realizada por De León et al. (2018) realizó un estudio con el objetivo de obtener una comprensión de los desafíos principales que enfrentan las micro y pequeñas empresas (MYPE) durante la implementación de la facturación electrónica y el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC), así como su percepción de las habilidades necesarias para utilizarlas. Para recopilar los datos, se realizó un estudio mixto, exploratorio, descriptivo y transaccional, utilizando la encuesta aplicada a 100 microempresas, la selección de la muestra no fue probabilística. Los resultados indicaron que el avance de las empresas en la adopción de (TIC) ha sido limitado debido a las consideraciones necesarias y los costos involucrados. Sin embargo, se observó cierto nivel de conocimiento en el manejo de las TIC, especialmente en lo relacionado con Internet, aunque no han mostrado familiaridad con el comercio electrónico. La necesidad de cumplir con la obligación de utilizar la facturación electrónica ha impulsado a las empresas a integrar dicha tecnología en sus procesos comerciales, llegando incluso a contratar proveedores especializados en servicios de facturación electrónica.

En Ecuador Pazmiño (2018), el fin de este estudio es ofrecer información sobre los principales conceptos de una factura electrónica y experiencias en diversos países. El objetivo fue demostrar el impacto que este cambio tendrá en el contexto actual y el posible rechazo que podría generar entre los contribuyentes que no están familiarizados con este sistema. Para el cual realizó un estudio descriptivo utilizando el enfoque mixto. Los resultados indican que, la instauración de la factura electrónica en Ecuador tuvo un impacto significativo en la reestructuración y fortalecimiento de los mecanismos de control y modelos de riesgo tributarios. Además, contribuyó a la reducción de las cargas administrativas asociadas al proceso y brindó una mayor seguridad jurídica tanto para los que emiten así como para los que reciben dichas facturas. Según el Servicio de Administración Tributaria (SAT), entre 2005 y junio de 2017, más de 830,000 contribuyentes han optado por utilizar el esquema de facturación electrónica, emitiendo más de 7,570 millones de facturas electrónicas. Concluye que la implementación de la factura electrónica conlleva una variedad de beneficios en diferentes aspectos.

Desde Ecuador, Ramírez et al. (2022) realizaron un estudio con el fin de determinar el impacto del sistema en la declaración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) durante los años 2014-2016, se empleó la técnica de diferencias en diferencias (DID), en un diseño cuasiexperimental. Los resultados revelan que a medida que aumenta la facturación digital, se observan efectos positivos en la declaración de ventas, compras e impuestos, al analizar el impacto en las ventas locales gravadas con una tarifa del 12%, se encontró que los usuarios que emitieron comprobantes digitales aumentaron su declaración en un 19.1% en comparación con aquellos que no lo hicieron, con un nivel de confianza del 95%. Esta situación también se reflejó en una mejora del 19.4% en el impuesto causado, con un nivel de confianza del 99%. Sin embargo, no se observó un aumento en las ventas locales que están sujetas a una tasa impositiva del 0%. En el 2014 el impacto del sistema fue mínimo, en los dos años siguientes se observó un fortalecimiento gradual a medida que se ampliaba su alcance y cobertura.

Desde Colombia, Heredia & Gómez (2022) realizaron un estudio detallado sobre cómo los estímulos fiscales impactan la carga tributaria real de las empresas en Colombia antes y después de las reformas tributarias implementadas en los años 2012 y 2016. Su investigación se fundamentó en el análisis de datos agregados de las declaraciones de ingresos y sus complementos presentados por las entidades jurídicas. Los resultados evidencian que la carga tributaria efectiva experimentó fluctuaciones en ambos sentidos, influidas por las modificaciones en las tasas nominales del impuesto sobre la renta aplicado a las empresas, aunque estas variaciones no se distribuyeron uniformemente. También se establece que los incentivos fiscales vigentes logran su propósito de aliviar la carga tributaria de los contribuyentes, aunque determinados sectores económicos obtienen ventajas superiores en comparación con otros. En última instancia, la investigación concluye que las restricciones en las exenciones de ingresos, las limitaciones en las deducciones por inversiones en activos fijos productivos y las reducciones en las bonificaciones tributarias establecidas en la legislación colombiana desempeñan un papel fundamental en el incremento de la carga fiscal en relación con el impuesto sobre la renta aplicado a las empresas.

Entre antecedentes nacionales nos referimos a la investigación de Vidal (2022) el fin de este estudio fue determinar el impacto de los comprobantes de pago electrónicos en la evasión tributaria de la empresa, el estudio se enmarca en un enfoque descriptivo, fue no experimental, transversal y descriptivo; consideró como población y muestra de estudio al personal encargado de las labores tributarias, contables y administrativas en la empresa, además se utilizó la encuesta. Los resultados según la encuesta realizada, muestra que el 67% de los trabajadores afirmaron que están informados y tienen conocimiento sobre cómo consultar la emisión de facturas digitales en la página web de la SUNAT; concluye que la evasión tributaria se encuentra en un nivel bajo, esto se evidencia en el hecho de que el 83% de los trabajadores encuestados están al tanto de las normas emitidas relacionadas con la evasión tributaria. En tal sentido, expone que la implementación de facturas digitales tiene un impacto positivo en la reducción de la evasión tributaria.

Santiago (2020) el objetivo fue examinar cómo el gobierno electrónico afecta el grado de cumplimiento de las responsabilidades tributarias de las micro y pequeñas empresas (Mypes). El enfoque del estudio fue de naturaleza básica y no experimental, empleando un diseño de investigación transversal. El grupo de interés abarcó a un total de 589 contribuyentes, de los cuales se eligió una muestra compuesta por 93 individuos mediante un muestreo intencional no probabilístico. Para la recopilación de datos, se recurrió a la encuesta como método y al cuestionario como herramienta de recolección. Los resultados presentan la percepción de los empresarios con respecto al gobierno electrónico, donde el 43.0% considera que el gobierno electrónico es aceptable en términos de su funcionamiento y beneficios. Sin embargo, el 38.7% percibe que un nivel poco aceptable, lo que sugiere que tienen algunas reservas o preocupaciones sobre su eficacia. Por otro lado, el 18.3% considera que es completamente inaceptable, lo que indica una fuerte insatisfacción o desconfianza hacia este sistema. Estos resultados reflejan las diferentes opiniones y perspectivas de los empresarios en relación con el gobierno electrónico y resaltan la necesidad de abordar las preocupaciones y mejorar la percepción general de este sistema en el sector informático de las Mypes en el Cercado de Lima. Concluye que la existencia del gobierno electrónico tiene un impacto significativo positivo. Esto

significa que la implementación de herramientas y tecnologías digitales tiene un efecto positivo en el cumplimiento de las responsabilidades tributarias. Además, se encontró que también influye tanto en las obligaciones formales como en las sustanciales.

Suárez (2019) investigó los efectos de la emisión electrónica de comprobantes de pago en el cumplimiento de obligaciones tributarias por parte de las empresas en el sector comercial. A pesar de analizar 51 empresas en el sector y emplear un enfoque descriptivo con diseño transeccional no experimental, los resultados no presentaron evidencia concluyente. La investigación no halló una correlación significativa entre la emisión electrónica de comprobantes y el cumplimiento tributario. No se observó un incremento significativo en el número de empresas que siempre cumplen con sus deberes tributarios, tanto en aspectos formales como sustanciales. En consecuencia, no se puede afirmar que la emisión electrónica de comprobantes de pago sea un factor esencial en el cumplimiento tributario del sector comercial. La disponibilidad de copias digitales de los comprobantes simplifica la organización y el archivo de la información, lo que facilita la gestión contable y las auditorías internas o externas.

La generación de comprobantes de pago en el aplicativo electrónico de la Autoridad Tributaria se sustenta en varias teorías y fundamentos. De acuerdo con la SUNAT, se han identificado varias teorías que respaldan la adopción del sistema de generación de comprobantes de pago a través del aplicativo electrónico proporcionado por la autoridad tributaria. Estas teorías se fundamentan en diversos aspectos y beneficios asociados con la emisión electrónica de comprobantes de pago. Se considera que estas teorías proporcionan una base sólida para comprender y justificar la implementación de este sistema. Cada una de ellas aborda diferentes elementos relevantes, como la eficiencia en la administración tributaria, la reducción de la evasión fiscal, la simplificación de los procedimientos contables, el control y seguimiento de las transacciones comerciales, y la mejora en la calidad de la información tributaria.

La teoría de la eficiencia administrativa, según Ortiz & Ordóñez (2019) sostiene que la implementación de sistemas electrónicos para la generación de

comprobantes de pago agiliza y simplifica los procesos administrativos relacionados con la tributación. La teoría de la eficiencia administrativa también destaca que la implementación de sistemas electrónicos para la generación de comprobantes de pago permite una mayor precisión en el cálculo de los impuestos, al automatizar el proceso de generación, se minimizan los errores humanos en la elaboración de los comprobantes y en el registro de la información tributaria. Asimismo, esta teoría resalta que la digitalización de los comprobantes de pago facilita la disponibilidad y el acceso a los datos por parte de los contribuyentes y la autoridad tributaria. Los datos se encuentran disponibles de forma rápida y precisa, lo que agiliza la revisión y verificación de los documentos fiscales, reduciendo los tiempos de respuesta y agilizando los trámites relacionados con la tributación. Argumenta que la implementación de sistemas electrónicos para la generación de comprobantes de pago optimiza los procesos administrativos al reducir errores, ahorrar tiempo y recursos, mejorar la precisión en los cálculos y facilitar el acceso a la información.

La teoría del control y fiscalización Castro et al. (2022) sostiene que la generación electrónica de comprobantes de pago fortalece el poder de control y fiscalización de la autoridad tributaria, ya que proporciona un registro preciso y verificable de las transacciones económicas. Mediante la implementación de sistemas electrónicos, se facilita la detección de posibles casos de evasión fiscal y se agiliza el proceso de auditoría. Con la generación electrónica de comprobantes de pago, la autoridad tributaria puede llevar a cabo una supervisión más exhaustiva de las operaciones comerciales, la disponibilidad de información detallada y confiable permite identificar patrones y tendencias, lo que facilita la detección de posibles irregularidades y la toma de acciones correctivas. Además, la generación electrónica de comprobantes de pago contribuye a reducir el riesgo de manipulación o alteración de la información, ya que los registros son generados de manera automatizada y respaldados por sistemas seguros; esto fortalece la transparencia y confiabilidad de los procesos fiscales, brindando mayor certeza tanto a los contribuyentes como a la autoridad tributaria. En conclusión, la teoría del control y fiscalización argumenta que la generación electrónica de comprobantes de pago proporciona a la autoridad tributaria un mayor control sobre las transacciones económicas, facilitando la detección de

evasión fiscal y permitiendo realizar auditorías más efectivas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

La teoría de la transparencia y confianza, Fricke (2019) argumenta que la emisión electrónica de comprobantes de pago tiene un impacto positivo en la transparencia de las transacciones comerciales y genera confianza tanto en los contribuyentes como en los consumidores, la adopción de comprobantes electrónicos verificables y respaldados legalmente disminuye la posibilidad de fraude y fomenta un entorno de mayor confianza en las operaciones económicas. Al implementar la emisión digital de comprobantes de pago, se brinda una mayor visibilidad y trazabilidad de las transacciones comerciales. Los comprobantes electrónicos proporcionan información detallada y verificable sobre las operaciones realizadas, lo que aumenta la transparencia y facilita el seguimiento de las transacciones. Esto beneficia tanto a los contribuyentes, al contar con registros claros y precisos de sus operaciones, como a los consumidores, al tener la certeza de que las transacciones se llevan a cabo de manera adecuada y cumpliendo con las normativas fiscales. Además, la emisión electrónica de comprobantes de pago ayuda a prevenir el fraude y las prácticas ilegales; al contar con un sistema digitalizado y seguro, se reducen las oportunidades de manipulación de los registros y se minimiza el riesgo de falsificación de comprobantes, esto contribuye a generar confianza en las transacciones comerciales y fortalece la relación entre los actores involucrados.

La teoría de la tecnología y avance digital, Aracri (2020) argumenta la teoría de la tecnología y avance digital respalda la implementación de sistemas electrónicos para la generación de comprobantes de pago, al argumentar que esta adopción es un reflejo del avance tecnológico y la digitalización de los procesos administrativos. Mediante la utilización de herramientas digitales, se pueden aprovechar las ventajas de la tecnología para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios tributarios. La implementación de sistemas electrónicos permite automatizar los procesos relacionados con la generación de comprobantes de pago, esto implica la reducción de tareas manuales y la optimización de recursos, lo que se traduce en una mayor eficiencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Además, la tecnología digital facilita



la interoperabilidad y la integración de sistemas, lo que permite un intercambio más eficiente de información entre las distintas entidades y actores involucrados en el proceso tributario. La adopción de sistemas electrónicos también conlleva la mejora en la calidad de los servicios tributarios. La tecnología proporciona herramientas para garantizar la precisión y la integridad de los datos, así como la verificación y autenticidad de los comprobantes de pago generados electrónicamente, esto contribuye a reducir los errores y las irregularidades, brindando mayor confianza tanto a los contribuyentes como a la autoridad tributaria.

Frente a ello, se define a la generación de comprobantes de pago que se refiere al proceso mediante el cual se emite y registra un documento que respalda una transacción económica, estos comprobantes son utilizados para documentar y demostrar la realización de una operación comercial, y suelen ser requeridos por las autoridades tributarias para el cálculo y registro de los impuestos correspondientes, en el ámbito empresarial, la generación de comprobantes de pago es fundamental para mantener un registro ordenado y legal de las transacciones realizadas (Gatica & Rios, 2022). Estos comprobantes pueden ser facturas, boletas de venta, tickets, notas de crédito, entre otros, dependiendo del tipo de operación y de las normativas tributarias vigentes en cada país, en la actualidad, con la digitalización y el avance tecnológico, la generación de comprobantes de pago se ha vuelto cada vez más electrónica; esto implica que los comprobantes se emiten en formato digital y se almacenan en sistemas informáticos, lo que facilita su consulta, validación y conservación. Además, la generación electrónica de comprobantes de pago ofrece beneficios como la reducción de errores, la agilidad en los procesos y el fortalecimiento del control tributario (Figueredo & Ramírez, 2021).

Existen varios elementos predominantes que pueden dificultar el uso del aplicativo de emisión electrónica para generar comprobantes en las MYPE, según Matos (2018) estos son algunos de estos elementos son:

Limitaciones tecnológicas: Las MYPEs pueden encontrarse con dificultades debido a la escasez de acceso a dispositivos electrónicos, conexiones a Internet limitadas o la falta de una infraestructura tecnológica adecuada. Estas limitaciones

pueden ocasionar obstáculos significativos en la implementación y utilización del aplicativo electrónico para generar comprobantes. En primer lugar, la falta de dispositivos electrónicos, como computadoras o teléfonos inteligentes, impide que las MYPEs accedan al aplicativo necesario para generar comprobantes electrónicos de manera eficiente. Además, la ausencia de conexiones a Internet confiables o con velocidades lentas dificulta la transmisión de datos y la comunicación con los sistemas requeridos para emitir los comprobantes. Asimismo, la carencia de una infraestructura tecnológica adecuada puede reflejarse en la ausencia de servidores seguros para almacenar y respaldar los comprobantes electrónicos, lo que pone en riesgo la integridad y confidencialidad de la información fiscal (Alderete & Porris, 2023).

Capacitación insuficiente de personal: Las MYPEs pueden carecer de conocimientos y habilidades técnicas necesarias para utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes. La falta de capacitación adecuada puede generar desconocimiento sobre el funcionamiento del sistema y dificultades para su correcta utilización (Valderrama, 2019). La falta de conocimientos técnicos puede hacer que las MYPEs no estén familiarizadas con el manejo de herramientas digitales y el software requerido para emitir comprobantes electrónicos. Esto puede llevar a una curva de aprendizaje más pronunciada y a dificultades para comprender y utilizar eficientemente el aplicativo. Además, la carencia de habilidades técnicas específicas puede dificultar la resolución de problemas o el manejo de situaciones inesperadas que puedan surgir al utilizar el aplicativo (Amable & Millones, 2019). Esto puede generar frustración y retrasos en el proceso de emisión de comprobantes electrónicos. La falta de capacitación adecuada agrava aún más esta situación. Sin un adecuado entrenamiento y orientación sobre el funcionamiento del aplicativo, las MYPEs pueden sentirse perdidas y no aprovechar al máximo las funcionalidades que ofrece. Además, la falta de conocimiento puede resultar en errores en la emisión de comprobantes, lo cual puede tener consecuencias negativas tanto desde el punto de vista administrativo como fiscal (Chiatchoua, 2021).

Costos asociados (factor empresarial): La implementación de un aplicativo de emisión electrónica de comprobantes puede suponer una inversión inicial en

equipos, software y capacitación, lo cual puede representar una barrera significativa para las MYPEs, especialmente aquellas con recursos limitados. La adquisición de equipos adecuados, como computadoras y escáneres, junto con la compra de licencias de software específico, conlleva costos financieros considerables. Asimismo, la capacitación del personal para utilizar el aplicativo de manera efectiva implica gastos adicionales (Fiallos, 2019). Estos costos iniciales pueden dificultar la adopción del aplicativo por parte de las MYPEs y limitar su capacidad para aprovechar los beneficios de la facturación electrónica, es importante explorar opciones más asequibles, acceder a programas de capacitación subsidiados o buscar apoyo financiero para superar estas barreras y promover la adopción del aplicativo en las MYPEs (Támara, 2023).

Cumplimiento normativo como parte de las limitaciones institucionales: Las MYPEs pueden enfrentar dificultades para cumplir con los requisitos legales y normativos establecidos por las autoridades tributarias en relación con la emisión electrónica de comprobantes, esto implica la necesidad de adecuarse a las normativas fiscales vigentes, asegurar la correcta generación y almacenamiento de los comprobantes, así como cumplir con otros aspectos requeridos por la legislación (Campaña et al., 2023). Sin embargo, algunas MYPEs pueden mostrar resistencia al cambio y preferir mantener el uso de métodos tradicionales de emisión de comprobantes en papel, esta resistencia puede estar relacionada con la familiaridad que tienen con los procesos antiguos o la falta de confianza en las nuevas tecnologías (Villalobos, 2023).

La adaptación a las normativas fiscales en relación con la emisión electrónica de comprobantes puede resultar desafiante para las MYPEs, ya que implica comprender y cumplir con una serie de requisitos técnicos y legales específicos, esto requiere invertir tiempo y recursos en capacitar al personal y asegurar que se sigan los procedimientos adecuados para generar, almacenar y transmitir los comprobantes electrónicos (Osorio et al., 2023). A pesar de las ventajas e los beneficios que genera la emisión electrónica de comprobantes, algunas MYPEs pueden mostrar resistencia al cambio, pueden sentirse más cómodas con los métodos tradicionales en papel, debido a su familiaridad con esos procesos y la percepción de que son más sencillos o menos propensos a

errores. Además, algunas MYPEs pueden tener desconfianza hacia las nuevas tecnologías, preocupándose por la seguridad de los datos o temiendo problemas técnicos que puedan afectar su operación diaria (Valencia et al., 2023).

Es importante destacar que estos elementos predominantes pueden variar según el contexto y las características específicas de cada MYPE. La superación de estas dificultades puede requerir el apoyo de instituciones gubernamentales, programas de capacitación y concientización, así como incentivos económicos para facilitar la adopción de la emisión electrónica de comprobantes en las MYPEs (Oviedo & Bocanegra, 2023).

Finalmente se puede mencionar que la emisión de comprobantes de pago digitales juega un rol de suma importancia tanto para las compañías como para las entidades gubernamentales en el contexto de un sistema tributario. Desde la perspectiva empresarial, esta práctica adquiere una significativa relevancia en múltiples aspectos. En primera instancia, asegura el acatamiento de las obligaciones tributarias al posibilitar que las empresas proporcionen información exacta y clara sobre sus operaciones comerciales. De esta forma, se evitan eventuales consecuencias legales y sanciones fiscales derivadas de un incumplimiento. Además, la emisión de comprobantes de pago digital facilita un registro financiero adecuado de las actividades, lo cual es esencial para una administración financiera eficaz, el seguimiento de ingresos y gastos, y la preparación de reportes financieros íntegros y fiables.

Adicionalmente, la correcta emisión de estos comprobantes brinda a las empresas la oportunidad de aprovechar créditos fiscales y deducciones legales estipuladas por la legislación tributaria. Esto puede repercutir de manera significativa en la disminución de la carga impositiva y, en última instancia, en la mejora de la salud financiera de la organización. Junto a los aspectos financieros, emitir comprobantes de pago cultiva la transparencia en las relaciones comerciales. Tanto los clientes como los proveedores confían en que están interactuando con una empresa que opera de manera legítima y transparente, lo que robustece la confianza en las transacciones comerciales.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

**3.1.1. Tipo de investigación:** El presente es tipo básica cuantitativa dado que realiza un estudio científico en el que se recopilan y analizan datos numéricos con el fin de abordar preguntas de investigación. Según Müggenburg (2019) el enfoque principal está en obtener información cuantitativa, es decir, datos que se pueden medir y expresar en términos numéricos.

También fue de tipo descriptivo según Rojas & Rojas (2020) es un enfoque científico que busca describir de manera sistemática y detalla un fenómeno, evento o situación en particular. Se recopila información precisa y objetiva a través de diferentes fuentes, como encuestas y observaciones, y se analizan los datos para identificar patrones o características específicas. Este tipo de investigación no busca establecer relaciones causales ni realizar generalizaciones, sino proporcionar una descripción exhaustiva del tema estudiado (Müggenburg, 2019).

La investigación fue propositiva ya que a través del diagnóstico de la variable de estudio servirá para formular una propuesta de mejora. Además, será transversal ya que los datos recolectados serán en un solo punto del tiempo (Müggenburg, 2019).

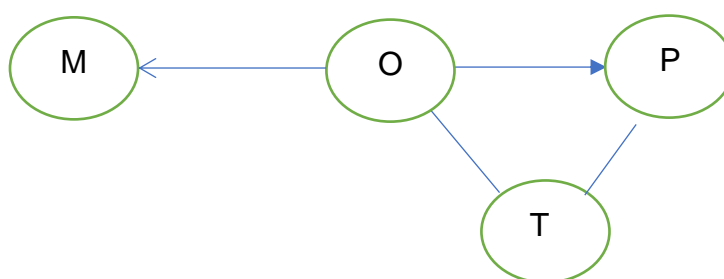
#### **3.1.2. Diseño de investigación**

La investigación es diseño no experimental según Kvasnevskyi et al. (2022) se basa en la recopilación de datos tal como se presentan en su entorno natural, sin la manipulación intencional de variables o la asignación aleatoria de participantes a grupos. En este tipo de enfoque metodológico, el investigador se restringe a la observación y registro de las variables independientes en su contexto natural. Se utilizan distintos métodos, como la observación directa, la aplicación de encuestas o el análisis de datos ya

existentes, con el fin de recopilar información y llevar a cabo un análisis descriptivo de la misma.

Este enfoque permite obtener una comprensión detallada de las características y comportamientos de las variables estudiadas, sin intervenir directamente en el entorno de estudio. La observación cuidadosa de los fenómenos en su contexto real y el análisis de datos obtenidos de fuentes confiables son fundamentales para generar conclusiones e interpretaciones sobre el tema de investigación.

El diseño de la investigación fue lo siguiente:



Dónde: M= Muestra  
O = Observación  
T= Teorías  
P= Propuesta

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable:** Factores que limitan el uso de la emisión electrónica

- **Definición conceptual:**

Según Frick (2018), se define como barreras a los obstáculos que dificultan la implementación de proyectos de gobierno electrónico, incluyendo la facturación electrónica. Estas barreras pueden ser factores legales, sociales, tecnológicos e institucionales, ya sea que limiten la demanda y dificulten la capacidad de los usuarios para utilizar servicios basados en tecnologías de la información y comunicación (TIC), o que limiten la oferta y dificulten la capacidad de los gobiernos para proporcionar servicios basados en TIC. Dichas barreras pueden

desincentivar o entorpecer el desarrollo del gobierno electrónico en general.

- **Definición operacional:**

La variable que aborda las limitaciones en el uso de la factura electrónica será analizada desde cuatro perspectivas distintas: el aspecto tecnológico, el contexto empresarial, la influencia personal y el entorno institucional.

- **Indicadores:**

Factor tecnológico (uso de Equipos de tecnología; uso de aplicativo de emisión electrónica); Factor personal (conocimiento de informática; conocimiento de aplicativo de emisión electrónica); Factor negocio (entorno de negocio; adopción de emisión electrónica); Factor institucional (difusión en uso de la emisión electrónica; capacitación y fomento obligatorio de uso de emisión electrónica y disponibilidad del sistema de emisión electrónica).

- **Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

La investigación o análisis se refiere al grupo de elementos o individuos que son objeto de estudio. Estos elementos pueden incluir personas, animales, objetos u organizaciones que comparten características relevantes para la investigación. La población puede ser de tamaño finito o infinito y se utiliza como base para realizar inferencias y generalizaciones sobre un fenómeno o una muestra seleccionada de esa población (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, 2021).

Esta investigación se centra en las micro y pequeñas empresas (MYPE) formales del departamento de Lambayeque, las cuales representan aproximadamente un total de 42,401 empresas, según los datos proporcionados por la Base de datos de la SUNAT, Registro Único de Contribuyentes del año 2020. El objetivo principal de este estudio es analizar diversos aspectos relacionados con las

MYPE en esta región específica, con la finalidad de obtener una comprensión más detallada en su situación y contribuir al desarrollo de estrategias y políticas que promuevan su crecimiento y éxito empresarial. Al enfocarse en las MYPE formales de Lambayeque, se busca brindar un panorama representativo de este sector empresarial en particular y generar información relevante para su impulso y fortalecimiento.

### **3.3.2. Muestra**

La muestra de acuerdo a Carrillo et al. (2021) se refiere a una porción o subgrupo representativo de la población total que es seleccionado con el fin de participar en un estudio o análisis. La elección de la muestra se realiza con el propósito de obtener información sobre la población en su conjunto, y puede ser seleccionada de forma sistemática o aleatoria. En resumen, una muestra es una selección cuidadosa de individuos, elementos o casos que se utilizan para obtener información y hacer inferencias sobre una población más amplia.

La flexibilidad en el tamaño de la muestra permite ajustarlo conforme a objetivos específicos de la investigación, el nivel de precisión deseado y otros factores relevantes que influyen en el diseño del estudio. Es esencial determinar un tamaño de muestra adecuado que garantice la representatividad y confiabilidad de los resultados obtenidos. En general, se busca encontrar un balance entre la necesidad de contar con una muestra lo suficientemente grande para obtener resultados confiables y la optimización de los recursos disponibles, como el tiempo, el presupuesto y la logística.

Se trabajó con un total de 382 empresas, la cual fue calculada con fórmula estadística (Ver anexo N° 04).

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo según Zambrana et al. (2020) se refiere al procedimiento utilizado para seleccionar una muestra que represente



de manera precisa una población específica con el propósito de llevar a cabo un estudio. Durante este proceso, se elige un método de muestreo adecuado, se determina el tamaño de la muestra y se extraen individuos, elementos o unidades de la población. Esta metodología permite obtener información precisa y confiable sobre la población de interés, al mismo tiempo que ahorra tiempo y recursos en comparación con el estudio de toda la población.

No obstante, es fundamental tener en cuenta los posibles sesgos y limitaciones que pueden surgir en el proceso de muestreo. Algunas limitaciones comunes incluyen la falta de disponibilidad de datos completos de toda la población, la posibilidad de cometer errores de muestreo y la influencia de factores externos que pueden afectar la representatividad de la muestra. Por lo tanto, resulta esencial aplicar técnicas de muestreo rigurosas y considerar cuidadosamente los sesgos potenciales con el fin de obtener conclusiones válidas y confiables basadas en los datos muestrales.

Para la investigación, se trabajó con un muestreo probabilístico, el empleo de un enfoque de muestreo probabilístico proporciona facilidades para estimar los parámetros de interés y aplicar técnicas estadísticas que permiten inferir conclusiones. Asimismo, posibilita el cálculo de medidas de precisión, como los intervalos de confianza, los cuales proporcionan información. En síntesis, el uso de un muestreo probabilístico en la investigación asegura la imparcialidad en la selección de la muestra y establece una base sólida para realizar inferencias precisas y confiables sobre la población objetivo. Además, este enfoque permite evaluar la variabilidad de los resultados y proporcionar una estimación confiable de las características y tendencias.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Según Questionpro (2023) se refiere a la entidad o elemento que se estudia y se analiza en una investigación. Puede ser una persona, un objeto, un grupo, una organización u otra entidad que se

considera como una unidad distinta e independiente en el contexto de estudio. La elección de la unidad de análisis depende de los objetivos y las características de la investigación, y es fundamental para la recolección y el análisis de datos.

El estudio consideró el análisis de micro y pequeñas empresas, lo cual es crucial para recopilar y analizar los datos a un nivel específico. La elección adecuada de esta unidad resulta esencial para obtener resultados precisos y relevantes que estén alineados con los objetivos de la investigación. Además, influye en el diseño del estudio, la metodología empleada, la recolección de datos, los instrumentos utilizados y las técnicas de análisis aplicadas. En otras palabras, una unidad de análisis bien definida y apropiada asegura la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos, lo que contribuye a la calidad y solidez de la investigación.

Esto permitió comprender más a fondo los aspectos relacionados con las empresas seleccionadas y facilitará la generalización de los hallazgos obtenidos a esta población en particular. Al tener una unidad de análisis claramente definida, se establecerán criterios uniformes para la recolección y el análisis de los datos, aumentando la coherencia y comparabilidad de los resultados. En general, la elección y definición adecuada de la unidad de análisis son claves. Al seleccionar las 382 empresas como la unidad de análisis en este estudio, se busca obtener información precisa y relevante sobre estas entidades, lo que contribuirá a la calidad y la solidez de los hallazgos obtenidos.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó la técnica de encuesta que de acuerdo a Callejo (2021) es una técnica de investigación utilizada en recopilar información y datos mediante la formulación de preguntas estandarizadas a un grupo de personas o participantes. Consiste en una serie de cuestionarios estructurados que se administran de manera individual o colectiva, y busca obtener respuestas sobre actitudes, opiniones, comportamientos u otros aspectos relevantes

para el estudio. La encuesta juega un papel crucial en la investigación al permitir la recopilación sistemática de datos y obtener información directa de los participantes. Esto proporciona una visión exhaustiva y detallada del fenómeno en estudio, permitiendo identificar patrones y establecer relaciones entre variables. En decir, la encuesta es una herramienta imprescindible para obtener información empírica relevante, analizarla e interpretarla con precisión. Al emplear la encuesta como método de recolección de datos, se busca obtener información directa de los participantes, capturando de manera más precisa su perspectiva y experiencia. Mediante preguntas cuidadosamente diseñadas y aplicadas a una muestra representativa, se recopila información cuantitativa y cualitativa de manera sistemática. Esto proporciona una base sólida. Además, la encuesta brinda la oportunidad de obtener datos en grandes cantidades y de manera eficiente, lo que permite examinar múltiples variables y analizar diversos aspectos del fenómeno en estudio. Facilita la comparación entre grupos y la identificación de diferencias significativas. Al recopilar datos de forma estandarizada, se garantiza la consistencia en la información recopilada, facilitando su posterior análisis e inferencias válidas.

Se utilizó el cuestionario que según Martín (2021) es un instrumento que se utilizan para recopilar datos de los participantes de un estudio. Las preguntas podrían ser abiertas o cerradas, y se diseñan de manera sistemática para obtener respuestas específicas relacionadas con el objetivo de la investigación. El cuestionario se administra de forma física o digital, y puede ser auto cumplimentado por los participantes o administrado por un investigador. Dicho cuestionario fue elaborado mediante la escala Likert y validado por 3 expertos en la materia. El uso de un instrumento basado en la escala de Likert es crucial en la investigación debido a su capacidad para capturar con precisión las actitudes y percepciones de los participantes. Además, su facilidad de administración y análisis brinda una ventaja significativa, ahorrando tiempo y recursos en la recopilación de datos. Al proporcionar datos cuantitativos, esta escala

permite realizar inferencias sólidas y tomar decisiones fundamentales basadas en evidencia.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento para realizar una investigación comenzó con la búsqueda de información relevante sobre la variable. Esto permitió explorar diversas fuentes, como libros, revistas científicas, bases de datos, sitios web especializados, entre otros, con el fin de obtener una base sólida de conocimiento previo. Se aplicó el instrumento a los representantes de las empresas dentro del departamento de Lambayeque, luego se elaborará la encuesta y el cuestionario, después se pasó al procesamiento de datos e información.

Los datos recolectados se sometieron al análisis e interpretación con el fin de abordar la pregunta de investigación y lograr los objetivos planteados. Como resultado, se elaboró un informe de investigación que presenta de manera clara y coherente los hallazgos obtenidos. Este informe comprensivo incluye una introducción, donde se establece el contexto y la relevancia del estudio; la metodología empleada para la recopilación y análisis de datos; los resultados obtenidos, que se presentan de forma descriptiva y mediante gráficos o tablas; la discusión de los resultados, donde se interpretan y relacionan con la literatura existente; y las conclusiones, que sintetizan los principales hallazgos y responden a la pregunta de investigación planteada. Además, el informe de investigación puede incluir recomendaciones basadas en los resultados obtenidos, que pueden ser útiles para futuras investigaciones o para la toma de decisiones en el ámbito relevante.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los resultados obtenidos a través del cuestionario fueron procesados utilizando dos programas informáticos: Microsoft Office Excel 2019 y IBM SPSS Statistics v.26. Estas herramientas permitieron realizar un análisis completo y preciso de los datos, brindando una base sólida para la interpretación y presentación de los resultados obtenidos. En Microsoft Office Excel 2019, se realizaron tareas de organización, clasificación y

filtrado de la información, así como cálculos, tablas y gráficos preliminares. Posteriormente, los datos se transfirieron a IBM SPSS Statistics v.26, donde se llevaron a cabo los análisis más detallados, como pruebas de hipótesis y la estadística descriptiva. Esta combinación de programas proporciona una potente capacidad de procesamiento y análisis de datos, asegurando una respuesta efectiva a la pregunta de investigación y la generación de un informe claro y coherente con los resultados obtenidos.

Los métodos de análisis de datos desempeñan un papel crucial en la investigación, ya que permiten examinar, interpretar y dar sentido a los datos recopilados. Estos métodos proporcionaron herramientas y técnicas para identificar patrones, relaciones, tendencias y conclusiones significativas a partir de los datos. Mediante la utilización de métodos de análisis rigurosos y apropiados, se asegura la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos, lo cual incide en la calidad y credibilidad de la investigación. Asimismo, los métodos de análisis de datos posibilitan la realización de comparaciones, inferencias y la obtención de conclusiones respaldadas por evidencia empírica. Esto aporta a la respuesta de las preguntas de investigación y al logro de los objetivos planteados en el estudio. Por otra parte, los métodos de análisis cumplen un rol importante en la interpretación de los datos recopilados, permitiendo explorar las relaciones entre variables, identificar patrones significativos y extraer conclusiones sólidas. Además, estos métodos proporcionan una base objetiva para la toma de decisiones y la formulación de recomendaciones basadas en la evidencia.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos tomados en consideración fueron: *Consentimiento informado*: Los participantes fueron plenamente informados sobre los objetivos, procedimientos de la investigación. Dieron su consentimiento voluntario y estar en pleno conocimiento de su participación, teniendo la libertad de elegir responder las preguntas. *Confidencialidad*: Los datos personales y la información proporcionada por los participantes fueron tratados de forma confidencial y protegidos de cualquier divulgación no

autorizada. *Anonimato y privacidad*: Se garantizó el anonimato de los individuos, utilizando códigos o identificadores en lugares de nombres reales en los informes y resultados. Además, se deben respetar y proteger la privacidad de los participantes, evitando la divulgación necesaria de información que pueda identificarlos. *No maleficencia*: Se evitaron daños o perjuicios hacia los participantes y minimizar cualquier riesgo potencial asociado con la investigación. *Honestidad y transparencia*: La investigación fue realizada a cabo de manera honesta, transparente y rigurosa. Los datos y resultados obtenidos fueron presentados de manera objetiva, sin distorsiones o manipulaciones, y cualquier conflicto de intereses debe ser revelado. *Respeto a la diversidad y equidad*: Se respetó los derechos y la dignidad de todos los participantes, sin importar su género, edad, etnia, religión u orientación sexual. La selección de los participantes será equitativa y basada en criterios justos y no discriminatorios.

La ética desempeña un papel fundamental en la investigación. Al seguir las directrices éticas establecidas, se fomenta la sinceridad, transparencia e imparcialidad en todas las etapas del proceso, desde la recolección hasta la presentación de los datos. Este enfoque ético garantiza la validez y la confianza en los hallazgos, elementos esenciales para generar conocimiento confiable en evidencia sólida. Además, la integridad ética implica la prevención del plagio y la manipulación de datos, promoviendo la honestidad intelectual y fortaleciendo la confianza dentro de la comunidad científica. En definitiva, la ética en la investigación no solo protege a los participantes, sino que también garantiza la confiabilidad de los resultados, impulsando así el avance científico y el beneficio de la sociedad en su conjunto (Miranda et al., 2019).

#### IV. RESULTADOS

Se presenta la descripción de la variable de acuerdo a los objetivos específicos para luego describir el objetivo general. Para esto se utilizó un barómetro de acuerdo el número de ítems de cada dimensión, esto facilitó agrupar en tres niveles que permiten hacer una mejor interpretación de los resultados para lograr objetivos de la investigación.

- a) Identificar el indicador dominante del factor tecnológico de las MYPE que dificulta el uso del sistema de emisión electrónica para generar comprobantes de pago.

**Tabla 1**

*Indicador dominante del elemento tecnológico*

<b>Niveles</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Bajo	3	0.8
Medio	130	34.0
Alto	249	65.2
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100.0</b>

El factor tecnológico es fundamental para la emisión electrónico y generar los comprobantes de pago en las MYPES. Según la tabla proporcionada, se observa que el 65.2% de las MYPES tiene un nivel alto de dificultad en términos de uso y aplicación de tecnología para estas funciones. Además, el 34% se encuentra en un nivel intermedio y solo un 0.8% tiene un nivel bajo de dificultad de adopción tecnológica en este aspecto. Esto sugiere que la mayoría de las empresas reconocen la importancia de utilizar tecnología para la emisión electrónica de comprobantes de pago, aun así, presenta dificultades en su adopción. Es probable que estas empresas estén aprovechando las ventajas que ofrece la tecnología para mejorar su eficiencia, precisión y cumplimiento de las obligaciones fiscales. Sin embargo, aún existe un pequeño porcentaje de MYPES que han adoptado plenamente el uso de la tecnología en este ámbito, lo que es positivo para cumplir con los requisitos legales y aprovechar las ventajas de la digitalización en sus procesos administrativos y contables.

- b) Identificar un indicador dentro del factor personal que impida el uso del sistema de emisión electrónica durante la preparación de los recibos de pago.

**Tabla 2**

*Indicador dominante del elemento personal*

<b>Niveles</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Bajo	4	1.0
Medio	99	25.9
Alto	279	73.1
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100.0</b>

El factor personal es importante ya que depende de las capacidades del personal para el cumplimiento con la emisión de los comprobantes de pago electrónico. Según la tabla proporcionada, se observa que el 73% de las MYPES enfrenta un nivel alto de dificultad en este aspecto, lo que indica que dependen en gran medida de las capacidades y habilidades del personal para llevar a cabo correctamente esta tarea. Esto puede incluir la comprensión de los procesos y requisitos legales, así como el dominio de las herramientas y plataformas tecnológicas utilizadas para esta tarea. El 25.9% se encuentra en un nivel medio de dificultad, lo que indica que estas MYPES pueden tener cierta experiencia y capacidad para emitir comprobantes electrónicos, pero aún enfrentan desafíos significativos. Solo el 1% de las MYPES se encuentra en un nivel bajo de dificultad, lo que sugiere que cuentan con un personal capacitado y competente para llevar a cabo la emisión de comprobantes de pago electrónico de manera efectiva.

En síntesis, el factor personal y las capacidades del personal son determinantes para el cumplimiento adecuado de la emisión de comprobantes de pago electrónico en las MYPES. Un alto porcentaje de MYPES enfrenta dificultades en este aspecto, lo que destaca la necesidad de invertir en la formación y capacitación del personal para garantizar una correcta implementación de los procesos de facturación electrónica.



- c) Identificar un indicador dentro el factor negocio que impida el uso del sistema de emisión electrónica durante la preparación de recibos.

**Tabla 3**

*Indicador dominante del factor negocio*

<b>Niveles</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Bajo	7	1.8
Medio	84	22.0
Alto	291	76.2
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100.0</b>

El factor negocio puede ser un limitante para la emisión de comprobantes de pago electrónicos. Según la tabla 3, se observa que el 76.2% de las MYPES enfrenta un factor alto en este aspecto, lo que implica que existen limitaciones significativas relacionadas con el negocio que dificultan la adopción e implementación de la facturación electrónica. Esto podría incluir limitaciones financieras, falta de recursos tecnológicos adecuados, falta de conocimiento o comprensión de los procesos, y posibles barreras regulatorias o burocráticas. El 22% de las MYPES se encuentra en un nivel medio, lo que indica que pueden tener cierta capacidad y disposición para la implementación de la facturación electrónica, pero todavía enfrentan desafíos relacionados con su negocio que dificultan su plena adopción. Solo el 1.8% de las MYPES se encuentra en un nivel bajo, lo que sugiere que tienen menos limitaciones relacionadas con su negocio y pueden tener una mayor facilidad para implementarla.

En síntesis, el factor negocio puede ser un obstáculo importante para la emisión de comprobantes digitales en las MYPES. La mayoría de las MYPES enfrentan un factor alto, lo que indica que existen limitaciones significativas relacionadas con su negocio que dificultan la adopción y aplicación de la facturación electrónica. Esto destaca la necesidad de abordar y superar estos desafíos empresariales para promover una mayor adopción de la facturación electrónica en el sector de las MYPES.

- d) Identificar el indicador dominante en el factor institucional que impide el uso del sistema de emisión electrónica para generar comprobantes.

**Tabla 4**

*Indicador dominante del factor institucional*

<b>Niveles</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Bajo	5	1.3
Medio	151	39.5
Alto	226	59.2
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100.0</b>

El factor institucional es muy importante para el crecimiento de una empresa, sin embargo, puede influir en el desarrollo de algunas actividades como el caso de la emisión de comprobantes de pago electrónico. Frente a ello se observa en la tabla, que el 59.2% de las Mypes consideran que el factor institucional es alto en este sentido, lo que implica que existen influencias y restricciones significativas provenientes del entorno institucional que afectan la implementación exitosa de la facturación electrónica. Estas barreras pueden incluir regulaciones complejas, falta de apoyo y capacitación por parte de las instituciones gubernamentales, requisitos burocráticos o falta de interoperabilidad con los sistemas existentes. El 39.5% de las Mypes mencionan un nivel medio de influencia institucional, lo que indica que pueden estar enfrentando ciertas limitaciones, pero también pueden beneficiarse de algunas políticas o regulaciones favorables para la implementación de la facturación electrónica. Solo el 1.3% de las Mypes mencionan un nivel bajo de influencia institucional, lo que sugiere que estas empresas experimentan menos obstáculos y restricciones por parte del entorno institucional en lo que respecta a la emisión de comprobantes de pago electrónicos. En resumen, el factor institucional desempeña un papel importante en el desarrollo de una empresa y puede tener una influencia significativa en la implementación de la emisión de comprobantes de pago electrónicos en las Mypes. La mayoría de las Mypes enfrentan un factor alto, lo que indica que existen barreras y restricciones significativas provenientes del entorno institucional. Es esencial abordar estos desafíos y promover políticas y regulaciones favorables para la facturación digital.

- e) Determinar los elementos predominantes que dificulta el uso del aplicativo de emisión electrónica para generar comprobantes en las MYPE del departamento de Lambayeque. Y como objetivos específicos.

**Tabla 5**

*Indicador dominante que dificulta el uso del aplicativo de emisión electrónica para generar comprobantes en las MYPE*

<b>Niveles</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Bajo	5	1.2
Medio	116	30.4
Alto	261	68.4
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100.0</b>

Nota: Frente a las dificultades que enfrentan las Mypes en el uso de aplicativos para generar comprobantes de pago, se puede observar en la tabla que el 68.4% de las Mypes tienen un nivel alto de dificultad, lo que indica que encuentran desafíos significativos al utilizar estos aplicativos. Estas dificultades podrían incluir la falta de capacitación o familiaridad con la plataforma, problemas técnicos, interfaces poco intuitivas o una curva de aprendizaje pronunciada. El 30.4% de las Mypes se encuentra en un nivel medio de dificultad, lo que indica que tienen cierto grado de habilidad y conocimiento en el uso de los aplicativos, pero aún encuentran desafíos significativos. Solo el 1.2% de las Mypes presenta un nivel bajo de dificultad, lo que sugiere que estas empresas tienen una buena comprensión y dominio del aplicativo para generar comprobantes de pago, y encuentran pocos obstáculos en su uso. En resumen, la mayoría de las Mypes enfrentan un nivel alto de dificultad en el uso de aplicativos para generar comprobantes de pago. Esto destaca la necesidad de proporcionar capacitación y soporte adecuados a estas empresas para superar los desafíos y aprovechar al máximo estas herramientas tecnológicas. Además, es importante que los aplicativos sean intuitivos y de fácil uso, para promover una mayor adopción y reducir las barreras para las Mypes.

## V. DISCUSIÓN

Frente a las dificultades que enfrentan las Mypes en el uso de aplicativos para generar comprobantes de pago, se puede observar que el 68.4% de las Mypes tienen un nivel alto de dificultad, lo que indica que encuentran desafíos significativos al utilizar estos aplicativos. Estas dificultades podrían incluir la falta de capacitación o familiaridad con la plataforma, problemas técnicos, interfaces poco intuitivas o una curva de aprendizaje pronunciada.

Chiatchoua (2021) menciona que la facturación electrónica resulta crucial para el crecimiento y desarrollo de las Mypes, al adoptar esta práctica, estas empresas pueden aprovechar diversas ventajas que les permiten competir en un entorno empresarial cada vez más digitalizado. En primer lugar, la facturación electrónica optimiza los procesos administrativos y contables, lo que conlleva a una mayor eficiencia y productividad. Al automatizar la generación, envío y almacenamiento de facturas, se reducen los errores y se agilizan los trámites, lo que posibilita un mejor control de las finanzas y una gestión más efectiva de los recursos. Además, la facturación electrónica facilita la integración con otros sistemas y plataformas de gestión empresarial, lo que fomenta la automatización de procesos en toda la cadena de valor de la Mype. Esto puede mejorar la comunicación con proveedores y clientes, y optimizar la logística y distribución de productos o servicios. Otro aspecto relevante es que la facturación electrónica proporciona mayor transparencia en las transacciones comerciales, lo que puede generar mayor confianza entre las partes involucradas. Esta transparencia y la trazabilidad de las operaciones pueden ser especialmente beneficiosas para las Mypes, que a menudo enfrentan desafíos para establecer relaciones comerciales sólidas en un mercado competitivo. Por último, la adopción de la facturación electrónica también contribuye a reducir el impacto ambiental, ya que se reduce el uso de papel y recursos físicos en la generación de documentos. Esto está alineado con la responsabilidad social y la sostenibilidad, aspectos cada vez más valorados por los clientes y la sociedad en general.

Del mismo modo, Amaro (2018) menciona que el sistema de facturación electrónica ha tenido un impacto altamente positivo en la empresa, logrando reducir significativamente los costos asociados al proceso de facturación. De

hecho, ha generado una impresionante disminución promedio del 76,3 % en los costos, considerando el promedio aritmético de las mejoras en cada indicador. Este nuevo sistema ha demostrado ser altamente eficiente en la reducción de los gastos de envío de comprobantes de pago, alcanzando una disminución del 100% en relación con los valores iniciales. Esto se debe a que la empresa, al ser reconocida como emisor electrónico por SUNAT, ya no se ve obligada a entregar los comprobantes físicos, sino que puede llevar a cabo todo el proceso de forma digital. Esta medida ha tenido un impacto drástico y altamente beneficioso, permitiendo a la empresa ahorrar significativamente en costos de impresión, envío y almacenamiento de documentos físicos. Además, ha mejorado la eficiencia, agilizando la gestión contable y facilitando el acceso y búsqueda de la información. Adicionalmente, el sistema de facturación electrónica ha favorecido la reducción del tiempo necesario para emitir y recibir facturas, lo que ha agilizado las transacciones comerciales y fortalecido las relaciones con los clientes y proveedores. Asimismo, ha contribuido a una mayor precisión en la emisión de documentos, minimizando errores y posibles discrepancias en la facturación. Otro impacto positivo ha sido la reducción del impacto ambiental, ya que, al eliminar el uso de papel y la necesidad de transporte físico de los comprobantes, la empresa ha disminuido su huella de carbono y ha asumido una postura más sostenible y responsable con el medio ambiente.

Guardando semejanza con Valencia et al. (2022) que menciona que, el uso de la facturación electrónica ha experimentado un crecimiento significativo debido a los beneficios que ofrece en el ámbito del comercio electrónico. La incorporación de tecnologías y diversos factores en su adopción e implementación impulsa la transformación de los modelos de negocio y permite un procesamiento de la información de manera eficiente y segura. Esta tendencia ha generado un impacto positivo en la agilidad de las transacciones comerciales y en la reducción de errores, al tiempo que proporciona una mayor seguridad en el manejo de los datos financieros. Conforme esta práctica se extiende, se vislumbra un futuro donde la facturación electrónica se consolide como un elemento fundamental en el entorno empresarial y la interacción entre empresas y clientes.

Se hace mención de la importancia de fomentar la innovación en las empresas. Algunas grandes compañías han alcanzado el éxito en el mercado gracias a su capacidad para innovar, concordando con García & Tumbajulca (2021) donde menciona que, las empresas más pequeñas, ubicadas en países pequeños y subdesarrollados, pueden aprovechar la ventaja de imitar los modelos de innovación de grandes empresas extranjeras, lo cual puede resultar beneficioso para el país en su conjunto. No obstante, antes de adoptar determinados enfoques, los gerentes deben realizar una cuidadosa evaluación de los beneficios, facilidades y posibles resultados, sin descuidar el potencial interno para la innovación. El autor también destacó que el área administrativa juega un papel clave en las actividades innovadoras y necesita desarrollar sus propias ideas y estrategias para fomentar la innovación. Además, es fundamental que los equipos de trabajo colaboren, experimenten y se adapten a nuevas formas de abordar los desafíos empresariales. Asimismo, se subrayó la importancia de la creatividad, la experimentación y la implementación ágil de las ideas innovadoras.

Pero en las últimas décadas, la cultura financiera ha adquirido una mayor importancia debido a los cambios tecnológicos experimentados, de acuerdo con Aguilar (2023), estos avances tecnológicos han posibilitado una mayor inclusión financiera para las personas, lo que ha generado nuevos desafíos para las micro y pequeñas empresas (mypes) y las ha llevado a adaptarse. Estudios previos han evidenciado que la gestión de las mypes familiares es diferente a la de las no familiares. En el caso de las empresas familiares, se da prioridad a la riqueza socioemocional por encima de los resultados financieros de la organización. La gestión financiera comprende las actividades gerenciales relacionadas con la adquisición y el uso eficiente de recursos financieros para el crecimiento de las empresas. Estas discrepancias en la cultura y gestión financiera pueden influir en la toma de decisiones y en la orientación estratégica de las Mypes, impactando su desarrollo y éxito en el mercado. Es esencial que las Mypes reconozcan la relevancia de la cultura financiera y la gestión adecuada de recursos para mantener su competitividad en un entorno empresarial en constante cambio y globalizado. Al adaptarse a estos desafíos emergentes y mejorar su cultura financiera, las Mypes pueden impulsar su crecimiento y alcanzar un mayor nivel

de eficiencia en la utilización de recursos financieros, asegurando así su sostenibilidad y progreso en el mercado actual.

El factor personal es importante ya que depende de las capacidades del personal para el cumplimiento con la emisión de los comprobantes de pago electrónico. Según la tabla proporcionada, se observa que el 73% de las MYPES enfrenta un nivel alto de dificultad en este aspecto, lo que indica que dependen en gran medida de las capacidades y habilidades del personal para llevar a cabo correctamente esta tarea. Esto puede incluir la comprensión de los procesos y requisitos legales, así como el dominio de las herramientas y plataformas tecnológicas utilizadas para esta tarea. Guardando semejanza con Valderrama (2019) quien plantea que una opción que tienen las Mypes para competir de manera efectiva es a través de la innovación centrada en las personas, la cual se convierte en un elemento fundamental. Al enfocarse en la creatividad y las capacidades de su talento humano, estas empresas pueden desarrollar soluciones innovadoras que satisfagan las necesidades y demandas del mercado de manera más efectiva que sus competidores. Al invertir en el desarrollo y motivación de su equipo, las Mypes pueden cultivar y generar ventajas competitivas sostenibles en el largo plazo. Además, al poner el enfoque en las personas, las empresas fomentan un ambiente de trabajo colaborativo y creativo, lo que contribuye a la generación de ideas frescas y disruptivas. En última instancia, la innovación basada en las personas se convierte en una estrategia valiosa para que las Mypes puedan prosperar y destacarse en un mercado cada vez más competitivo.

La implementación de la facturación electrónica es esencial para las Mypes, ya que ayuda a contribuir con su crecimiento y sostenibilidad dando solvencia financiera y así evitando las evasiones tributarias que pueden a la larga afectar el desarrollo de la empresa. De acuerdo con Islas & Torres (2021) quienes demuestran que, la adopción de la facturación electrónica ofrece la posibilidad de validar la autenticidad de las obligaciones tributarias en diferentes transacciones comerciales. Estos descubrimientos se basan en una encuesta realizada donde se destacó que un 75% afirmó que la implementación de la facturación electrónica persigue el propósito de reducir la evasión del IGV, lo cual subraya su relevancia

y el impacto positivo que tiene en la mejora del cumplimiento tributario y la lucha contra la evasión fiscal. Por lo que, recomienda considerar la implementación de estrategias adicionales para abordar integralmente esta problemática y garantizar una mayor eficacia en la reducción de la evasión fiscal, fortaleciendo la transparencia y la fiscalización en el ámbito empresarial. La implementación de la facturación electrónica también tiene un impacto positivo en las autoridades fiscales, lo que reduce la evasión fiscal y aumenta la recaudación tributaria. Al contar con un registro detallado y preciso de las operaciones comerciales, se minimizan las oportunidades de ocultar ingresos y manipular datos, mejorando la fiscalización y la efectividad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Además, la facturación electrónica agiliza los procesos administrativos y disminuye los costos asociados a la impresión y almacenamiento físico de documentos, beneficiando tanto a las empresas como al gobierno. Esta mayor eficiencia en la gestión administrativa permite una toma de decisiones más informada y oportuna para las empresas, mientras que el gobierno puede obtener información en tiempo real sobre la actividad económica del país, facilitando la formulación de políticas públicas y estrategias para promover el crecimiento económico.

Del mismo modo, Cornelio & Escalante (2022) exponen que, en el desarrollo de sus actividades administrativas, los negocios en este distrito ocasionalmente emplean la facturación electrónica. Además, se evidencia la persistente falta de cultura tributaria e informalidad en esta zona de Perú. Aunque muchos negocios reconocen los beneficios y tienen conocimiento sobre el uso de la tecnología, un pequeño sector muestra dudas sobre este sistema. Sin embargo, debido a la exigencia de la SUNAT, estos negocios se ven obligados a adaptarse a los cambios e implementar este instrumento. Los contribuyentes eligen la facturación electrónica debido a que perciben que reduce el tiempo y optimiza el proceso de ventas y el respaldo de su información. Estos resultados resaltan la importancia de continuar promoviendo la adopción de la facturación electrónica como una medida que beneficia a las empresas y fortalece la cultura tributaria en la región. Además, es crucial seguir concienciando sobre las ventajas y el uso eficiente de esta herramienta tecnológica para mejorar la transparencia y la eficacia en el cumplimiento de obligaciones tributarias. Asimismo, se deben brindar programas



de capacitación y asistencia técnica para facilitar la adopción y el aprovechamiento completo de la emisión electrónica por parte de las empresas, permitiendo así una gestión tributaria más efectiva y un entorno empresarial más sólido en el distrito.

También respalda Valera (2022) quien, tras el análisis realizado, se evidenció una relación significativa entre las variables. Estos hallazgos destacan la importancia de la facturación electrónica como un factor influyente en la integración de la cadena de suministro, lo cual puede resultar en mejoras sustanciales en la eficiencia operativa y la gestión empresarial en la región. La estrecha conexión entre ambas áreas sugiere que la implementación de la facturación electrónica puede favorecer una mayor coordinación y sincronización de los procesos comerciales, facilitando una gestión más efectiva de los recursos y optimizando los flujos de trabajo. Adicionalmente, al reducir los tiempos y costos asociados a las operaciones, la facturación electrónica tiene el potencial de impulsar la competitividad de las empresas locales y fomentar el desarrollo económico en el área de Cajamarca. En consecuencia, estos resultados brindan perspectivas valiosas para promover la adopción de la facturación electrónica como una estrategia fundamental para mejorar y fortalecer el entorno empresarial en la región.

Del mismo modo, Cadenillas (2020) plantea que, el uso del Sistema Contable para la Contabilidad Electrónica ofrece una serie de ventajas significativas, como el ahorro de tiempo y dinero, la mejora en la gestión empresarial, la clasificación ágil de operaciones contables y el acceso a información organizada en todo momento. Los resultados de la encuesta revelan que el 72% de los encuestados valora la designación de los Emisores Electrónicos como una medida que contribuye a mejorar el cumplimiento tributario al promover la emisión de comprobantes electrónicos y la adopción de prácticas fiscales más transparentes y eficientes en el ámbito empresarial. Estas conclusiones resaltan la importancia de seguir impulsando el uso de la Contabilidad Electrónica y la figura de los Emisores Electrónicos como herramientas para una gestión contable y tributaria más efectiva y moderna en el distrito de Cajamarca.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Las MYPES muestra un bajo nivel de adopción tecnológica, mientras que en menor porcentaje tiene un nivel intermedio y solo una pequeña proporción está en un nivel alto. Esto indica que la mayoría reconocen la importancia de utilizar tecnología para mejorar la eficiencia, precisión y cumplimiento fiscal; pero encuentran con barreras y dificultades para su adopción.
2. Un alto porcentaje del personal de las MYPES enfrentan una dificultad considerable en la emisión de comprobantes de pago electrónico lo que resalta la dependencia significativa de las capacidades y habilidades del personal para llevar a cabo adecuadamente esta tarea.
3. La mayoría de las MYPES se enfrentan a un alto nivel de limitaciones, lo que dificulta la adopción e implementación de la facturación electrónica, estas son: financieros, falta de recursos tecnológicos adecuados, la escasa comprensión o conocimiento de los procesos, y la posible presencia de barreras regulatorias o burocráticas.
4. El factor institucional juega un rol crucial en el crecimiento y desarrollo de una empresa, pero puede tener un impacto en actividades específicas como la emisión de comprobantes de pago electrónico, ya que un alto porcentaje de las Mypes consideran que este factor es un obstáculo significativo.
5. La mayoría de las Mypes se enfrentan a dificultades significativas al utilizar aplicaciones para generar comprobantes de pago, mientras que solo un pequeño porcentaje muestra un nivel bajo de dificultad, lo que sugiere una buena comprensión y dominio de estas herramientas. Las dificultades pueden incluir la falta de capacitación o familiaridad con la plataforma, problemas técnicos, interfaces poco intuitivas o una curva de aprendizaje pronunciada.
6. Con una adecuada y eficiente aplicación de la propuesta las Mypes van a poder hacer uso del aplicativo de emisión electrónica para generar comprobantes, y así beneficiarse y lograr la sostenibilidad empresarial.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Impulsar la adopción tecnológica: considerando la importancia del factor tecnológico en la emisión electrónica de comprobantes de pago, se debe fomentar y facilitar el acceso de las Mypes a tecnologías adecuadas. Esto puede lograrse mediante programas de capacitación, incentivos fiscales o subsidios para la adquisición de equipos y software necesarios.
2. Capacitación del personal: Dado el papel crucial del factor personal en el cumplimiento de la emisión de comprobantes de pago electrónicos, es fundamental invertir en la capacitación del personal. Ofrecer cursos y formación en aspectos técnicos, legales y operativos relacionados con la facturación electrónica ayudarán a mejorar la eficiencia y precisión en esta tarea.
3. Se recomienda a las Mypes establecer programas de asesoramiento y apoyo empresarial. Brindar asistencia financiera, acceso a tecnología y orientación en procesos administrativos facilitará la adopción exitosa de la facturación electrónica en las Mypes.
4. Se recomienda trabajar con instituciones gubernamentales para reducir barreras burocráticas y mejorar la interoperabilidad con los sistemas existentes ayudará a fomentar una mayor adopción.
5. A los desarrolladores se les recomienda tomar en cuenta la retroalimentación de los usuarios y diseñar interfaces más amigables, lo que facilitará la adopción y reducirá las barreras para las Mypes.
6. A los gerentes y representantes de las Mypes, implementar la propuesta para lograr hacer uso del aplicativo de emisión de comprobantes electrónicos, y así poder asegurar la inclusión digital y modernización en la empresa.

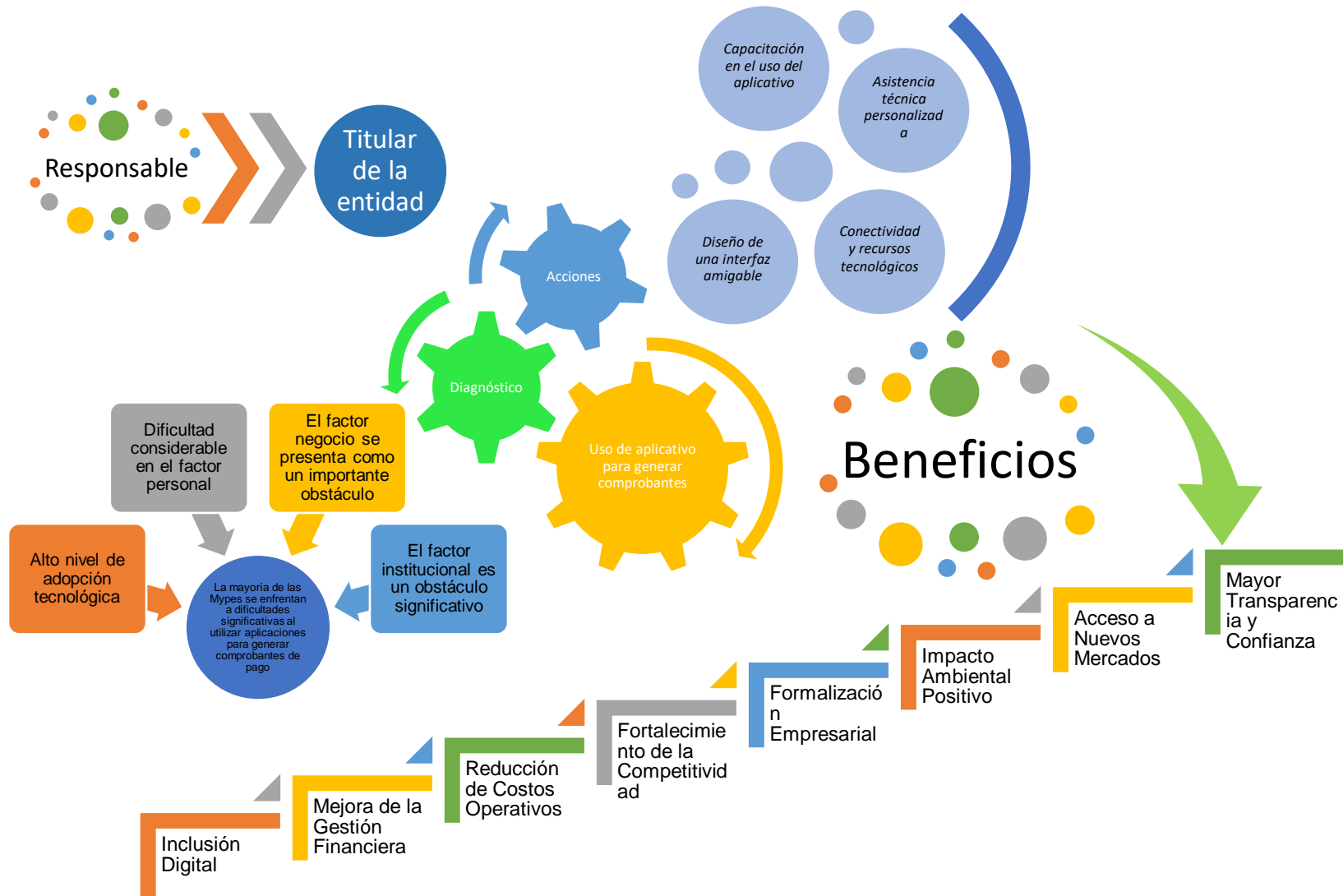
## **VIII. PROPUESTA**

Dado que las Mypes juegan un papel crucial en la economía y el desarrollo local, generando empleo e impulsando la innovación en el desarrollo del país. Sin embargo, a pesar de su importancia, muchas Mypes enfrentan dificultades significativas al utilizar aplicaciones para generar comprobantes de pago. La falta de capacitación y familiaridad con estas herramientas tecnológicas, problemas técnicos, interfaces poco intuitivas y una curva de aprendizaje pronunciada son algunas de las barreras que limitan la eficiencia y competitividad de estas empresas. Es fundamental reconocer la importancia de las Mypes en el empresariado y brindarles el apoyo necesario para superar estos obstáculos, implementando y desarrollando programas de capacitación de aplicaciones que se ajusten a sus necesidades específicas. De esta manera, se puede fomentar una mayor inclusión digital en el sector y potenciar el crecimiento sostenible de las Mypes, permitiéndoles aprovechar plenamente las ventajas de la digitalización y mejorar su gestión financiera.

Es por ello que para el uso del aplicativo de emisión electrónica para generar comprobantes en las MYPE del departamento de Lambayeque. Se propone una serie de acciones los cuales fortalecerán los recursos ya existentes.

Conscientes de la importancia de impulsar la digitalización en las Mypes del departamento de Lambayeque, se propone implementar un programa integral de capacitación y asistencia técnica para facilitar el uso efectivo del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago. Esta propuesta busca mejorar la eficiencia y competitividad de las Mypes, permitiéndoles aprovechar las ventajas de la tecnología y fortaleciendo su posición en el mercado, es por ello que se irá evaluando un diagnóstico y generando una serie de acciones propuestas en un cronograma de actividades (Anexo 5).

## Diseño de la propuesta



## REFERENCIAS

- Aguilar, O. C. (2023). Micro and small family and non-family businesses in Latin America: Differences in their financial culture. *Análisis económico*, 38(97), 149-161. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/ae/2022v38n97/Aguilar>
- Alderete, M. V. & Porris, M. S. (2023). Analysis of sme e-commerce adoption and its relationship with local institutions. *Ciencias Administrativas*, (22). <https://doi.org/10.24215/23143738e122>
- Amable, M. & Millones, R. (2019). Use of quality models by software development mypes from Lima. *Ingeniería Industrial*, (37). <https://doi.org/10.26439/ing.ind2019.n037.4543>
- Amaro, K. J. (2018). *Sistema de emisión de comprobantes de pago electrónicos en el proceso de facturación de CONTASIS SAC* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro Del Perú]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3360/Amaro%20Quispe.pdf?sequence=1>
- Amexipac. (2022). *Estudio comparativo de Factura Electrónica en Latinoamérica*. <https://www.amexipac.org/assets/estudio-comparativo-factura-electronica-de-latinoamerica-octubre-2022.pdf>
- Aracri, A. (2020). Reseña sobre Acerca de la apropiación de tecnologías: teoría, estudios y debates. *Palabra Clave (La Plata)*, 8(2). <https://doi.org/10.24215/18539912e070>

- Barreix, A. & Zambrano, R. (2022). *La Factura Electrónica en América Latina*.  
[https://www.ciat.org/biblioteca/estudios/2018\\_fe/2018\\_factura-electronica\\_al\\_bid\\_ciat.pdf](https://www.ciat.org/biblioteca/estudios/2018_fe/2018_factura-electronica_al_bid_ciat.pdf)
- Cadenillas, P. V. (2020). *Contabilidad electrónica en las mypes del rubro de abarrotes del distrito de Ventanilla, en el período 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29381>
- Callejo, G. (2021). Internet como modo de administración de encuestas. *Empiria. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*, (51), 233-237.  
<https://www.redalyc.org/journal/2971/297171312009/>
- Campaña, M.; Masache, P. & Inga, E. (2023). Voltage stability and electronic compensation in electrical power systems using simulation models. *Ingenius. Revista de Ciencia y Tecnología*, (29).  
<https://doi.org/10.17163/ings.n29.2023.01>
- Carrillo, L.; Escamilla, M. L. & González, V. (2021). Factors Associated with Psychological Responses to COVID-19 in a Mexican Sample. *Acta de investigación psicológica*, 11(1), 1-15.  
<https://doi.org/10.22201/fpsi.20074719e.2021.1.369>
- Castro, S., Plaza, L. & Torres, L. C. (2022). Algorithms for intelligent inspection in the Valle del Cauca. *Revista de derecho fiscal*, (20), 267-278.  
<https://doi.org/10.18601/16926722.n20.07>
- Chiatchoua, C. (2021). Construction of a model of managerial competencies for the competitiveness of MSEs. *Paradigma económico. Revista de economía*

*regional y sectorial*, 13(1), 35-63.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=431566320002>

Cornelio, V. I. & Escalante, R. (2022). *Uso del sistema de facturación electrónica en las mypes del distrito de Yanahuanca - provincia Daniel Alcides Carrión - Pasco, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32545>

De León, V., Cerón, M. T., León, F. J. & Rodríguez, S. (2018). Impacto de la implementación de la factura electrónica en las Mipymes del sector comercio y servicios en México. *Revista Global de Negocios*, 4(7), 85-94.

Diario Oficial de la Unión Europea. (2019). *Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/txt/pdf/?uri=oj:c:2018:307:full&from=ro>

Edicom. (2023). *Conozca el estado de la factura electrónica en el mundo*. <https://edicom.co/factura-electronica-america-latina>

Fiallos, D. (2019). Influence of electronic commerce in tourism. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 3(2). <https://doi.org/10.31876/jbes.v3i2.24>

Figueredo, T. Y. & Ramírez, S. L. (2021). *Comprobantes de Pago Electrónico y Control Tributario en las Empresas de Materiales de Construcción. Distrito El Tambo – Huancayo, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3754>

Frick, M. (2018). *De la teoría a la práctica: cómo implementar con éxito el gobierno electrónico*.



[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0dd57ab899b4b7ff05257e890011261e/\\$file/frick.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0dd57ab899b4b7ff05257e890011261e/$file/frick.pdf)

Fricke, M. F. (2020). BEL or Bypass? Two Transparency Theories of Self-Knowledge. *Tópicos (México)*, (59), 11-50. <https://doi.org/10.21555/top.v0i59.1101>

García, J. J. & Tumbajulca, I. A. (2021). Organizational innovation as a factor of business competitiveness in Mypes during Covid-19. *Comuni@cción*, 12(2), 99-110. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.2.500>

Gatica, M. J. & Rios, A. C. (2022). *el sistema de emisión electrónico y su relación con el cumplimiento de obligaciones tributarias en las ferreterías de la ciudad de Pucallpa, año 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/>

González, C. (2020). *La enciclopedia de los servicios de certificación para las administraciones locales*. [http://femp.femp.es/files/566-2557-archivo/id\\_digital\\_vdigital.pdf](http://femp.femp.es/files/566-2557-archivo/id_digital_vdigital.pdf)

Heredia, L. & Gómez, A. (2022). Beneficios tributarios y presión fiscal: antes y después de las reformas tributarias de 2012 y 2016. *Revista de derecho fiscal*, (22), 157-182. <https://doi.org/10.18601/16926722.n22.06>

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (2021). El estudiante universitario, eterno desconocido. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 51(3), 1-7. <https://doi.org/10.48102/rlee.2021.51.3.445>

- Inza, J. (2022). *Suministro Inmediato de Información (SII)*.  
<https://inza.wordpress.com/category/factura-digital/page/2/>
- Islas, R. A. & Torres, G. (2021). *Implementación de la facturación electrónica y su repercusión en la evasión de impuestos del régimen Mype en Santa Anita, Año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio institucional.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9019/isla\\_rra-torres\\_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9019/isla_rra-torres_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kvasnevskiy, Y.; Kashtalian, M.; Gerasimenko, O. & Kvasnevskiy, O. (2022). Experimental Study of Action Different Kinetic Energy on the Colon. *Lietuvos chirurgija*, 21(2). <https://doi.org/10.15388/lietchirur.2022.21.61>
- Martín, I. (2021). The Public Opinion Survey As a De-Ideologizing Instrument. *Revista mexicana de opinión pública*, (30), 161-171.  
<https://www.redalyc.org/journal/4874/487466214009/>
- Matos, C. D. (2018). *Factores que limitan el uso de la factura electrónica por la micro y pequeña empresa (MYPE) del distrito de La Victoria – 2016* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9028/Matos\\_GCD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9028/Matos_GCD.pdf?sequence=1)
- Müggenburg, V. (2019). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*, 4(1), 35-38.
- Ortiz, D. A. & Ordóñez, S. (2019). Good Administration, Transparency and Efficiency: Evidence from Colombian Municipalities. *Revista Digital de*

*Derecho Administrativo*, (21), 179-199.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=503859254009>

Osorio, C. F.; Arango, E. & Rodríguez, H. A. (2023). Electronic Voice-to-Voice: A Systematic Literature Review. *Revista Guillermo de Ockham*, 21(1), 273-287. <https://doi.org/10.21500/22563202.5492>

Oviedo, M. & Bocanegra, C. O. (2023). Pacific Alliance: retail e-commerce and final consumers. *Revista Academia & Negocios*, 9(1), 1-12. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560874058003>

Pazmiño, V. A. (2018). *Análisis de la implementación de facturación electrónica en el Ecuador: ventajas y desventajas frente a la facturación física* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4236>

Questionpro. (2023). *Unidad de análisis: Definición, tipos y ejemplos*. <https://www.questionpro.com/blog/es/unidad-de-analisis/#:~:text=la%20unidad%20de%20an%c3%a1lisis%20es,tema%20principal%20de%20tu%20investigaci%c3%b3n>.

Ramírez, J.; Oliva, N. & Andino, M. (2022). Cumplimiento tributario y facturación electrónica en Ecuador: evaluación de impacto. *Problemas del desarrollo*, 53(208), 97-123. <https://doi.org/10.7440/res64.2018.03>

Rojas, M. S. & Rojas, M. C. (2020). University research centers, a look from the Ecology of Human Development. *Educere*, 23(76), 723-735. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35660459005>

- Santiago, I. M. (2020). *Gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las Mypes del sector informático del Cercado de Lima 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49479>
- Seres. (2023). *Así evoluciona la factura electrónica en América Latina en 2023*. <https://blog.groupseres.com/latam/tag/am%c3%a9rica-latina>
- Suárez, C. M. (2019). *La emisión electrónica de comprobantes de pago en el cumplimiento de obligaciones tributarias de las personas jurídicas del sector comercio del distrito de Cajamarca, periodo 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/2>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2022). *Sistema de emisión electrónica de factura (SEE), PSE y OSE en Perú*. [https://sovos.com/pe/iva/reglas-fiscales/factura-electronica-peru/#:~:text=en%20per%c3%ba%2c%20el%20uso%20de,electr%c3%b3nica%20de%20facturas%20\(see\)](https://sovos.com/pe/iva/reglas-fiscales/factura-electronica-peru/#:~:text=en%20per%c3%ba%2c%20el%20uso%20de,electr%c3%b3nica%20de%20facturas%20(see)).
- Támara, S. G. (2023). E-government in the management of public administration. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 8(1). <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>
- Valderrama, A. L. (2019). Determinants of innovation skills of msme at the metropolitan zone of the valley of Mexico. *Innovar*, 29(74), 11-23. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82060>

- Valencia, A.; Echeverri, C. A. & Acosta, L. C. (2023). International e-invoicing research trends from 1979 to 2022. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (68), 217-254. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n68a10>
- Valera, J. L. (2022). *Sistemas de facturación electrónica e integración de cadena de suministro en empresas de servicios del distrito de Cajamarca, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32229>
- Vidal, Y. (2022). *Análisis de los comprobantes de pago electrónicos y la incidencia en la evasión tributaria de la empresa consocio Amazonas - Jaén 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/>
- Villalobos, A. (2023). Purchase of food by ecommerce in Costa Rica during COVID-19. *Agronomía Mesoamericana*, 34(1), 50438. <https://doi.org/10.15517/am.v34i1.50438>
- Zambrana, A. M.; Avilés, S. A.; Gumucio, F.; Luizaga, M.; Pineda, P. & Ilanes, D. (2020). Space-based random sampling and its usefulness in epidemiological research. *Gaceta Médica Boliviana*, 43(1). <https://doi.org/10.47993/gmb.v43i1.23>

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Factores que limitan el uso de la Emisión electrónica	Según Frick (2018), se define como barreras a los obstáculos que dificultan la implementación de proyectos de gobierno electrónico, incluyendo la facturación electrónica. Estas barreras pueden ser factores legales, sociales, tecnológicos e institucionales, ya sea que limiten la demanda y dificulten la capacidad de los usuarios para utilizar servicios basados en tecnologías de la información y comunicación (TIC), o que limiten la oferta y dificulten la capacidad de los gobiernos para proporcionar servicios basados en TIC. Dichas barreras pueden desincentivar o entorpecer el desarrollo del gobierno electrónico en general.	La variable que aborda las limitaciones en el uso de la emisión electrónica será analizada desde cuatro perspectivas distintas: el aspecto tecnológico, el contexto empresarial, la influencia personal y el entorno institucional	Factor tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de Equipos de tecnología</li> <li>- Uso de aplicativo de emisión electrónica</li> </ul>	Nominal
			Factor personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de informática</li> <li>- Conocimiento de aplicativo de emisión electrónica</li> </ul>	
			Factor negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entorno de negocio</li> <li>- Adopción de emisión electrónica</li> </ul>	
			Factor institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión en uso de la emisión electrónica</li> <li>- Capacitación y fomento obligatorio de uso de emisión electrónica</li> <li>- Disponibilidad del sistema de emisión electrónica</li> </ul>	

**Anexo 2: Matriz de consistencia**

<b>Título: “Generación de comprobantes de pago en el aplicativo electrónico de la Autoridad Tributaria, Lambayeque”</b>						
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>	<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuáles son los factores que dificultan el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago por parte de los contribuyentes del sector MYPE?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es el indicador predominante</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar los elementos predominantes que dificulta el uso del aplicativo de emisión electrónica para generar comprobantes en la MYPE del departamento de Lambayeque</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar el indicador predominante dentro del elemento tecnológico MYPE que dificulta el uso</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existen elementos predominantes que dificultan el uso del aplicativo de emisión electrónica SUNAT para generar comprobantes de pago en MYPE del departamento de Lambayeque – 2022</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>El indicador predominante dentro del factor tecnológico que limita el uso de la factura electrónica, es la adopción de la emisión electrónica.</p> <p>.El indicador</p>	<p><b>Variables 1:</b></p> <p>Factores que limitan el uso de la emisión electrónica</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factor tecnológico</li> <li>- Factor personal</li> <li>- Factor negocio</li> <li>- Factor institucional</li> </ul>	<p>Según el tipo: básica</p> <p>Según su carácter: Descriptiva con propuesta.</p> <p>Según su naturaleza: Cuantitativa</p> <p>DISEÑO</p> <p>No experimental transversal</p>	<p>Población</p> <p>42401 empresas</p> <p>Muestreo</p> <p>Probabilístico</p> <p>382 empresas</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionarios</p>

dentro del factor tecnológico que limita el uso de la factura electrónica?	del sistema de emisión electrónica para generar comprobantes de pago	predominante dentro del factor personal que limita el uso de la factura electrónica, son los conocimientos y habilidades en el uso de tecnologías de información y comunicación				
¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor empresarial que limita el uso de la factura electrónica?	Identificar el indicador predominante dentro del elemento personal que dificulta el uso del sistema de emisión electrónica para generar comprobantes de pago	El indicador predominante dentro del factor negocio que limita el uso de la factura electrónica es la percepción sobre emisión electrónica.				
¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor personal que limita el uso de la factura electrónica?	Determinar el indicador predominante dentro del elemento negocio que dificulta el uso del sistema de emisión electrónica para generar comprobantes	El indicador predominante dentro del factor institucional que limita el uso de la factura electrónica es el fomento de la emisión electrónica.				
¿Cuál es el	Determinar el indicador dominante en el factor	La propuesta contribuye de manera positiva al uso del aplicativo de emisión				



<p>indicador predominante dentro del factor institucional que limita el uso de la factura electrónica?</p>	<p>institucional que impide el uso del sistema de emisión electrónica para generar comprobantes</p> <p>Realizar un propuesta de mejora en el uso del aplicativo de emisión electrónica para generar comprobantes en las MYPE del departamento de Lambayeque</p>	<p>electrónica para generar comprobantes en las MYPE del departamento de Lambayeque</p>				
--	---	---	--	--	--	--

### Anexo 3

#### Instrumento de recolección de datos

El presente instrumento tiene como propósito determinar los factores que dificultan el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago por parte de los contribuyentes del sector MYPE.

#### Instrucciones:

Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteadas en el cuestionario y marque con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual.

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Factor tecnológico</b>						
1	¿Tienes limitados conocimientos tecnológicos necesarios para usar y/o implementar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?					
2	¿Los equipos y tecnología actual con los que cuenta la empresa limitan el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes?					
3	¿El financiamiento para adquirir o acceder nueva tecnologías limita el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes?					
4	¿El acceso a la conectividad de red de internet en su zona de acción limita el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes?					
5	¿El conocimiento de la empresa, sus proveedores y sus trabajadores sobre el proceso de emisión electrónica limitan el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobante?					
6	¿Genera un desafío y/o barrera adoptar nueva tecnológica en la emisión electrónica de comprobantes de pago?					
<b>Factor personal</b>						
7	¿Cuento con las habilidades y conocimientos personales necesarios para utilizar correctamente el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?					
8	¿Estoy en proceso de capacitación, adecuación y mejora en la adopción exitosa del aplicativo de emisión electrónica de					

	comprobantes de pago?					
9	¿Existe la responsabilidad individual y el compromiso en el uso adecuado y oportuno del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes?					
10	¿Es importante la organización y la disciplina, en la gestión eficiente de los comprobantes de pago electrónica por parte de los contribuyentes del sector MYPE?					
11	¿Es importante el acceso a capacitación de habilidades personales al utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?					
12	¿Es importante la motivación y la confianza para influir en la adopción temprana y exitosa del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago en el sector MYPE?					
<b>Factor negocio</b>						
13	¿Ha impactado en la eficiencia operativa al utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?					
14	¿Se han generado ventajas competitivas que han experimentado al implementar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago en sus negocios?					
15	¿A notado una mejora notoriamente en la gestión Administrativa y financiera utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?					
16	¿Se ha generado beneficios económicos el utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago, en términos de reducción de costos y/o aumento de ingresos?					
17	¿Ha sido un desafío implementar y utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?					
18	¿Ha influido la relación con los proveedores y clientes al utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?					
<b>Factor institucional</b>						
19	¿Se siente de acuerdo con todas las facilidades administrativas que ha generado el proceso de implementación y uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?					
20	¿Han notado fomento informativo institucional en la promoción y adopción del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago por parte de SUNAT?					
21	¿El marco normativo institucional ha facilitado la transición del el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?					
22	¿Siente accesibilidad y disponibilidad de los recursos y capacitación institucionales para los contribuyentes del sector MYPE en relación al uso del aplicativo de emisión electrónica de					

	comprobantes de pago?					
23	¿Existe nivel de confianza en las instituciones encargadas de regular y supervisar el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?					
24	¿Se siente satisfecho con los servicios de disponibilidad y asistencia técnica de la plataforma proporcionados por las instituciones relacionadas al aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?					

## Anexo 4

### Muestreo

Para la presente investigación la muestra será probabilística según la fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)

$$N = \frac{42401 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.95}{(0.05)^2 \times (42401 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$N = 381.7$$

$$N = 382$$

## **Anexo 5**

### **Detalle propuesta**

#### **Diagnóstico**

Como se mencionó en el resumen las Mypes juegan un papel crucial en la economía y el desarrollo local, generando empleo e impulsando la innovación; a pesar de esta importancia enfrentan dificultades significativas al utilizar aplicaciones para generar comprobantes de pago, la cual es una desventaja que no permite aprovechar plenamente las ventajas de la digitalización y mejorar su gestión financiera.

Para lograr un ecosistema empresarial más sólido y dinámico, es esencial abordar los desafíos que enfrentan las Mypes al adoptar nuevas tecnologías, como las aplicaciones para generar comprobantes de pago. Al facilitar el acceso a la capacitación y la formación tecnológica, las Mypes pueden adquirir una comprensión más profunda y un dominio efectivo de estas herramientas, lo que aumentará su eficiencia operativa y su competitividad en el mercado. Además, los desarrolladores de software deben considerar las particularidades de las Mypes al diseñar sus aplicaciones, asegurándose de que sean intuitivas y amigables para usuarios con distintos niveles de experiencia tecnológica. Reconocer la importancia de las Mypes en la economía local y brindarles el apoyo necesario para abrazar la digitalización no solo mejorará su productividad, sino que también fortalecerá la economía en su conjunto al promover la sostenibilidad y el crecimiento equitativo en todos los sectores empresariales.

#### **Acciones**

La propuesta incluirá las siguientes acciones:

*Capacitación en el uso del aplicativo:* Se organizarán talleres y sesiones de capacitación dirigidas a los empresarios y trabajadores de las Mypes para enseñarles cómo utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes. Estas sesiones se adaptarán a diferentes niveles de conocimiento tecnológico, asegurándose de que todos los participantes puedan adquirir las habilidades necesarias para utilizar eficazmente la plataforma.

*Asistencia técnica personalizada:* Se brindará asistencia técnica y soporte continuo a las Mypes durante el proceso de adopción del aplicativo. Un equipo de especialistas estará disponible para resolver cualquier duda o problema técnico que puedan enfrentar, asegurándose de que la transición hacia el uso de comprobantes electrónicos sea lo más fluida posible.

*Diseño de una interfaz amigable:* Trabajaremos en conjunto con desarrolladores de software para adaptar la interfaz del aplicativo de emisión electrónica, haciéndola más intuitiva y fácil de usar. Nos aseguraremos de que la plataforma sea amigable con usuarios de diferentes niveles de experiencia tecnológica, lo que reducirá la curva de aprendizaje y facilitará su adopción por parte de las Mypes.

*Conectividad y recursos tecnológicos:* Se gestionará disponibilidad de acceso a internet de alta velocidad y se buscarán soluciones para asegurar que todas las Mypes cuenten con los recursos tecnológicos necesarios para utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes.

Con esta propuesta, buscamos promover la inclusión digital y el crecimiento sostenible de las Mypes en el Departamento de Lambayeque. Al facilitar el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago, esperamos que estas empresas puedan mejorar su gestión financiera, reducir costos operativos y fortalecer su posición en el mercado, contribuyendo así al desarrollo económico local y generando un impacto positivo en la comunidad empresarial.

La implementación exitosa del aplicativo también impulsará la formalización de las Mypes al cumplir con los requisitos tributarios y legales. Al contar con comprobantes electrónicos válidos, las empresas podrán acceder a nuevos mercados y fortalecer su credibilidad ante proveedores, clientes y entidades financieras. Además, al utilizar el aplicativo de manera efectiva, las Mypes podrán obtener una mayor visibilidad y trazabilidad de sus operaciones comerciales. Esto les permitirá tomar decisiones más informadas y estratégicas, optimizando sus recursos y mejorando la eficiencia en sus procesos internos. Otro beneficio importante de esta propuesta es la reducción del impacto ambiental. Al adoptar el uso de comprobantes electrónicos, se disminuirá el consumo de papel y se

contribuirá al cuidado del medio ambiente, en línea con prácticas empresariales sostenibles.

En última instancia, al fomentar la adopción de tecnología en las Mypes, esperamos crear un ecosistema empresarial más competitivo y dinámico en el departamento de Lambayeque. Asimismo, este proyecto puede servir como un ejemplo para otras regiones y promover la modernización de las pequeñas empresas en todo el país, fortaleciendo la economía nacional en su conjunto. Con el apoyo de las autoridades locales, las asociaciones empresariales y la participación activa de las Mypes, estamos convencidos de que esta propuesta será un paso significativo hacia el desarrollo económico inclusivo y sostenible de Lambayeque, brindando nuevas oportunidades y beneficios a todos los actores involucrados en el tejido empresarial de la región.

### **Cronograma**

El cronograma de aplicación de la propuesta para el uso del aplicativo de emisión electrónica para generar comprobantes en las MYPE del departamento de Lambayeque puede variar según las necesidades y recursos disponibles. Sin embargo, a continuación, se presenta un ejemplo de un cronograma tentativo que puede servir como guía.

Es importante recordar que cada etapa del cronograma debe estar acompañada de un proceso de comunicación efectivo para mantener a las MYPE informadas sobre el progreso y los beneficios de la propuesta. Además, la flexibilidad es clave, ya que pueden surgir imprevistos o ajustes necesarios durante la implementación. La colaboración y el trabajo en equipo entre las MYPE, los capacitadores, los desarrolladores de software y otras partes interesadas serán fundamentales para el éxito de la propuesta.

### **Beneficios**

La aplicación de la propuesta para el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago en las Mypes del departamento de Lambayeque brindará una serie de beneficios significativos:

**Inclusión Digital:** La propuesta permitirá que las Mypes, incluso aquellas con poca experiencia tecnológica, se integren en la era digital al utilizar el aplicativo de



manera efectiva. Esto fomentará su participación activa en la economía digital y les proporcionará herramientas para competir en un entorno empresarial cada vez más digitalizado.

**Mejora de la Gestión Financiera:** Al utilizar el aplicativo, las Mypes podrán tener un mayor control y trazabilidad sobre sus transacciones financieras. Esto facilitará la generación y gestión de comprobantes de pago, lo que a su vez mejorará la organización y el registro de sus operaciones comerciales.

**Reducción de Costos Operativos:** La emisión de comprobantes electrónicos permitirá a las Mypes ahorrar costos en papel y en la gestión de documentos físicos. Además, al optimizar sus procesos internos mediante el uso de tecnología, podrán hacer un uso más eficiente de sus recursos.

**Fortalecimiento de la Competitividad:** La adopción del aplicativo mejorará la eficiencia y productividad de las Mypes, lo que las hará más competitivas en el mercado. Al contar con comprobantes electrónicos válidos y una gestión financiera más eficaz, podrán atraer a nuevos clientes y expandir sus negocios.

**Formalización Empresarial:** Al cumplir con los requisitos tributarios y legales mediante el uso de comprobantes electrónicos, las Mypes se formalizarán y fortalecerán su posición en el mercado formal. Esto les abrirá oportunidades para acceder a financiamiento, créditos y programas de apoyo gubernamental.

**Impacto Ambiental Positivo:** La reducción del consumo de papel al utilizar comprobantes electrónicos contribuirá a la preservación del medio ambiente. La aplicación de la propuesta demostrará el compromiso de las Mypes con la sostenibilidad y el cuidado del entorno.

**Acceso a Nuevos Mercados:** La emisión de comprobantes electrónicos permitirá que las Mypes participen en plataformas de comercio electrónico y otras iniciativas digitales. Esto les abrirá oportunidades para llegar a nuevos mercados y expandir su alcance comercial.

**Mayor Transparencia y Confianza:** El uso de comprobantes electrónicos validados proporcionará mayor transparencia en las transacciones comerciales y

generará mayor confianza entre proveedores y clientes. Esto puede fortalecer las relaciones comerciales y favorecer la construcción de alianzas estratégicas.

En resumen, la aplicación de esta propuesta traerá beneficios tanto para las Mypes como para la comunidad empresarial del departamento de Lambayeque. Al promover la inclusión digital, mejorar la gestión financiera, reducir costos operativos y fortalecer la competitividad, se espera impulsar un desarrollo económico sostenible y equitativo en la región. Además, al formalizar las Mypes y generar un impacto positivo en el medio ambiente, se contribuirá al bienestar social y al crecimiento económico sostenible en el largo plazo.

**Tabla 6 Cronograma de aplicación de la propuesta**

Actividad	Semanas																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
<b>Planificación y Preparación</b> - Identificación de las MYPE participantes y su disposición para adoptar la propuesta. - Selección de un equipo de capacitadores y asistentes técnicos para llevar a cabo la implementación. - Reuniones iniciales con las MYPE para explicar la propuesta y obtener su compromiso																					
<b>Diseño de la Capacitación y Adaptación del Aplicativo</b> - Desarrollo de material de capacitación personalizado para diferentes niveles de experiencia tecnológica. - Trabajo en conjunto con los desarrolladores del aplicativo para adaptar la interfaz y hacerla más amigable																					
<b>Talleres de Capacitación</b> - Realización de talleres de capacitación en grupos reducidos para las MYPE. - Se impartirán sesiones de capacitación prácticas y se responderán preguntas específicas																					
<b>Asistencia Técnica</b> - Puesta en marcha de un sistema de asistencia técnica personalizada para resolver problemas y dudas.																					

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de un equipo de soporte técnico para ayudar a las MYPE en tiempo real</li> </ul>																					
<p><b>Pruebas y Ajustes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Período de prueba para que las MYPE utilicen el aplicativo en su funcionamiento diario.</li> <li>- Se recopilarán comentarios y sugerencias para realizar ajustes finales en la capacitación y el aplicativo</li> </ul>																					
<p><b>Implementación Completa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación completa del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes en todas las MYPE participantes.</li> <li>- Se promoverá el uso del aplicativo de manera integral en la gestión financiera de las empresas</li> </ul>																					
<p><b>Monitoreo y Evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de un seguimiento constante para evaluar el progreso y el impacto de la propuesta.</li> <li>- Identificación de áreas de mejora y ajustes adicionales según las necesidades de las MYPE</li> </ul>																					

## Anexo 6

### Validación de Instrumento



#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón

#### Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Generación de comprobantes de Pago en el aplicativo electrónico de Autoridad Tributaria, Lambayeque" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

---

William Jesús Campos Velásquez  
DNI N° 40812251

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Generación de comprobantes de Pago en el aplicativo electrónico de Autoridad Tributaria, Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	
Grado profesional:	Maestría ( )                      Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ( )                      Social (X) Educativa ( )                      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: No	-

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Factores que limitan el uso de la Emisión electrónica
Autor(a):	Campos Velásquez William Jesús
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	
Significación:	El cuestionario es en escala Likert presentando cuatro dimensiones (Factor tecnológico; Factor personal; Factor negocio y Factor institucional).

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensión es o subcategorías	Definición	Escala/Ítem
Factores que limitan el uso de la Emisión electrónica	Factor tecnológico	Las MYPEs pueden enfrentar dificultades debido a la falta de acceso a dispositivos electrónicos, conexiones a Internet o infraestructura tecnológica adecuada. Esto puede dificultar la implementación y el uso del aplicativo electrónico para generar comprobantes	Ordinal, 1 Likert: 1-
	Factor personal	Las MYPEs pueden carecer de conocimientos y habilidades técnicas necesarias para utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes. La falta de capacitación adecuada puede generar desconocimiento sobre el funcionamiento del sistema y dificultades para su correcta utilización	Ordinal, 1 Likert: 1-
	Factor negocio	La implementación de un aplicativo de emisión electrónica puede requerir una inversión inicial en equipos, software y capacitación. Para las MYPEs con recursos limitados, estos costos pueden resultar una barrera para adoptar y utilizar el aplicativo	Ordinal, 1 Likert: 1-
	Factor institucional	Las MYPEs pueden enfrentar dificultades para cumplir con los requisitos legales y normativos establecidos por las autoridades tributarias en relación con la emisión electrónica de comprobantes. Esto incluye la adecuación a las normativas fiscales, la correcta generación y almacenamiento de los comprobantes, entre otros aspectos	Ordinal, 1 Likert: 1-

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario Factores que limitan el uso de la Emisión electrónica elaborado por Campos Velásquez William Jesús en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escala
Factores que limitan el uso de la Emisión electrónica	Según Frick (2018), se define como barreras a los obstáculos que dificultan la implementación de proyectos de gobierno electrónico, incluyendo la facturación electrónica. Estas barreras pueden ser factores legales, sociales, tecnológicos e institucionales, ya sea que limiten la demanda y dificulten la capacidad de los usuarios para utilizar servicios basados en tecnologías de la información y comunicación (TIC), o que limiten la oferta y dificulten la capacidad de los gobiernos para proporcionar servicios basados en TIC. Dichas barreras pueden desincentivar o entorpecer el desarrollo del gobierno electrónico en general.	La variable que aborda las limitaciones en el uso de la factura electrónica será analizada desde cuatro perspectivas distintas: el aspecto tecnológico, el contexto empresarial, la influencia personal y el entorno institucional	Factor tecnológico	el factor tecnológico busca superar las limitaciones tecnológicas existentes y promover el uso generalizado de la emisión electrónica, brindando beneficios como la eficiencia, la reducción del consumo de papel, la simplificación de los procesos y una mejor experiencia para los usuarios	Uso de Equipos de tecnología	1-3	Ordinal, Likert 1-5
				Uso de aplicativo de emisión electrónica	4-6		
			Factor personal	Busca superar las barreras individuales y organizacionales que pueden limitar la adopción y el uso de la emisión electrónica. Al promover la conciencia, la educación y la capacitación, se puede fomentar una mayor aceptación y utilización de estas soluciones, maximizando así sus beneficios y su impacto positivo.	Conocimiento de informática	7-9	
				Conocimiento de aplicativo de emisión electrónica	10-12		
			Factor negocio	Busca superar las barreras relacionadas con la viabilidad financiera, la eficiencia operativa y la conformidad legal, y promover la adopción generalizada de la emisión electrónica en las organizaciones. Al lograrlo, las empresas pueden aprovechar los beneficios de la emisión electrónica, como la reducción de costos, la mejora de la eficiencia y la satisfacción del cliente, para obtener una ventaja competitiva en el mercado.	Entorno de negocio	13-15	
				Adopción de emisión electrónica	16-18		
			Factor institucional	busca superar las barreras legales, regulatorias y administrativas que pueden dificultar la adopción y el uso de la emisión electrónica. Al crear un entorno institucional favorable y promover la estandarización, se puede fomentar una mayor aceptación y adopción de las soluciones electrónicas, impulsando así la transformación digital en diversas áreas y sectores.	Difusión en uso de la emisión electrónica	19-20	
				Capacitación y fomento obligatorio de uso de emisión electrónica	21-22		
				Disponibilidad del sistema de emisión electrónica	23-24		



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Factor tecnológico</b>														
01	¿Cumples con conocimientos tecnológicos necesarios para usar y/o implementar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?				X				X				X	
02	¿Los equipos y tecnología actual con los que cuenta la empresa limitan el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes?				X				X				X	
03	¿El financiamiento para adquirir o acceder nueva tecnologías limita el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes?				X				X				X	
04	¿El acceso a la conectividad de red de internet en su zona de acción limita el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes?				X				X				X	
05	¿El conocimiento de la empresa, sus proveedores y sus trabajadores sobre el proceso de emisión electrónica limitan el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobante?				X				X				X	
06	¿Genera un desafío y/o barrera adoptar nueva tecnológica en la emisión electrónica de comprobantes de pago?				X				X				X	
<b>Factor personal</b>														
07	¿Cuento con las habilidades y conocimientos personales necesarios para utilizar correctamente el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?				X				X				X	
08	¿Estoy en proceso de capacitación, adecuación y mejora en la adopción exitosa del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?				X				X				X	
09	¿Existe la responsabilidad individual y el compromiso en el uso adecuado y oportuno del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes?				X				X				X	
10	¿Es importante la organización y la disciplina, en la gestión eficiente de los comprobantes de pago electrónica por parte de los contribuyentes del sector MYPE?				X				X				X	
11	¿Es importante el acceso a capacitación de habilidades personales al utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?				X				X				X	
12	¿Es importante la motivación y la confianza para influir en la adopción temprana y exitosa del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago en el sector MYPE?				X				X				X	

Nº	DIMENSIONES / ítems												
	<b>Factor negocio</b>												
13	¿Ha impactado en la eficiencia operativa al utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X				X	
14	¿Se han generado ventajas competitivas que han experimentado al implementar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago en sus negocios?			X				X				X	
15	¿A notado una mejora notoriamente en la gestión Administrativa y financiera utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X				X	
16	¿Se ha generado beneficios económicos el utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago, en términos de reducción de costos y/o aumento de ingresos?			X				X				X	
17	¿Ha sido un desafío implementar y utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X				X	
18	¿Ha influido la relación con los proveedores y clientes al utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X				X	
	<b>Factor institucional</b>												
19	¿Se siente de acuerdo con todas las facilidades administrativas que ha generado el proceso de implementación y uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X				X	
20	¿Han notado fomento informativo institucional en la promoción y adopción del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago por parte de SUNAT?			X				X				X	
21	¿El marco normativo institucional ha facilitado la transición del el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X				X	
22	¿Siente accesibilidad y disponibilidad de los recursos y capacitación institucionales para los contribuyentes del sector MYPE en relación al uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X				X	
23	¿Existe nivel de confianza en las instituciones encargadas de regular y supervisar el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X				X	
24	¿Se siente satisfecho con los servicios de disponibilidad y asistencia técnica de la plataforma proporcionados por las instituciones relacionadas al aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón** DNI: 47080698

Especialidad del validador (a): **Economista-Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



14 de junio de 2023

-----  
**Firma del experto informante**



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>SÁNCHEZ PANTALEÓN</b>
Nombres	<b>ALEX JAVIER</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>47080698</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.</b>
Rector	<b>TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA</b>
Secretario General	<b>LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA</b>
Director	<b>PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>DOCTOR</b>
Denominación	<b>DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD</b>
Fecha de Expedición	<b>11/04/22</b>
Resolución/Acta	<b>0169-2022-UCV</b>
Diploma	<b>052-156706</b>
Fecha Matrícula	<b>01/04/2019</b>
Fecha Egreso	<b>30/01/2022</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001388075

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dr. Polo Escobar Benjamín Roldan

### Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Generación de comprobantes de Pago en el aplicativo electrónico de Autoridad Tributaria, Lambayeque" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



---

William Jesús Campos Velásquez  
DNI N° 40812251

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Generación de comprobantes de Pago en el aplicativo electrónico de Autoridad Tributaria, Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social (X) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> No	-

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Factores que limitan el uso de la Emisión electrónica
<b>Autor(a):</b>	Campos Velásquez William Jesús
<b>Procedencia:</b>	
<b>Administración:</b>	
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	
<b>Significación:</b>	El cuestionario es en escala Likert presentando cuatro dimensiones (Factor tecnológico; Factor personal; Factor negocio y Factor institucional).

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Factores que limitan el uso de la	Factor tecnológico	Las MYPEs pueden enfrentar dificultades debido a la falta de acceso a dispositivos electrónicos, conexiones a Internet o infraestructura tecnológica adecuada. Esto puede dificultar la implementación y el uso del aplicativo electrónico para generar comprobantes	Ordinal, tipo Likert: 1-5



<b>Emisión electrónica</b>	<b>Factor personal</b>	Las MYPEs pueden carecer de conocimientos y habilidades técnicas necesarias para utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes. La falta de capacitación adecuada puede generar desconocimiento sobre el funcionamiento del sistema y dificultades para su correcta utilización	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	<b>Factor negocio</b>	La implementación de un aplicativo de emisión electrónica puede requerir una inversión inicial en equipos, software y capacitación. Para las MYPEs con recursos limitados, estos costos pueden resultar una barrera para adoptar y utilizar el aplicativo	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	<b>Factor institucional</b>	Las MYPEs pueden enfrentar dificultades para cumplir con los requisitos legales y normativos establecidos por las autoridades tributarias en relación con la emisión electrónica de comprobantes. Esto incluye la adecuación a las normativas fiscales, la correcta generación y almacenamiento de los comprobantes, entre otros aspectos	Ordinal, tipo Likert: 1-5

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario Factores que limitan el uso de la Emisión electrónica elaborado por Campos Velásquez William Jesús en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala a de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente.*

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Factores que limitan el uso de la Emisión electrónica	Según Frick (2018), se define como barreras a los obstáculos que dificultan la implementación de proyectos de gobierno electrónico, incluyendo la facturación electrónica. Estas barreras pueden ser factores legales, sociales, tecnológicos e institucionales, ya sea que limiten la demanda y dificulten la capacidad de los usuarios para utilizar servicios basados en tecnologías de la información y comunicación (TIC), o que limiten la oferta y dificulten la capacidad de los gobiernos para proporcionar servicios basados en TIC. Dichas barreras pueden desincentivar o entorpecer el desarrollo del gobierno electrónico en general.	La variable que aborda las limitaciones en el uso de la factura electrónica será analizada desde cuatro perspectivas distintas: el aspecto tecnológico, el contexto empresarial, la influencia personal y el entorno institucional	Factor tecnológico	el factor tecnológico busca superar las limitaciones tecnológicas existentes y promover el uso generalizado de la emisión electrónica, brindando beneficios como la eficiencia, la reducción del consumo de papel, la simplificación de los procesos y una mejor experiencia para los usuarios	Uso de Equipos de tecnología	1-3	Ordinal, Likert 1-5
					Uso de aplicativo de emisión electrónica	4-6	
			Factor personal	busca superar las barreras individuales y organizacionales que pueden limitar la adopción y el uso de la emisión electrónica. Al promover la conciencia, la educación y la capacitación, se puede fomentar una mayor aceptación y utilización de estas soluciones, maximizando así sus beneficios y su impacto positivo.	Conocimiento de informática	7-9	
					Conocimiento de aplicativo de emisión electrónica	10-12	
			Factor negocio	busca superar las barreras relacionadas con la viabilidad financiera, la eficiencia operativa y la conformidad legal, y promover la adopción generalizada de la emisión electrónica en las organizaciones. Al lograrlo, las empresas pueden aprovechar los beneficios de la emisión electrónica, como la reducción de costos, la mejora de la eficiencia y la satisfacción del cliente, para obtener una ventaja competitiva en el mercado.	Entorno de negocio	13-15	
					Adopción de emisión electrónica	16-18	
			Factor institucional	busca superar las barreras legales, regulatorias y administrativas que pueden dificultar la adopción y el uso de la emisión electrónica. Al crear un entorno institucional favorable y promover la estandarización, se puede fomentar una mayor aceptación y adopción de las soluciones electrónicas, impulsando así la transformación digital en diversas áreas y sectores.	Difusión en uso de la emisión electrónica	19-20	
					Capacitación y fomento obligatorio de uso de emisión electrónica	21-22	
					Disponibilidad del sistema de emisión electrónica	23-24	



### MATRIZ DE EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Factor tecnológico</b>													
01	¿Cumple con conocimientos tecnológicos necesarios para usar y/o implementar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?				X				X				X	
02	¿Los equipos y tecnología actual con los que cuenta la empresa limitan el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes?				X				X				X	
03	¿El financiamiento para adquirir o acceder nueva tecnologías limita el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes?				X				X				X	
04	¿El acceso a la conectividad de red de internet en su zona de acción limita el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes?				X				X				X	
05	¿El conocimiento de la empresa, sus proveedores y sus trabajadores sobre el proceso de emisión electrónica limitan el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobante?				X				X				X	
06	¿Genera un desafío y/o barrera adoptar nueva tecnológica en la emisión electrónica de comprobantes de pago?				X				X				X	
	<b>Factor personal</b>													
07	¿Cuento con las habilidades y conocimientos personales necesarios para utilizar correctamente el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?				X				X				X	
08	¿Estoy en proceso de capacitación, adecuación y mejora en la adopción exitosa del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?				X				X				X	
09	¿Existe la responsabilidad individual y el compromiso en el uso adecuado y oportuno del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes?				X				X				X	
10	¿Es importante la organización y la disciplina, en la gestión eficiente de los comprobantes de pago electrónica por parte de los contribuyentes del sector MYPE?				X				X				X	
11	¿Es importante el acceso a capacitación de habilidades personales al utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?				X				X				X	
12	¿Es importante la motivación y la confianza para influir en la adopción temprana y exitosa del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago en el sector MYPE?				X				X				X	

Nº	DIMENSIONES / ítems												
	<b>Factor negocio</b>												
13	¿Ha impactado en la eficiencia operativa al utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X
14	¿Se han generado ventajas competitivas que han experimentado al implementar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago en sus negocios?			X				X					X
15	¿A notado una mejora notoriamente en la gestión Administrativa y financiera utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X
16	¿Se ha generado beneficios económicos el utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago, en términos de reducción de costos y/o aumento de ingresos?			X				X					X
17	¿Ha sido un desafío implementar y utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X
18	¿Ha influido la relación con los proveedores y clientes al utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X
	<b>Factor institucional</b>												
19	¿Se siente de acuerdo con todas las facilidades administrativas que ha generado el proceso de implementación y uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X
20	¿Han notado fomento informativo institucional en la promoción y adopción del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago por parte de SUNAT?			X				X					X
21	¿El marco normativo institucional ha facilitado la transición del el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X
22	¿Siente accesibilidad y disponibilidad de los recursos y capacitación institucionales para los contribuyentes del sector MYPE en relación al uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X
23	¿Existe nivel de confianza en las instituciones encargadas de regular y supervisar el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X
24	¿Se siente satisfecho con los servicios de disponibilidad y asistencia técnica de la plataforma proporcionados por las instituciones relacionadas al aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Ninguna

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Polo Escobar Benjamín Roldan DNI: 08895412

**Especialidad del validador (a):** Estadístico-Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

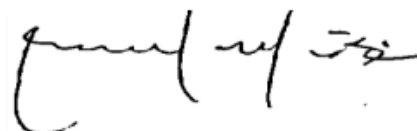
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

14 de junio de 2023



-----  
**Firma del experto informante**



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>POLO ESCOBAR</b>
Nombres	<b>BENJAMIN ROLDAN</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>08895412</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO</b>
Rector	<b>LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION</b>
Secretario General	<b>SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL</b>
Director	<b>PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>DOCTOR</b>
Denominación	<b>DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD</b>
Fecha de Expedición	<b>09/04/18</b>
Resolución/Acta	<b>0093-2018-UCV</b>
Diploma	<b>052-031849</b>
Fecha Matrícula	<b>19/01/2015</b>
Fecha Egreso	<b>15/01/2017</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
**31 de Julio de 2023**



CÓDIGO VIRTUAL 0001388091

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dr. Adolfo Cacho Revilla

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Generación de comprobantes de Pago en el aplicativo electrónico de Autoridad Tributaria, Lambayeque" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



---

William Jesús Campos Velásquez  
DNI N° 40812251



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Generación de comprobantes de Pago en el aplicativo electrónico de Autoridad Tributaria, Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social (X) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: No</b>	-

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Factores que limitan el uso de la Emisión electrónica
<b>Autor(a):</b>	Campos Velásquez William Jesús
<b>Procedencia:</b>	
<b>Administración:</b>	
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	
<b>Significación:</b>	El cuestionario es en escala Likert presentando cuatro dimensiones (Factor tecnológico; Factor personal; Factor negocio y Factor institucional).

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Factores que	Factor tecnológico	Las MYPEs pueden enfrentar dificultades debido a la falta de acceso a dispositivos electrónicos, conexiones a Internet o infraestructura tecnológica adecuada. Esto puede dificultar la	Ordinal, tipo Likert: 1-5

limitan el uso de la Emisión electrónica		implementación y el uso del aplicativo electrónico para generar comprobantes	
	Factor personal	Las MYPEs pueden carecer de conocimientos y habilidades técnicas necesarias para utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes. La falta de capacitación adecuada puede generar desconocimiento sobre el funcionamiento del sistema y dificultades para su correcta utilización	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Factor negocio	La implementación de un aplicativo de emisión electrónica puede requerir una inversión inicial en equipos, software y capacitación. Para las MYPEs con recursos limitados, estos costos pueden resultar una barrera para adoptar y utilizar el aplicativo	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Factor institucional	Las MYPEs pueden enfrentar dificultades para cumplir con los requisitos legales y normativos establecidos por las autoridades tributarias en relación con la emisión electrónica de comprobantes. Esto incluye la adecuación a las normativas fiscales, la correcta generación y almacenamiento de los comprobantes, entre otros aspectos	Ordinal, tipo Likert: 1-5

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario Factores que limitan el uso de la Emisión electrónica elaborado por Campos Velásquez William Jesús en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Factores que limitan el uso de la Emisión electrónica	Según Frick (2018), se define como barreras a los obstáculos que dificultan la implementación de proyectos de gobierno electrónico, incluyendo la facturación electrónica. Estas barreras pueden ser factores legales, sociales, tecnológicos e institucionales, ya sea que limiten la demanda y dificulten la capacidad de los usuarios para utilizar servicios basados en tecnologías de la información y comunicación (TIC), o que limiten la oferta y dificulten la capacidad de los gobiernos para proporcionar servicios basados en TIC. Dichas barreras pueden desincentivar o entorpecer el desarrollo del gobierno electrónico en general.	La variable que aborda las limitaciones en el uso de la factura electrónica será analizada desde cuatro perspectivas distintas: el aspecto tecnológico, el contexto empresarial, la influencia personal y el entorno institucional	Factor tecnológico	el factor tecnológico busca superar las limitaciones tecnológicas existentes y promover el uso generalizado de la emisión electrónica, brindando beneficios como la eficiencia, la reducción del consumo de papel, la simplificación de los procesos y una mejor experiencia para los usuarios	Uso de Equipos de tecnología	1-3	Ordinal, Likert 1-5
					Uso de aplicativo de emisión electrónica	4-6	
			Factor personal	busca superar las barreras individuales y organizacionales que pueden limitar la adopción y el uso de la emisión electrónica. Al promover la conciencia, la educación y la capacitación, se puede fomentar una mayor aceptación y utilización de estas soluciones, maximizando así sus beneficios y su impacto positivo.	Conocimiento de informática	7-9	
					Conocimiento de aplicativo de emisión electrónica	10-12	
			Factor negocio	busca superar las barreras relacionadas con la viabilidad financiera, la eficiencia operativa y la conformidad legal, y promover la adopción generalizada de la emisión electrónica en las organizaciones. Al lograrlo, las empresas pueden aprovechar los beneficios de la emisión electrónica, como la reducción de costos, la mejora de la eficiencia y la satisfacción del cliente, para obtener una ventaja competitiva en el mercado.	Entorno de negocio	13-15	
					Adopción de emisión electrónica	16-18	
			Factor institucional	busca superar las barreras legales, regulatorias y administrativas que pueden dificultar la adopción y el uso de la emisión electrónica. Al crear un entorno institucional favorable y promover la estandarización, se puede fomentar una mayor aceptación y adopción de las soluciones electrónicas, impulsando así la transformación digital en diversas áreas y sectores.	Difusión en uso de la emisión electrónica	19-20	
					Capacitación y fomento obligatorio de uso de emisión electrónica	21-22	
					Disponibilidad del sistema de emisión electrónica	23-24	



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Factor tecnológico</b>													
01	¿Cumples con conocimientos tecnológicos necesarios para usar y/o implementar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?				X				X				X	
02	¿Los equipos y tecnología actual con los que cuenta la empresa limitan el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes?				X				X				X	
03	¿El financiamiento para adquirir o acceder nueva tecnologías limita el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes?				X				X				X	
04	¿El acceso a la conectividad de red de internet en su zona de acción limita el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes?				X				X				X	
05	¿El conocimiento de la empresa, sus proveedores y sus trabajadores sobre el proceso de emisión electrónica limitan el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobante?				X				X				X	
06	¿Genera un desafío y/o barrera adoptar nueva tecnológica en la emisión electrónica de comprobantes de pago?				X				X				X	
	<b>Nº DIMENSIONES / ítems</b>													
	<b>Factor personal</b>													
07	¿Cuento con las habilidades y conocimientos personales necesarios para utilizar correctamente el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?				X				X				X	
08	¿Estoy en proceso de capacitación, adecuación y mejora en la adopción exitosa del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?				X				X				X	
09	¿Existe la responsabilidad individual y el compromiso en el uso adecuado y oportuno del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes?				X				X				X	
10	¿Es importante la organización y la disciplina, en la gestión eficiente de los comprobantes de pago electrónica por parte de los contribuyentes del sector MYPE?				X				X				X	
11	¿Es importante el acceso a capacitación de habilidades personales al utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?				X				X				X	
12	¿Es importante la motivación y la confianza para influir en la adopción temprana y exitosa del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago en el sector MYPE?				X				X				X	

Nº	DIMENSIONES / ítems												
	<b>Factor negocio</b>												
13	¿Ha impactado en la eficiencia operativa al utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X
14	¿Se han generado ventajas competitivas que han experimentado al implementar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago en sus negocios?			X				X					X
15	¿A notado una mejora notoriamente en la gestión Administrativa y financiera utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X
16	¿Se ha generado beneficios económicos el utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago, en términos de reducción de costos y/o aumento de ingresos?			X				X					X
17	¿Ha sido un desafío implementar y utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X
18	¿Ha influido la relación con los proveedores y clientes al utilizar el aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X
	<b>Factor institucional</b>												
19	¿Se siente de acuerdo con todas las facilidades administrativas que ha generado el proceso de implementación y uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X
20	¿Han notado fomento informativo institucional en la promoción y adopción del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago por parte de SUNAT?			X				X					X
21	¿El marco normativo institucional ha facilitado la transición del el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X
22	¿Siente accesibilidad y disponibilidad de los recursos y capacitación institucionales para los contribuyentes del sector MYPE en relación al uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X
23	¿Existe nivel de confianza en las instituciones encargadas de regular y supervisar el uso del aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X
24	¿Se siente satisfecho con los servicios de disponibilidad y asistencia técnica de la plataforma proporcionados por las instituciones relacionadas al aplicativo de emisión electrónica de comprobantes de pago?			X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Ninguna

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Adolfo Cacho Revilla DNI: 41853971

**Especialidad del validador (a):** Contador Público-Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

14 de junio de 2023



Dr. CPC Adolfo Cacho Revilla

Firma del experto informante



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>CACHO REVILLA</b>
Nombres	<b>ADOLFO</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>41853971</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.</b>
Rector	<b>LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION</b>
Secretario General	<b>LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA</b>
Director	<b>PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>DOCTOR</b>
Denominación	<b>DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD</b>
Fecha de Expedición	<b>21/04/21</b>
Resolución/Acta	<b>0204-2021-UCV</b>
Diploma	<b>052-109893</b>
Fecha Matrícula	<b>04/01/2018</b>
Fecha Egreso	<b>17/01/2021</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001388101

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARLOS ALBERTO CENTURION CABANILLAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Generación de comprobantes de pago en el aplicativo electrónico de la Autoridad Tributaria, Lambayeque", cuyo autor es CAMPOS VELASQUEZ WILLIAM JESUS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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 César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 27 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARLOS ALBERTO CENTURION CABANILLAS <b>DNI:</b> 16500866 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5301-0291	Firmado electrónicamente por: CCABANILLASC el 11-08-2023 20:16:27

Código documento Trilce: TRI - 0623600