



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de uso del comprobante de pago electrónico para la recaudación tributaria en
los comerciantes de Gamarra, La Victoria

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Rupay Salinas, José Antonio (ORCID: 0000-0001-8754-2424)

ASESOR:

Dr. Martínez López, Edwin Alberto (ORCID: 0000-0002-1769-1181)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria:

A mi esposa Elisa e hijos Sebastián y Emanuel por el apoyo brindado y ser parte de mi motivación en mis proyectos profesionales y de vida.

A mis padres, Irma y Carlos, por ser padres ejemplares, por darme las oportunidades y donde se encuentren me bendicen.

Agradecimiento:

A toda mi familia y amigos que me apoyaron en el tiempo que duro la maestria transmitiendome sus buenos ánimos y compartieron sus experiencias profesionales y conocimiento para poder crecer como persona y profesionalmente.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): RUPAY SALINAS, JOSE ANTONIO

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN DE USO DEL COMPROBANTE DE PAGO ELECTRÓNICO PARA LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LOS COMERCIANTES DE GAMARRA, LA VICTORIA

Fecha: 15 de agosto de 2019

Hora: 7:30 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Arturo Eduardo Meigar Begazo

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Yolvi Ocaña Fernández

Firma: 

VOCAL: Dr. Edwin Alberto Martínez López

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... 

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... 

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, José Antonio Rupay Salinas, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Gestión de uso del comprobante de pago electrónico para la recaudación tributaria en los comerciantes de Gamarra, La Victoria", en 89 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de julio de 2019


José Antonio Rupay Salinas

Índice

	Página
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	01
II. Método	
2.1. Tipo y diseño de investigación	19
2.2. Escenario de estudio	20
2.3. Participantes	21
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	23
2.5. Procedimiento	24
2.6. Método de análisis de información	25
2.7. Aspectos éticos	25
III. Resultados	49
IV. Discusión	60
V. Conclusiones	63
VI. Recomendaciones	64
VII. Propuesta	65
VIII. Referencias	66

Anexos

Anexo 1:	Marco conceptual	71
Anexo 2:	Instrumento de recolección de datos	73
Anexo 3:	Entrevista a los comerciantes del Emporio Comercial de Gamarra	75
Anexo 4:	Documentos de pago electrónicos emitidos – acumulado	78
Anexo 5:	Facturas electrónicas emitidas – acumulado	79
Anexo 6:	Boletas de venta electrónicas emitidas – acumulado	79
Anexo 7:	Facturas electrónicas emitidas – anualmente	80
Anexo 8:	Boleta de venta electrónicas emitidas - anualmente	80

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1:	Costo de documento de pago electrónico físico y electrónico.	16
Tabla 2:	Categorización del proceso del documento de pago electrónico.	25

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1:	Beneficios del sistema de emisión de documentos de pago electrónica	11
Figura 2:	Avance en el Perú del uso del comprobante de pago electrónico.	12
Figura 3:	Documentos de pago emitidos	13
Figura 4:	Emisores de documentos de pago electrónicos	14
Figura 5:	Implementación de documentos de pago electrónico en Latinoamérica	15
Figura 6:	Triangulación de informates	58
Figura 7:	Triangulación de observaciones	58
Figura 8:	Triangulación de análisis documental	59

Resumen

Esta investigación titulada Gestión de uso del comprobante de pago electrónico para la recaudación tributaria en los comerciantes de Gamarra, La Victoria, estableció como objetivo general demostrar que a través del uso de la tecnología de la información y comunicación el sistema de emisión electrónica constituye una herramienta que incide en el desarrollo económico y financiero de los contribuyentes comerciantes del Emporio Comercial de Gamarra del distrito de La Victoria y también como una herramienta de control tributario. La metodología utilizada en la investigación fue de carácter a nivel básica y teórica de nivel descriptivo fenomenológico, de enfoque cualitativo, teniendo en consideración la complejidad para la obtención de la información de carácter tributario, económico y financiero en los contribuyentes comerciantes y funcionarios públicos la técnica empleada para recolectar información fue la observación y entrevista a profundidad, y la herramienta para la recolección de datos fue la guía de observación, fue a través de las misma población, es decir de los mismos actores, contribuyentes, funcionarios públicos y administración tributaria.

Se resalta que a través de la recolección de información en las entrevistas y fuentes documentarias como tesis, artículos periodísticos, revistas, textos e información de internet, respectivamente, se obtiene definiciones y perspectivas diferentes que conlleva a confirmar teorías y cambios de mejora.

Con la presente investigación se logró tener las siguientes conclusiones: Las administraciones tributarias de los países han implementado progresivamente el sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago; en el Perú forma con se ha gestionado la implementación de documentos electrónicos ha sido progresiva y la tendencia es llegar que los contribuyentes emitan documentos electrónicos al cien por ciento (100%), los comerciantes de Gamarra del distrito de La Victoria consideran que es ventajoso y costoso el sistema; la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria debe hacer un plan estratégico para aprovechar los datos registrados en el comprobante de pago electrónico para sus programas de fiscalización que conlleven a un mejor recaudación.

Palabras claves: Documento de pago electrónico, sistema electrónico y contribuyente.

Abstract

This research entitled Management in the use of Electronic Issuance System for payment receipts in Gamarra merchants of the district of La Victoria - 2019, established as a general objective to demonstrate that through the use of information and communication technology the system of electronic issuance constitutes a tool that affects the economic and financial development of the merchant taxpayers of the Gamarra Commercial Emporium of the district of La Victoria and also as a tax control tool. The methodology used in the research was of a descriptive level, of a qualitative approach, at a basic and theoretical level, taking into account the complexity for obtaining tax, economic and financial information on merchant taxpayers and public officials the technique used to collect information was observation, interview and documentary analysis, and the tool for data collection was the observation and interview guide, it was through the same population, that is, the same actors, taxpayers, public officials and administration tributary. It is highlighted that through the collection of information in interviews and documentary sources such as thesis, newspaper articles, magazines, texts and internet information, respectively, different definitions and perspectives are obtained that lead to improvement changes. With the present investigation, the following conclusions were achieved: The tax administrations of the countries have progressively implemented the electronic system for issuing payment receipts; In Peru, the way electronic implementation has been managed has been progressive and the tendency is to get taxpayers to issue electronic documents at one hundred percent (100%), Gamarra merchants from the district of La Victoria consider it advantageous and the expensive system; The National Superintendence of Customs and Tax Administration must make a strategic plan to take advantage of the data recorded in the electronic payment receipt for its control programs.

Keywords: Electronic payment document, electronic system and taxpayer.

I. Introducción

A lo largo de nuestra historia del sistema tributario peruano tenemos que la forma de emitir comprobantes de pago en el Perú por mucho años ha sido de manera manual, hasta antes del año 1992 el control y seguimiento de estos ha sido y continúa siendo manual, es decir que para su verificación se tiende a verificar su origen y legalidad de forma presencial, carecían de un marco legal, es en el año 1992 que se promulgó la Ley Marco de Comprobantes de Pago, Ley N° 27658 (1992) que da inicio a la legalidad de los documentos con incidencia tributaria, hasta esos momentos de forma manual, luego a partir del año 2010 teniendo como aliado a la tecnología surgió el proyecto de gestionar la implementación del uso del comprobante de pago electrónico, a través de un sistema electrónico, de manera gradual, la finalidad tendría dos frentes de beneficios el primero para los contribuyentes en reducir costos y tiempo en el uso del papel y obtención de la información, el segundo para la administración tributaria un instrumento que reduzca las brechas de la informalidad y evasión tributaria. Es así que esta investigación busca un sector económico significativo que permita identificar como se viene gestionando el uso del comprobante de pago electrónico para la recaudación tributaria, es decir su implantación, el conocimiento legal que se tiene, la implementación, el uso adecuado, los beneficios que se conozcan y los problemas existentes que se presentan para masificar el uso de comprobantes de pago, incidiendo especialmente en este último, que para investigación se le denominará documento de pago en razón que un comprobante de pago abarca varios documentos. En atención a ello se seleccionó a los comerciantes del jirón Gamarra del distrito de La Victoria, espacio territorial donde se concentra empresarios cuyo rubro es la venta de prendas de vestir para todas las edades de damas y caballeros, por el volumen de ventas, la presencia de comerciantes formales e informales.

De acuerdo a lo mencionado en el párrafo anterior tenemos a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - Sunat, en calidad de administración tributaria en el Perú, inicio en el año 2008 a través de los beneficios que nos brinda la tecnología y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, adicionalmente de reducir los costos que representa la conservación del papel de documentos de pago, como también libros y registros vinculados a registros tributarios, se aprobó el sistema de emisión electrónica mediante la Resolución de

Superintendencia N^o 182-2008/Sunat (2008). El sistema de emisión electrónica, es el medio por el cual se emite electrónicamente la factura y boleta de venta, entre otros documentos, desarrollado por la administración tributaria, el proceso tuvo como punto de partida en el 2010 con un proyecto piloto, que dicto la Sunat mediante Resolución N^o 188-2010/Sunat (2010); posyeriormenta en el año 2013 la administración tributaria, propuso con carácter obligatorio a 239 empresas para que a partir del 1 de octubre de 2014 instalen en sus sistemas la emisión de la factura electrónica, la implementación de sistema tuvo como motivo: mayor versatilidad, esto significaba que los documentos de pago pasen por un proceso de elaboración, que consistiria en firma, enviada, validada y almacenada electrónicamente; se obtendria menores costos como fin el ahorro significativo, no existiria la necesidad de la impresión y distribución del documento de pago al no ser indispensable el físico de los documentos de pago; ahorro del consumo de papel; reducir la probabilidad de falsificación; prontitud en la localización de información, los espacios físicos para almacenar documentos históricos se reducen o liminan, y para mayor seguridad en la custodia de los documentos.

Con el fin hacer más eficiente la utilización de documentos de pago con efecto tributario se creó el sistema de emisión electrónica de documentos de pago, en esta investigación se han identificado que en el Perú existen los siguientes sistemas reconocidos legalmente: El SEE – SOL, que es la abreviatura de Sistema de Emisión Electrónica de comprobantes de pago a través del Portal de Sunat - Operaciones en línea – SOL; el SEE del contribuyente, es el sistema del contribuyente que le permite la emisión de documentos de pago electrónico desde aquellos sistemas creados o diseñados por el mismo contribuyente y debidamente autorizado por la Sunat; el SEE Facturador Sunat, se denomina como tal al sistema facturador Sunat, que es una aplicación informática gratuita que permite emitir documentos electrónicos, dirigida principalmente a medianos y pequeños contribuyentes que cuentan con una infraestructura de sistemas computarizados y tienen un alto volumen de emisión; y el SEE – OSE, denominado así al sistema de emisión electrónica operador de servicios, es parte del sistema que comprueba de manera informática el cumplimiento de los requisitos esenciales para que se considere emitido el documento electrónico que sirve de soporte a los documentos de pago electrónico.

En la población de estudios, Emporio Comercial de Gamarra del distrito de La Victoria comerciantes de la cuadra 05 a la 12 de jirón Gamarra, se detectó que la gestión

de uso de documentos de pago electrónicos es la escasa difusión de las normas que regulan su implementación, la falta de la presencia de la administración tributaria en la orientación y asistencia a los contribuyentes, la señal inalámbrica de internet es baja que impide que se tenga la garantía de gestionar la implementación del sistema de emisión de documentos de pago electrónico resulte beneficioso para el contribuyente como para la administración tributaria.

En los antecedentes internacionales de gestión de comprobantes de pago electrónicos tenemos a Gavilanes (2015), presentó la tesis “Estrategias y condiciones de las empresas ecuatorianas ante la normativa de emisión de comprobantes electrónicos en el sector privado”, el estudio se debió ante la implementación del sistema de emisión electrónica de documentos de pago con carácter tributario dictada por norma las empresas ecuatorianas requerían de estrategias para afrontar lo que las normas con carácter tributario ecuatorianas imponían, por ello se realizó un estudio de la interpretación de la norma para dar a conocer a los empresarios ecuatorianos la implementación de dicho sistema con incidencia tributaria por lo que la investigación cualitativa se efectuó la entrevistas a diez negocios ecuatorianos que tengan ingresos mayores en el año 2014, realizándose la entrevista a tres directivos de cada empresa. Se obtuvo resultado que las empresas o negocios ecuatorianos tenían problemas de estructura informática como también acceso al sistema de internet, asimismo la administración tributaria tenía problemas logísticos y de tecnología, todos ocasionada problemas de acceso y de la generación de documentos electrónicos en diferentes plataformas.

Pazmiño (2015), sustentó la tesis denominada “Análisis de la implementación de facturación electrónica en el Ecuador – ventajas y desventajas frente a la facturación física”, en esta investigación se plantearon dos escenarios que hace realizar un análisis ante la nueva visión de la documentación electrónica, como es el caso de la factura; se dispuso como objetivo exponer la definición de factura electrónica, aspecto legal, ventajas y bondades, y también lo que se conoce de la implantación del sistema y uso del documento de pago electrónico en los países de la región de Latinoamérica. En el primer escenario se estudió el sector empresarial en donde se determinó que tendrían que adaptar todos sus sistemas informáticos, en caso lo tuvieron, y sino adquirirlo, con la finalidad de los empresarios puedan cumplir con los plazos, establecidos por norma,

de implementar los sistemas informáticos para emitir factura electrónica, el segundo escenario era la administración tributaria que tenía que cumplir un rol importante que siendo quien disponía del control del cumplimiento que los empresarios instalen el nuevo sistema de emisión electrónica de factura ésta debería tener el soporte informático y la infraestructura o plataforma de sistemas óptimos, y la validez de estos tanto en el aspecto jurídico y tributario, dé a conocer los beneficios que tiene para los empresarios y el impacto que se tendrá en la recaudación de tributos, como también la mejora de sus procesos de control y seguimiento del cumplimiento tributario.

De León, Cerón, León y Rodríguez (2016), investigaron el tema “Impacto de la implementación de la factura electrónica en las MIPymes del sector comercio y servicios en México”; esta investigación se debió que la administración tributaria de México, el Sistema de Administración Tributaria (SAT), dio cumplimiento que a partir del año 2014 era de carácter obligatoria la emisión de la factura electrónica; sin embargo, existían empresas con el régimen tributario denominado MYPE no se habían implementado el sistema facturador electrónico, por lo que para saber el ¿por qué? se realizó una investigación transaccional, exploratorio y descriptivo, el estudio tuvo como resultado final que las 100 microempresas que participaron señalaron que la adquisición del sistema de emisión electrónica de factura era innecesario y un gasto sin beneficio alguno, sin embargo, lo tendrían que hacer toda vez que sus clientes, proveedores y/o usuarios le exigían la factura electrónica para efectos tributarios que les permitan sustentar gasto.

En los antecedentes nacionales de gestión de documentos de pago electrónicos tenemos a Aguilar (2014), quien realizó la investigación denominada “Estudio cualitativo de las variables para el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones (TIC) por las empresas del segmento MYPE”; esta investigación tenía como propósito saber el nivel de conocimiento que tenían las MYPE para poder mejorar la información en los sectores con poco o escasa información de la implantación del sistema de emisión electrónica de documentos de pago, para lograrlo se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad, teniendo como a entrevistados a especialistas en la materia y representantes de la micro y pequeña empresa, se obtuvo como resultado que el Estado no es promotor en gran escala en informar de este tipo de avance y que los micro y

pequeños empresarios desconfían de la tecnología y que no les trae ningún beneficio o ventaja antes los demás competidores como las medianas y grandes empresas.

Horna (2015), en su tesis de título: “Sistema de libros electrónicos y su incidencia en la reducción de la evasión de impuestos en la intendencia regional La Libertad – período 2014”. Esta investigación estuvo motivada con el fin de saber el contenido de la información en los libros electrónicos en donde se tenía, entre otros, los documentos de pago, lo que permitiría tener información para mejorar los programas de interés fiscal para la Sunat, se utilizó las técnicas de entrevista, encuesta e investigación bibliográfica, los resultados que se obtuvieron fueron que el sistema de libros electrónicos detección de facturas clonadas, doble facturación, gastos personales no deducibles, registros de facturas fuera de plazo, también se obtuvo a través de este sistema se mejoraría los programas de fiscalización, se reduciría los tiempos en obtener información actualizada, detectar las inconsistencia y corregirlas, la reducción de papel, la reducción de costo como la eliminación de la legación de notario, y finalmente la administración tributaria crearía más conciencia tributaria para combatir la evasión.

Con el fin de hacer más amigable y entendible la presente investigación nos enfocaremos en los aspectos teóricos, contextuales y legales, así tenemos que un comprobante de pago, al que denominamos documento de pago, el origen del comprobante de pago en el Perú legalmente aceptado se encuentra en la Ley Marco de Comprobantes de Pago, que considera que el comprobante de pago es todo documento que acredite la transferencia de bienes, entrega en uso o prestación de servicios, calificado como tal por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Sunat, en concordancia con el reglamento de dicha ley. Existen varios tipos de documentos de pago con incidencia tributaria que tienen características y usos diferentes, el reglamento de comprobantes de pago, dispositivo legal que dicto la Sunat mediante Resolución N° 007-99/SUNAT (1999), define que se consideran comprobante de pago con efecto tributario, llámese documentos de pago, siempre que cumplan con todas las características y requisitos mínimos establecidos por el reglamento. Así tenemos que, los documentos de pago más usuales son: factura, es aquel documento que permite sustentar gasto o costo y se detalle en el mismo de forma clara los bienes y servicios y el importe de los mismos, los servicios prestados, descuentos, condiciones, con el cual el

vendedor se verá en la obligación de cobrar el importe acordado y el comprador de pagar el importe registrado o exigido, como también acredita la propiedad del bien o servicio comprado. El recibo por honorarios, es el documento que debe ser entregado por la persona natural que ejerza una profesión, arte, ciencia u oficio y es útil para sustentar gasto para efectos tributarios, la entrega del recibo por honorarios debe realizarse en el momento en que se percibe la retribución y por el monto respectivo. Contamos también con la boleta de venta, que es el documento otorgado a consumidores finales, en el cual se consigna el valor de la venta más no se consigna en forma desglosable el Impuesto General a las Ventas – IGV, no otorga derecho a crédito fiscal ni puede ser utilizado para sustentar gasto y costo, salvo el 6% del total de los documentos de pago que otorga el derecho a deducir costo y gasto de acuerdo a lo señalado por la ley y reglamento del impuesto a la renta. La liquidación de compra, es el documento emitido por el comprador, su uso se permite solamente cuando el vendedor es una persona natural productora y/o acopiadora de productos primarios derivados de actividades como: artesanía, agricultura, pesca artesanal, entre otros, y cuando además el vendedor no puede otorgar documento de pago por carecer del Registro Único de Contribuyentes – RUC entonces el comprador emite una liquidación de compra que le permitirá ejercer el derecho a crédito fiscal siempre que el I.G.V. se haya pagado. Los Tickets o cintas de máquinas registradoras, son los documentos aceptados como documento de pago, en operaciones finales cuando el comprador requiera utilizar el crédito fiscal, será necesario identificarlo, registrando el número de RUC y el I.G.V. que afecta a la compra.

El documento de pago electrónico con carácter tributario, en el Perú es relativamente nuevo y su legalidad como documento físico es el punto de partida para que través del uso de la tecnología tengamos ahora documentos de pago electrónico, es así que, Ccuno, Q., & Pilar, A. (2017), el documentos de pago electrónicos, para que sean válidos deben cumplir, además de los requisitos del reglamento de comprobantes de pago, es estar debidamente nombrado como emisor electrónico, el número que se le asigne al documento no debe haber sido utilizada previamente, cuente con el formato digital con todos los datos debidamente registrados, han sido transferidos a la administración tributaria cumpliendo con los aspectos técnicos que la ley manda. El documento de pago electrónico en la versión virtual que acredita la posesión de bienes,

la entrega o la prestación de servicios, siempre que haya sido emitido de acuerdo por el sistema aprobado por la administración tributaria.

El sistema de emisión electrónica para emitir documento de pago electrónico se requiere utilizar el Sistema de Emisión Electrónica (SEE) en el Perú, Córdova Peña, D. D., & Núñez Uriarte, K. V. (2018), lo define como el sistema legalmente constituido. En el Perú, la administración tributaria para facilitarle la gestión de los negocios de los contribuyentes dispuso el sistema a fin que determinen sus obligaciones tributarias, obtención información a tiempo real, reducir costos y mejor productividad, sistemas de emisión electrónica, a fin que con el transcurrir del tiempo facilitar cada vez más la operatividad de los emisores electrónicos y continuar con el proceso de incorporación de contribuyentes a la emisión electrónica de documentos de pago, tales como, facturas, recibos por honorarios, boleta de venta y notas electrónicas; la facilitación también incluye el medio, esto significa que incluye en este sistema la emisión de documentos de pago a través del APP de Sunat, que es una aplicación móvil (teléfonos celulares, tablets) que permite realizar operaciones, tales como, consulta RUC, emisión de recibos por honorarios electrónicos, emisión de factura simplificada, previa autenticación con la Clave SOL y también se tiene el sistema de emisión electrónica operador de servicios – SEE - OSE, es parte del sistema que comprueba de manera informática el cumplimiento de los aspectos esenciales para que se considere emitido el documento electrónico que sirve de garantía a los documento de pago electrónicos. Para utilizar los sistemas de emisión de comprobantes de pago electrónico se tiene que estar inscrito en le Registro Único de Contribuyentes – RUC, como tipo de contribuyente persona natural o jurídica generadora de renta de tercera categoría, que se encuentran obligados y otros se acogen de manera voluntaria, ambos regulados por norma expresa dictaminada y publicada por Resolución de Superintendencia.

El sistema de emisión electrónica tiene carácter de interés nacional y como política en la modernización del Estado (Ley N° 27658), esta obtiene legalidad por las normas que la rigen las que regulan su funcionamiento, la incorporación y la obligatoriedad, por citar algunos. En el transcurrir del tiempo se han incorporado supuestos no considerados en el obligado pero que han sido tomados en cuenta por las actividades que realizan, estos son, arrendamiento de inmuebles situados en territorio peruano, nuevos inscritos en al Registro Único de Contribuyentes – RUC que se afecten al régimen general, especial o MYPE del impuesto a la renta de tercera categoría,

servicio de crédito hipotecario, exportación de bienes y/o servicios, emisor de liquidación de compra.

En la gestión del uso del documento de pago electrónico y los resultados obtenidos, en la presente investigación encontramos antecedentes en los países integrantes de la Comunidad Europea o Unión Europea, en el caso de España, Sánchez I. (2012), el documento de pago denominado factura electrónica se define como un documento mercantil que sirve como medio de prueba en dos aspectos, estos son, la operación mercantil y de la cualidad de deducible que tengan implicancia tributaria, además se considera un documento privado y que se ha desarrollado en el derecho tributario, más concretamente al valor agregado, y está acorde en el espacio territorial de la Unión Europea y en los países que la integran, su introducción se ha desarrollado en campo de la sociedad de la información, toda vez que, desde a mediados del siglo XX se tiene un nuevo tipo de sociedad, caracterizada en la información, y que tiene esta liderada en las tecnologías de la comunicación e información; la factura electrónica no basta por su denominación sino que esta debe cumplir, como en todos los países que esta ha sido adoptada, requisitos legales y reglamentarios, que garantizan su autenticidad y la integridad de todo lo registrado en su contenido, lo que la diferencia de la factura tradicional, es decir de aquella emitida de forma manual, entonces en principio en lo que la distingue es un formato electrónico, la transmisión es vía telemática, y por último la garantía en la autenticidad e integridad, en este último aspecto, en España, lo utilizado ha sido la firma electrónica. Es así que para el gobierno de España la factura electrónica tiene como significado para las empresas la reducción de costos, reducción de tiempos de gestión y obtención de la información en tiempo real, que mejora la productividad y competitividad, y para la administración tributaria cumple la tarea de control sobre las operaciones comerciales, para potenciar la utilización se ofrece de manera gratuita la aplicación cuando el destinatario este registrado en el Agencia Estatal de Administración Tributaria.

También en el resto de los países que conforman o no de la Unión Europea, como Dinamarca, Austria, Finlandia, Italia, Noruega, Eslovenia, Suiza o Francia, sus administraciones tributarias han tenido constantemente la adecuación de políticas para mejorar el cumplimiento tributario gestionando y fomentando la implementación con el uso de la tecnología para la emisión electrónica de documento de pago, factura electrónica, que permita a los contribuyentes ser competitivos y productivos, gestionar

la información económica y financiera de empresas a fin de determinar en el menor costo posible el pago de los tributos y su vez a las administraciones tributarias tener de los contribuyentes las operaciones practicadas en tiempo real, detectar el riesgo de evasión tributaria, con el fin de reducir el costos del control y seguimiento de cada contribuyente respecto a sus obligaciones tributarias.

En el continente americano, como en los Estados Unidos de Norte América, Koch, B. (2016), el caso es muy particular, siendo un país de carácter tecnológico avanzado, la forma como se emite un documento electrónico con incidencia tributaria es diferente a Latinoamérica y Europa, actualmente la forma como envía la factura sus proveedores es por correo electrónico en formato PDF, únicamente el 20% de las empresas emite facturas electrónicas con el formato EDI, por ellos la administración federal se ha propuesto como meta que a través de la tecnología por las ventajas que tiene para las entidades privadas y públicas, es que a partir del año 2018 la facturación electrónica se utiliza en todos los entes del sector público. El impacto en Latinoamérica, Karla Hernández y Juan Robalino (2018), en el Estudio comparativo de documentos de pago electrónico, denominado Factura Electrónica, en el proceso de incorporar en los procesos contables y financieros la automatización de documentos electrónicos en los negocios de personas naturales con negocio y personas jurídicas, aquellos documentos con carácter tributario no ha sido la excepción, es así que la mayoría de los países Latinoamericanos han asumido el reto a través del uso de la teénologia la incorporación del sistema. Es por ello ha motivo a las administraciones tributarias de Latinoamérica puedan tener acceso a información registrada en los documentos de pago electrónicos, entre ellos, las facturas electrónicas y boletas electrónicas donde se consigna datos de mercadería, cantidad, monto, fecha, razón social y nombres. Las consecuencias que se ha obtenido han sido positivas. El sistema facturador de documentos electrónicos es una corriente mundial impulsada por los gobiernos, en forma creciente y puesta como meta en cada administración tributaria de cada país. Las administraciomes tributarias en Latinoamérica que ha gestionado su implementación han recogido de los empresarios aspectos positvos por el lado de los contribuyentes que han manifestado, como tal, menores costos en el proceso productivo, ahorro en el consumo de papel y tiempo de obtener información, Raúl Zambrano Director de Asistencia Técnica – CIAT (2018), en Latinoamérica el primer país que lo implemento fue Chile, en segundo lugar, México seguido de Brasil y Argentina. Algunos otros países que continuaron fueron Colombia,

Costa Rica, Ecuador y Perú. Como en el caso de Chile, se inició en febrero del año 2016, su ente recaudador de tributos es el Sistema Impuestos Internos - SII quien regulo las normas de la firma electrónica en los documentos en el entorno tributario, autorizando el uso del intercambio del documento electrónico con requisitos que cumplan el interés fiscal, se obtuvieron resultados positivos logrando dinamismo en los sectores económicos de Chile. México es otro de los casos que ha tenido éxito en el documento electrónico con incidencia tributaria, la facturación electrónica es el comprobante fiscal digital (CFD), y fue el Servicio de Administración Tributaria – Sat, que a partir del 28 de junio de 2016, dictaminó las normas que reglamenta la implementación y uso de emisión y envío de los documentos fiscales digitales, el 1 de enero de 2011 en cumplimiento del Código Fiscal de la Federación fue de carácter obligatoria la facturación electrónica, los resultados que se alcanzaron en el ámbito social fue la preservación del medio ambiente con menor consumo de papel, toda vez que, restringe drásticamente utilizar papel.

En Brasil, este sistema se inició como un plan piloto que fue liderado por la Receta Federal del Ministerio de Economía, dicho plan fue inicialmente de carácter voluntario entre pequeñas, medianas y grandes empresas con el fin que la facturación en papel fuera reemplazado por la facturación digital, los resultados que se obtuvieron fueron que se redujo el fraude fiscal, y la medida fue considerada moderna por los empresarios brasileños y por parte de la población como exitosa, por esto último se desprende la existencia de una alianza empresario, gobierno y ciudadanía. En Argentina, un país importante en la región, rescatamos que la documentación electrónica se incorporó la facturación electrónica de forma progresiva en las empresas grandes y la implementación fue liderada por la Administración Federal de Ingresos Tributarios – AFIT.

Por otro lado, tenemos a Colombia, que en el año 2007 el gobierno colombiano decidió implementar la facturación electrónica para lo cual requirió a los empresarios no utilizar la facturación física, sino que en su reemplazo sería la electrónica, los resultados que se alcanzaron fue el aumento de la recaudación fiscal y fue exitosa porque este no requería de muchos requisitos lo cual facilitó su implementación. También tenemos a Costa Rica, la implementación del sistema emisión de documentación electrónica fue administrada por la Dirección General de Tributación (DGT), a fines del año 2007 y enero del 2008, represento al gobierno quien dictó las reglas para que los contribuyentes

de una manera práctica la emita, los resultados que se han logrado mejorar la administración de las empresas, motivar el ahorro, agilizar las transacciones comerciales y de servicios entre vendedor y comprador, cuidar el medio ambiente reduciendo la utilización del papel y como consecuencia de ello la reducción del gasto en papel.

En Ecuador, este fue planificado y dirigido por el Servicio de Renta Interna de Ecuador (SRI), cuya fecha de inicio fue el 18 de mayo de 2009, resultado novedoso para los empresarios ecuatorianos la facturación electrónica, si bien se pretendió simplificar las transacciones comerciales y el registro de la información para el SRI los resultados que se obtuvieron fueron que a través del registro de información se sabe las operaciones comerciales a tiempo real, se programan como se mejoran los procesos de fiscalización, y combatir el contrabando como también la evasión tributaria.

La correcta aplicación de las normas legales vigentes, en el Perú, que regulan el sistema de emisión de documentos de pago electrónico, encontramos que tienen los

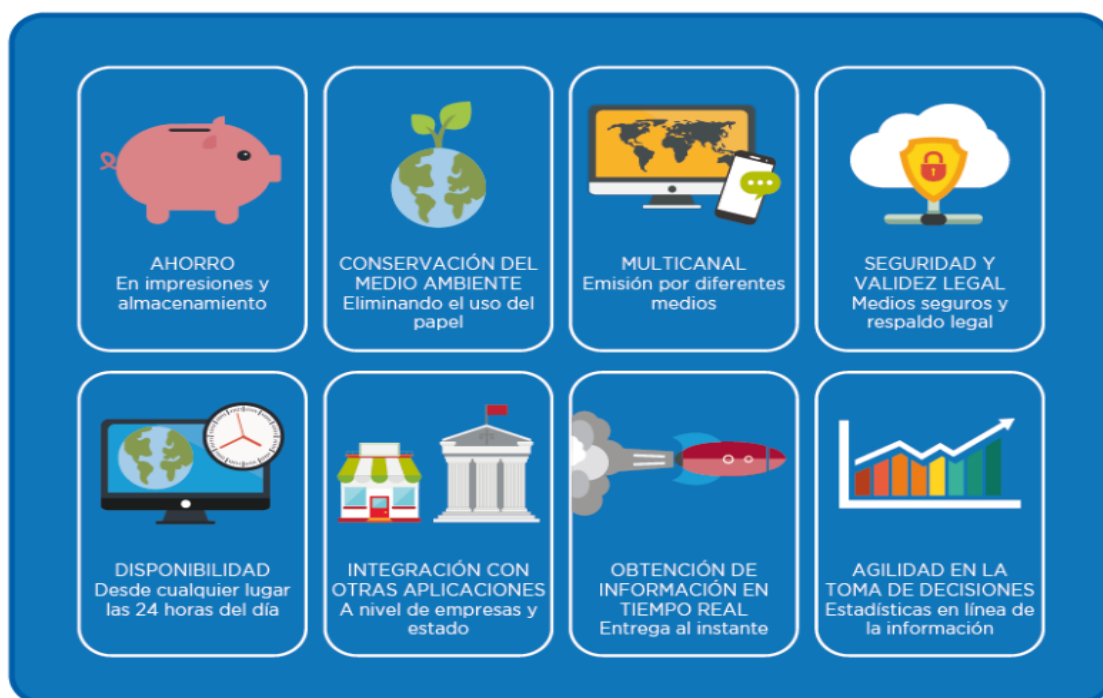


Figura 1: Beneficios del sistema de emisión de documentos de pago electrónica

Fuente: Sunat

siguientes beneficios: ingresar a la transformación digital, es decir les permite a los contribuyentes, como a las empresas y personas naturales con o sin negocio, gestionar el ahorro económico, conservación del medio ambiente, seguridad y validez legal del

documento, la disponibilidad y orden en el registro de datos e información y comunicación, integración con otras aplicaciones informáticas y obtención de información en el menor tiempo, y por parte de la administración tributaria tiene como impacto el beneficio de obtener información de las transacciones comerciales, el control y seguimientos de las operaciones, el debido uso de documento de pago electrónico que ayudará a reducir la brecha de elusión y evasión tributaria, así como también desaparecer la existencia de documentos falsos, la alteración de los mismos y la doble facturación.

El avance del uso de documento de pago electrónico en el Perú muestra que en el año 2018 que estaban obligados a emitir documentos de pago electrónicos los



Figura 2: Avance en el Perú del uso del comprobante de pago electrónico.

Fuente: Sunat

contribuyentes registrados en los directorios de la SUNAT, en enero de 2018 todos los Principales Contribuyentes Nacionales y los Principales Contribuyentes Regionales y Zonales, y los designados por Resolución de Superintendencia; en el mes de abril de 2018 los nuevos contribuyentes inscritos en el RUC en alguno de los regímenes de renta de tercera categoría de impuesto a la renta que son MYPE tributario, Especial de Renta o General, así también tenemos que en el mes agosto del mismo año a todas las

exportadores de bienes, actividades de construcción, manufacturas, hoteles o restaurantes que cumplan con las normas de la materia.

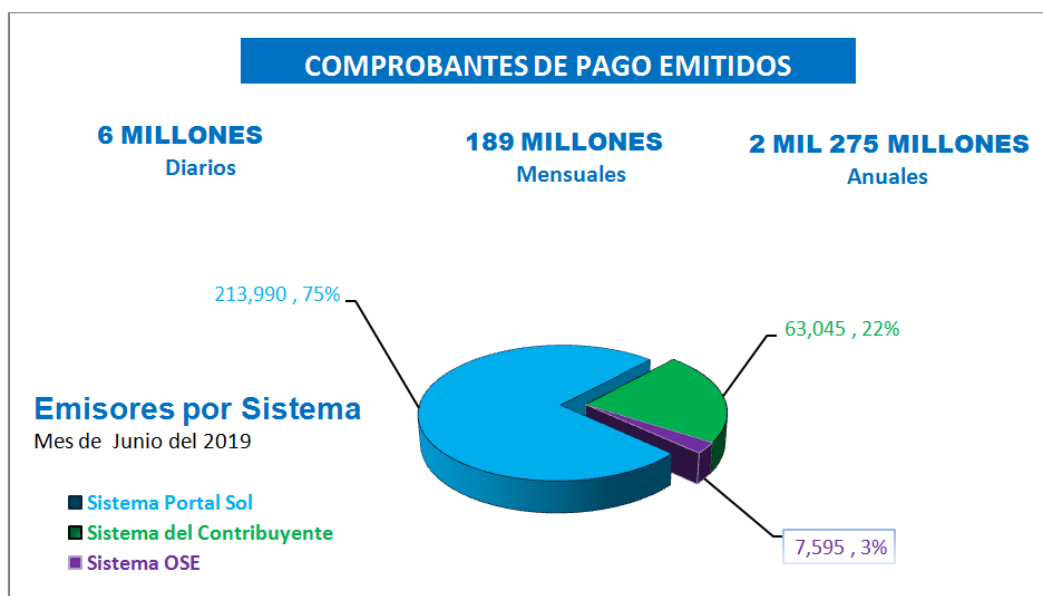


Figura 3: Documentos de pago emitidos

Fuente: Sunat

En el transcurrir del año 2019, se tiene que hasta el mes de junio, se emiten diariamente 6 millones diarios de documentos de pago electrónicos, 189 millones mensuales y 2 275 millones anuales, que representan a 284 630 contribuyentes emisores afiliados al sistema de emisión electrónica de documentos de pago, cuyo número se distribuye en 213 990 contribuyentes que utilizan el Sistema Portal SOL representando el 75%, 63 045 contribuyentes utilizan su propio sistema representando el 22% y 7595 contribuyentes utilizan el sistema electrónico OSE representando el 3%.

Los emisores de documentos de pago electrónico se inicio en el año 2010, como se detalla en la figura 4, se incrementó cada año, como se observa en la figura 4, el comportamiento es de manera ascendente. Cabe indicar que, los contribuyentes como emisores electrónicos pueden ser incorporados de forma obligatoria por condiciones establecidas o voluntaria. La cantidad de emisores de documentos de pago electrónicos en el año 2016 eran 56 092 contribuyentes, en el año 2017 se incrementó a 94 626 contribuyentes significando un aumento de 40.72%. En el año 2018 los emisores de

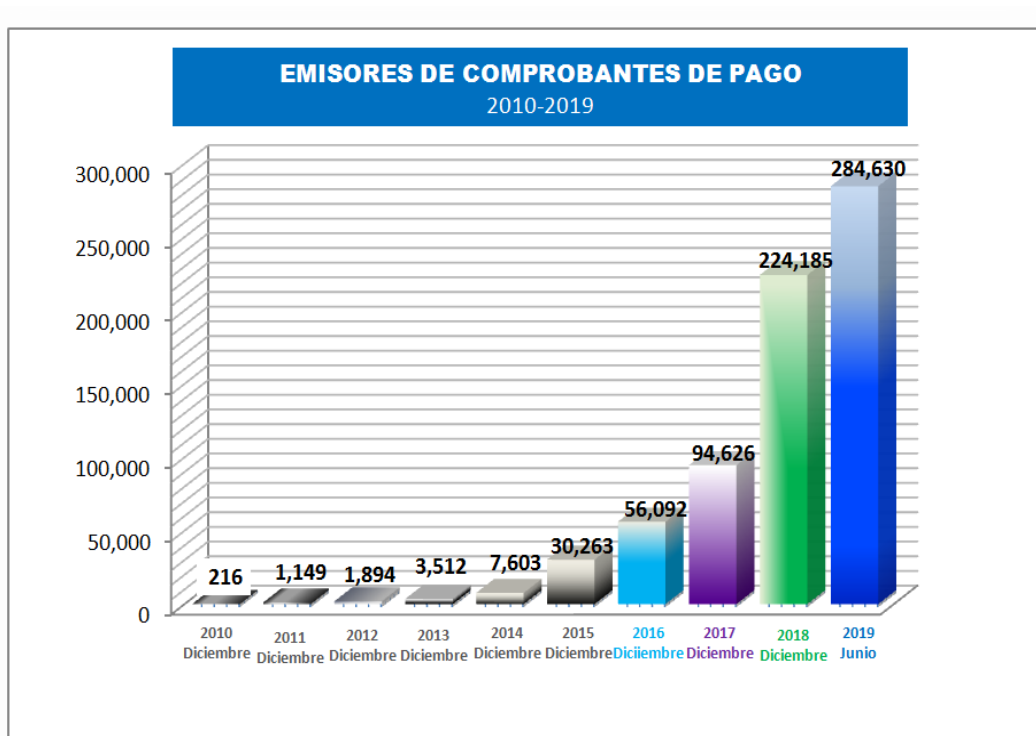


Figura 4: Emisores de documentos de pago electrónicos

Fuente: SUNAT

documento de pago electrónico fueron 224 185 contribuyentes lo que resulta un aumento de 129 559 contribuyentes más que año 2017 que representa un aumento de 57.79%. Con respecto a junio del 2019 los emisores de documentos de pago son 284 630 contribuyentes que representa un incremento de 60 445 contribuyentes incorporados como emisores de documentos pago electrónicos representando 21.23% más que el año 2018.

Desde el año 2010 que se empleó por primera vez en el Perú el documento de pago electrónico se emitieron 7 925 y el acumulado hasta junio de 2019 es de 6013 362 458 millones de documento de pago electrónico, como se puede observar en el Anexo 4. Asimismo, por primera vez se emitieron por primera 3226 facturas electrónicas y el acumulado hasta junio de 2019 son 826 994 380 millones de documento de pago electrónico. La cantidad de facturas electrónicas desde que se emplea en el año 2010 su tendencia es ascendente, así tenemos que en el año 2016 se emitieron 120 993 755 incrementando en el año 2017 a 194 334 774 y en el año 2018 registro 265 260 397, como se observa en el Anexo 5. También se emitieron por primera vez 4 699 mil boletas de venta electrónicas y el acumulado hasta junio de 2019 es de 5 186 368 078

millones de boleta de venta electrónicas, como se observa en el Anexo 6. La cantidad de facturas electrónicas desde que se emplea en el año 2010 su tendencia es ascendente, así tenemos que en el año 2016 se emitieron 120 993 755 incrementando en en el año 2017 a 194 334 774 y en el año 2018 registro 265 260 397 mayor al año 2017, como se observa en el Anexo 7. La cantidad de boleta de ventas desde que se emplea en el año 2010 su tendencia es ascendente, así tenemos que en el año 2016 se emitieron 738 144 844 incrementando en x% en el año 2017 a 1 144 833 281 y registrando en el año 2018 a 1 666 706 965 significando un incrementando en x% con respecto al año 2017. Entre los años 2012 y 2013 se observa mayor volumen de emisión de boletas de venta electrónica, de 4218 a 18 673 874, como se aprecia en el Anexo 8.

Ahora podemos como referencia histórica el grado de porcentaje que han logrado, por citar algunos países de Latinoamérica, de implementar documentos electrónicos con incidencia tributaria. Brasil en al año 2004 logro que los documentos de pago electrónicos con insidencia tributaria se emitan al 100%, luego México en el año 2011 también al 100%, Chile en el año 2003 su factura electrónica alcanzará el 99% y Perú obtuvo un avance en el año 2013 como resultado que la emisión electrónica fuera el 60%.

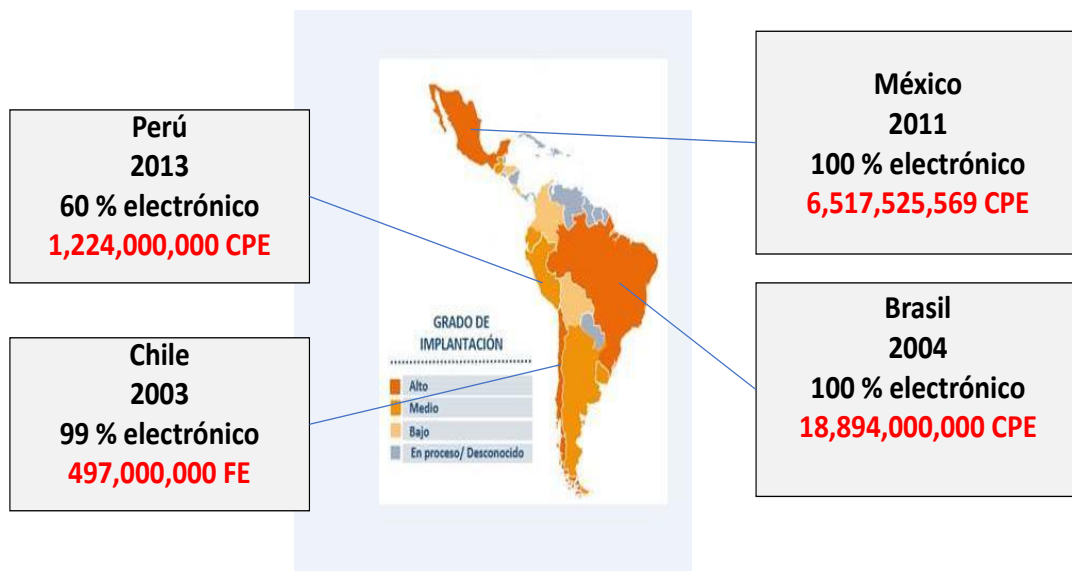


Figura 5: Implementación de documentos de pago electrónico en Latinoamérica

Fuente: Sunat

La realidad problemática en el Perú en lo que se refiere a la emisión de documentos de pago, ha ocasionado a los contribuyentes costos elevados, ver Tabla 1, y deficiente orden en la información, perjuicio al medio ambiente, así como también a la administración tributaria tener deficiencias en la gestión de seguimiento y control de cumplimiento tributario, inadecuados programas de recaudación de tributos, se ha encontrado documentos de pago falsos, doble impresión y emisión, adulteración en el contenido de la información registrada en el original y la copia, todo ello origina informalidad, es por ello masificar la emisión de documentos de pago electrónicos resulta importante como herramienta de control para la administración tributaria que le permita conocer las operaciones comerciales y económicas que realiza cada contribuyente, tener una proyección de la determinación de la declaración de tributos por pagar o saldo favor por contribuyente, y mejorar los programas de fiscalización.

Tabla 1

Costo de documento de pago electrónico físico y electrónico.

costo de comprobantes de pago			
Costo en soles, se estima			
Hasta 100 Comprobantes de Pago			
Tipo: Manual (en soles)		Tipo: Electrónica (en soles)	
Imprenta	: 0,9	Validación	: 0,00
Recepción	: 0,12	Internet	: 0,08
Almacén	: 0,01	Recepción	: 0,06
Total	: 1,03	Total	: 0,14
Hasta 1000 Comprobantes de Pago			
Tipo: Manual (en soles)		Tipo Electrónica (en soles)	
Imprenta	: 0,38	Generación	: 0,04
Envío	: 0,18	Validación	: 0,24
Recepción	: 0,60	Internet	: 0,08
Almacén	: 0,49	Recepción	: 0,06
Total	: 1,65	Total	: 0,42
Más de 1000 Comprobantes de Pago			
Tipo: Manual (en soles)		Tipo Electrónica (en soles)	
Imprenta	: 0,35	Generación	: 0,02
Envío	: 0,66	Validación	: 0,18
Recepción	: 0,72	Internet	: 0,08
Almacén	: 0,50	Recepción	: 0,54
Total	: 2,23	Total	: 0,82

La justificación de la investigación, indica la o las razones por las que se hace la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación se debe demostrar que el estudio es necesario e importante, Hernández (2018), en atención ello la modernización del Estado a través de las políticas implantadas que están direccionadas a gobierno electrónico, para aportar en la gestión de masificar el uso de comprobante de pago electrónico implementando el sistema de emisión en todos los comerciantes de ubicados en entre la cuadra 05 y 12 del jirón Gamarra - Emporio Comercial de Gamarra del distrito de La Victoria, se consultó la documentación que permita demostrar que este sistema mejorará los procesos en la gestión del negocio de los comerciantes como también a la administración tributaria a fin de gestionar los riesgos de recaudación. La presente investigación tiene información que permita brindar sobre los beneficios del uso de documento de pago electrónico, para que los comerciantes puedan tenerlo en cuenta como una opción de mejora económica, lo que les permitiría la reducción de tiempo en la obtención de la información y la comunicación, también disminuir los costos, las operaciones comerciales serán en línea y determinara el pago del tributo o saldo a favor, y mejorar de inicio a fin el proceso del giro del comercio. La administración tributaria también tendrá una visión de los resultados de la cantidad de emisores electrónicos, el beneficio que pueda obtener en brindar asistencia, explicando o difundiendo la gestión de la implementación del sistema de emisión de documentos de pago a los contribuyentes, reducir la evasión tributaria, e implementar o modificar las normas que la regulan. Encontramos que el problema general es ¿La emisión y uso de la información registrada en los documentos de pago electrónico? y los problemas específicos ¿Cuál es el conocimiento de la cultura tributaria de los emisores de documentos de pago electrónicos?, ¿Cuál es nivel de gestión que tienen para manejar la información que contiene los documentos de pago? y ¿Qué infraestructura tecnológica tiene para usar el sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago?

El objetivo señala lo que se quiere lograr en la investigación. Requiere plantearse resultados concretos que se puedan lograr durante su desarrollo. En relación a ello Hernández, Fernández y Baptista (2018) recomienda emplear verbos activos que expresen la intención básica del estudio y las acciones que conduzca a cabo para entender el fenómeno de la presente investigación es aportar en la masificación del uso de comprobante de pago electrónico en las transacciones comerciales, y el manejo y aprovechamiento de la información que se registra en ellos, tanto para los comerciantes

del jirón Gamarra del Emporio Comercial de Gamarra del distrito de La Victoria como para la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria y los objetivos específicos es dar a conocer a los contribuyentes comerciantes del Emporio Comercial de Gamarra del distrito de La Victoria los beneficios del uso del sistema de emisión electrónica de documentos de pago y dar a conocer las realidades de otros países del avance en el uso del sistema de emisión de documentos electrónicos con incidencia tributaria como fuente de motivación para los comerciantes de Gamarra del distrito de La Victoria y en general en el Perú.

II. Método

El método, Mesias, O. (2010), nos proporciona todos los elementos necesarios que nos permita realizar las actividades u operaciones, debidamente reglamentadas, para realizar eficazmente un trabajo, de la presente investigación ha permitido tener un procedimiento y técnicas para que de manera ordenada se pueda identificar en primera instancia la unidad de análisis, luego plantear el problema de la investigación teniendo el contexto actual que se desarrolló y luego definir el enfoque de investigación cualitativo y un paradigma naturalista. Para desarrollar se ha hecho uso técnicas de investigación: observación, entrevista a profundidad y análisis documental, estas técnicas con sus respectivos argumentos.

2.1 Tipo y diseño de investigación

La Metodología, es la disciplina de un conjunto de medios, conceptos y teorías nos permiten alcanzar fines trazados, Mesias O. (2010), la presente investigación que busca analizar en el ámbito social la masificación del uso de los comprobantes de pago y el impacto de ello en la recaudación de tributos. El método de investigación en consideración para desarrollarla de manera objetiva y precisa se seleccionó como método de investigación cualitativa que recoge información de una realidad, es decir en su lugar, fecha y situación, y se basa en el enfoque fenomenológico. El método de la investigación cualitativa teniendo en cuenta, entre otras cosas, que se basa en situaciones, conocimiento, pensamientos y creencias, es de paradigma naturalista, según Hernández (2018) el paradigma es el punto de visto o modo de ver los procesos educativos, analizando e interpretando, adicionalmente se comparte, entre otros, normas, postulados y formar de percibir y comprender los procesos educativos,

El tipo de investigación para la presente investigación que busca analizar un ámbito social, es decir el tipo de investigación es básica o también denominada como teórica, según Ñaupas (2014) esta se basa en la recolección de datos para establecer nuevos conceptos y cuyo objetivo es desprender nuevo planteamiento.

El diseño de la investigación de acuerdo a la profundidad del análisis es de diseño descriptivo fenomenológico apoyándose en explicar de forma meticulosa, sucesos, hechos, personas, situaciones, conductas, interacciones que se aprecian mediante un estudio; y además anexa las experiencias, pensamientos, actitudes, creencias, entre otros, que las personas actores que experimentan o manifiestan, Hernández (2018), este diseño se enfoca en las experiencias individuales subjetivas de los participantes. Responden a la pregunta ¿Cuál es el significado, estructura y esencia de una experiencia vivida por una persona (individual), grupo (grupal) o comunidad (colectiva) respecto de un fenómeno? El centro de indagación de estos diseños reside en la(s) experiencia(s) del participante o participantes.

En atención a los conceptos mencionados en los párrafos precedentes, se desprende que la investigación fue el diseño no experimental, inductivo, transversal, descriptivo. No experimental, Palella y Martins (2012) conceptualizan el diseño no experimental indicando que no se ejecuta sin alterar en manera deliberada alguna situación, en ese sentido, se basó en las observaciones de los hechos en un estado natural, sin la manipulación. No se destituyó intencionalmente las experiencias independientes, los hechos han sido observados como tal y en su ambiente real en un tiempo de determinado para luego ser analizados. También es transversal porque su propósito fue describir el uso del documento de pago electrónico: factores que limitan el uso, en un momento dado. Al respecto, Palella y Martins (2012) señalan, “es nivel de investigación que recopila información en un solo momento y en un tiempo específico, tiene como fin hacer una descripción de los hechos y analizar cuál ha sido la incidencia e interacción en un tiempo específico, sin manipularlas”. Finalmente, la presente es descriptiva, Berardi (2015), menciona que “conforme al término, la finalidad de este tipo de estudios es explicar el escenario de la situación”. En el caso particular del presente estudio, se encaminó a describir los factores que limitan el uso del documento de pago electrónico, así como la problemática existente en el entorno.

2.2. Escenario de estudio

El escenario de estudio ideal para la investigación, en el cual el observador obtiene fácil acceso, establece una buena relación inmediata con los informantes y obtiene datos directamente relacionados con los intereses de investigación, Balcazar, González-

Arratia, Gurrola y Moysen (2013), la presente investigación tiene como escenario de estudios a la población de contribuyentes comerciantes del Emporio Comercial de Gamarra que emiten documentos de pago con efecto tributario; este emporio comercial ha evolucionado en el número de establecimientos comerciales es así que en el año 1993 ha sido de manera ascendente, la variación porcentual del año 2008 respecto al año 1993 ha sido de 396,2% llegando al 2016 con un número de establecimientos de 31 737, cifra mayor en 31,4%, respecto al año 2008, cuyo domicilio fiscal se encuentran entre las cuadras 05 y 12 de jirón Gamarra del distrito de La Victoria, con locales comerciales con un área de 15 por 20 metros cuadrados, cuya actividad económica primaria es la venta de ropa de vestir para damas y caballeros para todas las edades. Así como el número de establecimiento ha evolucionado de manera ascendente se encontró que el número de población en el año 2016 era de 7 192 personas, disminuyendo en 15,3% respecto al año 1993 y de 31,7% respecto al año 2007, esto ocasionado por la despoblación de habitantes en dicha zona, la causa de esta disminución ha sido que las viviendas, casas y departamentos, han sido convertidos en galerías comerciales resultado del negocio rentable para los propietarios de las viviendas quienes han preferido vender o alquilar sus propiedades a empresarios de Gamarra. También se ha considerado las unidades empresariales formales e informales cuya evolución ha tenido una tendencia creciente entre los años 2008 al 2016, encontrándose 9318 unidades empresariales informales y cuya variación con respecto al año 2008 fue de 1,9% en dicho año se tenía 9146 unidades empresariales informales, que representa una tasa anual de 0,2%. En lo que respecta a las unidades empresariales formales en el año 2016, se tenía 31 737 unidades empresariales, registrando una variación porcentual de 70,2% en lo respecta al año 2008 en dicho año se registró a 18 647 unidades empresariales formales, significando una tasa de crecimiento anual promedio de 6,9%, INEI (2016).

2.3 Participantes

La selección de participantes, Hernández (2018), es aquel que se realiza uno a uno de acuerdo con los criterios y características como también las atribuciones definidas por el propio investigador, pudiendo ser una sola persona o institución como caso. Los sujetos pueden ser entre otros, personas definidas. Teniendo en cuenta que la escenario de estudio es el Emporio Comercial de Gamarra se consideraron contribuyentes comerciantes que registran domicilio fiscal con mínimo de 5 años entre las cuadras 05 y

12 de jirón Gamarra del distrito de La Victoria, se encuentren activos con un mínimo de 15 años, cuya actividad económica principal es la venta al por menor de prendas de vestir para damas y varones para todas las edades, jurídicamente constituido como persona natural con negocio o persona jurídica, esta última sometida por la Ley General de Sociedades, cuyas ventas estén en un promedio de S/ 7 000 soles por mes, INEI (2016), que registren infracciones y sanciones por no entregar comprobante de pago.

En ese sentido, se seleccionó a tres (03) contribuyentes que emiten comprobantes de pagos electrónicos. Contribuyente 1. El negocio es una persona jurídica que se encuentra acogido en el Régimen General del Impuesto a la Renta, para efectos tributarios pertenece al directorio de medianos contribuyentes, tiene como rubro venta artículos de vestir para varones, sus ingresos promedio es de S/ 400 soles diarios, con ingreso mensual de S/ 12 000 soles, emite documento de pago electrónico (factura o boleta de venta) de forma voluntaria y la cantidad de emisión de documentos de pago electrónicos promedio 300 estos son impresos y/o enviados al correo electrónico del cliente o usuario, genera reportes del día a día obteniendo información de los totales de venta de productos, ingresos y horarios de mayor frecuencia, asimismo determina el stock de mercadería y registra 3 sanciones por no entregar documento de pago por la infracción de no entregar comprobante de pago. Contribuyente 2, se trata de una persona jurídica que se encuentra acogido en el Régimen General del Impuesto a la Renta, para efectos tributarios pertenece al directorio de principales contribuyentes, rubro de ventas de artículos de vestir y telas, es emisor electrónico de documento de pago, sus ingresos promedio es de S/ 500 soles, con ingresos mensuales de S/ 15 000 soles, hace el arqueo de caja al final del día, gira una cantidad de 450 documentos de pago electrónicos promedio 450, estos son impresos y enviados al correo electrónico del cliente o usuario, y registra 2 sanciones por la infracción de no entregar documento de pago. Contribuyente 3. El negocio es una persona natural con negocio que se encuentra acogido en el Régimen General del Impuesto a la Renta, pertenece al directorio de pequeños contribuyentes, rubro de ventas de prendas de vestir al por menor de damas y varones para jóvenes y adultos, es emisor electrónico de documento de pago, sus ingreso promedio es de S/ 350 soles, con ingresos mensual de S/ 10 500 soles, emite documentos de pago electrónicos promedio 230 estos son impresos y enviados al correo electrónico del usuario y registra 5 sanciones por cometer infracción de no

entregar comprobante de pago, incluso tiene cierre por un periodo de 5 días de establecimiento por dicha infracción.

2.4. Técnicas e Instrumento de recolección de datos

En esta parte de la investigación, calificada como cualitativa, fue desarrollada a través de las técnicas de la observación y entrevista a profundidad relacionada a estas técnicas tenemos a los instrumentos de recolección de datos como son: la guía de entrevista y la ficha de observación. En lo que respecta a la técnica de observación se visitó el Emporio Comercial de Garrama, más conocido como Gamarra, en la parte la cuadra 05 y 12 de jirón Gamarra del distrito de La Victoria, en el horario de 11:00 a.m. a 4:00 p.m., para acceder a dicho emporio el ingreso es peatonal; en cada cuadra está compuesta en su mayoría por tiendas y galerías que venden ropa de vestir para damas y caballeros; en el interior de las galerías estas tienen tiendas con un metraje de aproximado de 40 metros cuadrados; el número de personas que laboran es mínimo 3 y máximo 5; la infraestructura es de material noble; el mobiliario esta conformado por puertas corredizas de metal, luminaria, mesas, vitrinas y sillas; el equipo informático compuesta por computadora e impresora con acceso a internet con cable y buena señal, sin embargo la señal de internet inalámbrica no es buena; son emisores electrónicos de documentos de pago con incidencia tributaria; al momento de realizar la venta de la prenda de vestir el encargado le consulta al cliente si requiere factura o boleta de venta; pactada la venta del producto y precio se ingresa al sistema emisión electrónica, se registra previamente los nombre y apellidos o razón social, el documento nacional de identidad – DNI o número de RUC; para luego registrar el o los productos vendidos, determina el precio por unidad y luego el total; recibe y da conformidad del dinero para que finalmente se emita el documento de pago electrónico seguidamente emite y/o envía al correo electrónico del cliente o usuario.

Cabe mencionar que se considero la reserva tributaria, artículo 85° del Texto Único Ordenado del Código Tributario, y la Ley de Protección de Datos Personales, por lo que en cumplimiento a dichas leyes en la presente investigación se reserva los ingresos y datos personales de la persona y entidad que proporcionaron información en la presente investigación, de la documentación proporcionada se obtuvo el permiso para que respecto a la cantidad de ventas en soles y de la emisión de documentos de pago

electrónico y se mencione el aproximado. En lo que respecta la entrevista a profundidad, es la técnica que ha cumplido un papel importante para el desarrollo y comprensión de la presente investigación, en razón que se mantuvo encuentros con personas especializadas en los temas del sistema de emisión electrónica, documentos electrónicos y tributación, esta técnica se aplicó a directivos funcionarios de la Sunat en las sedes del distrito de Miraflores y Cercado de Lima especialistas en la materia de documentos de pago electrónicos y alineados a los objetivos institucionales de la administración tributaria a fin de lograr las metas de su masificación de comprobantes de paga y la recaudación tributaria.

2.5 Procedimiento

Cuando tratamos una investigación cualitativa las categorías y subcategorías vendrían hacer el común denominador, de esta forma no ocasiona distorsión o confusión en todo aquello que involucre el estudio en la definición o concepto materia de análisis, dando sentido a la investigación. Se desprenden en campos ordenados que están involucrados en el problema. En se sentido, el estudio de la información obtenida para la investigación cualitativa es el uso del documento de pago electrónico, el cual resulta ser materia de análisis conjuntamente con las categorías de dispositivos legales, medio tecnológico de información y comunicación, y fuente de motivación para el empresario. De estas categorías se colige subcategorías que guardan relación con el tema de investigación así tenemos como subcategorías de los dispositivos legales a la ley, resolución, reglamento y directiva; del documento electrónico como la evidencia de comprobante de pago; del medio tecnológico de información y comunicación como datos para determinar el cumplimiento tributario del pago o saldo a favor; y de fuente de motivación económica.

Tabla 2

Categorización del proceso del documento de pago electrónico.

Categorización del proceso del documento de pago electrónico.		
Categoría	Subcategoría	Fuentes de obtención de información
Dispositivo legales	Ley Resolución Reglamento Directivas	Observación Entrevista Análisis documental
Documento electrónico	Evidencia de Comprobante de Pago	Observación Entrevista Análisis documental
Medio tecnológico de información y comunicación.	Datos para determinar el cumplimiento tributario del pago o saldo a favor.	Observación Entrevista Análisis documental
Fuente de motivación económica.	Gestionar eficientemente el negocio. Reducción de costo de uso de papel. Ahorro de tiempo.	Observación Entrevista

2.6 Método de análisis de información

El método de análisis de información se realizó luego de elaborar las preguntas estructuradas para la entrevista a profundidad se hizo mediante grabación, luego en la desgravación de la entrevista, seguida con la codificación de las entrevistas, para que posteriormente se desarrolle la construcción de la matriz de triangulación, y las conclusiones para poder determinar el resultado de las entrevistas. Las entrevistas a profundidad fueron realizadas a las personas representativas especialistas con conocimiento en temas tributarios y comprobantes de pago electrónicos, a quienes se les asignó un código de entrevistado. La entrevista a profundidad es aquella al cual acudimos a especialista de materia, en el presente caso en temas tributarios y sistema de emisión electrónica tenemos las siguientes preguntas que fueron realizadas a directivos de la Sunat. Las entrevistas realizadas se describen y detallan en el Anexo 2.

2.7 Aspectos éticos

A efecto del desarrollo de la presente investigación tenemos que los resultados obtenidos no afectan desde su cita, mención y análisis de las normas morales, legales y religiosos. También en el desarrollo de la investigación se respetaron los derechos de autor, para el cual se hacen mención y/o referencias de las normas internacionales en lo que se respecta en todo lo que es citación, en el presente caso, se ha utilizado la norma Internacional de referencia APA.

Matriz de categorización

Objetivo General	Objetivo Especifico	Categorías	Sub - Categorías	Métodos	Unidades de medida	Técnicas	Instrumentos
Aportar en la masificación del uso del sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago en las transacciones, el manejo y aprovechamiento de la información que se registra en ellos, en los comercios de Gamarra del distrito de La Victoria.	Conocer los beneficios en gestionar a través del uso del sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago en los comercios de Gamarra del distrito de La Victoria.	Dispositivo legales	Ley Resolución Reglamento Directivas	Fenomenología	Contribuyentes	1)Observación. 2)Entrevista a profundidad. 3) Análisis documental.	Guía de observación. Guía de entrevista. Ficha de análisis documental.
		Documento electrónico	Evidencia de Comprobante de Pago	Fenomenología	Contribuyentes		
	Conocer las realidades de otros países del avance en el uso del sistema de emisión electrónica comprobantes de pago como fuente de motivación para los comerciantes de Gamarra del distrito de La Victoria y en general en el Perú.	Medio tecnológico de información y comunicación.	Data para determinar el cumplimiento tributario del pago o saldo a favor.	Fenomenología	Contribuyentes		
		Fuente de motivación económica.	Estado Contribuyente	Fenomenología	Contribuyentes		

Matriz de desgravación de entrevista

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Perfil	Jefe de Sección en la Sunat. Encargado de gestionar la evaluación, seguimiento, control y corrección de financiamiento de deuda, tiene 26 años en la administración tributaria y 12 años como directivo, durante su permanencia tiene experiencia en control de la deuda, recaudación, auditoria y fiscalización, y tiene como tarea institucional la difusión interna y externa de la masificación de comprobantes de pago electrónico.	Jefe de División en la Sunat. Encargado de gestionar la emisión de los valores por las deudas autodeclaradas o determinadas por la administración tributaria a fin que estos puedan cobrarse coactivamente, tiene 27 años en la administración tributaria y como directivo 10 años, durante su permanencia ha estado en las siguientes unidades organizaciones control de la deuda, normativa y proyectos de recaudación, y tiene como tarea institucional la difusión interna y externa de la masificación de comprobantes de pago electrónico.	Gerente en la Sunat. Encargado del seguimiento y control de la deuda tributaria desde la declaración hasta la emisión de valor con el cual se exige el pago de la deuda, tiene 26 años en la administración tributaria y como directivo 10 años, durante su permanencia ha estado en la Intendencia de Principales Contribuyentes Nacional en la unidades organizaciones de reclamos y control de la deuda, actualmente en control de la deuda de pequeños, medianos y principales contribuyentes, y tiene como tarea institucional la difusión interna y externa de la masificación de comprobantes de pago electrónico.
Pregunta			
1.- ¿Cuál es norma principal que la regula el Sistema de Emisión Electrónica?	Todo documento que la Sunat requiera validez siempre debe tener un marco normativo, con mucha más razón si se trata de conceptos nuevos que se vienen implementando como son los comprobantes de pago electrónicos, la norma que regula y que ha sido modificada es la ley marco de	El reglamento de comprobantes de pago en su inicio solo hacía referencia a documentos físicos al implementarse la documentación electrónica, como en el caso de la Factura y Boleta de venta, estas fueron incorporadas a dicho reglamento a fin que tenga	En el momento que se pensó incorporar documentos electrónicos siempre se tuvo en cuenta el marco normativo para que sea legal no se requirió crear una nueva ley sino incorporar estos a la ley marco de comprobantes de pago y reglamento, los dispositivos que

	comprobantes pago y su reglamento, le da legalidad en lo respecta a su existencia, impresión, características y emisión.	incidencia de carácter tributario	regulan la emisión física y electrónica, el primero le otorga legalidad, existencia, y el segundo como funcionará, sus características, emisión y conservación.
2.- ¿Qué motivo a la Sunat implementar el sistema de emisión electrónico para comprobantes de pago?	La Sunat constantemente se encuentra en contacto con las administraciones tributarias de otros países, en el intercambio de experiencias con las de Chile, México, España y Brasil, nos interesa por la información que se podría obtener de ella y el impacto en recaudación de tributos, en ese sentido es que la administración pensó en alinearse a la experiencia de otros países de la región.	Existen varios motivos por citar que busca que los empresarios se formalicen, con ello ampliar la base tributaria, tener el control de las operaciones de cada contribuyente y asistir al Estado el debido derecho tributario.	Sunat es una institución del Estado que está a la vanguardia de la tecnología, implementar documentos electrónicos nos daría mayor información para realizar programas de fiscalización que permitan mejorar la recaudación.
3.- ¿Existe la suficiente difusión de las normas legas para que los contribuyentes conozcan de estas?	Todo producto nuevo, como es comprobante de pago, que viene acompañado por soporte informático, a sus inicios la implementación del sistema de emisión electrónica se difundió, pero con el transcurrir del tiempo ha venido disminuyendo, se tiene que cambiar el esquema.	La difusión es por medios que quizás no tiene el impacto que uno quisiera más aún si estos no te muestran cuales son los beneficios. Ahora tenemos poca publicidad, la más notoria en estos tiempos son el consumo a restaurantes que la boleta de venta electrónica otorga el beneficio de pagar menos impuestos a la renta.	Es una falencia de la administración si es un medio que se quiere llegar la 100% se debe impulsar la forma de publicidad de la existencia de un sistema, como de comprobantes de pago electrónicos, mostrando los beneficios que pueda traer a los negocios.
4.- ¿Qué regularía motivar al 100% el uso del Sistema	Como el producto es informático la infraestructura informática debe ser	Tributariamente no deben existir varios regímenes de impuesto a la	Una mejor planificación y el cumplimiento de los plazos para la

de Emisión de Comprobantes de pago electrónico?	fiable, nuestros sistemas deben estar preparados para la cantidad de operaciones e información transitara en los sistemas.	renta, no debe existir la informalidad. Debería existir mayor cultura tributaria como por ejemplo entregar o pedir comprobante de pago.	vigencia del uso de comprobantes de pago electrónicos no todos los contribuyentes se encuentran preparados con infraestructura informática, en especial los micros y pequeños empresarios.
5.- ¿Considera que el uso de comprobantes de pago electrónicos beneficiaria al desarrollo económico de los contribuyentes?	Con el uso de la tecnología se busca reducir costo y tiempo; sin embargo, es indiferente del físico con el electrónico, al parecer el costo no tiene impacto económico en el empresario.	Considero que reduce los costos, mayor control para evitar los riesgos de pérdida de la mercadería, también ahorra tiempo en las operaciones comerciales y disminuye el uso de papel.	Creo que el Perú depende del tamaño del contribuyente pequeño, mediano o grande. Para un pequeño puede ser costoso y el retorno de la inversión por los sistema informáticos que tenga que instalar puede ser a largo plazo, para un medio y grande por la infraestructura que tienen les suele ser más beneficioso.
6.- ¿Los comprobantes de pago electrónicos facilitan obtener de manera rápida y oportuna la información de las operaciones comerciales que realizan los contribuyentes?	Considero que si causa beneficio esto debería en la gestión de la contabilidad, análisis de data, inteligencia en el negocio, padrones de venta y compras, en especial para las medianas empresas.	La intención del uso de comprobantes de pago electrónico es de alguna manera mejorar sus gastos, mejora el flujo de su caja y de la mercadería en los negocios de los contribuyentes, estos fueran de manufactura, comercio y/o servicio.	Los contribuyentes tendrá la ventaja que les permite un mejor orden en las ventas y compras, una contabilidad ordenada, pero dependerá en muchos casos el tipo de servicios que ofrezcan las Operadoras de Servicios Electrónicos- OSE, nos encontramos en una etapa de implementar mejoras a los sistemas de emisión electrónica.
7.- ¿El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago permita el control	Si lo supiéramos usar si seriamos capaces de manejar las fiscalizaciones y auditorias, estas	No se usa toda la información, falta desarrollar programas informáticos que sectorice adecuadamente la	Si lo vemos como control si debería permitir saber sus operaciones; sin embargo, el soporte del sistema juga

tributario de los contribuyentes?	incluso de manera electrónica; sin embargo, con la tecnología que tenemos no resulta ser aprovechada.	población contributiva con mayor ingreso y con más informalidad.	un rol importante, no puede tener un control informático cuando nuestros sistemas no están a los niveles de soportar una gran cantidad de datos.
8.- ¿Considera que el control de la emisión de comprobantes de pago electrónico disminuye la evasión y elusión tributaria?	Si mantenemos en fiscalización información actualizada proveniente de los documentos electrónicos las acciones de fiscalización sería más inmediata y encontraríamos incluso vacíos legales donde tendríamos oportunidad de cerrar brechas de evasión.	Disminuye la evasión mas no la elusión, pues puede declarar, pero no necesariamente lo real.	Sí, pero creo que existen mecanismos de evasión, es tarea de la administración de hacer un monitoreo.
9.- ¿Cree que el incremento de la recaudación tributaria deriva en el uso del Sistema de Emisión Electrónica de comprobantes de pago?	Considero que si, pero recordemos que la recaudación no está en lo que contribuyente declare, sino en la validez de lo declara, en ese aspecto la recaudación esta en nuestros controles y programas de fiscalización y la información que obtengamos de los comprobantes de pago electrónicos permitirán que sean más óptimos.	La recaudación es coyuntural, la existencia de la recaudación disminuye o aumenta de acuerdo como están los agentes económicos; sin embargo, las herramientas que tenemos resulta importante en razón que al tener información de las operaciones entre cliente proveedor y proveedor cliente tendrás oportunidad de validar entre lo que determina el empresario y que determina la administración tributaria.	Distingamos que la recaudación si aumenta por monto del volumen de ventas que se consigne en documento electrónico, pero no porque se amplió la base tributaria.
10.- ¿Cree que el Sistema de Emisión Electrónica permita un adecuado control tributario del cumplimiento de la entrega de	El que no entrega físico no garantiza que emita el electrónico; sin embargo, con la implantación de este sistema un post fiscalización podría cambiar la conducta sabiendo que lo	No está asegurado, toda vez que, la determinación de la deuda no es sincera y la informalidad es muy alta.	Ha mejorado la entrega del cumplimiento de comprobantes de pago, pero falta mejorar los sistemas informáticos y post fiscalización.

comprobantes de pago?	estamos fiscalizando.		
11.- ¿El no acogimiento voluntario para emitir electrónicamente comprobantes de pago a través del Sistema de Emisión Electrónica regulados por la Sunat, es una resistencia a contribuir al país?	Más que una resistencia al país, es una resistencia al cambio por la forma como se gestiona en los negocios y les cuesta cambiarse de sistema.	Aquí juega un rol muy importante la cultura tributaria, que el empresario confíe que con este sistema tecnológico se pone en práctica la reserva de la información y lo recaudado será utilizado con transparencia.	Todo tiene un costo, mayor o menor desde el punto de vista que uno lo miré, pero también debe mirarse el beneficio que les puede traer, definitiva les será un costo implementar este sistema, más aun si tienen que contratar un OSE.
12.- ¿Se tiene evidencias visibles para el contribuyente y la Sunat sobre la correcta emisión de comprobantes de pago electrónicos?	En este punto considero que al parecer no se está emitiendo correctamente, se deben mejorar los filtros de las herramientas informáticas al parecer no se cuentan con la casuística que en camino se puedan uno encontrar.	Los documentos electrónicos deben cumplir los requisitos de que exige la ley; sin embargo, la Sunat debería asistir a los locales de los contribuyentes en donde se emitan.	Si existe mecanismo de que nos alertan la existen de la incorrecta emisión de los comprobantes de pagos electrónicos como son las quejas que presentan usuarios o tambien contribuyentes porque incorrectamente le consignaron el número de DNI o RUC.
13.- ¿En su opinión considera que los contribuyentes tienen la infraestructura tecnológica para utilizar el Sistema de Emisión Electrónica de comprobantes de pago?	Considero que la administración debería buscar la forma de otorgar alguna facilidad a las pequeñas y medianas empresas que puedan adquirir una adecuada infraestructura informática. En cambio las grandes empresas ya las tienen.	Los costos de una infraestructura informática para las pequeñas empresas es alto, para resto no, aquí es donde se debería cambiar el esquema, pues imaginaste que a través de una entidad bancaria con el solo hecho que el contribuyente se afilie al sistema de emisión de comprobante de pago se le otorgue un crédito para adquirir o renovar el equipo informático.	En términos generales se podría decir que si la tiene las medianas y grandes empresas, los pequeños contribuyentes no.

Matriz de la codificación de la entrevista a profundida.

Entrevistado 1: Jefe de Sección en la Sunat

Preguntas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías y sub categorías
1.- ¿Cuál es norma principal que la regula el Sistema de Emisión Electrónica?	Todo documento que la Sunat requiera validez siempre debe tener un marco normativo, con mucha más razón si se trata de conceptos nuevos que se vienen implementado como son los comprobantes de pago electrónicos, la norma que regula y que sido modifica es la ley marco de comprobantes pago y su reglamento, le da legalidad en lo respecta a su existencia, impresión, características y emisión. .	La ley marco de comprobantes de pago y su reglamento.	Categoría: Dispositivo legal. Subcategoría: Ley
2:- ¿Qué motivo a la Sunat implementar el sistema de emisión electrónico para comprobantes de pago?	La Sunat constantemente se encuentra en contacto con las administraciones tributarias de otros países, en el intercambio de experiencias con las de Chile, México, España y Brasil, nos interesa por la información que se podría obtener de ella y el impacto en recaudación de tributos, en ese sentido es que la administración pensó en alinearse a la experiencia de otros países de la región.	Nos interesa por la información que se podría obtener de ella y el impacto en recaudación de tributos.	Categoría: Fuente de motivación económica. Subcategoría: Estado

3.- ¿Existe la suficiente difusión de las normas legas para que los contribuyentes conozcan de estas?	Todo producto nuevo, como es comprobante de pago, que viene acompañado por soporte informático, a sus inicios la implementación del sistema de emisión electrónica se difundió pero con el transcurrir del tiempo ha venido disminuyendo, se tiene que cambiar el esquema.	Se difundió pero con el transcurrir del tiempo ha venido disminuyendo, se tiene que cambiar el esquema.	Fuente de motivación. Subcategoría: Estado.
4.- ¿Qué regularía motivar al 100% el uso del Sistema de Emisión de Comprobantes de pago electrónico?	Como el producto es informático la infraestructura informática debe ser fiable, nuestros sistemas deben estar preparados para la cantidad de operaciones e información transitara en los sistemas.	Como el producto es informático la infraestructura informática debe ser fiable.	Categoría: Documento electrónico. Subcategoría: Evidencia de comprobante de pago.
5.- ¿Considera que el uso de comprobantes de pago electrónicos beneficiaria al desarrollo económico de los contribuyentes?	Con el uso de la tecnología se busca reducir costo y tiempo; sin embargo, es indiferente del físico con el electrónico, al parecer el costo no tiene impacto económico en el empresario.	Con el uso de la tecnología se busca reducir costo y tiempo.	Categoría: Fuente de motivación económica. Subcategoría: Contribuyente
6.- ¿Los comprobantes de pago electrónicos facilitan obtener de manera rápida y oportuna la información de las operaciones comerciales que realizan los contribuyentes?	Considero que si causa beneficio esto debería en la gestión de la contabilidad, análisis de data, inteligencia en el negocio, padrones de venta y compras, en especial para las medianas empresas.	Beneficio esto debería en la gestión de la contabilidad, análisis de data, inteligencia en el negocio, padrones de venta y compras.	Categoría: Medio tecnológico de información y comunicación. Subcategoría: Contribuyente.
7.- ¿El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago permita el control tributario de los contribuyentes?	Si lo supiéramos usar si seriamos capaces de manejar las fiscalizaciones y auditorias, estas incluso de manera electrónica; sin embargo, con la tecnología que tenemos no resulta ser aprovechada.	Si lo supiéramos usar si seriamos capaces de manejar las fiscalizaciones y auditorias.	Categoría: Dispositivo Legal. Subcategoría: Directiva.

<p>8.- ¿Considera que el control de la emisión de comprobantes de pago electrónico disminuye la evasión tributaria?</p>	<p>Si mantenemos en fiscalización información actualizada proveniente de los documentos electrónicos las acciones de fiscalización sería más inmediata y encontraríamos incluso vacíos legales donde tendríamos oportunidad de cerrar brechas de evasión.</p>	<p>Si mantenemos en fiscalización información actualizada proveniente de los documentos electrónicos las acciones de fiscalización sería más inmediata.</p>	<p>Categoría: Dispositivo legal. Subcategoría: Reglamento.</p>
<p>9.- ¿Cree que el incremento de la recaudación tributaria deriva en el uso del Sistema de Emisión Electrónica de comprobantes de pago?</p>	<p>Considero que sí, pero recordemos que la recaudación no está en lo que contribuyente declare, sino en la valides de lo declara, en ese aspecto la recaudación está en nuestros controles y programas de fiscalización y la información que obtengamos de los comprobantes de pago electrónicos permitirán que sean más óptimos.</p>	<p>La recaudación está en nuestros controles y programas de fiscalización y la información que obtengamos de los comprobantes de pago electrónicos permitirán que sean más óptimos.</p>	<p>Categoría: Documento electrónico. Subcategoría: Evidencia de comprobante de pago.</p>
<p>10.- ¿Cree que el Sistema de Emisión Electrónica permita un adecuado control tributario del cumplimiento de la entrega de comprobantes de pago?</p>	<p>El que no entrega físico no garantiza que emita el electrónico; sin embargo, con la implantación de este sistema un post fiscalización podría cambiar la conducta sabiendo que lo estamos fiscalizando.</p>	<p>El que no entrega físico no garantiza que emita el electrónico.</p>	<p>Categoría: Dispositivo legal. Subcategoría: Resolución</p>
<p>11.- ¿El no acogimiento voluntario para emitir electrónicamente comprobantes de pago a través del Sistema de Emisión Electrónica regulados por la Sunat, es una resistencia a contribuir al país?</p>	<p>Más que una resistencia al país, es una resistencia al cambio por la forma como se gestiona en los negocios y les cuesta cambiarse de sistema.</p>	<p>Es una resistencia al cambio por la forma como se gestiona en los negocios y les cuesta cambiarse de sistema.</p>	<p>Categoría: Dispositivo legal. Subcategoría: Reglamento.</p>

<p>12.- ¿Se tiene evidencias visibles para el contribuyente y la Sunat sobre la correcta emisión de comprobantes de pago electrónicos?</p>	<p>En este punto considero que al parecer no se está emitiendo correctamente, se deben mejorar los filtros de las herramientas informáticas al parecer no se cuentan con la casuística que en camino se puedan uno encontrar.</p>	<p>Al parecer no se está emitiendo correctamente.</p>	<p>Categoría: Medio tecnológico de información y comunicación. Subcategoría: Datos para determinar el cumplimiento tributario del pago o saldo a favor.</p>
<p>13.- ¿En su opinión considera que los contribuyentes tienen la infraestructura tecnológica para utilizar el Sistema de Emisión Electrónica de comprobantes de pago?</p>	<p>Considero que la administración debería buscar la formar de otorgar alguna facilidad a las pequeñas y medianas empresas que puedan adquirir una adecuada infraestructura informática. En cambio las grandes empresas ya las tienen.</p>	<p>La administración debería buscar la formar de otorgar alguna facilidad a las pequeñas y medianas empresas que puedan adquirir una adecuada infraestructura informática.</p>	<p>Categoría: Medio tecnológico de información y comunicación.</p>

Matriz de la codificación de la entrevista a profundidad.

Entrevistado 2: Jefe de División en la Sunat

Preguntas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías y sub categorías
1.- ¿Cuál es norma principal que la regula el Sistema de Emisión Electrónica?	El reglamento de comprobantes de pago en su inicio solo hacía referencia a documentos físicos al implementarse la documentación electrónica, como en el caso de la Factura y Boleta de venta, estas fueron incorporadas a dicho reglamento a fin que tenga incidencia de carácter tributario.	El reglamento de comprobantes de pago.	Categoría: Dispositivo legal. Subcategoría: Ley
2:- ¿Qué motivo a la Sunat implementar el sistema de emisión electrónico para comprobantes de pago?	Existen varios motivos por citar que busca que los empresarios se formalicen, con ello ampliar la base tributaria, tener el control de las operaciones de cada contribuyente y asistir al Estado el debido derecho tributario.	Tener el control de las operaciones de cada contribuyente.	Categoría: Fuente de motivación económica. Subcategoría: Estado
3.- ¿Existe la suficiente difusión de las normas legas para que los contribuyentes conozcan de estas?	La difusión es por medios que quizás no tiene el impacto que uno quisiera más aún si estos no te muestran cuales son los beneficios. Ahora tenemos poca publicidad, la más notoria en estos tiempos son el consumo a restaurantes que la boleta de venta electrónica otorga el beneficio de pagar menos impuestos a la renta.	Ahora tenemos poca publicidad.	Fuente de motivación. Subcategoría: Estado.

4.- ¿Qué regularía motivar al 100% el uso del Sistema de Emisión de Comprobantes de pago electrónico?	Tributariamente no deben existir varios regímenes de impuesto a la rentas, no debe existir la informalidad . Debería existir mayor cultura tributaria como por ejemplo entregar o pedir comprobante de pago.	No debe existir la informalidad.	Categoría: Documento electrónico. Subcategoría: Evidencia de comprobante de pago.
5.- ¿Considera que el uso de comprobantes de pago electrónicos beneficiaría al desarrollo económico de los contribuyentes?	Considero que reduce los costos , mayor control para evitar los riesgos de pérdida de la mercadería, también ahorra tiempo en las operaciones comerciales y disminuye el uso de papel.	Considero que reduce los costos.	Categoría: Fuente de motivación económica. Subcategoría: Contribuyente
6.- ¿Los comprobantes de pago electrónicos facilitan obtener de manera rápida y oportuna la información de las operaciones comerciales que realizan los contribuyentes?	La intención del uso de comprobantes de pago electrónico es de alguna manera mejorar sus gastos, mejora el flujo de su caja y de la mercadería en los negocios de los contribuyentes , estos fueran de manufactura, comercio y/o servicio.	Mejorar sus gastos, mejora el flujo de su caja y de la mercadería en los negocios de los contribuyentes.	Categoría: Medio tecnológico de información y comunicación. Subcategoría: Contribuyente.
7.- ¿El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago permita el control tributario de los contribuyentes?	No se usa toda la información , falta desarrollar programas informáticos que sectorice adecuadamente la población contributiva con mayor ingreso y con más informalidad.	No puede tener un control informático.	Categoría: Dispositivo Legal. Subcategoría: Directiva.
8.- ¿Considera que el control de la emisión de comprobantes de pago electrónico disminuye la evasión tributaria?	Disminuye la evasión mas no la elusión, pues puede declarar pero no necesariamente lo real.	Disminuye la evasión.	Categoría: Dispositivo legal. Subcategoría: Reglamento.

<p>9.- ¿Cree que el incremento de la recaudación tributaria deriva en el uso del Sistema de Emisión Electrónica de comprobantes de pago?</p>	<p>La recaudación es coyuntural, la existencia de la recaudación disminuye o aumenta de acuerdo como están los agentes económicos; sin embargo, las herramitas que tenemos resulta importante en razón que al tener información de las operaciones entre cliente proveedor y proveedor cliente se tenga oportunidad de validar entre lo que determina el empresario y que determina la administración tributaria.</p>	<p>Las herramientas que tenemos resultan importante en razón que al tener información de las operaciones.</p>	<p>Categoría: Documento electrónico. Subcategoría: Evidencia de comprobante de pago.</p>
<p>10.- ¿Cree que el Sistema de Emisión Electrónica permita un adecuado control tributario del cumplimiento de la entrega de comprobantes de pago?</p>	<p>No está asegurado, toda vez que, la determinación de la deuda no es sincera y la informalidad es muy alta.</p>	<p>La determinación de la deuda no es sincera y la informalidad es muy alta.</p>	<p>Categoría: Dispositivo legal. Subcategoría: Resolución</p>
<p>11.- ¿El no acogimiento voluntario para emitir electrónicamente comprobantes de pago a través del Sistema de Emisión Electrónica regulados por la Sunat, es una resistencia a contribuir al país?</p>	<p>Aquí juega un rol muy importante la cultura tributaria, que el empresario confíe que con este sistema tecnológico se pone en práctica la reserva de la información y lo recaudado será utilizado con transparencia.</p>	<p>El empresario confíe que con este sistema tecnológico se pone en práctica la reserva de la información y lo recaudado será utilizado con transparencia.</p>	<p>Categoría: Dispositivo legal. Subcategoría: Reglamento.</p>

<p>12.- ¿Se tiene evidencias visibles para el contribuyente y la Sunat sobre la correcta emisión de comprobantes de pago electrónicos?</p>	<p>Los documentos electrónicos deben cumplir los requisitos de que exige la ley; sin embargo, la Sunat debería asistir a los locales de loans contribuyentes en donde se emitan.</p>	<p>Los documentos electrónicos deben cumplir los requisitos de que exige la ley.</p>	<p>Categoría: Medio tecnológico de información y comunicación. Subcategoría: Datos para determinar el cumplimiento tributario del pago o saldo a favor.</p>
<p>13.- ¿En su opinión considera que los contribuyentes tienen la infraestructura tecnológica para utilizar el Sistema de Emisión Electrónica de comprobantes de pago?</p>	<p>Los costos de una infraestructura informática para las pequeñas empresas es alto, aquí es donde se debería cambiar el esquema del uso de comprobantes de pago electrónico, pues imagínate que a través de una entidad bancaria con el solo hecho que el contribuyente se afilie al sistema de emisión de comprobante de pago se le otorgue un crédito para adquirir o renovar el equipo informático.</p>	<p>Cambiar el esquema del uso de comprobantes de pago electrónico.</p>	<p>Categoría: Medio tecnológico de información y comunicación.</p>

Matriz de la codificación de la entrevista a profundidad.

Entrevistado 3: Gerente en la Sunat

Preguntas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías y sub categorías
¿Cuál es norma principal que la regula el Sistema de Emisión Electrónica?	En el momento que pensó incorporar documentos electrónicos siempre se tuvo en cuenta el marco normativo para que sea legal no se requirió crea una nueva ley sino incorporar estos a la ley marco de comprobantes de pago y reglamento , los dispositivos que regulan la emisión física y electrónica, el primero le otorga legalidad, existencia, y el segundo cómo funcionará, sus características, emisión y conservación.	Ley marco de comprobantes de pago y reglamento	Categoría: Dispositivo legal. Subcategoría: Ley
2.- ¿Qué motivo a la Sunat implementar el sistema de emisión electrónico para comprobantes de pago?	Sunat es una institución del Estado que esta a la vanguardia de la tecnología, implementar documentos electrónicos nos daría mayor información para realizar programas de fiscalización que permitan mejorar la recaudación.	Nos daría mayor información para realizar programas de fiscalización.	Categoría: Fuente de motivación económica. Subcategoría: Estado
3.- ¿Existe la suficiente difusión de las normas legales para que los contribuyentes conozcan de estas?	Es una falencia de la administración si es un medio que se quiere llegar la 100% se debe impulsar la forma de publicidad de la existencia de un sistema , como de comprobantes de pago electrónicos, mostrando los beneficios que pueda traer a los negocios.	Se debe impulsar la forma de publicidad de la existencia de un sistema	Fuente de motivación. Subcategoría: Estado.

<p>4.- ¿Qué regularía motivar al 100% el uso del Sistema de Emisión de Comprobantes de pago electrónico?</p>	<p>Una mejor planificación y el cumplimiento de los plazos para la vigencia del uso de comprobantes de pago electrónicos no todos los contribuyentes se encuentran preparados con infraestructura informática, en especial los micro y pequeños empresarios.</p>	<p>Una mejor planificación y el cumplimiento de los plazos para la vigencia del uso de comprobantes de pago electrónicos.</p>	<p>Categoría: Documento electrónico. Subcategoría: Evidencia de comprobante de pago.</p>
<p>5.- ¿Considera que el uso de comprobantes de pago electrónicos beneficiaría al desarrollo económico de los contribuyentes?</p>	<p>Creo que el Perú depende del tamaño del contribuyente pequeño, mediano o grande. Para un pequeño puede ser costoso y el retorno de la inversión por los sistema informáticos que tenga que instalar puede ser a largo plazo, para un medio y grande por la infraestructura que tienen les suele ser más beneficioso.</p>	<p>Para un pequeño puede ser costoso y el retorno de la inversión por los sistema informáticos que tenga que instalar puede ser a largo plazo, para un medio y grande por la infraestructura que tienen les suele ser más beneficioso.</p>	<p>Categoría: Fuente de motivación económica. Subcategoría: Contribuyente</p>
<p>6.- ¿Los comprobantes de pago electrónicos facilitan obtener de manera rápida y oportuna la información de las operaciones comerciales que realizan los contribuyentes?</p>	<p>Los contribuyentes tendrá la ventaja que les permite un mejor orden en las ventas y compras, una contabilidad ordenada, pero dependerá en muchos casos el tipo de servicios que ofrezcan las Operadoras de Servicios Electrónicos- OSE, nos encontramos en una etapa de implementar mejoras a los sistemas de emisión electrónica.</p>	<p>Los contribuyentes tendrá la ventaja que les permite un mejor orden en las ventas y compras, una contabilidad ordenada.</p>	<p>Categoría: Medio tecnológico de información y comunicación. Subcategoría: Contribuyente.</p>
<p>7.- ¿El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago permita el control tributario de los contribuyentes?</p>	<p>Si lo vemos como control si debería permitir saber sus operaciones; sin embargo, el soporte del sistema juega un rol importante, no puede tener un control informático cuando nuestros sistemas no</p>	<p>No puede tener un control informático cuando nuestros sistemas no están a los niveles de soportar una gran cantidad de datos.</p>	<p>Categoría: Dispositivo Legal. Subcategoría: Directiva.</p>

	están a los niveles de soportar una gran cantidad de datos.		
8.- ¿Considera que el control de la emisión de comprobantes de pago electrónico disminuye la evasión tributaria?	Sí, pero creo que existen mecanismos de evasión, es tarea de la administración de hacer un monitoreo.	Es tarea de la administración de hacer un monitoreo.	Categoría: Dispositivo legal. Subcategoría: Reglamento.
9.- ¿Cree que el incremento de la recaudación tributaria deriva en el uso del Sistema de Emisión Electrónica de comprobantes de pago?	Distingamos que la recaudación si aumenta por monto del volumen de ventas que se consigne en documento electrónico pero no porque se amplió la base tributaria.	La recaudación si aumenta por monto del volumen de ventas que se consigne en documento electrónico.	Categoría: Documento electrónico. Subcategoría: Evidencia de comprobante de pago.
10.- ¿Cree que el Sistema de Emisión Electrónica permita un adecuado control tributario del cumplimiento de la entrega de comprobantes de pago?	Ha mejorado la entrega del cumplimiento de comprobantes de pago pero falta mejorar los sistemas informáticos y post fiscalización.	Ha mejorado la entrega del cumplimiento de comprobantes de pago.	Categoría: Dispositivo legal. Subcategoría: Resolución
11.- ¿El no acogimiento voluntario para emitir electrónicamente comprobantes de pago a través del Sistema de Emisión Electrónica regulados por la Sunat, es una resistencia a contribuir al país?	Todo tiene un costo, mayor o menor desde el punto de vista que uno lo miré, pero también debe mirarse el beneficio que les puede traer, definitiva les será un costo implementar este sistema, más aun si tienen que contratar un OSE.	El beneficio que les puede traer, definitiva les será un costo implementar este sistema.	Categoría: Dispositivo legal. Subcategoría: Reglamento.

<p>12.- ¿Se tiene evidencias visibles para el contribuyente y la Sunat sobre la correcta emisión de comprobantes de pago electrónicos?</p>	<p>Si existe mecanismo de que nos alertan la existen de la incorrecta emisión de los comprobantes de pagos electrónicos como son las quejas que presentan usuarios o también contribuyentes porque incorrectamente le consignaron el número de DNI o RUC.</p>	<p>Las quejas que presentan usuarios o también contribuyentes porque incorrectamente le consignaron el número de DNI o RUC.</p>	<p>Categoría: Medio tecnológico de información y comunicación. Subcategoría: Datos para determinar el cumplimiento tributario del pago o saldo a favor.</p>
<p>13.- ¿En su opinión considera que los contribuyentes tienen la infraestructura tecnológica para utilizar el Sistema de Emisión Electrónica de comprobantes de pago?</p>	<p>En términos generales se podría decir que si la tiene las medianas y grandes empresas, los pequeños contribuyentes no.</p>	<p>Si la tiene las medianas y grandes empresas, los pequeños contribuyentes no.</p>	<p>Categoría: Medio tecnológico de información y comunicación.</p>

Matriz de los entrevistados y conclusiones

Preguntas	E1	E2	E3	Similitud	Diferencia	Conclusión
1.- ¿Cuál es norma principal que la regula el Sistema de Emisión Electrónica?	La ley marco de comprobantes de pago y su reglamento.	El reglamento de comprobantes de pago.	Ley marco de comprobantes de pago y reglamento	El uso sistema de emisión de documentos electrónicos se encuentra normado por la Ley Marco de Comprobantes de Pago	-	Los documentos de pago electrónicos están garantizados por ley.
2:- ¿Qué motivo a la Sunat implementar el sistema de emisión electrónico para comprobantes de pago?	Nos interesa por la información que se podría obtener de ella y el impacto en recaudación de tributos.	Tener el control de las operaciones de cada contribuyente.	Nos daría mayor información para realizar programas de fiscalización.	La información que se obtenga permitirá saber las operaciones de los contribuyentes.	-	La información registrada en los documentos electrónicos de pago es una fuente de información.
3.- ¿Existe la suficiente difusión de las normas legas para que los contribuyentes conozcan de estas?	Se difundió pero con el transcurrir del tiempo ha venido disminuyendo, se tiene que cambiar el esquema.	Ahora tenemos poca publicidad.	Se debe impulsar la forma de publicidad de la existencia de un sistema	Existe escases de publicidad del uso de comprobante de pago electrónico.	-	No existe un impulso adecuado para masificar el uso de documentos de pago electrónicos.

4.- ¿Qué regularía motivar al 100% el uso del Sistema de Emisión de Comprobantes de pago electrónico?	Como el producto es informático la infraestructura informática debe ser fiable.	No debe existir la informalidad.	Una mejor planificación y el cumplimiento de los plazos para la vigencia del uso de comprobantes de pago electrónicos.	Es importante la infraestructura informática para el uso de comprobantes de pago electrónico.	Existe informalidad.	Se requiere tener un adecuado equipo informático para emitir documentos electrónicos de pago; sin embargo, existe informalidad.
5.- ¿Considera que el uso de comprobantes de pago electrónicos beneficiaría al desarrollo económico de los contribuyentes?	Con el uso de la tecnología se busca reducir costo y tiempo. Considero que reduce los costos.	Para un pequeño puede ser costoso y el retorno de la inversión por los sistemas informáticos que tenga que instalar puede ser a largo plazo.	Para un medio y grande por la infraestructura que tienen les suele ser más beneficioso.	Reduce los costo y tiempo.	Resulta costo para el pequeño empresario.	Reduce los costos de papel y tiempo para un mediano y grande empresario; sin embargo, para el pequeño es costoso.
6.- ¿Los comprobantes de pago electrónicos facilitan obtener de manera rápida y oportuna la información de las operaciones comerciales que realizan los contribuyentes?	Beneficio esto debería en la gestión de la contabilidad, análisis de data, inteligencia en el negocio, padrones de venta y compras.	Mejorar sus gastos, mejora el flujo de su caja y de la mercadería en los negocios de los contribuyentes.	Los contribuyentes tendrá la ventaja que les permite un mejor orden en las ventas y compras, una contabilidad ordenada.	Los contribuyentes tendrán con el uso del sistema de emisión electrónica mejorar el control de ventas y compras.	-	Los empresarios podrán gestionar mejor sus ventas y compras.

7.- ¿El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago permita el control tributario de los contribuyentes?	Si lo supiéramos usar si seríamos capaces de manejar las fiscalizaciones y auditorias.	No se usa toda la información.	No puede tener un control informático cuando nuestros sistemas no están a los niveles de soportar una gran cantidad de datos.	No se usa adecuadamente la información.	-	La administración tributaria no se tiene un adecuado programa para utilizar adecuadamente la información.
8.- ¿Considera que el control de la emisión de comprobantes de pago electrónico disminuye la evasión tributaria?	Si mantenemos en fiscalización información actualizada proveniente de los documentos electrónicos las acciones de fiscalización sería más inmediata.	Disminuye la evasión.	Es tarea de la administración de hacer un monitoreo.	Fiscalización menor evasión.	-	La implementación del uso de documentos electrónicos ayuda a cerrar la brecha de la evasión.
9.- ¿Cree que el incremento de la recaudación tributaria deriva en el uso del Sistema de Emisión Electrónica de comprobantes de pago?	La recaudación está en nuestros controles y programas de fiscalización y la información que obtengamos de los comprobantes de pago electrónicos permitirán que sean más óptimos.	Las herramientas que tenemos resultan importante en razón que al tener información de las operaciones.	La recaudación si aumenta por monto del volumen de ventas que se consigne en documento electrónico.	Los comprobantes de pago electrónicos permitirán una mejor recaudación.	-	Las emisiones de documentos de pago electrónico sirven como indicador de recaudación de tributos.

10.- ¿Cree que el Sistema de Emisión Electrónica permita un adecuado control tributario del cumplimiento de la entrega de comprobantes de pago?	El que no entrega físico no garantiza que emita el electrónico.	La determinación de la deuda no es sincera y la informalidad es muy alta.	Ha mejorado la entrega del cumplimiento de comprobantes de pago.	El comprobante de pago electrónico no garantiza que el contribuyente cumpla con su obligación de emitirlo y entregarlo.	La informalidad es muy alta.	Por la alta informalidad el sistema de emisión de documentos electrónicos no garantiza la emisión y entrega.
11.- ¿El no acogimiento voluntario para emitir electrónicamente comprobantes de pago a través del Sistema de Emisión Electrónica regulados por la Sunat, es una resistencia a contribuir al país?	Es una resistencia al cambio por la forma como se gestiona en los negocios y les cuesta cambiarse de sistema.	El empresario confía que con este sistema tecnológico se pone en práctica la reserva de la información y lo recaudado será utilizado con transparencia.	El beneficio que les puede traer, definitiva les será un costo implementar este sistema.	Resistencia a la tecnología.	-	Existe una resistencia al cambio, uso de la tecnología.
12.- ¿Se tiene evidencias visibles para el contribuyente y la Sunat sobre la correcta emisión de comprobantes de pago electrónicos?	Al parecer no se está emitiendo correctamente.	Los documentos electrónicos deben cumplir los requisitos de que exige la ley.	Las quejas que presentan usuarios o también contribuyentes porque incorrectamente le consignaron el número de DNI o RUC.	No se están emitiendo correctamente los comprobantes de pago electrónico.	-	Falta de instrucciones para registrar correctamente información en el documento de pago electrónico.

<p>13.- ¿En su opinión considera que los contribuyentes tienen la infraestructura tecnológica para utilizar el Sistema de Emisión Electrónica de comprobantes de pago?</p>	<p>La administración debería buscar la forma de otorgar alguna facilidad a las pequeñas y medianas empresas que puedan adquirir una adecuada infraestructura informática.</p>	<p>Se debería cambiar el esquema del uso de comprobantes de pago electrónico.</p>	<p>Si la tiene las medianas y grandes empresas, los pequeños contribuyentes no.</p>	<p>Facilidades de adquisición de infraestructura informática a los pequeños empresarios.</p>	<p>-</p>	<p>Se debería cambiar el esquema para que se acojan de manera voluntaria todos los contribuyentes al sistema de emisión de comprobante de pago electrónico.</p>
--	---	---	---	--	----------	---

III. Resultados

Existe aceptación de gestionar el uso de los comprobantes de pago electrónico y mejorar el cumplimiento tributario que desarrolla las condiciones e impulsar el uso intensivo y extendido de los comprobantes de pago con eficiencia, mejorar la transferencia electrónica de las operaciones económicas y reducir costos monetarios y de tiempo de la información y comunicación en beneficio de los contribuyentes, sobre la base de ello, mejorar el control tributario a través de la generación de información oportuna que permita facilitar la determinación el saldo a pagar de tributos o a favor , así como también detectar oportunamente las inconsistencias y omisiones. Es importante afrontar el uso del sistema de emisión electrónica de los comprobantes de Pago Electrónico para ello resulta necesario contar con herramientas tecnológicas existen para la administración como para los contribuyentes. Es necesario establecer una fecha fin en el uso de estos comprobantes físico con la finalidad que migre a comprobantes de pago electrónicos, como factura o boleta de venta. La administración tributaria se encuentra con la responsabilidad de asistir a los contribuyentes en los requisitos de infraestructura informática, legalidad y uso del sistema, como también exponer las bondades del sistema y las ventajas económicas con el fin de motivar que se afilien de manera voluntaria a emitir comprobantes de pago electrónico.

Matriz de triangulo de datos

Las triangulaciones se define que es aquello de las fuentes a las cuales acudimos para observar y luego informar, y que en otras situaciones tendrían el mismo significado, y que de aquello de todo lo observado e informado nos brinda el resultado de la investigación, R.E. Stake (2007).

La investigación de la recolección de datos puede estar basada en las observaciones, en la lectura de revistas y libros, asistir a conferencia, también de asesore, la recolección de la experiencia y acudir a los expertos permite tener una mejor prespectiva de la investigación.

Es por ello que, teniendo en cuenta las entrevistas a los expertos del tema de investigación, la identificación de las categorías y subcategorias, se obtuvo una sínteis integral y se expone seguidamente la triangulación de la entrevista, observación y análisis documental.

1.- ¿Cuál es norma principal que la regula el Sistema de Emisión Electrónica?

Categoría / Subcategorías	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Síntesis integral
Categoría: Dispositivo legal. Subcategoría: Ley	La ley marco de comprobantes pago y reglamento.	El reglamento de comprobantes de pago.	La ley marco de comprobantes de pago y los dispositivos que regulan la emisión física y electrónica.	Es importante tener un marco legal que le otorga legalidad.

Análisis: Para la confiabilidad de un documento de pago electrónico se requiere legalidad, por ello descansa la Ley Marco de Comprobante de Pago.

2.- ¿Qué motivo a la Sunat implementar el sistema de emisión electrónico para comprobantes de pago?

Categoría / Subcategorías	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Síntesis integral
Categoría: Fuente de motivación económica. Subcategoría: Estado	La administración pensó en alinearse a la experiencia de otros países de la región, como una especie de moda.	Busco que las personas se formalicen, ampliar la base tributaria, tener el control de las operaciones de cada contribuyente y asistir al Estado el debido derecho tributario.	Estar a la vanguardia de la tecnología, tener más información para realizar programas de fiscalización que permitan mejorar la recaudación.	Utilizar la tecnología para formalizar, ser más eficientes y estar a la altura de otras administraciones tributarias.

Análisis: Buscar un medio tecnológico que permita tener información actualizada para mejorar la recaudación de tributos a través de programas de fiscalización.

3.- ¿Existe la suficiente difusión de las normas legas para que los contribuyentes conozcan de estas?

Categoría / Subcategorías	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Síntesis integral
<p>Categoría: Fuente de motivación. Subcategoría: Estado.</p>	<p>Al principio de la implementación del sistema de emisión electrónica se difundió pero con el transcurrir del tiempo ha venido disminuyendo, se tiene que cambiar el esquema.</p>	<p>La difusión es por medios que quizás no tiene el impacto que uno quisiera las aun si estos no te muestran cuales son lo beneficios. Ahora tenemos poca publicidad, la más notoria en estos tiempos son el consumo a restaurantes que la boleta de venta electrónica otorga el beneficio de pagar menos impuestos.</p>	<p>Es una falencia de la administración si es un medio que se quiere llegar al 100% se debe impulsar la forma de publicidad de la existencia de un sistema, como de comprobantes de pago electrónicos, mostrando los beneficios que pueda traer a los negocios.</p>	<p>Falta impulsar más publicidad y propaganda para dar a conocer en especial beneficios que tiene.</p>

Análisis: La Sunat necesita tener in plan estratégico de difusión que motive a los comerciantes micro y pequeños a motivarlos para que se afilien al sistema de emisión electrónica.

4.- ¿Qué regularía motivar al 100% el uso del Sistema de Emisión de Comprobantes de pago electrónico? ó ¿En su opinión que faltaría?

Categoría / Subcategorías	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Síntesis integral
<p>Categoría: Documento electrónico. Subcategoría: Evidencia de comprobante de</p>	<p>Mayor confianza en la plataforma de los sistemas.</p>	<p>No deben existir varios regímenes tributarios, no debe existir la informalidad. Debería existir mayor cultura</p>	<p>Una mejor planificación y el cumplimiento de los plazos para la vigencia del uso de comprobantes de</p>	<p>Reforma tributaria que promueva un solo régimen y</p>

pago.		tributaria como por ejemplo entregar o pedir comprobante de pago.	pago.	mejor plataforma informática .
-------	--	---	-------	--------------------------------

Análisis: Tener una reforma tributaria que promueva único régimen tributario de impuesto a la renta con el fin de dirección y promover los documentos electrónicos, y que los sistemas informáticos rinda mejor.

5.- ¿Considera que el uso de comprobantes de pago electrónicos beneficiaría al desarrollo económico de los contribuyentes?

Categoría / Subcategorías	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Síntesis integral
Categoría: Fuente de motivación económica. Subcategoría: Contribuyente	Es indiferente el físico con el electrónico, al parecer el costo no tiene impacto económico.	Considero que reduce los costos, mayor control para evitar los riesgos de pérdida de la mercadería.	Depende del tamaño del contribuyente. Para un pequeño puede ser costoso, para un medio y grande por la infraestructura que tiene les suele ser más beneficioso.	La inversión puede ser costosa para pequeño contribuyente y para las medianas y grandes es beneficioso.

Análisis: La tecnología nos ayuda a mejor y pasar de bien físico a virtual impactará en el ahorro de consumo de papel, en ese sentido si tendría un beneficio económico.

6.- ¿Los comprobantes de pago electrónicos facilitan obtener de manera rápida y oportuna la información de las operaciones comerciales que realizan los contribuyentes?

Categoría / Subcategorías	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Síntesis integral
Categoría: Medio tecnológico de información y comunicación.	El beneficio se debería en la gestión de la contabilidad, análisis de data, inteligencia en el	Puede de alguna manera mejorar sus gastos, mejora el flujo de su caja y de la mercadería.	Les permite un mejor orden en las ventas y compras, una contabilidad ordenada, pero	Mejora la obtención de la información, ordena la

Subcategoría: Contribuyente.	negocio, padrones de venta y compras, en especial para las medianas empresas.		dependerá en muchos casos el tipo de servicios que ofrezcan las OSE.	contabilidad y la gestión de la administración del negocio.
---------------------------------	---	--	--	---

Análisis: El uso de tecnología a través de programas informáticos definitivamente colabora con el rendimiento de la información, es evidente que para los empresarios tener la información real de sus negocios es fundamental para gestionar y el sistema de emisión electrónica proporciona información tanto para el administrado como para el administrador.

7.- ¿El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago permita el control tributario de los contribuyentes?

Categoría / Subcategorías	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Síntesis integral
Categoría: Dispositivo Legal. Subcategoría: Directiva.	Si lo supiéramos usar si seríamos capaces de manejar las fiscalizaciones y auditorías, estas incluso de manera electrónica; sin embargo, con la tecnología que tenemos no resulta ser aprovechada.	No se usa toda la información, falta desarrollar programas informáticos que sectorice adecuadamente la población contributiva con mayor ingreso y con más informalidad.	Si lo vemos como control si debería permitir saber sus operaciones; sin embargo, el soporte del sistema juega un rol importante, no puede tener un control informático cuando nuestros sistemas no están a los niveles de soportar una gran cantidad de datos.	Permite saber las operaciones que realizan los contribuyentes y programas de fiscalización de manera seleccionada que permiten corregir el cumplimiento tributario.

Análisis. Si lo vemos desde el punto de vista tributario, de alguna manera es controlado porque se conoce las operaciones que realiza, a sus clientes, y estos se vuelven proveedores de otros lo que forma un círculo; sin embargo, no se sabe que tan ciertas son estas operaciones, es decir si son las totales o no.

8.- ¿Considera que el control de la emisión de comprobantes de pago electrónico disminuye la evasión tributaria?

Categoría / Subcategorías	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Síntesis integral
Categoría: Dispositivo legal. Subcategoría: Reglamento.	Si mantenemos en fiscalización información actualizada proveniente de los documentos electrónicos las acciones de fiscalización sería más inmediatas y encontraríamos incluso vacíos legales.	Disminuye la evasión mas no la elusión, pues puede declarar pero no necesariamente lo real.	Sí, pero creo que existen mecanismos de evasión, es tarea de la administración de hacer un monitoreo.	Disminuir á la evasión a través de programas de fiscalización con la información que se obtenga, pero no la elusión.

Análisis. No es factible llegar a nivel que por la implantación del usos del sistema de emisión de comprobante de pago se erradique la evasión, en la actualidad va encaminado por programas de fiscalización y de cultura tributaria.

9.- ¿Cree que el incremento de la recaudación tributaria deriva en el uso del Sistema de Emisión Electrónica de comprobantes de pago?

Categoría / Subcategorías	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Síntesis integral
Categoría: Documento electrónico.	Si en tanto la información que se obtenga permita que	Es coyuntural, la existencia de la recaudación	Recaudación por monto si por el volumen de ventas pero	Impacta en información

Subcategoría: Evidencia de comprobante de pago.	nuestros controles y programas de fiscalización se han más óptimos.	disminuye o aumenta de acuerdo como están los agentes económicos.	no porque se amplíe la base tributaria.	n por el volumen de venta pero la recaudación es coyuntural
--	--	--	--	---

Análisis. En el Perú la recaudación no se debe a la emisión de comprobantes de pago electrónico, que el medio de información para recuadrar si, la recaudación es coyuntural depende de los estados en que se encuentren los agentes económicos.

10.- ¿Cree que el Sistema de Emisión Electrónica permita un adecuado control tributario del cumplimiento de la entrega de comprobantes de pago?

Categoría / Subcategorías	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Síntesis integral
Categoría: Dispositivo legal. Subcategoría: Resolución	El que no entrega físico no garantiza que emita el electrónico; sin embargo, con la implantación de este sistema un post fiscalización podría cambiar la conducta sabiendo que lo estamos fiscalizando (observando)	No está asegurado, toda vez que, la determinación de la deuda no es sincera y la informalidad es muy alta.	Ha mejorado la entrega del cumplimiento de comprobantes de pago pero falta mejorar los sistemas informáticos y post fiscalización,	No necesariamente, con una fiscalización posterior ayudaría a mejorar la cultura tributaria en lo que respecta a la entrega del documento de pago electrónico o respectivo.

Análisis. La entrega de comprobante de pago está ligado a la cultura tributaria; sin embargo, los sistemas informáticos más la verificación en el punto de emisión nos permitirá concluir el cumplimiento de la entrega de comprobantes de pago.

11.- ¿El no acogimiento voluntario para emitir electrónicamente comprobantes de pago a través del Sistema de Emisión Electrónica regulados por la Sunat, es una resistencia a contribuir al país?

Categoría / Subcategorías	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Síntesis integral
Categoría: Dispositivo legal. Subcategoría: Reglamento.	Más que una resistencia al país, es una resistencia al cambio por la forma como se gestiona en los negocios y les cuesta cambiarse de sistema.	Si, por cultura tributaria que confie que la información y lo recaudado será utilizado con transparencia.	El costo, definitiva el costo de implementar este sistema, más aun si tienen que contratar un OSE.	Es más una resistencia al cambio.

Análisis. Todo cambio planificado trae buenos resultados, sin embargo, existe en nuestra sociedad, informal empresarialmente, una resistea al cambio más que colabore en mejorar como país.

12.- ¿Se tiene evidencias visibles para el contribuyente y la Sunat sobre la correcta emisión de comprobantes de pago electrónicos?

Categoría / Subcategorías	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Síntesis integral
Categoría: Medio tecnológico de información y comunicación. Subcategoría: Datos para determinar el	Al parecer no se está emitiendo correctamente, se deben mejorar los filtros las herramientas informáticas al parecer no cuentan	Los documentos electrónicos deben cumplir los requisitos de que exige la ley; sin embargo, la Sunat debería asistir a los contribuyentes en los puntos de emisión.	Si existe mecanismo de evasión tenemos las quejas que presentan los contribuyentes porque no o incorrectamente le consignaron el	Se debe mejorar asistiendo al contribuyente en el punto de emisión.

cumplimiento tributario del pago o saldo a favor.	con la casuística.		número de DNI.	
---	--------------------	--	----------------	--

Análisis. Hay una tarea de la Sunat de asistir a los empresarios un producto que es relativamente nuevo en nuestro país, esta asistencia debiera ser en el campo y desde oficina, se debe cambiar el esquema de asistir en temas de interés para la Sunat, como es la masificación de comprobantes de pago electrónico.

13.- ¿En su opinión considera que los contribuyentes tienen la infraestructura tecnológica para utilizar el Sistema de Emisión Electrónica de comprobantes de pago?

Categoría / Subcategorías	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Síntesis integral
Categoría: Medio tecnológico de información y comunicación.	Se debería dar facilidades a las pequeñas y medianas empresas en tener una adecuada infraestructura informática. En cambio las grandes empresas ya las tienen.	Los costos de una infraestructura informática para las pequeñas empresas son altos, para resto no. En términos generales se podría decir que si la tienen.	Las medianas y grandes empresas, los pequeños contribuyentes no.	Es costoso para las empresas pequeñas, las empresas medianas y grandes tienen una infraestructura informática que les resulta beneficioso.

Análisis: Se debe pensar más en forma de facilitar equipamiento informático a los micro y pequeños empresarios, a quienes les resulta costoso.

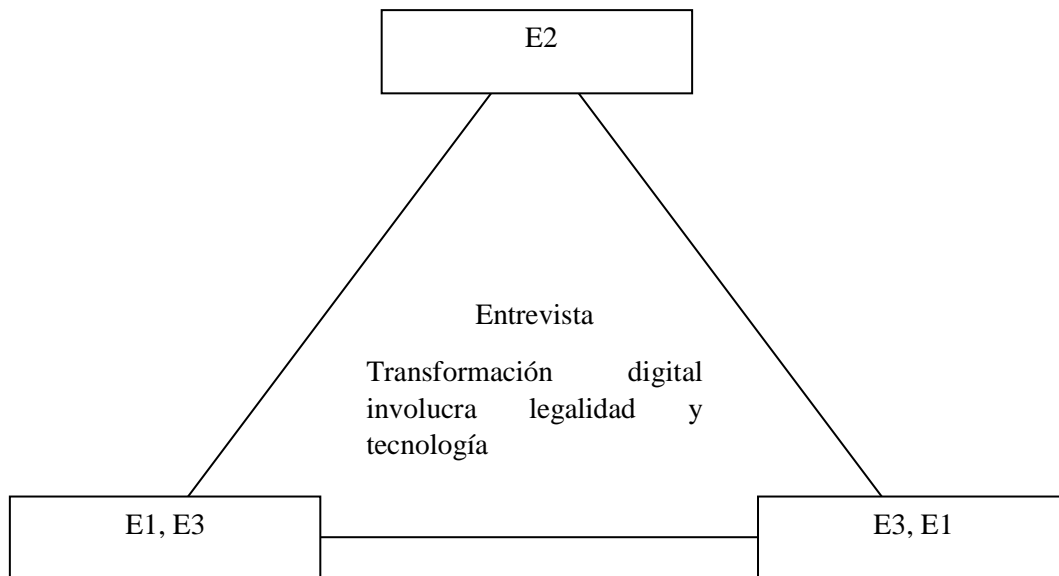


Figura 6: Triangulación de entrevista.

De la entrevista, esta se realizó a los expertos que están involucrados en la transformación digital y propiamente en el negocio de la recuadación de tributos. Se obtuvo de la entrevista coincidencia entre los entrevistados 1 y 3, y diferencia con el entrevistado 2, es así que la implantación de un sistema de emisión de documentos electrónicos tiene que tener una legalidad, más un, si esta involucra la acreditación del pago de tributos, su implantación requiere de utilización de la tecnología que permita un cambio dirigido a la eficiencia, que esta implantación puede resultar costosa mayormente para un contribuyente micro o pequeño empresario, que también resulta ser beneficios porque permite el ahorro de tiempo de obtener información, atención del producto o servicio, de costo en el papel, menor uso de papel y mayor productividad.

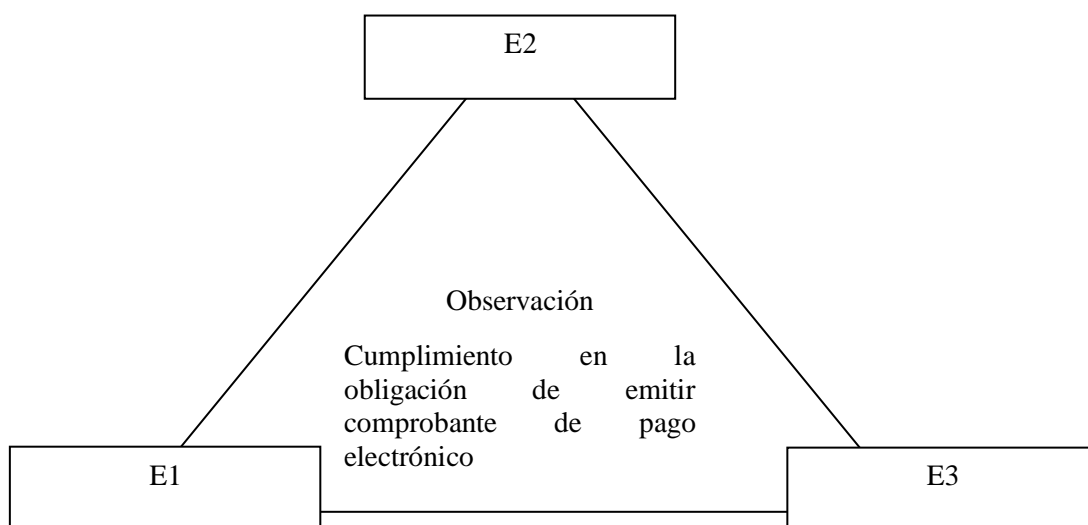


Figura 7: Triangulación de observaciones.

De la observación, en el presente trabajo de investigación se tienen como participantes a los contribuyentes y expertos de la Sunat, a quienes observamos, obteniendo con esta técnica que existía disponibilidad por una parte en el cumplimiento de la emisión del documento de pago electrónico y de la otra parte en el seguimiento y control del cumplimiento, ambas partes tienen una relación a través de las normas legales que rigen para gestionar el uso de comprobante de pago electrónico y que coinciden que resulta eficiente en su operatividad y que deben mejorar en el funcionamiento del principal insumo, el sistema.

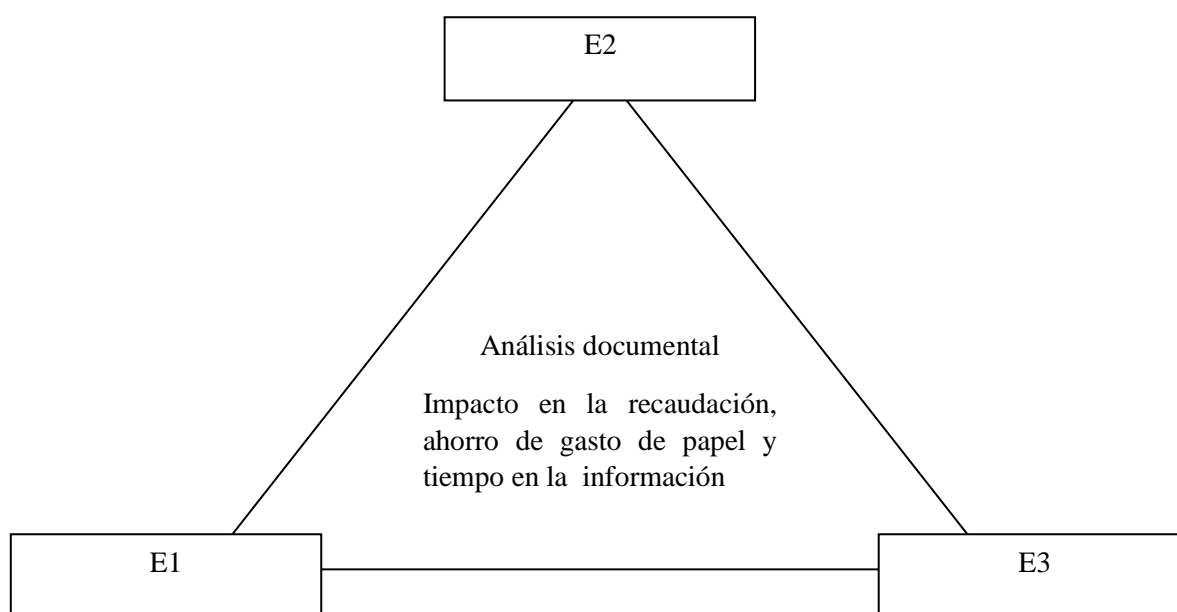


Figura 8: Triangulación de análisis documental.

Del análisis documentario, se obtuvo de la revisión, lectura y análisis de los documentos, como también de los usuarios emisores de comprobante de pago electrónico y los expertos entrevistados, que la implementación del sistema de emisión de documentos electrónicos tiene un impacto en la recaudación de tributos, ahorro de costo, tiempo y energía en el uso del papel, que inicialmente resulta costoso y quizás de poco interés pero a largo plazo es beneficioso para los contribuyentes y la entidad recaudadora en el ahorro de papel y la obtención de la información en tiempo real.

IV. Discusión

De conformidad con los antecedentes encontrados respecto como vienen gestionando en uso del sistema de emisión electrónica de documentos de pago con incidencia tributaria se tiene que los países de Latinoamérica, Estados Unidos de Norte América y de la Comunidad Europea han implementado dicho sistema, inicialmente como todo tiene un costo de adaptación y aprendizaje, estos costos han sido económicos, adaptación y aceptación, así como hay estos costos, también se ha tenido como antecedentes o testimonios situaciones que este sistema de emisión electrónica ha permitido a los empresarios fue persona natural o jurídica reducir costo en el uso de papel, mejorar la gestión del comercio o servicio, contabilidad, administración y economía propiamente del negocio, toda vez que la información que registra en un documento electrónico proporciona información y comunicación en línea o tiempo real. Se expuso que las administraciones tributarias en el mundo han logrado de manera implementar el sistema de emisión de documentos de pago electrónico hasta obtener el 100% del uso, como Chile, Brasil y México, hay que resaltar que los demás países de la región Latinoamericana están en esa tendencia, como es el caso de Perú.

En Perú su implantación se inició en el año 2008 con el documento electrónico denominado recibo por honorarios, posteriormente, se incorporó la factura electrónica y la boleta de venta electrónica, es así que en el Perú, a través de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - Sunat, se dictaron una serie de dispositivos legales que responde la obligatoriedad y también de manera voluntaria la afiliación como emisor de documento electrónico, estos dispositivos señalaban los requisitos informáticos y también las características que tienen, también la legalidad del documento con incidencia tributaria. Ante esta situación de gestionar el uso del documento de pago electrónico, comprobante de pago, se buscó en la presente investigación cual era la realidad peruana y cuáles son los avances, beneficios y desventajas en nivel de importancia que se quiere dar en una sociedad cuya cultura tributaria es escasa. Nos encontramos que el avance es ascendente cada año se incorporan más personas y empresas en gestionar su negocio a través del documento de pago electrónico y cuya emisión acumuladas es de miles, por citar un ejemplo en el año 2018 se han emitido 265 260 397 de facturas electrónicas y 1 666 706 965 de boletas

electrónicas, en el acumulado entre el año 2010 y junio de 2019 se emitieron 826 994 380 de facturas electrónicas y 5 186 368 078 de boletas de venta electrónicas.

La gestión de uso del comprobante de pago electrónico para la recaudación tributaria en los comerciantes de Gamarra, La Victoria, esta relacionada en que todos los comerciantes del Emporio Comercial de Gamarra del distrito de La Victoria haga uso del documento de pago electrónico en todas sus operaciones comerciales, ya fuera este de compra – venta de mercadería o prestación de servicios, es así que se realizó una entrevista a contribuyentes emisores electrónicos como se detalla en el Anexo 2 cuyos resultados han sido que los contribuyentes son emisores electrónicos por disposición de la Sunat, que tienen conocimiento del uso de la emisión electrónica por asistencia particular lo que le suma un costo, más no por parte de personal de la Sunat; les trae beneficio en el requerimiento de la información al día para saber el estado de las ventas, ingresos y stock de mercadería, tener la contabilidad al día, para mejores toma de decisiones en la gestión del negocio; también se obtuvo como resultado que adquirir un infraestructura informática resulta siempre costoso y que se desconfía del uso de la información registrada en cada documento de pago por parte de Sunat, se sienten que serán fiscalizados sino es presencia esta también sería virtual, situación que no les agrada; otro punto que se observo es que protestan que el sistema informático de la Sunat no es confiable porque algunas vez se pone lento o funciona, a ello existe el requerimiento que se mejoren los sistemas de la Sunat. En el tiempo de observación a fin de describir las características del empresario se experimente un protocolo de venta al público antes, durante y después de la emisión y finalizando con la entrega física o virtual del comprobante de pago electrónico, lo cual hace suponer que existe conciencia de cultura tributaria.

Durante el desarrollo de la presente investigación se acudió fuentes para tener un marco teórico para que sea amigable la razón por el cual se quiere aportar la gestión del uso del comprobantes de pago para la recaudación de tributos, por citar algunos ejemplos se acudió a la legislación peruana respecto al sistema tributario que regula el sistema de emisión de documentos electrónicos, que para la investigación, los dispositivos legales que regulan los comprobantes de pago con incidencia tributaria los cuales se detallan en el índice de referencia; también se acudió experiencia internacionales como Karla Hernández y Juan Robalino (2018) Evidencias del Impacto de la Facturación

Electrónica de Impuestos en América Latina, textos extranjeros como Centro Interamericano de Administraciones Tributarias – CIAT. Estudio Comparativo de Factura Electrónica en Latinoamérica, Naritomi (2015) CONSUMERS AS TAX AUDITORS – Consumidores como auditores de impuestos , Sánchez, I. (2012). La factura electrónica en España, texto de consulta de metodología de la investigación como a Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación y Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación, asimismo se acudió a entidades públicas sientos las alentadoras para la investigación la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT y el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI.

Por lo citado en párrafo precedente, tomado como referencia, motivo el presente trabajo de investigación en el sentido metodológico teniendo como unidad de investigación a la población de comerciantes del Emporio Comercial de Garrama del distrito de La Victoria, el acceso en libre para el público caminando, los edificios contiene tiendas tanto externas como internas, las casas han sido convertida en tiendas, el mayor negocio son las prendas de vestir para damas y caballeros para todas las edades, se les hizo la entrevista breve respecto, previamente se seleccionó a los comerciantes, quienes manifestaron en términos generales que les resulta ventajoso emitir comprobantes de pago electrónicos y comentaron que la desventaja es el costo de equipamiento informático y la asesoría que reciben, manifestaron su descontento por la lentitud del sistema de Sunat. Por otra parte, se realizó la entrevista profundidad de los especialistas conocedores del uso de documentos de electrónicos con incidencia tributaria, quienes manifestaron que la implantación de debe que el Estado peruano se viene alineando a los países que tienen este tipo de sistema de emisión electrónica de documentos y que tiene un impacto en el orden de la recaudación de tributos, no necesariamente por parte de la declaración propiamente del empresario sino que permite tener a través del registro de datos que contenga el comprobante de pago electrónico mejorar los programas de fiscalización, se sabe que existen costo en la implementación sin embargo esta medida ha sido aceptada por la mayoría, probablemente en los medianos y grandes contribuyentes, pues se tiene que trabajar más con los micro y pequeños empresarios.

V. Conclusiones

La investigación es cualitativa utilizando métodos de entrevista a profundidad, observación y análisis documental las entrevista se ha realizado a los contribuyentes comerciantes y directivos, por lo cual se elaboró un cuestionario de entrevistas, las matrices determinaron las opiniones, situaciones, similitudes y diferencias de opinión. Asimismo, también se observó el proceso de emisión de documentos de pago electrónico y lectura a la documentación que contiene opinión y antecedentes del tema de investigación. Los participantes, contribuyente y administración tributaria, con esta investigación, ambos se benefician en sus gestiones en lo que les corresponde, lo que motiva que todo aquello que se ha obtenido en esta investigación induzca a continuar que se realicen más investigación donde se viene gestionando la implementación teniendo como meta el uso al 100% de emisión electrónica de comprobantes de pago a través de la tecnología, que reducirá los gastos y consumo de papel. Encontraremos en esta investigación que como resultado de la gestión del sistema de emisión de comprobantes de pago ayuda a la conservación de los árboles, toda vez que, se reducirá la tala de árboles y se ahorra agua que se utiliza para transformar la madera en papel, no afectando la biodiversidad, reduciendo el calentamiento global y el perjuicio a la capa de ozono. Con este tipo de investigación es difundir los beneficios social y económico que tiene para ambas partes, contribuyente y administración tributaria, en gestionar el uso del sistema de emisión electrónica de comprobante de pago, e impulsar su masificación, y es un documento electrónico cuyo uso es legal.

VI. Recomendaciones

- 1) Mayor difusión de las ventajas y beneficios que ofrece el uso del sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago, relacionado al ahorro de papel, gasto y tiempo, como también en el manejo de la información que facilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias y comerciales.
- 2) Difusión de la existencia de las normas legales respecto a la afiliación al sistema emisión electrónica, de la emisión correcta y uso del comprobante de pago electrónico. Conocer a los empresarios o contribuyentes respecto a las condiciones mínimas que deben tener como infraestructura informática para implementar en sus negocios el sistema de emisión electrónica e incluso apoyarlos financieramente en caso no lo tuviera.
- 3) Aprovechar los datos registrados en los comprobantes electrónicos que permita hacer mejores programas de fiscalización de maneja sectorizada por territorio y actividad económica.
- 4) Analizar los datos relacionado a las operaciones comerciales a fin de determinar conductas del cumplimiento de las obligaciones tributarias entre similares giro de negocios.

VII. Propuesta

La administración tributaria debería motivar a los contribuyentes a afiliarse al sistema de emisión electrónica de documentos electrónicos a través de la exposición de motivos de la vigencia de los dispositivos legales, esta se ejecute a través de charlas asistenciales; asistir en la correcta emisión, esta asistencia debe ser en el punto de emisión; asistir en la relación que existe entre documento electrónico y libros electrónicos, esta asistencia debe realizarse en las oficinas administrativas del empresario o contribuyente para enseñar el uso de las programas informáticos que se han puesto a disposición de todos los contribuyente; la administración debe diseñar un plan estratégico para el uso de los datos que se adquieran de los documentos electrónicos, en este caso principalmente de las facturas y boletas de venta electrónicas, que permitan hacer programas más eficientes a fin de recaudar lo correcto.

VIII. Referencias:

Castillo, M. (2015). Solución de factura electrónica. Recuperado el 01 de diciembre de 2016

Catherine Mata y Karla Hernández (2015) Evaluación de Impacto de la Implementación de Transferencias Monetarias Condicionadas Para Educación Secundaria En Costa Rica.

Centro Interamericano de Administraciones Tributarias – CIAT. Estudio Comparativo de Factura Electrónica en Latinoamérica.

Córdova Peña, D. D., & Nuñez Uriarte, K. V. (2018). La factura electrónica y su implementación en los principales contribuyentes de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016.

Ccuno, Q., & Pilar, A. (2017). Influencia de la aplicación del sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago por los contribuyentes del sector comercio de la ciudad de Juliaca, periodos 2014-2015.

Dávila (2015). La facturación electronica como una alternative para facilitar la administración tributaria. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

De León, V. y Cerón, M. y León, F. y Rodríguez, S. (2016). Impacto de la implementación de la factura electrónica en las MIPYMES del sector comercio y servicios en México.

Doilet (2016). Análisis del sistema de facturación electronica y su aplicación en las empresas cartoneras en Guayaquil del Ecuador.

Gavilanes, M. (2015). Estrategias y condiciones de las empresas ecuatorianas ante la normativa de emisión de comprobantes electrónicos en el sector privado (tesis magistral). Escuela Politécnica Nacional, Ecuador.

Guarneros, A. (2016). Evolución de la factura electrónica en México. Recuperado el 14 de noviembre de 2016.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación.

Huamani Condori, B., & Chacón Mamani, K.J. (2017). Obligación de la emisión electrónica de comprobantes de pago y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias de los principales contribuyentes Cusco.

Hyung Chul Lee (2016) Can Electronic Tax Invoicing Improve Tax Compliance

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017) – INEI. Características de las Empresas del Emporio Comercial de Gamarra, 2016.

Karla Hernández y Juan Robalino (2018) Evidencias del Impacto de la Facturación Electrónica de Impuestos en América Latina.

Koch, B. (2016). E-invoicing/E-Billing International Market Overview & Forecast.

Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658.

Ley Organiza del Poder Ejecutivo N° 29158.

Ley Marco de Comprobantes de Pago N° 25632.

Marcelo Bérgolo Rodrigo Ceni María Sauval (2018) Factura electrónica y cumplimiento tributario.

Molina, N. (2015). ¿Problemas con la factura electrónica? Recuperado el 3 de septiembre de 2016.

Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa – guía didáctica.

Mesias, O. (2010). La investigación cualitativa.

Naritomi (2015) Consumers as Tax Auditors – Consumidores como auditores de impuestos.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. (4° ed.). Bogotá: Ediciones de la U.

Palma, R. (2016, 15 de enero). Brecha digital en Perú es una de las más altas de América Latina, según el Banco Mundial.

Raul Zambrano Director de Asistencia Técnica - CIAT Febrero (2018) Facturación electrónica en América Latina.

Resolución de Superintendencia N° 007-99/Sunat. Reglamento de Comprobantes de Pago.

Resolución de Superintendencia N° 182-2008/Sunat. Resolución de Superintendencia que implementa la emisión electrónica del Recibo por Honorarios y el llevado del Libro de Ingresos y Gastos de manera electrónica.

Resolución de Superintendencia N° 188-2010/Sunat. Resolución de Superintendencia que amplía el Sistema de Emisión Electrónica a la Factura y documentos vinculados a ésta.

Resolución de Superintendencia N° 097-2012/Sunat. Crean el Sistema de Emisión Electrónica desarrollado desde los Sistemas del Contribuyente.

Resolución de Superintendencia N° 374-2013/Sunat. Se regula la incorporación obligatoria de emisores electrónicos en los sistemas creados por las resoluciones de Superintendencia N° 182-2008/SUNAT y 097-2012/SUNAT y se designa al primer grupo de ellos.

Resolución de Superintendencia N° 300-2014/Sunat. Resolución de Superintendencia que crea un Sistema de Emisión Electrónica; modifica los Sistemas de Emisión Electrónica de Facturas y Boletas de Venta para facilitar, entre otros, la emisión y el traslado de bienes realizado por los emisores electrónicos itinerantes y por quienes emiten o usan Boleta de Venta Electrónica y designa emisores electrónicos del nuevo sistema.

Resolución de Superintendencia N° 182-2015/Sunat. Sistema de emisión electrónica facturador sunat (SEE – SFS).

Resolución de superintendencia N° 246-2016/Sunat. Nueva forma de adquirir por determinación de la SUNAT la calidad de emisor electrónico del Sistema de Emisión Electrónica.

Resolución de Superintendencia N° 117-2017/ Sunat. Aprueba Nuevo Sistema de Emisión Electrónica Operador de Servicios Electrónicos (SEE – OSE).

Resolución de superintendencia N° 123-2017/ Sunat. Regulan los comprobantes de pago que permiten deducir gastos personales en el Impuesto a la Renta por arrendamiento y/o subarrendamiento de inmuebles y por servicios generadores de renta de cuarta categoría.

Resolución de superintendencia N° 155-2017/ Sunat. Designan emisores electrónicos del sistema de emisión electrónica y amplían plazos para la vigencia de obligaciones vinculadas a dicho sistema o las suspenden.

Resolución de superintendencia N° 245-2017/ Sunat. Resolución de Superintendencia que regula los comprobantes de pago que permiten deducir gastos personales en el Impuesto a la Renta por intereses por créditos hipotecarios.

Resolución de superintendencia N° 312-2017/ Sunat. Dictan normas referidas al registro de exportadores de servicios, incorporan sujetos obligados a llevar los registros de ventas e ingresos y de compras de manera electrónica y designan Emisores Electrónicos del Sistema de Emisión Electrónica – SEE.

Resolución de superintendencia N° 317-2017/ Sunat. Regulan la emisión electrónica de la liquidación de compra a través del Sistema de Emisión Electrónica SUNAT Operaciones en Línea.

Resolución de superintendencia N° 340-2017/ Sunat. Modifican diversos aspectos de la normativa sobre comprobantes de pago y otros documentos electrónicos.

Resolución de superintendencia N° 318-2017/ Sunat. Resolución de Superintendencia que designa como Emisores Electrónicos a emisores de determinados documentos autorizados y otros.

Resolución de Superintendencia N° 312-2018/ Sunat. Dictan normas referidas al registro de exportadores de servicios, incorporan sujetos obligados a llevar los registros de ventas e ingresos y de compras de manera electrónica y designan Emisores Electrónicos del Sistema de Emisión Electrónica – SEE.

Resolución de Superintendencia N° 20-2018/Sunat. Modifican la Resolución de Superintendencia N.° 155-2017/Sunat respecto de la designación de exportadores como emisores electrónicos del Sistema de Emisión Electrónica.

Robert E. Stake (2007). Investigación con estudio de casos.

Sánchez, I. (2012). La factura electrónica en España.^[1]_[SEP]

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y diseños en la Investigación científica. Lima - Perú: Editorial Business SupportAneth S.R.L. Quinta Edición.

Anexo 1: Marco conceptual

Administración tributaria. Es la entidad recaudadora de tributos.

Adquiriente electrónico. Es quien compra el bien y/o adquiere el servicio.

Base tributaria. Universo de contribuyentes. Se puede describir por sector económico, distrito, departamento, región y país.

Buzon electrónico. Creado por la Administración Tributaria para el uso exclusivo de cada contribuyente en donde se notifica alguna comunicación. Es el medio por donde se comunica la Administración Tributaria con el contribuyente.

Clave SOL. Es la expresión abreviada de Clave Sunat Operaciones en Línea, y se trata de la contraseña de la cuenta individual del contribuyente para tener comunicación con la administración tributaria.

Código de usuario. Es la identificación en el universo de contribuyentes que le permita ingresar al sistema de Sunat Operaciones en Línea

Documento de Pago Electronico. Es el producto que emite el SEE y se trata de la versión virtual del comprobante de pago que acredita la prestación de servicios y la transferencia de bienes, tiene características de seguridad y legalidad.

Contribuyentes. Se denomina contribuyente a la persona natural y jurídica que tiene la obligación de pagar tributos y que estos se evidencia en la emisión de documentos de pago.

Emisor Electrónico. Es la persona natural y jurídica que se encuentra obligada a emitir documento de pago electrónico.

Firma Digital. Es el instrumento criptográfico seguro y legal que permite cumplir con las normas legales y requisitos vigentes. El receptor podrá identificar a la

persona natural y jurídica que emite el documento de pago electrónico y el mensaje que contiene.

Formato Digital. Es la distinción y almacenamiento de la información que contiene el documento de pago.

Impuesto. Se entiende a todo tributo cuyo pago no ocasiona que el Estado retribuya a través de una contraprestación directa a favor del contribuyente.

Ley, es la regla que dicta una autoridad a fin de regular algún aspecto social, como el sistema tributario y la reforma de ello.

Obligación Tributaria, es el vinculo establecido por ley, entre el acreedor y el deudor tributario, cuya prestación tributario es exigible coactivamente.

Recaudar, es el cobro del dinero, para el caso de investigación la administración tributaria recauda tributos.

RUC. Es la abreviatura de Registro Único de Contribuyentes.

SEE. Es la abreviatura de Sistema de Emisión Electrónica.

SEE – SOL. Es la abreviatura de Sistema de Emisión Electrónica – Sunat Operaciones en Línea.

Sunat. Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

Anexo 2 Instrumento de recolección de datos

Guía entrevista a profundidad

Gestión de uso del comprobante de pago electrónico para la recaudación tributaria en los comerciantes de Gamarra, La Victoria

Entrevista en profundidad dirigida a Expertos

Guía de entrevista - Expertos

Entrevistado:

Cargo:

Edad (años): Sexo: M () F () Fecha:

Indicaciones:

A continuación, se presentan **13 preguntas** de respuesta abierta relacionadas con la motivación en el trabajo.

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, por lo que agradecemos que su participación sea con la mayor honestidad y objetividad.

Inicio del entrevista a categorías y sub categorías

- 1.- ¿Cuál es norma principal que la regula el Sistema de Emisión Electrónica?

- 2.- ¿Existe la suficiente difusión de las normas legas para que los contribuyentes conozcan de estas?
 - a) ¿Qué motivo a la Sunat implementar el sistema de emisión electrónico para comprobantes de pago?
 - b) ¿Considera que el control de la emisión de comprobantes de pago electrónico disminuye la evasión y elusión tributaria?
 - c) ¿El no acogimiento voluntario para emitir electrónicamente comprobantes de pago a través del Sistema de Emisión Electrónica regulados por la Sunat, es una resistencia a contribuir al país?

d) ¿Se tiene evidencias visibles para el contribuyente y la Sunat sobre la correcta emisión de comprobantes de pago electrónicos?

3.- ¿Qué regularía motivar al 100% el uso del Sistema de Emisión de Comprobantes de pago electrónico?

a) ¿Los comprobantes de pago electrónicos facilitan obtener de manera rápida y oportuna la información de las operaciones comerciales que realizan los contribuyentes?

4.- ¿Cree que el incremento de la recaudación tributaria deriva en el uso del Sistema de Emisión Electrónica de comprobantes de pago?

5.- ¿Cree que el Sistema de Emisión Electrónica permita un adecuado control tributario del cumplimiento de la entrega de comprobantes de pago?

a) ¿El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago permita el control tributario de los contribuyentes?

6.- ¿En su opinión considera que los contribuyentes tienen la infraestructura tecnológica para utilizar el Sistema de Emisión Electrónica de comprobantes de pago?

a) ¿Considera que el uso de comprobantes de pago electrónicos beneficiaría al desarrollo económico de los contribuyentes?

Anexo 3 Entrevista a los comerciantes del Emporio Comercial de Gamarra.

Fecha: 26/06/2019

1.- ¿Conoce adecuadamente las normas legales que regulan la emisión de comprobantes de pago electrónico? ¿Cuál es la fuente por las que las conoció o consulto?

Entrevistado con_ele1	Entrevistado con_ele2	Entrevistado con_ele3
Si. Sin embargo es el área de contabilidad quien está más informo.	Si. A través de la Sunat y fuente a través de las publicaciones.	Si. La fuente es por la página oficial de la Sunat.

2.- ¿Es emisor de comprobantes de pago electrónico por disposición de la Sunat o se acogió de manera voluntaria?

Entrevistado con_ele1	Entrevistado con_ele2	Entrevistado con_ele3
Soy principal contribuyente. Lo hago por invitación de la Sunat y tomaron la decisión de emitir electrónicamente.	Por disposición de la Sunat.	Soy emisor de comprobantes de pago electrónico por disposición de la Sunat

2.1 ¿Por qué cree que fue elegido como emisor electrónico obligatorio?

Entrevistado con_ele1	Entrevistado con_ele2	Entrevistado con_ele3
Por su comportamiento frente a la Sunat en el pago de impuestos y está todo en orden	Por llevar un mejor control de las compras y ventas que realizan en la empresa.	Fue una decisión de la Sunat.

3.- ¿Considera que utilizar comprobantes de pago electrónicos beneficia al desarrollo económico financiero del negocio?

Entrevistado con_ele1	Entrevistado con_ele2	Entrevistado 3 con_ele3
Definitivamente. Primero le permite un orden y no necesita archivar documentos.	Si. Se lleva un mejor control de compras y ventas.	Para el desarrollo si beneficio, pero el costo para implementar y el mantenimiento es muy alto y esto no permite el desarrollo total.

4.- ¿Los comprobantes de pago electrónicos le permite un manejo adecuado en la administración del negocio?

Entrevistado con_ele1	Entrevistado con_ele2	Entrevistado con_ele3
Si. La parte contable y análisis de datos.	Si. Permite mejor manejo y financieramente se visualizar y el inventario actualizado.	Es este caso si te permite un adecuado funcionamiento administrativo y comercial.

5.- ¿Los comprobantes de pago electrónicos le facilitan la obtención rápida de información contable y comercial del negocio?

Entrevistado con_ele1	Entrevistado con_ele2	Entrevistado con_ele3
Si.	Si. Se lleva mejor la administración financiera y contable.	En esto si facilita información del negocio.

6.- ¿El Sistema de Emisión Electrónica de comprobantes de pago le permite determinar los tributos o saldo a favor a declarar y/o pagar de forma rápida y segura?

Entrevistado con_ele1	Entrevistado con_ele2	Entrevistado con_ele3
Si es fácil de sacar información y rápida.	Si. Todo está digital y permite saber en tiempo	El sistema si facilita el desarrollo de la empresa

	real lo que se va a declarar.	por ejemplo en el ahorro de tiempo.
--	-------------------------------	-------------------------------------

7.- ¿Cree que la administración tributaria debería asistirle para utilizar de mejor manera el Sistema de Emisión Electrónica de comprobantes de pago?

Entrevistado con_ele1	Entrevistado con_ele2	Entrevistado con_ele3
No. El contribuyente tiene que aprenderlo son normas que uno tiene y existen compañías que se encargan de asesorar.	No. Porque la empresa que vende el sistema lo capacita en el manejo del sistema para la emisión de los comprobantes electrónicos.	La administración tributaria debería ser un estudio para facilitar estos implementos ya que esto permite consumo de suministro, en los costos de implementación y el sistema es muy caro.

8.- ¿Se siente seguro en el manejo de la información que se registra en un comprobante de pago electrónico?

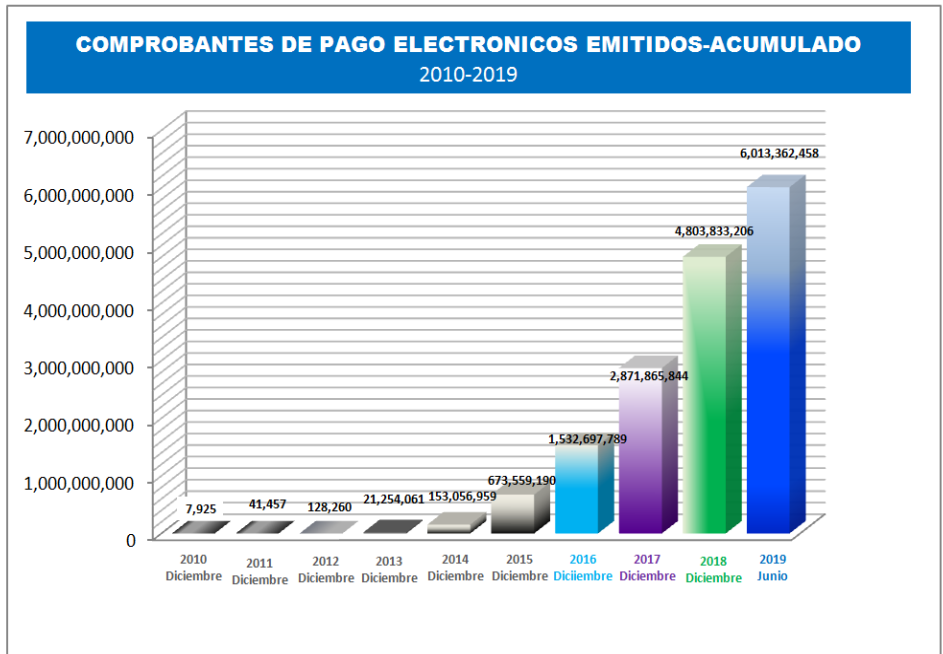
Entrevistado con_ele1	Entrevistado con_ele2	Entrevistado con_ele3
Si. Todo se puede corregir en el tiempo.	Si. Por que se maneja el stock real para la emisión de los comprobantes.	Se entiende que todo manejo de la información es reservada. Si me siento seguro.

9.- ¿Qué cree que falta para que todos los contribuyentes, comerciantes, al 100% emitan comprobantes de pago electrónico?

Entrevistado con_ele1	Entrevistado con_ele2	Entrevistado con_ele3
Tiempo. Sunat empezó como un prototipo pero se	Que acaten y reglas, normas emitidas por el ente	El costo para implementar es muy alto y el

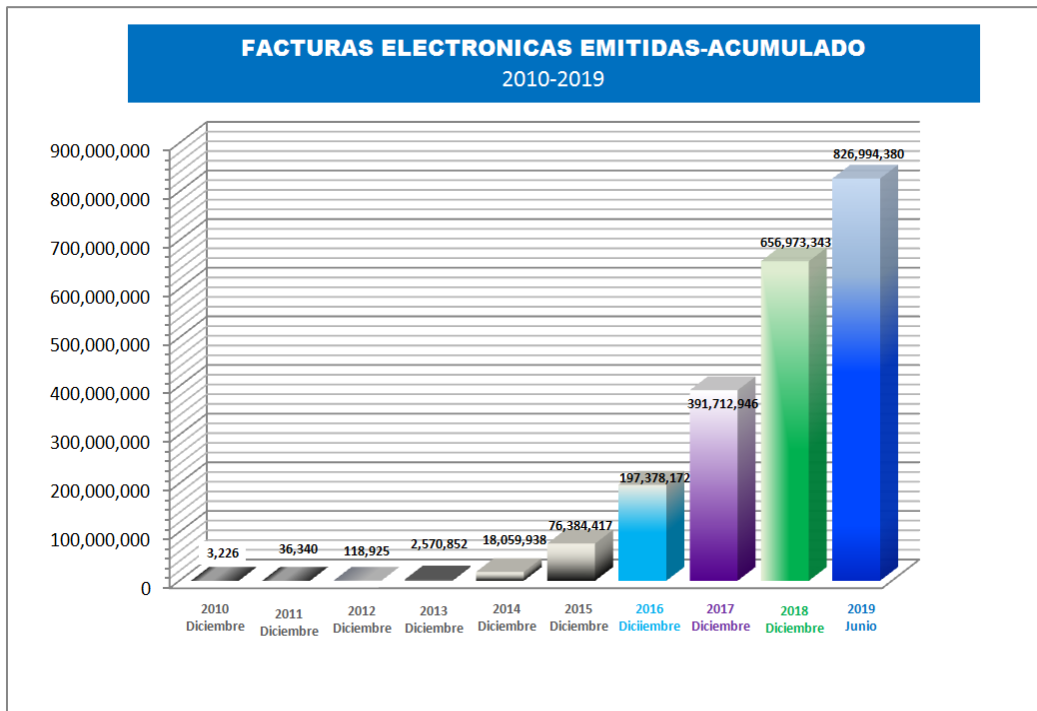
dio cuenta que funcionaba, beneficiando a la empresa y la Sunat.	recaudador.	mantenimiento lo cuales no permite las facilidades para adquirirlo. Debe ser menos costoso.
--	-------------	---

Anexo 4 Documentos de pago electrónicos emitidos – acumulado



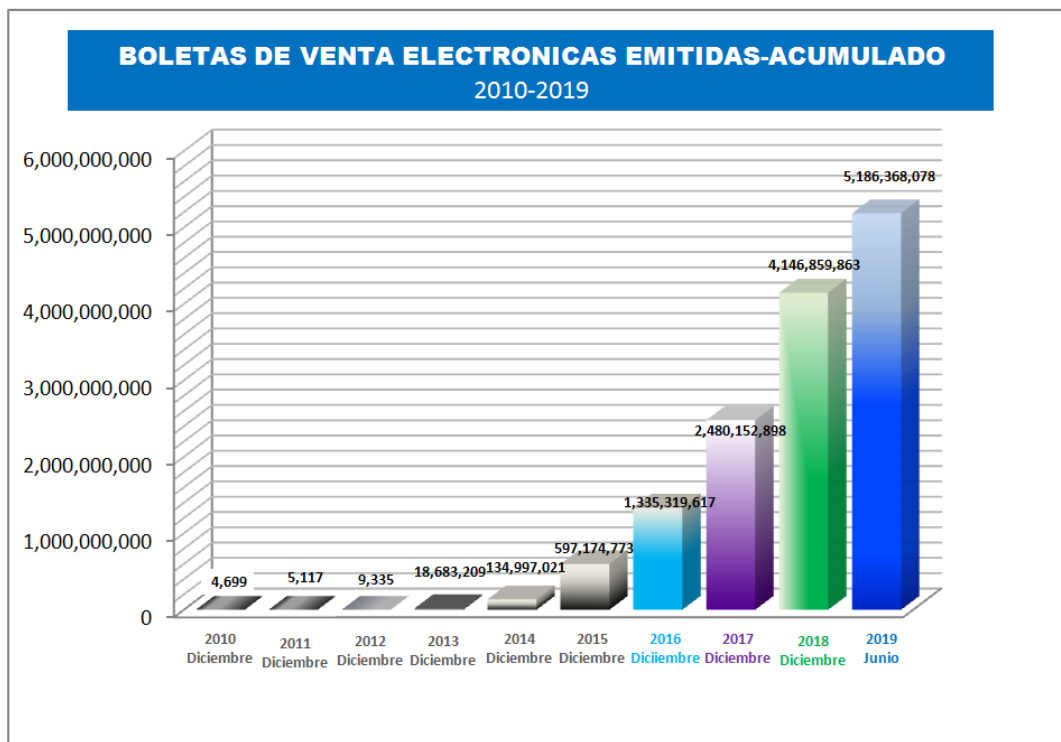
Fuente: SUNAT

Anexo 5 Facturas electrónicas emitidas – acumulado



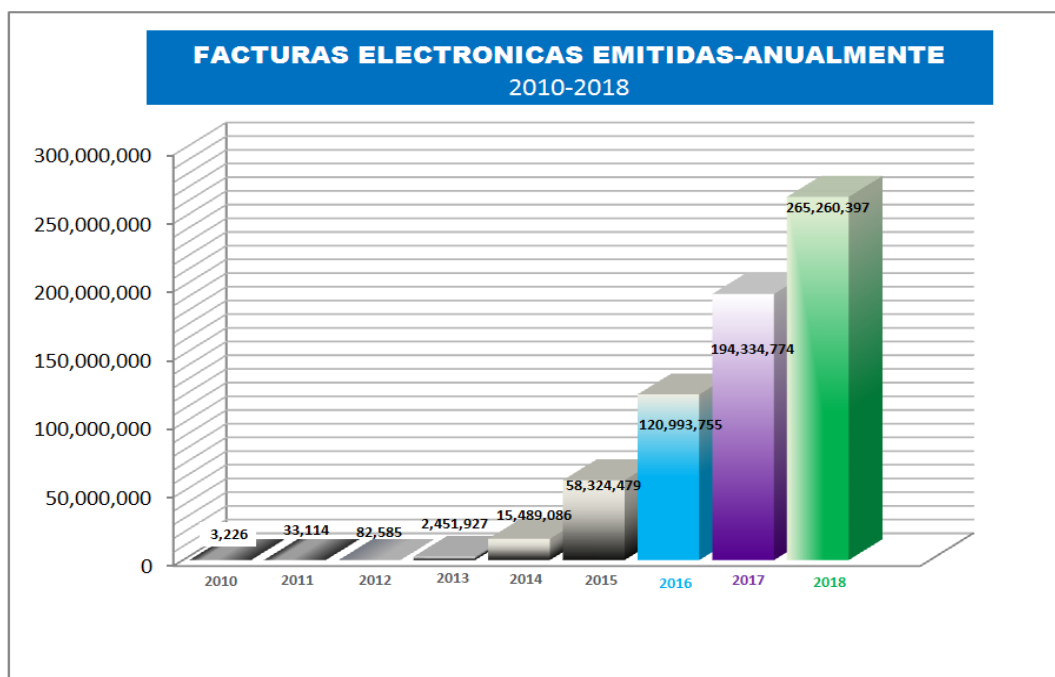
Fuente: Sunat

Anexo 6 Boletas de venta electrónicas emitidas – acumulado



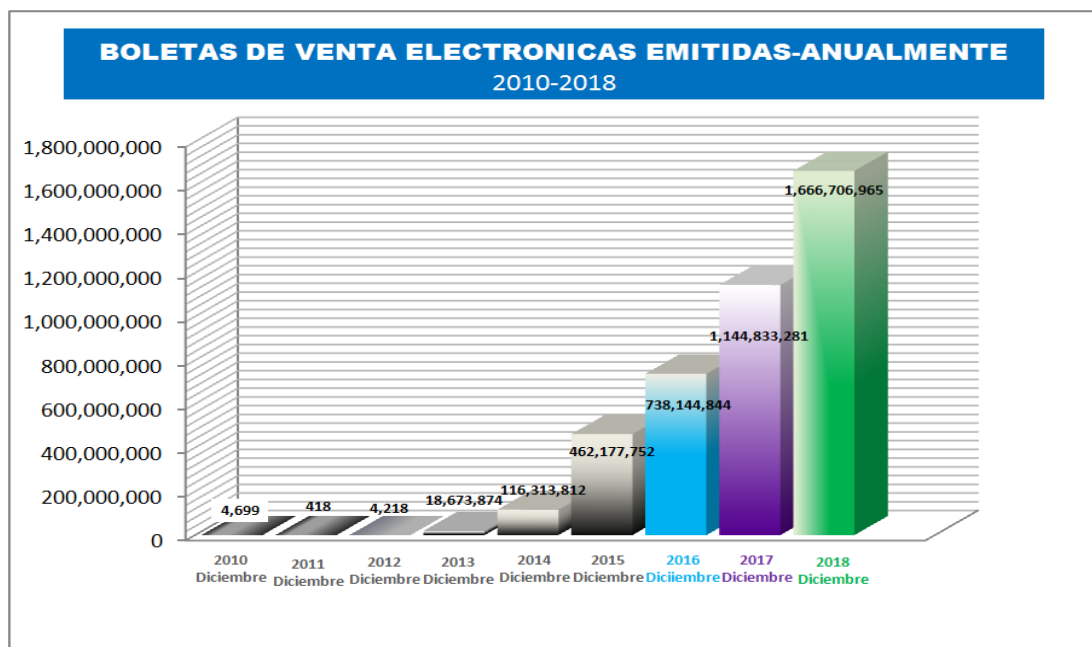
Fuente: Sunat

Anexo 7 Facturas electrónicas emitidas – anualmente



Fuente: SUNAT

Anexo 8 Boleta de venta electrónicas emitidas - anualmente



Fuente: SUNAT

Acta de Aprobación de originalidad de la Tesis

Yo, Edwin Alberto Martínez López, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Gestión de uso del comprobante de pago electrónico para la recaudación tributaria en los comerciantes de Gamarra, La Victoria" del estudiante **José Antonio Rupay Salinas** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia que cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de julio del 2019



Dr. Edwin Alberto Martínez López
Docente de la EPG - UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

Gestión de uso del comprobante de pago electrónico para la recaudación tributaria en los comerciantes de Gamarra, La Victoria

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión Pública

AUTOR:

Dr. José Antonio Ropay Salinas
(00000001-87542424)

ASESOR:

Dr. Edwin Alberto Martínez López
(00000002-17694181)

Resumen de coincidencias

25%

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (beta)

Coincidencias

- 1 tesis.una.edu.pe 8%
- 2 Entregado a Universidad 3%
- 3 repository.uca.edu.pe 2%
- 4 repository.unaas.edu 1%
- 5 Entregado a Universidad 1%
- 6 Entregado a Universidad 1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Rupay Salinas, José Antonio

D.N.I. : 09443936

Domicilio : Paje Santa Efigenia 137 Jpto 102 - LMA

Teléfono : Fijo : 964-2302 Móvil : 993366133

E-mail : jarpay2009@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Rupay Salinas José Antonio

Título de la tesis:

Gestión de uso del comprobante de pago
electrónico para la recaudación tributaria en
los comerciantes de Gaurina, La Victoria

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :  Fecha : 29/10/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

José Antonio Rupay Salinas

INFORME TITULADO:

Gestión de uso del componente de pago electrónico
para la recaudación tributaria en los comerciantes
de Gramarra, La Victoria

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 15 de Agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN